

AREA: PSICOLOGIA

***INVESTIGACIÓN SOBRE
“BURNOUT Y ESTILOS DE PERSONALIDAD
EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS”***

Lic. y Prof. María Cristina Bittar

Mendoza, julio 2008

INDICE

I-	RESUMEN	Pág. 5
II-	PALABRAS CLAVE	Pág. 7
III-	INTRODUCCIÓN	Pág. 9
IV-	DESARROLLO	Pág. 15
	Capítulo 1: El estrés. Perspectivas actuales	Pág. 16
	1.1. Concepto y evolución del término	Pág. 16
	1.2. Sintomatología asociada al estrés	Pág. 21
	1.3. Consecuencias	Pág. 23
	1.4. El estrés laboral	Pág. 26
	1. 4.1. Consideraciones actuales	Pág. 26
	1. 4.2. Factores que provocan el estrés laboral	Pág. 27
	1. 4.3. Consecuencias del estrés laboral	Pág. 36
	Capítulo 2: El Síndrome de Burnout	Pág. 39
	2.1. Antecedentes y evolución del término	Pág. 39
	2.2. Definición	Pág. 42
	2.3. Epidemiología	Pág. 44
	2.4. Causas o desencadenantes del proceso de burnout	Pág. 44
	2.5. Evolución del cuadro y sintomatología asociada	Pág. 47
	Capítulo 3: La personalidad desde la perspectiva de Theodore Millon	Pág. 49
	3.1. Enfoque acerca de la personalidad	Pág. 49
	3.2. Evolución de la teoría	Pág. 53
	3.2.1. Estrategias de afrontamiento y búsqueda de refuerzo	Pág. 54
	3.2.3. Principios de la teoría de la evolución	Pág. 55
	3.3. Criterios de evaluación: atributos estructurales y funcionales	Pág. 59
V-	METODOLOGÍA	Pág. 61
	V.1. Tipo de investigación	Pág. 62
	V.2. Procedimiento	Pág. 62
	V.3. Población y muestra	Pág. 63

V.4. Instrumentos	Pág. 67
V.3.1. Encuesta	Pág. 67
V.3.2. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)	Pág. 68
V.3.3. Inventario de Estilos de Personalidad (MIPS)	Pág. 70
VI- RESULTADOS	Pág. 80
VI.1. Prevalencia del Síndrome de Burnout	Pág. 81
VI.2. Estilos de personalidad y Síndrome de Burnout	Pág. 88
VI.3. Discusión de resultados	Pág. 94
VII- CONCLUSIONES	Pág.102
VIII- BIBLIOGRAFÍA	Pág.109
IX- ANEXOS	Pág.112

I- RESUMEN

El síndrome de burnout, como respuesta al estrés laboral crónico, es el resultado de una combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto.

Si bien las diferentes investigaciones resaltan que es un síndrome que se presenta con mayor frecuencia en las profesiones de ayuda, estudios actuales, señalan que el burnout y sus tres dimensiones es también aplicable al colectivo de los estudiantes.

El objetivo del presente trabajo es analizar si los estudiantes universitarios que trabajan desarrollan el síndrome de burnout, y en qué medida los estilos de personalidad pueden incidir en la aparición del mismo.

La investigación se ha llevado a cabo en una universidad de gestión privada y se ha trabajado con una muestra de 144 alumnos. Desde una metodología descriptiva, exploratoria e inferencial de tipo transversal y no experimental, se han aplicado y correlacionado el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS).

Entre los resultados hallados, podemos destacar que los estudiantes universitarios que trabajan desarrollan el síndrome de burnout y que, si bien los perfiles de personalidad no presentan diferencias significativas entre el grupo que padece el síndrome y el que no lo presenta, se evidencian rasgos que pueden ser considerados como factores protectores o condicionantes en la aparición del mismo.

II- PALABRAS CLAVE

- Estudiantes universitarios
- Burnout
- Estilos de personalidad

III- INTRODUCCION

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerados, mayor demanda de competencia y especialización, continua reformulación de objetivos, metas y estrategias.

Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. El propio desarrollo social y tecnológico hacen cada vez más complejas las demandas tanto sobre el individuo como sobre la organización, en el sentido de que para cumplir con sus objetivos, se necesita lograr una mayor competitividad, alcanzar niveles de alta performance y especializarse en el área de su competencia a fin de poder estar acorde al ritmo de los cambios y no quedar excluido del entorno con el que se relacionan.

Esto lleva a muchos sujetos a verse impelidos a ingresar a los ambientes universitarios en una búsqueda de mayor calificación, competencia y formación profesional a fin de estar acordes a las exigencias del entorno para no quedar afuera de un mercado laboral que cada vez exige mayores competencias. Por otro lado, muchos de estos estudiantes, no pueden asumir el costo que involucra el cursado de una carrera universitaria si no están insertos en un mercado laboral que les permita acceder económicamente a su perfeccionamiento, generando una espiral circular que condiciona la aparición de diferentes estresores que no sólo mellan su rendimiento y la obtención de los objetivos que persiguen, sino y sobre todo, que los predispone a un estrés crónico con las conocidas consecuencias a nivel individual y psicosocial.

Esta situación nos pone ante la necesidad de analizar los factores que pueden estar condicionando el rendimiento y la deserción de estudiantes universitarios que trabajan; que inician sus tramos curriculares con metas elevadas y motivaciones altas, y que, en muchas ocasiones, terminan abandonando sus estudios con acumulación de experiencias de fracaso debido a una presión que se retroalimenta tanto desde el ámbito académico como desde el ámbito laboral.

En varias ocasiones se escucha a los alumnos decir que no han podido asistir o responder a las demandas educativas por las exigencias y conflictos que surgen en su ámbito laboral. Suelen expresar que en las empresas donde trabajan no reconocen su preocupación por formarse profesionalmente, no existe flexibilización en los

horarios y en muchas oportunidades deben extender la jornada laboral para el logro de objetivos que les son asignados.

Paralelamente, intentan cumplir con las exigencias académicas resignando horarios de sueño, tiempo libre, contactos interpersonales y duplican los esfuerzos para mantener la performance en ambos niveles.

Paulatinamente, los estresores a los que se encuentran sometidos van vulnerando su salud física, psicológica y por ende su desempeño; poniéndolos en riesgo de padecer estrés laboral y sus consecuencias.

El acumulativo histórico de los porcentajes de desgranamiento de alumnos de la institución donde se desarrolla la investigación, denota que aproximadamente un 20% del mismo, se encuentra asociado a variables de abandono por la imposibilidad de atender adecuadamente a la demanda laboral y académica a la vez.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como respuesta al estrés laboral crónico, ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, fracaso en el rendimiento, deserción y fuentes de diferentes conflictos.

Si bien son muchos los factores que inciden en la aparición del síndrome, numerosos estudios señalan la interrelación entre el burnout y algunas características de la personalidad de los sujetos que lo padecen o están en riesgo de padecerlo. Entre las características que se destacan, se encuentran la sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los demás, dedicación excesiva al trabajo, idealismo, personalidad ansiosa y elevada autoexigencia. En consecuencia, podemos presumir que los diferentes estilos de personalidad pueden llegar a considerarse entre los factores protectores o condicionantes en la aparición del mismo.

Es bien conocido que a mediados de la década de los años setenta, se introdujo en la literatura el término burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (Freudenberger, 1974), el cual designa a una serie de signos y síntomas que manifiesta el sujeto como respuesta al estrés laboral crónico (Maslach y Jackson,

1981). Estar quemado es estar agotado emocionalmente, con actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia su propio rol.

El síndrome de quemarse por el trabajo o de burnout es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto en donde variables como el sexo, edad, estado civil, el tipo de profesión, las disfunciones en el desempeño de su rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, así como el apoyo social, entre otras, han sido estudiados como antecedentes o facilitadoras del síndrome (Gil Monte, 1997).

Actualmente se considera al síndrome de burnout como una patología (Gil Monte y Peiró, 2001) derivada del estrés laboral crónico caracterizada por tres dimensiones: agotamiento emocional (pérdida progresiva de la energía, cansancio, desgaste, agotamiento, fatiga física y/o psicológica), despersonalización (actitudes negativas, irritabilidad, pérdida de la motivación e incompetencia) y falta de realización en el trabajo (que involucra respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo). (Maslach 1981; Gil Monte 2001).

Al investigar los factores que hacen que algunas personas se sientan agotadas y consumidas por los estresores y que otras personas se sientan estimuladas y excitadas por ellos, Salvatore R. Maddi y Suzanne C. Kobasa (1982), afirman que la capacidad de manejar el estrés depende del estilo personal y la personalidad; en otros términos, de qué manera el sujeto tiende a percibir e interpretar los acontecimientos productores de estrés y cómo responde ante ellos.

Otros autores, (Peiró y Salvador,1993), también señalan que además de las variables ambientales, existen determinadas variables de personalidad que influyen como determinantes, moduladores o mediadores sobre la experiencia de estrés y sobre sus efectos y consecuencias. En tal sentido, se ha estudiado el rol de la autoeficacia, locus de control, valores, personalidad resistente, personalidad tipo A, neuroticismo, entre otras.

Con respecto al colectivo específico de estudiantes universitarios, la investigación en burnout se encuentra en una situación inicial. No obstante, algunos estudios evidencian que el constructo de burnout y sus tres dimensiones es también

aplicable a los estudiantes universitarios (Salanova et al. 2000, Martínez, Pinto y Salanova 2002, Ramos 2003).

Debido a la escasa existencia de trabajos que estudien el síndrome en estudiantes universitarios, es que surge el planteamiento de esta investigación; en primer lugar, con el objetivo de determinar la prevalencia del mismo y en segundo lugar, para analizar su posible correlación con los estilos de personalidad de quienes lo padecen.

La hipótesis sobre la que se sustenta, parte del supuesto de que los estudiantes universitarios que trabajan pueden desarrollar el síndrome de burnout, y que los estilos de personalidad pueden funcionar como factores protectores o condicionantes en la aparición del mismo.

En tal sentido, se pretende:

- 1- Evaluar el nivel de burnout de los alumnos universitarios que trabajan.
- 2- Indagar acerca de los estilos de personalidad que pueden funcionar como factores de riesgo en la aparición del síndrome en estos estudiantes y, finalmente,
- 3- Correlacionar ambos indicadores.

Específicamente, el trabajo efectúa una revisión de la literatura reciente sobre el estrés y el estrés laboral para adquirir una visión de conjunto de estos fenómenos, analiza las características del síndrome de burnout y su vinculación con los estilos de personalidad, evalúa si los estudiantes que trabajan y realizan una carrera universitaria en una universidad de gestión privada padecen el síndrome de burnout y el grado del mismo, describe los estilos de personalidad de dichos sujetos y analiza la posible incidencia de dichos estilos en la aparición de burnout a través de la correlación del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI) y el Inventario Millon de Estilos de Personalidad (MIPS).

Metodológicamente, la investigación es descriptiva, exploratoria e inferencial con la aplicación de técnicas cuantitativas. Por su tiempo de administración y recolección de datos es de tipo transversal, ya que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en el momento actual. Por su diseño,

es de tipo no experimental porque se centra en analizar cuál es el nivel o estado de las variables sin manipular ninguna variable en particular.

La población está conformada por alumnos que cursan sus estudios en una universidad de gestión privada y que tienen una dedicación de por lo menos 6 horas diarias en el ámbito laboral.

Los instrumentos que se han utilizado son una encuesta para el relevamiento de datos personales y laborales, el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. M.B.I. (1986) y el Inventario Millon de Estilos de Personalidad MIPS. (1997).

A partir de los resultados, se pretende revisar la planificación estratégica para este segmento desarrollando estrategias que permitan llevar a cabo un diseño específico para este sector, reforzando los factores positivos y disminuyendo los estresores que los ponen en riesgo no sólo de no lograr las metas que se proponen sino y fundamentalmente, que comprometen seriamente su salud psicofísica (problemas de alimentación, trastornos de ansiedad, hipertensión, insuficiencia renal, problemas cardíacos, adicciones, alcoholismo, etc).

IV- DESARROLLO

Capítulo 1: El estrés. Perspectivas actuales

1.1. Concepto y evolución del término

Estrés deriva de la palabra latina *stringere* (Blanquez Fraile, 1981), que significa apretar, comprimir, estrechar fuertemente, oprimir o sujetar.

De acuerdo con el diccionario usual de Larousse (García-Pelayo y Gross, 1989), estrés se refiere al agotamiento físico general producido por un estado nervioso, un conjunto de alteraciones que aparecen en el organismo al estar sometido a una agresión simplemente física (traumatismo), patológica (enfermedad) o psíquica.

Al buscar antecedentes sobre el estrés, Ivancevich y Matteson (1989) indican que fue Walter Cannon quien adoptó el término *stress* y en sus estudios habló sobre los niveles críticos del estrés definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Acuñó el término *homeostasis* para referirse al mantenimiento del medio interno. También usó este concepto en relación con la organización social e industrial.

El inicio del empleo actual del término tiene su antecedente en las investigaciones de Hans Selye en la década del 1930. Este médico austríaco observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, al margen de la enfermedad específica que padecían, presentaban síntomas comunes y generales tales como cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc.; aspectos que llamaron mucho la atención al investigador y al que denominó síndrome del estar enfermo.

Investigó además los efectos del ejercicio extenuante en ratas de laboratorio y llamó estrés biológico a las alteraciones orgánicas que sufrían estos animales (elevación de las hormonas suprarrenales, atrofia del sistema linfático, presencia de úlceras gástricas, entre otras). Consideró entonces, que varias enfermedades desconocidas hasta ese momento (cardíacas, hipertensión arterial, trastornos emocionales o mentales) eran el resultado de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podían estar predeterminadas genética y constitucionalmente.

En la medida que avanzó en sus investigaciones, resaltó que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo eran productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno que requieren de capacidad de adaptación, podían provocar el trastorno del estrés.

En torno a estas investigaciones, concibió al estrés como una la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos agentes evocadores - estresores, (Hans Selye, 1936) y utilizó el término "respuesta de estrés" para referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda, y el término de "estresor" o "situación estresante" para indicar el estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

Asimismo, Seyle señaló que el estrés se puede dividir en distrés y eustrés. El primero se refiere al estrés perturbador o perjudicial, y el segundo, al estrés que puede producir resultados positivos o constructivos.

S.P. Robbins (1988) adaptó de R.S. Schuler la idea de estrés a una condición dinámica en la cual una persona se halla ante la oportunidad, limitación o exigencia relacionada con lo que se desea y para la cual el resultado se considera inseguro e importante a la vez.

McGrath citado por Stoner y Wankel (1989) expresa que existen posibilidades de estrés cuando se piensa que una situación ambiental presenta una exigencia que amenaza exceder las capacidades del sujeto y sus recursos para satisfacerla.

Ivancevich y Matteson (1989), afirman que las definiciones pueden basarse en los estímulos, en la respuesta y en la relación estímulo-respuesta.

Una definición basada en los *estímulos* podría definirse como una fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual, tensión es sinónimo de presión (en sentido físico), de deformación, mientras que una definición fundada en la *respuesta* señalaría que el estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación interna, ambos potencialmente dañinos. Y finalmente, una definición de estrés que toma en cuenta el *estímulo y la respuesta*, indicaría que el "estrés es una respuesta adaptativa,

mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas”.¹

En relación con la idea anterior, Stoner y Wankel (1989) señalan que la tensión y presión que resultan cuando un individuo considera que una situación presenta una exigencia que amenaza con superar sus capacidades y recursos es lo que constituye el fenómeno del estrés.

Para Irwin G. Sarason y Barbara G. Sarason (1988), una misma persona puede enfrentarse satisfactoriamente a una situación difícil o atemorizante y en otras hacerlo en forma desadaptada. En tal sentido, aparecen dos conceptos esenciales: estrés y vulnerabilidad. Estos aspectos ayudan a entender las diferencias de conducta y entendiendo al estrés como las reacciones que ocurren ante situaciones que presentan exigencias, coacciones u oportunidades y a la vulnerabilidad como la probabilidad de que una persona reaccione en forma desadaptada ante ciertas situaciones. Desde esta perspectiva, el estrés y la vulnerabilidad interactúan: a mayor estrés, se necesita tener menos vulnerabilidad para que no ocurra una conducta desadaptada.

En síntesis, de los distintos enfoques que se utilizan para estudiar el estrés, podemos distinguir:

- 1- El estrés entendido como *estímulo o situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo*. Desde este marco, existirían distintos tipos de estímulos estresores:
 - a- Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, etc. Se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste.

¹ Ivancevich M., y Matteson, M. (1989). *“Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial”*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional. Pág. 106

- b- Los acontecimientos vitales menores o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en la familia, en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores.
 - c- Los estímulos permanentes. Constituyen estresores que permanecen estables en el medio ambiente. Pueden tener una menor intensidad pero generalmente son de mayor duración, como el ruido, hacinamiento, contaminación, etc.
- 2- El estrés analizado como *respuesta*: previa a la concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta, se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.
- La reacción de alarma supone una alteración fisiológica del organismo (alteración del hipotálamo, hipófisis y las glándulas suprarrenales) cuando se siente amenazado por diferentes circunstancias. Al detectar una amenaza o riesgo, el cerebro estimula al hipotálamo, éste libera la A.C.T.H. (adrenocorticotrofina), la que a su vez estimula la corteza de la glándula suprarrenal que produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides; entre ellas, la adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.
 - El estado de resistencia se produce cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos (físicos, químicos, biológicos o sociales), si bien continúa con el proceso de adaptación progresiva, puede disminuir su capacidad de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Si la capacidad de resistencia comienza a disminuir, avanza hacia la etapa de agotamiento.
 - Finalmente, la fase de agotamiento implica una disminución progresiva de respuesta del organismo frente a las situaciones de estrés prolongado y conlleva un gran deterioro en las capacidades. El sujeto sucumbe frente a las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.
- Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático. Posteriormente incluyó los estímulos emocionales o psicológicos como agentes estresores.

3- El estrés como *interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo*. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1986), que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas. Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si como resultado de esta valoración se concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. Una vez que ha surgido la reacción de estrés, el individuo seguirá realizando revaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas revaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen dichas consecuencias. Este resultado negativo se denomina *distrés*, a diferencia del estrés positivo, o *eustrés*, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. En este sentido, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del

ámbito laboral), variables individuales (del sujeto que se enfrenta a la situación) y las consecuencias mismas del estrés.

En síntesis, el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

En muchas situaciones, ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, el estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente.

1.2. Sintomatología asociada al estrés

La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Los síntomas fisiológicos comprenden cambios en el metabolismo, ritmo cardíaco, presión arterial, ritmo respiratorio, etc.

Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. Abarcan insatisfacción, cambios en la productividad, falta de energía, de iniciativa,

ausentismo, cambios en los hábitos alimenticios, aumento en el consumo de alcohol, nerviosismo, entre otros.

“La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad”.²

Los **síntomas** de ansiedad más frecuentes son:

- a- A nivel cognitivo-subjetivo: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- b- A nivel fisiológico: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, etc.
- c- A nivel motor u observable: evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

² Cano Vindel, A. (2002). *"La ansiedad. Claves para vencerla"*. Málaga: Editorial Arguval, pág. 97

1.3. Consecuencias del estrés

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la *salud* por varias vías, como son los cambios de hábitos relacionados con la salud, las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En primer lugar, el estrés modifica los *hábitos relacionados con salud*, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo y la salud.

Distintas investigaciones señalan que:

- a- En algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones
- b- Esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a los que tienen trabajo
- c- Las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad
- d- Los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad
- e- A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede *ocasionar disfunciones psicofisiológicas o*

psicosomáticas, tales como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. A la vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Relevamientos en este sentido indican que:

- a- Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal
- b- Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad
- c- Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar.

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de *sesgos o errores cognitivos* en la interpretación de su activación fisiológica, de su conducta, pensamientos o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico o crisis de ansiedad. Durante estas crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando) o que morirá de un ataque al corazón o que se mareará y caerá al suelo o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema. (Cano Vindel, 2002). Por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. El estrés también puede ocasionar una serie de *perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores* (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

Además de producir ansiedad, el estrés puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza, depresión y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Para Cox (1978) las consecuencias o síntomas del estrés abarcan:

- a- Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
- b- Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
- c- Efectos cognoscitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental
- d- Efectos fisiológicos: aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y de la orina, elevación de niveles de glucosa sanguínea, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.
- e- Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y/o se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales.

Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

- a- Enfermedades por estrés agudo: aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el sujeto debe solucionar. Generalmente aparecen en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente son reversibles. Incluyen enfermedades tales como úlceras por estrés, estados de shock, neurosis post-traumática, estrés post-quirúrgico, etc.

- b- Hay otro grupo de enfermedades que surgen cuando el individuo se ve sometido a agentes estresantes durante meses o años. Son enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. Inicialmente se presentan alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones, enfermedades orgánicas serias. En este marco se sitúan por ejemplo la migraña, insomnio, depresión, trastornos sexuales, hipertensión arterial, adicciones, trombosis cerebral, psicosis severas, infarto al miocardio, conductas antisociales, entre otras.

1.4. Estrés laboral

1.4.1. Consideraciones actuales

Desde hace tiempo las ciencias médicas se han ocupado del estrés laboral por el efecto que tiene sobre la salud del hombre, pero en los últimos años, en la literatura administrativa, gerentes e investigadores de las organizaciones han empezado a prestarle una atención especial.

Las razones de este interés están basadas en que el estrés está vinculado con la productividad y satisfacción del trabajador y la obligación implícita de la gerencia de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Otra razón igualmente importante es de naturaleza económica, ya que se pierden grandes cantidades de dinero por las enfermedades relacionadas con el estrés tales como hipertensión, úlceras, ataques cardíacos, etc.

En los últimos años, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la salud laboral. Entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, ausentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

Aparece como un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud (OMS) insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en este ámbito.

1.4.2. Factores que provocan el estrés laboral

Cuando hablamos de factores que inciden en el origen del estrés laboral, nos estamos refiriendo a todas aquellas variables que pueden estar en la explicación de la ocurrencia del mismo.

En general, la mayoría de los autores destacan la incidencia de los factores *personales* (variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad; sentimientos, pensamientos, emociones, actitudes, etc.), *organizacionales* (variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones aversivas o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador-puesto de trabajo) y *ambientales* (variables no relacionadas con el contexto laboral y que tienen que ver con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.). No obstante, se debe destacar que en todos los casos, la valoración cognitiva que el trabajador haga de cada uno de estos estresores permitirá la ocurrencia o no del síndrome.

Se parte de la idea de que la explicación del estrés profesional ha de ser amplia y que no sólo hay que buscar su origen en el contexto organizacional, sino también dentro de la propia persona y en su ambiente inmediato. Teniendo en cuenta todo ello, se describen a continuación aquellas variables que más se han analizado como factores descriptivos del estrés profesional.

a- Factores predictivos personales.

- Locus de control externo: en aquellas personas que por su propia caracterización personal, creen tener un menor control de la situación, mayores posibilidades hay de que aparezca el síndrome, sobre todo ante situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de control. Será pues la creencia regular de esa falta de control la que pueda facilitar su aparición.
- Indefensión aprendida: también como fruto de la personalidad del trabajador puede ocurrir que éste perciba la situación amenazante como imposible de afrontar y, consecuentemente, de lograr un control sobre la misma. Esta forma de entender su realidad provocara una mayor facilidad para que se instaure el estrés profesional. Por tanto, la característica básica es la creencia que se tiene en el nulo control sobre la situación o evento aversivo.
- Personalidad resistente: algunos estudios describen un patrón de personalidad que se caracterizaría, entre otras variables, por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente y por una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y desafío). Lógicamente, los trabajadores que presentan este tipo de personalidad tendrán menos posibilidades de padecer estrés profesional.
- Sexo: en relación con el trabajo, en general, las investigaciones demuestran que las mujeres presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia-trabajo, entre otras, cuando tienen que compaginar su realidad laboral con la familiar y personal. Entre otras características, parece que las mujeres sienten un mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres.
- Edad: en relación con esta variable, los resultados apuntan a pensar que cuanto más joven es el trabajador, mayor incidencia de estrés profesional hallaremos.
- Demandas emocionales: cuando el trabajador percibe que la organización le realiza demandas con un fuerte componente emocional, la percepción y valoración que haga será definitiva en la posibilidad de que encontremos estrés profesional. A mayores demandas y/o intensidad de las mismas, mayor probabilidad de la presencia de dicha relación. Las demandas normalmente serán de origen laboral, pero no siempre tiene que ser así.

- Autoeficacia: si el trabajador considera que es eficaz en la realización de sus tareas habituales, disminuye la posibilidad de que aparezca estrés profesional, ya que no solo se pone en juego la valía profesional, sino que también está en riesgo el propio autoconcepto.
- Patrón de personalidad tipo A: es un tipo de personalidad que se ha planteado como facilitador del estrés profesional. Se caracteriza por altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, hiperresponsabilidad. La urgencia y la rapidez son las dos variables que caracterizan la realidad de este trabajador, por lo que es muy posible que se introduzca en una dinámica de trabajo claramente predisponente al síndrome.
- Autoconcepto: nos referimos al concepto que el trabajador tiene de sí mismo, tanto desde la perspectiva personal como profesional; a mayor negatividad, mayores posibilidades existirán de que esta percepción se convierta en un estresor importante.
- Expectativas personales: todos los trabajadores tienen unas determinadas expectativas hacia cualquier hecho vital, entre otros el trabajo. Conforme se va dando un distanciamiento entre dichas expectativas y la realidad que encuentra en su entorno laboral, aumentan las probabilidades de padecer estrés profesional.

b- Factores predictivos organizacionales:

- Dinámica negativa del trabajo: cuando las relaciones laborales y, consecuentemente, el clima organizacional es negativo, más posibilidad hay de que encontremos estrés profesional. Las razones por las cuales puede darse esta dinámica negativa pueden ser fruto, entre otras razones, de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, planteamientos directivos descendentes poco claros, un mal establecimiento de los roles a desempeñar, etc.
- Inadecuación profesional: cuando existe una inadecuación (no adaptación del perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que desempeña), no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto con el que objetivamente no está adecuado profesionalmente, obtendremos como consecuencia mayores probabilidades de sufrir el síndrome.

- Exigencias del trabajo: al tratar este factor nos estamos refiriendo a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables. A más exigencias, mayor probabilidad de aparición de estrés profesional, sobre todo si estas exigencias van acompañadas de falta de tiempo.
- Realización en el trabajo: conforme la realización en el trabajo es menor, parece aumentar el estrés profesional. No obstante, es necesario precisar que la realización profesional esta condicionada por tres aspectos: la necesidad de realización por parte del trabajador, su propia evaluación de cuál es la realización obtenida y la percepción de lograr o no dicha realización.
- Interacción trabajador-cliente: Una parte esencial del tiempo de trabajo es el contacto con el cliente; esta relación puede ocasionar fricciones y conflictos cotidianos que van generando una fuente de estrés clara. En muchas ocasiones, se genera en el trabajador un fuerte componente de despersonalización.
- Participación en la toma de decisiones: condiciona aspectos tales como seguridad personal, responsabilidad, realización personal, autoconfianza y autoconcepto, ya que permite al individuo tomar decisiones que van a tener repercusión en el trabajo. Cuando al trabajador no se le deja participar en la toma de decisiones, la valoración que realiza de sí mismo, como persona y profesional, comienza a disminuir y, al mismo tiempo, a aumentar su estrés profesional.
- Apoyo organizacional: entendido como apoyo recibido en la dinámica propia del trabajo por parte de los supervisores y/o compañeros. A menor apoyo, mayor predicción del síndrome.
- Expectativas en el trabajo: tienen que ver con el hecho de que se cumplan aquellas metas que la persona se estableció hacia el trabajo, que exista el éxito constatable que el individuo persigue. Conforme disminuye la probabilidad de que se cumplan las expectativas, mayor es la opción de que aparezca el síndrome.
- Relaciones con los compañeros: dichas relaciones son decisivas en la dinámica que se genera y, por tanto, en cuanto al clima laboral resultante. Así, se puede comprobar que la mayoría de trabajadores encuentran como muy estresantes que estas relaciones sean negativas, por encima de aspectos como las recompensas o el desarrollo profesional.

- Rigidez organizacional: se presenta en aquellas organizaciones excesivamente normativas en las que prácticamente todo está previamente definido y las posibilidades de improvisar, innovar o de tomar decisiones están muy restringidas. En este tipo de organizaciones es más frecuente el estrés profesional, sobre todo la dimensión despersonalización, aunque también en cuanto a agotamiento emocional y descenso del desarrollo personal y profesional.
- Estresores económicos: cuando existe inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) aumenta la vulnerabilidad del estrés profesional.
- Satisfacción laboral: esta provocada por los diversos componentes del trabajo e influyen en el individuo que lo desempeña, pero además el trabajador necesita vivir la satisfacción propia de su desempeño laboral. Si esta satisfacción no aparece, aparecerá la sintomatología del síndrome.
- Adicción al trabajo: el término se ha aplicado a aquellos individuos que presentan una absoluta dedicación al trabajo, por encima de otras actividades familiares o personales. Estas personas han dedicado el primer lugar de su escala de valores al trabajo, dejando de lado aspectos como la familia, la amistad, el ocio y tiempo libre. Todo es medido bajo la óptica del trabajo, por lo que sus fuentes de estrés están en el mismo.
- Desafío en el trabajo: se refiere a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores, dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral. A veces este desafío es propio del individuo y no de la organización. En cualquiera de los casos, a más desafío más estrés profesional; en concreto, más despersonalización y reducida realización personal.
- Autonomía en el trabajo. La autonomía en el trabajo es la libertad de acción, dentro de las normas establecidas por la organización, de que dispone el individuo para desarrollar adecuadamente su trabajo. Un trabajador se sentirá agotado emocionalmente cuando comprueba que su organización no le permite desarrollar esta característica profesional.

c- Factores predictivos ambientales:

- Apoyo social: está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos, con relación a su desempeño laboral y las

circunstancias que su trabajo le deparan. Si el trabajador percibe que no es comprendido y apoyado, presentara mayores probabilidades de sufrir estrés profesional.

- Relaciones interpersonales: son las relaciones mantenidas con familiares y amigos, fundamentalmente, que condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más aversivos, aumenta la frecuencia de sufrir el síndrome.
- Comunicación: cuando los flujos comunicativos se deterioran en el ambiente social del individuo, la aparición del estrés profesional aumenta.
- Satisfacción vital: en esta variable se entiende la sensación de felicidad y agrado que el individuo presenta con su estilo de vida y las interacciones que se producen como consecuencia de él. Probablemente lo que más puede agotar emocionalmente a una persona es no encontrar esta satisfacción vital.
- Exigencias vitales: las demandas intensas y los requerimientos de un compromiso completo en los diversos aspectos de la vida (matrimonio, familia, amistades, etc.) pueden derivar en estrés profesional o en satisfacción vital dependiendo de cómo se estructuren estas exigencias, cómo las perciba la persona y cómo las valore y afronte.
- Problemas familiares: el hecho de que ocurran problemas familiares que estén distorsionando el funcionamiento normal de la dinámica del hogar, predispone a la persona a sufrir estrés profesional, ya que desequilibran toda la realidad vital de la persona.
- Cultura: el estrés profesional no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir. De ahí que estos autores concluyan que la cultura puede ser un mediador muy relevante en la incidencia de problema.

Si bien el anterior listado no es exhaustivo, nos permite acercarnos a la realidad actual acerca de los factores que pueden estar en el origen del estrés profesional.

Desde este ángulo se pueden acordar los siguientes aspectos:

- Los factores que aparecen con mayor frecuencia en el origen del estrés profesional son los que se encuadran en el contexto laboral, teniendo en cuenta los diversos aspectos que pueden condicionar el desarrollo habitual del desempeño del trabajo. En este sentido, se asume la relevancia de estas variables por encima de las demás. Además se asume que las diversas variables laborales condicionan, por sí mismas, determinadas reacciones en los individuos que, en determinados casos, podrían conducir al padecimiento del síndrome.
- También los factores personales han sido objeto de estudio, pues es indudable que a pesar de que los eventos organizacionales pueden ser suficientemente estresantes, la valoración cognitiva que hace el individuo de dichos eventos es imprescindible para que ocasione en la persona sentimientos que pueden conducir al estrés profesional. Lógicamente, la valoración cognitiva está mediatizada por las características de personalidad del individuo y, por tanto, la concepción predictora personal del individuo adquiere un papel relevante.
- Los factores ambientales también se consideran parte importante en el origen del síndrome. Parece claro que la relación que un individuo mantiene con los miembros relevantes de su entorno (familiares y amigos, básicamente), el apoyo afectivo y social que reciben de estas personas, las actitudes que el individuo percibe de los demás, entre otras circunstancias, son variables que pueden ocasionar en las personas situaciones suficientemente aversivas y potencialmente generadoras de estrés profesional.
- Un último aspecto a destacar es el que hace referencia a la mutua influencia que las tres categorías de factores mantienen en el origen de este fenómeno. Prácticamente nadie cuestiona que, para comprender la complejidad del síndrome, hay que pensar con una perspectiva amplia de posibles predictores.

En este sentido, la confluencia de variables organizacionales, ambientales y personales parece una premisa aceptada por la mayoría de autores.

Actualmente, la mayoría de los expertos señalan la importancia de lo que llaman *factores psicosociales* (conjunto de percepciones y experiencias del trabajador). Algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros, a las relaciones humanas y a sus aspectos emocionales.

En el ámbito laboral, incluyen los factores inherentes a la empresa y a la manera de como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Consisten en interacciones entre el trabajador, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y las características personales del trabajador, sus necesidades, cultura, experiencias y percepción del mundo, por otro.

Los factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración, sistemas de trabajo y desde luego, la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, nunca se debe perder la referencia al clima organizacional de una empresa, aspecto que se vincula no sólo a la estructura y condiciones de vida del colectivo de los trabajadores, sino también a su contexto histórico, problemas demográficos, económicos y sociales (el crecimiento económico, progreso técnico, productividad y estabilidad de la organización tienen relación directa con aspectos tales como las condiciones de trabajo, estilos de vida y sobre todo, con el nivel de salud y bienestar de sus trabajadores).

Entre los principales factores psicosociales que con frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral, se pueden señalar:

- a- En cuanto al desempeño profesional: trabajos con alto grado de dificultad, con gran demanda de atención, altos grados de responsabilidad, que involucran decisiones complejas, creatividad e iniciativa restringidas y donde se verifica la ausencia de un plan de vida laboral, entre otros.
- b- Desde la función directiva: el liderazgo suele ser inadecuado, no se delega correctamente la autoridad, las relaciones laborales son ambivalentes, los incentivos están ausentes, la motivación es inadecuada, las remuneraciones son inequitativas y no se capacita ni se promueve el desarrollo del personal.
- c- Organizativa y funcionalmente las prácticas administrativas son inadecuadas, la planeación es deficiente, el trabajo se torna sumamente burocrático, hay conflicto de autoridad, desinformación, rumores y la supervisión tiene características punitivas.
- d- En lo que se refiere a tareas y actividades, la carga de trabajo suele ser excesiva, la autonomía es deficiente, el ritmo de trabajo es apresurado, se deben desarrollar

actividades múltiples, el trabajo suele tornarse monótono y rutinario y en general, se evidencia poca satisfacción laboral.

- e- El medio ambiente suele contener condiciones físicas desfavorables, con espacios restringidos y exposición a riesgo físico constante. El ambiente laboral es conflictivo y suele evidenciarse menosprecio o desprecio hacia el trabajador.
- f- En lo que concierne a la jornada laboral, se evidencian aspectos tales como rotación de turnos, actividad física corporal excesiva, duración indefinida.
- g- La relación empresa – entorno social está condicionada por políticas inestables, ausencia de corporativismo, falta de soporte jurídico, salarios ineficientes, carencia de seguridad en el empleo y predominio de la intervención y acción sindical.

En estudios sobre el estrés citados por Stoner y Wankel (1989) se ha encontrado evidente asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan los grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes.

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son las más determinantes de su conducta.

En este sentido, existen profesiones más estresantes que otras. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad donde las consecuencias de un error pueden ser vitales.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto. Existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros. "Entre las profesiones que involucran un mayor nivel de estrés se destacan: mineros, policías,

trabajadores de la construcción, pilotos de líneas aéreas, periodistas, médicos, profesores, directores de personal".³

Según Salvatore R. Maddi y Suzanne C. Kobasa (1982), al investigar los factores que hacen que algunas personas se sientan agotadas y consumidas por los estresores y que otras personas se sientan estimuladas y excitadas por ellos, está la capacidad de manejar el estrés, que depende de cuatro características:

- a- Estilo personal y personalidad, es decir, de qué manera tiende uno a percibir e interpretar los acontecimientos productores de estrés y cómo responde uno ante ellos.
- b- Apoyos sociales. Estos consisten en el grado en que la familia, los amigos, los compañeros de trabajo y otras personas brindan aliento y apoyo emocional durante los momentos de estrés.
- c- Predisposición constitucional, o sea, el vigor y la salud de nuestro cuerpo en cuanto a la constitución innata.
- d- Los hábitos higiénicos, esto es, grado en que uno mantiene buenas condiciones físicas mediante el ejercicio y evitando los comportamientos destructivos como el tabaquismo, alcoholismo, etc.

En su investigación Maddi y Kobasa, encontraron que el factor "fortaleza" de la personalidad es el más importante. En las personas con alto grado de fortaleza, la actitud es optimista y se sienten comprometidos con su trabajo y su vida, tienen un sentido de control e interpretan los cambios y los problemas como retos y no como amenazas. Por el contrario, las personas con poca fortaleza tenderían a asumir una actitud pesimista a los estresores y realizaban acciones evasivas de ellos, disminuyendo su eficiencia.

1.4.3. Consecuencias del estrés laboral:

Como señalamos precedentemente, la persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional, pues entre las consecuencias a nivel organizacional pueden destacarse:

³ Casalueva, B., Di Martino V.(1994): Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT. "Salud y Trabajo", 102, pág. 17-23.

- Disminución del rendimiento: se puede observar en el trabajador con estrés profesional una disminución significativa del rendimiento en su quehacer cotidiano, en comparación con momentos anteriores, que no tienen una causa objetiva para que ocurra: cambios en la política de la empresa, instalación de nuevas tecnologías, etc. No se trata de un dejar de hacer, sino de un no poder hacer.
- Actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación: el trabajador que ha perdido buena parte de su motivación hacia el trabajo, desarrolla constantes sentimientos negativos hacia su desempeño laboral. Es el paso previo a otro tipo de conductas (ausentismo, rotación e, incluso, abandono) que anuncian la imposibilidad de que este trabajador vuelva a tener interés en su desempeño laboral.
- Actitudes negativas hacia el cliente: es usual encontrar que los trabajadores con este síndrome desarrollen sentimientos negativos hacia el cliente, al que suelen tratar con cinismo.
- Incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo: a pesar de su interés por el trabajo comprueba que es incapaz de realizarlo correctamente.
- Rotación: las personas con el síndrome son las que acumulan, estadísticamente, rotaciones más frecuentes que el resto de los trabajadores. El trabajador siente la necesidad de un cambio continuo de los puestos que desempeña, entre otras cosas, porque así espera encontrar soluciones a su problema.
- Intención de abandonar el trabajo o abandono real: como la situación provocada por el síndrome se hace cada vez más difícil de sobrellevar, el trabajador tiende a abandonar el trabajo o lo hace realmente.
- Ausentismo, retrasos y largas pausas durante el trabajo: comienzan a aparecer incumplimiento en las obligaciones laborales; aparecen retrasos, largas pausas durante los descansos y/o ausentismo.
- Insatisfacción en el trabajo: tanto en relación con lo que hace en el puesto desempeñado, como en relación con lo que el contexto laboral le ofrece.
- Disminución con el compromiso: sobre todo cuando presenta la dimensión agotamiento emocional. El compromiso disminuye en torno a objetivos, metas, sentimientos positivos, entre otras características.
- Sintomatología ambiental:
 - Actitudes negativas hacia la vida en general: la persona con estrés profesional desarrolla sentimientos negativos hacia los diversos contextos vitales: familia, amistades, estando esta variable claramente relacionada con la presencia de

depresión u otros síndromes que van oscureciendo el proceso génesis-desarrollo-consecuencias del mismo. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales.

- Disminución de la calidad de vida personal: se ha comprobado que las personas con este síndrome muestran un empeoramiento de su calidad de vida, que se refleja en una disminución de su bienestar personal y social, resultándoles casi imposible establecer o retomar aquellas actividades que daban ese carácter de calidad a su existencia.

Peiró y Salvador (1993) resaltan que muchas veces estas consecuencias son propias del sistema cultural de la organización que potencia la existencia de estresores dando como consecuencia un estrés generalizado y, en definitiva, una salud organizacional e individual de tipo laboral muy deteriorada.

Capítulo 2: El síndrome de Burnout

2.1. Antecedentes y evolución del término

Burnout, es un término anglosajón cuya traducción más próxima y coloquial es estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre burnout, sí parece haber consenso acerca de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

El concepto de estar quemado (burnout) debe su origen a Freudenberger (1974) y se ha identificado como característico de los trabajos de servicios humanos, es decir, de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el cliente: médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. (García Izquierdo, 1991). Por esta razón, una de las características propias del síndrome es el "desgaste emocional que dicha interacción va produciendo en el trabajador".⁴

Inicialmente Freudenberger (1974) definió el burnout como una "sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador"⁵

Maslach (1976) describía el síndrome indicando que eran las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer, las que producían las vivencias de fracaso personal, luego de haber investido al trabajo de una significativa carga emocional.

A medida que se ha avanzado en la investigación sobre el síndrome, se han ido aportando otros términos a la definición, refiriéndose a un "vaciamiento de sí mismo" que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales que sentimos tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no

⁴ García Izquierdo, M. y Velandrino, A.(1992). EPB: Una Escala para la Evaluación del Burnout Profesional de las Organizaciones. Anales de Psicología, 8 (1-2): 131-138.

⁵ Freudenberger, H. J. (1974) Staff burn-out. The Journal of Social Issues. 30 (1), pág. 159-165

realista, impuesta por él o por los valores propios de la organización o de la sociedad en la que estamos inmersos. El trabajo como detonante fundamental del burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores.

Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y habla de cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.

Gil-Monte y Peiró (1997) han afirmado que el síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas: *clínica y psicosocial*.

La perspectiva clínica asume al burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

Desde la *perspectiva clínica*, el término burnout se empleó por primera vez para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo. Se describió como típico de las profesiones de servicios de ayuda y fue caracterizado por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades.

El enfoque clínico defiende que el burnout aparece más frecuentemente en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante presión y demandas de alta exigencia, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales (excesivamente celosos en su trabajo) y clientes excesivamente necesitados, que lleva al profesional a realizar un sobreesfuerzo.

Aparece como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. En su forma más extrema, el burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente complejo para personas entusiastas e idealistas.

Desde una *perspectiva psicosocial*, la mayoría de sus adeptos, aceptan hoy la definición de burnout elaborada por Maslach y Jackson (1986), quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes.

Los estudios de Maslach y Jackson (1981, 1985 y 1986) defienden que el burnout es un *síndrome tridimensional* que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características:

- La primera es el *Agotamiento emocional* que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es un sentimiento de que nada se puede ofrecer a los demás.
- *Despersonalización* es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia sí mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- Junto a estas dos dimensiones aparece una tercera, consistente en un sentimiento de *bajo logro* o realización profesional y/o personal y que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen al sujeto, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como

consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral. El bajo logro puede, también, estar encubierto por una sensación paradójica de omnipotencia.

En síntesis, el enfoque psicosocial asume que burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo.

Hay estudios que indican que los profesionales de la sanidad y la enseñanza son los más afectados por el síndrome del desgaste emocional. Se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo, servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia y con gran tendencia a implicarse en el trabajo.

Actualmente, los investigadores insisten en una definición más amplia, en el sentido de que el burnout no puede restringirse a las profesiones de ayuda y hacen alusión a un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. El concepto de burnout se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales y la estructura tridimensional del MBI se mantiene estable en profesiones tan distintas como el trabajo administrativo, la gestión de empresas o la ingeniería informática.

También se han llevado a cabo estudios en el ámbito académico, tanto en el colectivo de profesores como en el de los estudiantes y se ha podido demostrar que estos últimos también se queman por sus estudios, demostrando niveles de agotamiento, cinismo y falta de eficacia respecto a sus actividades académicas (Salanova et al. 2000, Martínez, Pinto y Salanova 2002, Ramos 2003).

2.2. Definición

A partir de las diversas denominaciones que se han aplicado al síndrome del burnout, podemos proponer que la mejor denominación de este proceso de daño a la

salud es “*síndrome de estar quemado por el trabajo*”. Este concepto nos permite entender que se trata de un conjunto sintomático que hay que identificar y evaluar para diagnosticar, centra la atención en la causa del fenómeno (el trabajo) y no estigmatiza al individuo, permitiendo además distinguirlo de otros fenómenos como el estrés, el desgaste emocional, la fatiga, la ansiedad, etc.

- Es consecuencia de la exposición a estresores laborales. La interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud de la persona que se deriva del trabajo.
- Es preciso que en el desarrollo del trabajo se dé un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador – cliente, trabajador – paciente, trabajador – usuario o profesional - organización. Esta respuesta aparece en mayor medida en trabajos de servicios humanos de ayuda. No obstante, se ha identificado en otros colectivos como directivos, mandos medios, deportistas, estudiantes, profesores, etc.
- La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson 1986), que se caracteriza por un estado de cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal.
- Los conceptos de estrés y burnout son diferentes.

Teniendo en cuenta lo expuesto, operacionalmente podríamos definir al burnout como una *respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud, y en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización.*

Se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales). Son esencialmente las demandas emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y tolerancia del trabajador a las mismas. De este modo,

la burnout se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

2.3. Epidemiología

En general, no existen datos precisos de prevalencia respecto a la población general. No obstante, se pueden destacar algunas tendencias. Con relación al sexo, los estudios no establecen diferencias significativas. En cuanto a la edad, coinciden en que, por diversas causas, se dan más casos en el intervalo de 30 a 50 años. Respecto a variables como el estado civil, número de hijos, formación académica, puesto de trabajo, tipo de contrato, etc., no se han obtenido hasta el momento diferencias significativas que determinen una tendencia. Los estudios se han centrado en colectivos específicos como profesionales sanitarios, maestros, servicios sociales (en general, en profesiones que mantienen un contacto directo con las personas que son los beneficiarios del propio trabajo). Algunas prospecciones sobre estos colectivos muestran unos porcentajes de prevalencia que oscilan entre el 10% al 50% de trabajadores afectados. No obstante, el síndrome de quemarse por el trabajo no es exclusivo de estas profesiones; existen estudios en vendedores, ingenieros, estudiantes, directores, secretarios y también en profesiones que no pertenecen al sector de servicios.

2.4. Causas o desencadenantes del proceso de burnout

En origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. De todos modos, no se pueden descartar la influencia de algunas variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y, en concreto, a variables como carga excesiva de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad, recursos y autonomía en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en el burnout, provocando un serio daño para la salud del trabajador.

Cuando las exigencias del entorno laboral son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del burnout.

En las investigaciones se han evidenciado múltiples causas del síndrome. En general, se pueden identificar tres grupos de estresores susceptibles de desencadenar el burnout:

a- Factores de riesgo a nivel de la organización:

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
- Exceso de burocracia, “burocracia profesionalizada”
- Falta de participación de los trabajadores
- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de Recursos Humanos

b- Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
- Disfunciones del rol: conflicto-ambigüedad-sobrecarga del rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Poca autonomía decisional
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

c- Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales:

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes
- Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del síndrome
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

Por otro lado, hay que tener en cuenta dos elementos asociados a la hora de gestionar el riesgo: las características individuales y los cambios supraorganizativos que se producen:

a- Características personales:

- Alta motivación para la ayuda: alto grado de altruismo
- Alto grado de idealismo
- Alto grado de empatía
- Elevado grado de perfeccionismo
- Constancia en la acción
- Baja autoestima
- Reducidas habilidades sociales
- Tendencia a la sobre implicación emocional
- Patrón de conducta de tipo A
- Locus de control externo
- Baja autoeficacia

b- Cambios supraorganizativos:

- Cambios tecnológicos que implican un aumento de las demandas cuantitativas y cualitativas en el servicio a la población usuaria
- Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional
- Aparición de situaciones que impliquen pérdida del estatus o prestigio
- Aparición de nuevas leyes que impliquen cambios estatutarios y de ejercicio de la profesión

- Cambios en la cultura de una población usuaria, “la sociedad de la queja”
- Cambios en los programas de servicios
- Cambios en los procedimientos, tareas o funciones de trabajo
- Cambios en los perfiles demográficos de la población usuaria y que requiere de un cambio de roles

2.5. Evolución del Cuadro y Sintomatología Asociada

La mayoría de los autores señalan que el cuadro no aparece en forma abrupta o súbita, sino que paulatinamente se atraviesan diferentes etapas que terminan en la configuración del síndrome:

- *1° Etapa:* Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
- *2° Etapa:* El individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.
- *3° Etapa:* Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden:
 - Síntomas Psicosomáticos: como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.
 - Síntomas Conductuales: ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria.
 - Síntomas Emocionales: el rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas, al que se agregan impaciencia, deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad. La ansiedad disminuye la concentración y el rendimiento, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al

mismo tiempo que surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima.

- Síntomas Defensivos: el individuo "desgastado" niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación y no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

- *4º Etapa:* Cuando el individuo se encuentra deteriorado psicofísicamente, tiene bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, lo que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

Capítulo 3: La personalidad desde la perspectiva de Theodore Millon

3.1. Enfoque acerca de la personalidad

La teoría de Millon es el resultado de una combinación de constructos provenientes de las más diversas escuelas psicológicas. Recurre a principios del aprendizaje característicos de los modelos conductistas, a conceptos psicoanalíticos y al substrato neurobiológico de la conducta, en un intento de conciliación de perspectivas psicológicas diversas. Más recientemente, ha incluido también aspectos puntuales de la teoría evolucionista. Esta interrelación de procedencia tan dispar, proporciona a la teoría una importante riqueza de perspectiva.

Su prolífera obra tuvo su primer exponente en “Psicopatología Moderna” (1969) donde incluyó la primera formalización moderna de la teoría de los patrones de personalidad, defendiendo la idea de un continuo normal-anormal. En la misma, proponía una aproximación funcional-interpersonal, que daba cuenta de los nexos conceptuales entre las características clínicas observadas en los individuos que podían ser identificados como prototípicos de un determinado patrón, los factores etiológicos y etapas evolutivas que podían hipotetizarse para cada uno de esos prototipos. También introducía la importancia de las estrategias de afrontamiento que se traducían en estilos de comportamiento interpersonal, la consideración de los dinamismos intrapsíquicos (mecanismos de defensa y procesos inconscientes) y finalmente, la posibilidad de observar o modelizar las estrategias intra e interpersonales que consciente o inconscientemente tendían a autoperpetuar el patrón de personalidad, consolidándolo.

Cuando Millon desarrolla su primera formulación del modelo, ya se trata de algo más complejo que una mera tipología; se sientan las bases para el desarrollo de un modelo teórico comprensivo y potencialmente explicativo que hará posible que nuevas observaciones enriquezcan la teoría y que ésta permita rastrear nuevas evidencias que se irán articulando paulatinamente (Millon 1981, 1984, 1986, 1974, 1985).

Otra repercusión importante de este modelo es que permitirá construir instrumentos de evaluación coherentes con la teoría y con los que poner a prueba empíricamente el modelo.

Si bien esbozó una primera versión sobre el origen de la personalidad en 1969, es en 1981 cuando aparece bosquejada en profundidad una teoría del desarrollo-construcción de la personalidad en la que se acepta una interacción compleja entre bases biológicas, procesos evolutivos y peculiaridad de los aprendizajes.

Concibe a la personalidad como “una forma de actuar intrínseca y penetrante que resulta de la matriz de variables que ha determinado la historia del desarrollo del sujeto”.⁶ Las percepciones del entorno y la forma de hacer frente a las situaciones conflictivas, conforman esta matriz de disposiciones biológicas y de aprendizaje experiencial.

En el desarrollo de la personalidad influyen factores de tipo *biogénicos* y factores *psicogénicos* que interactúan formando una espiral sin fin e indivisible. Cada vuelta de esta espiral, se construye sobre las interacciones previas, creando nuevas bases para las siguientes interacciones.

Respecto de los *factores biogénicos*; la carga genética, la fisiología neuroendócrina, las funciones neuroquímicas, el bagaje sensorial, etc., específico de cada sujeto, juegan un papel fundamental en la configuración de la personalidad.

Los *factores psicogénicos o ambientales* tienen la capacidad, al interactuar con los factores biogénicos, de transformar o matizar su influencia con relación a la formación de estructuras de comportamiento. La relación interaccional entre ambos tipos de factores se produce desde el mismo momento del nacimiento.

La estimulación inicial y precoz sobre el individuo, la calidad de las primeras experiencias de aprendizaje, el mantenimiento de los patrones de conducta iniciales y las influencias socioculturales son los principales factores psicógenos. Resalta especialmente el papel de la estimulación inicial sobre los procesos de maduración (desarrollo neuropsicológico) ya que la experiencia ambiental prenatal y temprana consigue activar procesos químicos necesarios para la maduración neurobiológica.

El desarrollo neuropsicológico hace referencia a la secuencia del proceso evolutivo según el cual las estructuras del organismo se desarrollan en una unidad funcional. La formulación evolutiva de Millon discurre entre aportaciones recogidas de las teorías piagetanas, neuropsicológicas y del apego.

Ha establecido tres períodos sensibles del desarrollo neuropsicológico durante los cuales son necesarios estímulos particulares para un crecimiento adecuado: *la etapa de fijación sensorial* (desde el nacimiento hasta los 18 meses donde se evidencia una maduración rápida de los sustratos neurológicos para los procesos sensorios, así como por el apego y la dependencia del bebé con respecto a los demás) , *la etapa de autonomía sensoriomotriz* (desde los 12 meses hasta los 6 años, donde la adquisición, diferenciación y el refinamiento de la actividad motora es la principal adquisición y donde además se progresa hacia la autonomía personal y se crean relaciones activas con el entorno social) y *la etapa de iniciativa intracortical* (desde los 4 años hasta la adolescencia, donde se produce una expansión de las actividades corticales superiores que capacitan al sujeto para planificar, organizar y actuar de acuerdo con sus propios intereses). En este sentido, se defiende la idea de que existen momentos óptimos para el aprendizaje de determinados procesos psicológicos.

En estas tres etapas de desarrollo neuropsicológico están presentes factores biológicos y ambientales, cuyo feedback circular estimula el proceso de desarrollo integradas por los vectores de enriquecimiento vs. empobrecimiento estimular en el plano interpersonal, que dará lugar a experiencias características del aprendizaje determinadas por hiperestimulación o infraestimulación en una o varias de dichas etapas, balanceadas con la plasticidad madurativa de que disponga el sujeto.

Millon considera que el aprendizaje es una de los factores psicógenos de mayor peso. Acepta los principios de la teoría del aprendizaje; aprendizaje por contigüidad, instrumental, vicario, el papel de la motivación y el refuerzo. El aprendizaje es considerado en cuanto a persistencia y continuidad de los aprendizajes precoces en sus muy variadas modalidades (resistencia a la extinción, aprendizaje pre-simbólico, aprendizaje aleatorio, generalizado, refuerzo social, experiencias

⁶ Millon, T., (1976) "*Psicopatología Moderna. Enfoque biosocial de los aprendizajes erróneos y de los disfuncionalismos*" [Modern psychopathology]. Barcelona. Salvat (Original publicado en 1969), pág. 250

repetitivas, refuerzo recíproco, estereotipos sociales, autoperpetuación, constricción protectora, distorsión perceptiva y cognitiva y generalización de la conducta).

Cuando hace alusión al aprendizaje patógeno, concede especial importancia a dos tipos de experiencias: la vivencia de experiencias penetrantes y persistentes (sentimientos y actitudes de los padres, la estructura familiar, los métodos de control de comportamiento) y las experiencias traumáticas.

En sus formulaciones coexistirían dos ejes de aprendizaje que se solapan evolutivamente:

- a- El aprendizaje interpersonal y de las actitudes sobre si mismo, categorizado en tres subprocesos evolutivos: aprendizaje de la confianza en otros (confianza básica), aprendizaje de la auto-competencia y aprendizaje de la identidad personal.
- b- Aprendizaje de las estrategias de afrontamiento intra e interpersonal que da lugar al predominio de un estilo básico de personalidad en cada individuo, aunque se adquieran características de diversos estilos que son utilizados de manera complementaria o alternativa. Cuando se aprecia un estilo de afrontamiento bien definido, ya se dispone de un repertorio de mecanismos de defensa secundarios, al servicio de la integración y estabilidad del yo.

El tipo de refuerzos buscado, la fuente de refuerzos y el cómo actúa el sujeto para alcanzarlos constituirán los puntos clave para definir los patrones de personalidad.

En síntesis, en el desarrollo de la personalidad, se encadenan de forma recíproca factores biogénicos y factores de aprendizaje hasta entretejer una matriz personal específica de reacción frente a la realidad. Las influencias biológicas moduladas por los procesos de aprendizaje adaptativo y refuerzo recíproco conducen al concepto de individualidad biofísica de la persona. Esta primacía de la individualidad se conservará en la teoría de Millon como uno de sus elementos esenciales, porque si bien se definirán prototipos ideales de la personalidad, cada individuo es visto como único y solo podrá ser descrito análogamente en termino de un perfil. Los perfiles del MCMI, MAPI, MACI, MBHI o MIPS, aportan hipótesis descriptivas para los individuos y rara vez encontraremos sujetos que se ajusten cuasi perfectamente a un único prototipo.

Por otra parte, los conceptos de normalidad y anormalidad constituyen en la teoría de Millon un continuum. Acuña el término de *patrón de personalidad* para indicar que las conductas que configuran la manera de actuar se organizan de una determinada forma que se consolida a lo largo de la experiencia vital del sujeto y que acaban caracterizando la forma de relación entre el sujeto y la realidad.

En términos generales, puede decirse que el sujeto tiene un patrón de personalidad sano y saludable cuando muestra capacidad para relacionarse con su entorno de forma flexible y adaptativa, las percepciones sobre sí mismo y su entorno son, esencialmente, constructivas y promueven satisfacción personal y los patrones de conducta manifiesta pueden considerarse como promotores de salud.

En la medida en que aparece una escasa flexibilidad para la adaptación, la pretensión de cambiar las condiciones del ambiente, la tendencia a crear círculos viciosos comportamentales y una estabilidad precaria (alta susceptibilidad y escasa resistencia en situaciones de estrés), se transita el camino hacia un patrón de personalidad patológica.

La diferencia entre los conceptos de normalidad y patología reside en la distinta, y más o menos estable, capacidad mostrada por el sujeto para hacer frente de forma eficaz a su medio ambiente psicológico (interno y externo). Para Millon, los trastornos de personalidad son extensiones patológicas de los patrones de personalidad normal.

3.2. Evolución de la teoría

El desarrollo de la teoría de Millon ha tenido dos fases importantes para la definición de los patrones de personalidad.

En una primera fase se basó predominantemente en la idea de las estrategias de afrontamiento y las fuentes del refuerzo (Millon 1969), y en la segunda fase ha integrado esta idea con las de la teoría de la evolución (Millon 1990). La confluencia de estas dos teorías es uno de los aspectos más originales y distintivos en la obra de Millon.

3.2.1. Estrategias de afrontamiento y búsqueda de refuerzo

Inicialmente propuso un sistema de clasificación de los síndromes y patrones de personalidad que se basaba en dos variables básicas: el carácter y origen de los refuerzos por una parte y la forma básica de establecimiento de relaciones interpersonales.

- a- Dimensión denominada clase de vínculo interpersonal entre el sí mismo y los otros. Depende de la *fuerza u origen primario de las satisfacciones y la dirección de la búsqueda del refuerzo que el sujeto logra*. En este sentido se distinguen cuatro patrones comportamentales y cada una de las categorías implica niveles cualitativamente diferentes de integración de las experiencias interpersonales: *retramiento* (propio de sujetos que no buscan refuerzos, evitan las relaciones consigo mismo y con los demás), *dependencia* (buscan refuerzos fuera de ellos mismos, evalúan la satisfacción o malestar personal en función de la reacción de los demás), *independencia* (buscan refuerzos y obtienen gratificación a partir de sí mismos) y *ambivalencia* (mantienen actitudes conflictivas entre la obtención de refuerzo de sí mismo o de los demás, oscilando entre la dependencia y la independencia).

- b- Dimensión de acción (actividad versus pasividad) entendida como *patrón básico de reforzamiento instrumental que el sujeto emplea para maximizar la obtención de los refuerzos y minimizar el dolor o sufrimiento asociado a su logro*. Esta dimensión se encuentra anclada en lo biológico (individualidad biofísica del sujeto) y modelada por el aprendizaje instrumental. En tal sentido se distinguen: *pasividad* (conformidad, resignación o apatía frente a la situación personal; ausencia de regulación y/o de control de los acontecimientos vitales) y actividad (participación activa en la reorientación de los acontecimientos de la propia existencia para lograr satisfacciones y evitar el dolor).

Del cruce de estas polaridades, Millon (1969) derivó una clasificación de los patrones de personalidad, mediante una matriz 2 X 4 (conducta instrumental por origen de la gratificación) en la que intentó abarcar desde las personalidades patológicas leves, las de gravedad moderada (patrones disfuncionales), hasta intentar teorizar las psicosis como formas descompensadas de los patrones básicos. De este

modo se obtienen ocho patrones básicos de personalidad: *retraídos, dependientes, independientes, ambivalentes*. Los cuatro patrones pueden ser *activos o pasivos*.

A estos ocho patrones, Millon añadió otro caracterizado por la *discordancia* porque son sujetos que invierten los refuerzos positivos y negativos o sustituyen el placer por el dolor. A su vez, pueden ser *pasivo-discordantes* o *activo-discordantes*).

3.2.2. Principios de la teoría de la evolución

En 1990 Millon integra los principios de la teoría de la evolución donde vincula la estructura conceptual de la personalidad a sus fundamentos en el mundo natural. El objetivo: establecer la aptitud de la teoría evolucionista para simplificar y ordenar rasgos de personalidad que hasta ahora se consideraban diferentes.

Según Millon, cada especie presenta algunos rasgos característicos en su estilo de adaptación o supervivencia. Sin embargo, dentro de cada especie hay diferencias relativas al estilo y al éxito con que los diversos miembros se adaptan a los variados y cambiantes con que se enfrentan. En este nivel básico, el término personalidad podría emplearse para designar “el estilo más o menos distintivo de funcionamiento adaptativo que un miembro determinado de una especie muestra al relacionarse con su gama típica de hábitad o ambientes”.⁷

Concebida de este modo, la personalidad normal reflejaría los modos específicos de adaptación de un miembro de una especie que son eficaces en ambientes promedio o previsibles. En tal contexto, los trastornos de personalidad representarían diferentes estilos de funcionamiento mal adaptado atribuibles a deficiencias, desequilibrios o conflictos en la capacidad de un miembro para relacionarse con los ambientes con que se enfrenta.

Durante su vida, un organismo desarrolla un conjunto de rasgos que contribuye a su supervivencia individual y a su éxito reproductivo, los dos componentes esenciales de la adaptación postulados por Darwin. Estos conjuntos llamados adaptaciones o estrategias complejas en la ecología evolucionista pueden

⁷ Millon, T. (1997), “*MIPS. Inventario Millon de Estilos de Personalidad*”. [Trad. A. Negrotto]. Paidós: Bs. As., pág. 26

conceptualizarse como los equivalentes biológicos de los estilos de personalidad mencionados en la bibliografía sobre salud mental. Las explicaciones biológicas de la estrategia de adaptación desarrollada por un organismo a lo largo de su vida remiten principalmente a variaciones entre los rasgos constitutivos biogenéticos, su estructura de covariación global y la índole y proporción de los recursos ecológicos favorables y desfavorables que han estado disponibles a los fines de aumentar la longevidad y optimizar la reproducción.

Es posible trazar un paralelo entre la evolución filogenética de la composición genética de una especie y el desarrollo ontogenético de las estrategias adaptativas (es decir, del estilo de personalidad) de un organismo individual. En cualquier momento que se considere, una especie poseerá un conjunto limitado de genes que representan posibilidades de rasgos. Al sucederse las generaciones, la distribución de frecuencia de estos genes variará probablemente en sus proporciones relativas, dependiendo del grado de eficacia con que los rasgos que ellos promueven contribuyen a la adaptación de esa especie a sus cambiantes hábitat ecológicos.

Análogamente, los organismos individuales inician su vida con un subconjunto limitado de los genes relacionados con rasgos con que cuenta su especie. Con el tiempo, y a medida que el organismo interactúa con su ambiente, la prominencia de esas posibilidades de rasgos (y no la proporción de genes) se irá diferenciando. El organismo aprende de sus experiencias cuáles de sus rasgos presentan una adecuación óptima a su ecosistema.

En la filogénesis, por lo tanto, cambian las frecuencias reales de los genes durante el proceso adaptativo plurigeneracional, mientras que en la ontogénesis cambia la prominencia o dominancia de los rasgos basados en genes durante el aprendizaje adaptativo. En la vida de una especie y en la de un organismo miembro de esa especie, tienen lugar entonces, procesos evolutivos paralelos.

Lo que se observa en el organismo individual es la transformación de posibilidades latentes en estilos adaptativos manifiestos de percibir, sentir, pensar y actuar. Estos modos característicos de adaptación que se originan en la interacción entre la dotación biológica y la experiencia social incluyen los elementos de lo que se denomina estilos de personalidad, tanto normales como patológicos. En la vida de

cada individuo tiene lugar un proceso formativo semejante a las reedistribuciones de genes que se producen en una especie durante su historia evolutiva.

En esta reformulación se identifican tres polaridades evolutivas como un modelo más abarcativo para explicar el origen y construcción de la personalidad. Las polaridades operan como atractores y organizadores de las experiencias de aprendizaje interpersonal, y concretan la posibilidad evolutiva de que un patrón de personalidad quede fijado.

De este modo, elabora un sistema taxonómico que integra tres de los cuatro principios obtenidos de la teoría de la evolución: *finalidad de la existencia*, *modo de adaptación* y *estrategia de replicación*. El cuarto principio sustentado por la teoría evolucionista: *el grado de abstracción*, se integra en su explicación a través de una de las fases evolutivas del desarrollo, relativa al desarrollo de las habilidades de planificación y autodirección.

Tres son las polaridades propuestas:

- *Placer – dolor o displacer*: es la más primitiva, anclada en lo biológico, en el estadio evolutivo de la fijación sensorial. Por el principio de existencia, los seres vivos tienden sucesivamente a su transformación desde estados caóticos o de escasa organización hasta estados estructurales de mayor grado de organización y de defensa frente a las agresiones. En relación con esta primera polaridad, observamos que algunos individuos se orientan hacia el incremento de la calidad de vida, otros hacia el mantenimiento de la existencia o hacia la defensa o prevención de la misma. En su máximo nivel de abstracción este principio vital se ve reflejado en el balance entre placer – dolor: preservar y potenciar la vida, mediante la maximización del placer y la minimización del dolor. Tanto el placer como el dolor son dimensiones separadas bipolares ya que aún siendo conceptos opuestos, por ejemplo el placer no puede ser definido como una nivel bajo o mínimo de dolor, ni a la inversa y de este modo, una persona puede ofrecer valores altos o respuestas características del polo alto o bajo bien en una de ellas o en ambas.
- *Actividad – pasividad*: supone la transición de lo biológico a lo psicológico. Por el principio evolutivo de la adaptación se expresa la forma mediante la cual los organismos se acomodan y sobreviven en sus sistemas ecológicos abiertos. En este sentido, los organismos tienden a una acomodación pasiva o bien a

una transformación o intervención en relación con su contexto. Supone la posibilidad de emplear modos de conducta y pensamiento que maximicen la adaptación al entorno, mediante el logro de un balance óptimo entre la acomodación pasiva y la modificación activa. Pasividad y actividad forman una dimensión unipolar ya que implican en lo esencial diferencias cuantitativas en un continuo o gradiente de rendimiento o actividad motora. Esta polaridad se organiza en la etapa de la autonomía sensoriomotora.

- *Sí mismo – otros*: el principio evolutivo de la réplica esta en relación con los estilos reproductores que maximizan la diversificación y la selección de atributos ecológicamente efectivos. Desde el modelo de Millon se hace referencia a dos estrategias de replicación: la estrategia de autopropagación y la estrategia de alimentación de los demás. La primera expresa formas de acción encaminadas a la dispensa de atenciones y cuidado para sí mismo (Yo); la segunda incluye acciones encaminadas al cuidado de los demás (Otros). Esta polaridad se constituye en la etapa del desarrollo denominada de iniciativa intracortical y expresa la dirección en la que el sujeto busca sus refuerzos positivos. La personalidad, bajo la perspectiva de esta polaridad puede desarrollarse dando preferencia y prioridad a los demás, al yo – mismo o adoptando una posición de conflicto entre ambas polaridades. Sí mismo – otros son también dos dimensiones bipolares independientes y antitéticas conceptualmente; por ejemplo que el foco de interés esté puesto en los otros no excluye el interés en el sí mismo.
- Como se expuso anteriormente, *la abstracción*, que es el cuarto principio de la teoría de la evolución, no está directamente expresada como variable clasificatoria de los patrones de personalidad. La abstracción concierne a la emergencia de competencias que promueven la planificación anticipatoria y la toma razonada de decisiones y, en este sentido, queda integrada en la última fase de desarrollo neuropsicológico (intracortical) cuya finalidad es encontrar dirección en la vida, adoptar una disciplina y controlar los patrones de comportamiento impulsivo.

Teniendo en cuenta todos los factores, Millon propone un sistema de clasificación de patrones básicos de personalidad. Entiende los sistemas de clasificación bajo la perspectiva de los *prototipos*. Un prototipo es un elemento de un conjunto que lo representa en alto grado o en grado óptimo.

La combinación de todas las dimensiones da lugar a distintos prototipos comportamentales, que se relacionen con las alteraciones de personalidad definidas por los sistemas DSM. Las polaridades placer-displacer y yo-otros son básicas y significan la fuente primaria de satisfacción y la dirección hacia la cual tienden a buscar la obtención de refuerzo. La polaridad actividad-pasividad, en cambio, puede actuar de forma combinada con cualquiera de las otras dos y su actuación equivale a la conducta que el sujeto emplea para maximizar los refuerzos y minimizar el dolor. El cruce de estas variables ha dado pie a la definición de diversos estilos básicos de conducta.

Recordemos que uno de los principios básicos en la teoría de Millon es que no existe una clara línea divisoria entre salud y perturbación. El modelo evaluativo multiaxial sugiere que las dimensiones placer-displacer, activo-pasivo y yo mismo-otros, en sus múltiples dimensiones, son determinantes en la diferenciación de un estado al otro. Las diferencias individuales en las características de comportamiento y en el estilo de personalidad reflejan la fuerza de los componentes de cada polaridad. Los diferentes tipos patológicos surgen de la disarmonía entre los polos dimensionales.

3.3. Criterios de evaluación: atributos estructurales y funcionales

Millon distingue entre *atributos clínicos estructurales y funcionales*. Los *estructurales* podrían ser descritos como los substratos cognitivo-afectivos y las disposiciones para la acción de naturaleza cuasipermanente. Representan, por tanto, imágenes e inclinaciones profundamente integradas y relativamente duraderas. Constituyen los recuerdos, actitudes, necesidades o incluso miedos y conflictos, que guían y transforman los acontecimientos de la vida del sujeto. En opinión de Millon, se pueden destacar tres atributos estructurales relevantes para la personalidad: la *autopercepción* (cómo se ve el individuo a sí mismo y sirve para imponer cierta medida de identidad en la experiencia cambiante); la *configuración internalizada* (conjunto de experiencias significativas del pasado y que sirven como substrato a la hora de percibir los acontecimientos de la vida y reaccionar ante ellos) y la *organización intrapsíquica* (fuerza estructural, congruencia interior y eficacia funcional del sistema de personalidad).

En lo que se refiere a los atributos *funcionales*, representan procesos que ocurren dentro del mundo intrapsíquico de la persona y entre ella y su entorno psicosocial. Para Millon representan modos expresivos de la acción regulatoria propone cinco atributos funcionales relevantes: *conducta aparente* (tiene relación con cómo aparece el individuo ante los demás); *la conducta interpersonal* (forma en que los individuos interactúan con los demás); *el estilo cognitivo* (referente al proceso de pensamiento: cómo percibe, procesa y organiza la información y cómo comunica sus ideas a los demás); *la expresión afectiva* (modo de expresar afectos y emociones así como la intensidad y frecuencia de los mismos) y finalmente *los mecanismos inconcientes* (que en el pasado pudieron tener cierto valor adaptativo en el mantenimiento de conductas y actitudes, pero que en la actualidad constituyen una forma de perpetuación de sus problemas)

V- METODOLOGIA

V.1. Tipo de Investigación

La investigación que se ha llevado a cabo es descriptiva, exploratoria e inferencial con técnicas cuantitativas, puesto que el objetivo central es describir y evaluar la presencia de factores de personalidad que pueden condicionar la aparición del síndrome de burnout en estudiantes universitarios que trabajan y cursan su carrera universitaria en una universidad de gestión privada.

Por su tiempo de administración y recolección de datos, es de tipo transversal, ya que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En cuanto al diseño, es de tipo no experimental porque se centra en analizar cuál es el nivel o estado de las dos variables en el momento actual, sin manipular ninguna variable en particular.

V.2. Procedimiento

Los pasos que se han llevado a cabo son los siguientes:

- a- Aplicación de la encuesta para revelar datos de los estudiantes (edad, sexo, estado civil, carrera, año de cursado, trabajo actual, cargo, horario de trabajo).
- b- Aplicación del Inventario de Burnout y del Inventario de Estilos de Personalidad
- c- Análisis e interpretación de los datos recolectados
- d- Elaboración estadística de los datos
- e- Discusión de resultados
- f- Conclusiones

Inicialmente se elaboró una plataforma en la página Web de la universidad donde se llevó a cabo el estudio, con el objeto de que los alumnos completaran en forma on line:

- a- Encuesta⁸
- b- Inventario de Burnout de Maslach (MBI)
- c- Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS).

Se diseñaron 3 tablas en una única base de datos: una para completar los datos personales (encuesta), otra para el MBI y la tercera para el MIPS.

El requisito solicitado a los alumnos fue el ingreso de todos los datos exigidos tanto para la encuesta, el MBI y el MIPS, por lo que aquellos que no se ajustaron a esta exigencia, quedaron excluidos de la muestra.

Una vez completados todos los datos de los tres instrumentos, se combinaron las diferentes tablas con los resultados correspondientes.

En primer lugar, se efectuó el cálculo de los baremos del MBI (basados en las tablas del baremo español).

Posteriormente se calcularon las frecuencias de los casos en el software SPSS.

A partir de dicho procesamiento, se derivaron las frecuencias de los perfiles de personalidad del MIPS y las medias correspondientes para cada grupo de resultados del MBI. El mismo tratamiento se llevó a cabo discriminando los resultados en función de las diferentes variables (sexo, edad, estado civil, trabajo, antigüedad, etc.).

V.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por alumnos de 1° a 4° año que cumplieron las siguientes condiciones:

- a- Estar cursando una carrera universitaria como alumnos regulares
- b- En la universidad de gestión privada objeto de estudio

⁸ Para poder efectuar las correlaciones entre los distintos instrumentos, calcular las frecuencias y perfiles en el software SPSS, en la encuesta debió incluirse el DNI como dato identificatorio de cada alumno.

- c- Que en el momento de la investigación tenían una dedicación de por lo menos 6 horas diarias en el ámbito laboral.

Del total de alumnos que trabaja en dicha universidad (532 alumnos), 144 alumnos completaron la encuesta, el MBI y el MIPS, lo que representa una muestra del 27%.

Cuadro N°1 Distribución según sexo

Sexo	Cantidad de Alumnos	Porcentaje
Totales	144	100%
Masculino	75	52%
Femenino	69	48%

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°2 Distribución según edad

Edades*	Cantidad de alumnos	Porcentaje
Totales	144	100%
18 a 22 años	37	26%
23 a 27 años	44	31%
28 a 32 años	38	26%
33 a 37 años	9	6%
38 años o más	16	11%

* Para el relevamiento de los datos de edad, se configuraron intervalos de 5 años

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°3 Distribución según estado civil

Estado Civil	Cantidad de alumnos	Porcentaje
Totales	144	100%
Soltero	108	75%
Casado	28	19%
Separado	7	5%
Viudo	1	1%

Fuente: elaboración propia

Cuadro N° 4 Distribución según año de cursado

<i>Año de cursado</i>	<i>Cantidad de alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	144	100%
Primer año	37	26%
Segundo año	26	18%
Tercer año	40	28%
Cuarto año	41	28%

Fuente: elaboración propia

Cuadro N° 5 Distribución según carrera

<i>Carrera</i>	<i>Cantidad de Alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	144	100%
Abogacía	49	34%
Psicología	18	13%
Administración	18	13%
Comercialización	14	10%
Contador Público	13	9%
Relaciones Internacionales	11	8%
Sistemas de Información	8	6%
Turismo	5	3%
Comunicación	4	2%
Economía	2	1%
Gestión Ambiental	2	1%

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°6 Distribución según cargo

Cargo	Cantidad de Alumnos	Porcentaje
Totales	144	100%
Administrativos	53	37%
Atención al público	33	23%
Jefes de Area	19	14%
Secretario	18	13%
Docentes	6	4%
Técnicos	6	4%
Gerentes	3	2%
Periodistas	2	1%
Consultores	2	1%
Directores	2	1%

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°7 Distribución según antigüedad en el cargo

Antigüedad*	Cantidad de Alumnos	Porcentaje
Totales	144	100%
1 a 4 años	108	75%
5 a 9 años	20	14%
10 a 14 años	10	7%
15 a 19 años	3	2%
20 años o más	3	2%

* Para el relevamiento de los datos de antigüedad en el cargo, se configuraron intervalos de 4 años

Fuente: elaboración propia

V.4. Instrumentos

Los instrumentos que se ha utilizado son los siguientes:

- Encuesta de relevamiento de datos personales y laborales
- Inventario de Burnout de Maschach y Jackson. M.B.I. (1986)
- Inventario Millon de Estilos de Personalidad MIPS. (1997)

V.3.1. Encuesta (Diseño Web - Anexo I)

La encuesta contempla un diseño desplegable donde los alumnos puede ir completando los diferentes datos que contiene.

Incluye los siguientes datos:

- Documento: el alumno debe ingresar directamente su número de documento.
- Sexo: selección de la opción femenino - masculino.
- Edad: distribución en 5 intervalos (18-22 años, 23-27 años, 28-32 años, 33 años o más) y el alumno debe elegir el que corresponde a su edad.
- Estado civil: ofrece 5 categorías (soltero, casado, separado, divorciado, viudo). En caso de estar casado, debe consignar la cantidad de años que lleva casado con su actual pareja.
- Hijos. En caso afirmativo, debe indicar cuántos hijos viven con la pareja
- Carrera: Aquí se despliega el menú de todas las carreras que se dictan en la universidad y debe seleccionar la que le corresponde.
- Año de cursado: donde debe indicar el año que corresponde al ciclo 2006
- Títulos anteriores: indicando si se trata de un título terciario, universitario u otro (indicando cuál)
- Trabajo – Situación actual: debe indicar si es trabajador en relación de dependencia, contratado u otra categoría (indicando cuál)
- Cargo: La encuesta contempla los cargos de director - gerente – consultor – jefe de área – administrativo – secretario y otro (indicando cuál).

- Cantidad de horas semanales distribuidas en los siguientes intervalos: menos de 30 horas, 30-34 horas, 35-39 horas, 40-44 horas, 45-49 horas y 50 o más.
- Turno: contempla tres posibilidades: mañana, tarde y noche.
- Antigüedad en el trabajo actual: indicando cantidad de años y meses.

V.3.2. El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) como instrumento de evaluación del Burnout. (Diseño Web - Anexo II)

Originalmente los elementos del MBI se diseñaron para medir hipotéticos aspectos del síndrome del estrés laboral asistencial; la entrevista y los datos de cuestionarios fueron la base en los primeros estudios exploratorios de las actitudes y los sentimientos que caracterizan a los profesionales quemados por el trabajo. En tal sentido, se revisaron muchas escalas para definir el material existente, pero no se tomaron directamente sus elementos.

Los elementos del MBI están redactados en una forma directa para expresar unos sentimientos o actitudes personales, y su versión definitiva pasó por unas fases experimentales que duraron ocho años. En un principio se usaron 47 elementos que eran contestados sobre dos continuos de medida: la frecuencia y la intensidad de los sentimientos (escalas de tipo Likert, de 0-6 y 0-7 puntos, respectivamente).

En los estudios originales se eligió una muestra de profesionales que trabajaban con personas y en temas que normalmente presentaban problemas, aquellos en los que es natural la aparición de componentes emocionales en la interacción del profesional con el sujeto. La hipótesis subyacente es que esta tensión o estrés emocional provoca, a la larga, el desarrollo del síndrome del estrés laboral asistencial.

Las respuestas recogidas fueron sometidas a análisis factoriales de componentes principales de tipo ortogonal con cuatro factores y las tres primeras dimensiones presentaron saturaciones superiores a la unidad.

Esta estructura tridimensional ha sido replicada en numerosas ocasiones, y a partir de ella, se han definido las escalas o variables del *sujeto quemado*:

- *Cansancio Emocional (CE)*: sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.
- *Despersonalización (DP)*: los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional.

Tanto en esta escala como en la anterior, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados de vivencia del síndrome del estrés laboral asistencial. Como algunos de sus elementos presentan pequeñas saturaciones en la otra escala, se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

- *Realización personal (RP)*: esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional y a la despersonalización. Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras escalas.

Cabe destacar, que los dos continuos de medida utilizados (frecuencia e intensidad) estaban muy relacionados, pero la conexión no era perfecta entre el número de veces que se vive un sentimiento y el grado con que se vive.

Consecuentemente, en la última versión original del MBI se evalúa únicamente la dimensión frecuencia. Esta decisión se tomó por dos razones:

- 1- Este formato es menos usual en otros instrumentos de medida de las actitudes y los sentimientos y con ello se minimiza la posible correlación espuria del MBI con esas medidas debida a la semejanza de formato de respuesta.
- 2- Los siete puntos del continuo de frecuencia (de 0 a 6) están muy claramente definidos para el examinado y le presentan una gama de respuestas bastante usual.

V.3.3. El Inventario de Estilos de Personalidad (MIPS) como instrumento de evaluación (Diseño Web - Anexo III)

Una de las contribuciones más singulares y de mayor repercusión es el conjunto de técnicas de evaluación de la personalidad normal y patológica derivadas de la teoría de Theodore Millon.

El MIPS o Inventario Millon de Estilos de Personalidad es un cuestionario compuesto por 180 ítems respecto de los cuales el sujeto debe determinar si le son aplicables (respuesta verdadero – falso). Su objetivo es medir la personalidad de individuos adultos que funcionan normalmente y cuya edad está comprendida entre los 18 años y los 65 o más años. Para completar la mayoría de los ítems se requiere un nivel de educación correspondiente al primer año de la secundaria.

Contiene 24 escalas agrupadas en 12 pares. Cada par incluye dos escalas yuxtapuestas. Los 12 pares de escalas del MIPS se distribuyen en tres grandes áreas: *Metas Motivacionales* (para indicar que la conducta es inducida, potenciada y dirigida por propósitos y metas específicas), *Modos Cognitivos* (en alusión a las maneras en que las personas buscan, ordenan, internalizan y transforman la información sobre su entorno y sobre sí mismas) y *Conductas Interpersonales* (abarca los diferentes modos en que las personas se relacionan y negocian con los demás en los círculos sociales en que se mueven, en vista de las metas que las motivan y las cogniciones que han formado). Además de los 12 pares de escalas de contenido, incluye tres indicadores de validez: *Impresión Positiva*, *Impresión Negativa* y *Consistencia*.

“Las **Metas Motivacionales** tienen que ver con los afanes y metas que incitan y guían a los seres humanos con los propósitos y fines que los llevan a actuar de un modo determinado”.⁹ Tienen tres componentes: *existencia*, *adaptación* y *replicación* y cada uno de ellos está organizado como una bipolaridad, empleada conceptualmente para indicar dos rasgos contrastantes en teoría (como el de ser propenso a modificar el propio entorno y el de ser propenso a adaptarse a él).

⁹ Millon, T. *ibid.* Pág. 18 - 19

Cabe aclarar que las escalas MIPS no son bipolares en el sentido psicométrico del término, porque el polo opuesto de cada dimensión bipolar se mide por medio de una escala separada. En consecuencia, un bajo puntaje en la escala Modificación, por ejemplo, no indica necesariamente que el sujeto sea propenso a adaptarse a su entorno).

- *La existencia* se relaciona con la transformación fortuita de estados más o menos efímeros y desorganizados en otros que poseen mayor estabilidad y/o organización. Tiene que ver con la formación y mantenimiento de fenómenos discernibles, con los procesos de evolución que mejoran y preservan la vida y con la *bipolaridad psicológica placer - displacer*. En un extremo de esta primera bipolaridad se encuentra una escala basada en la motivación que se denomina *apertura* y en el otro extremo se encuentra una escala basada en la emoción y denominada *preservación*.
 - *Apertura*: Las personas que obtienen puntajes elevados en esta escala muestran actitudes y conductas destinadas a promover y enriquecer la vida, a producir alegría, placer, contento y satisfacción y a aumentar de ese modo su capacidad de mantenerse en buena forma, tanto en lo físico como en lo mental. Los puntajes muy altos reflejan motivación por el deseo de enriquecer su vida, tener experiencias y enfrentar desafíos vigorizantes, aventurarse y explorar con el objetivo de aumentar e intensificar su vitalidad y viabilidad.
 - *Preservación*: son personas donde se observa una tendencia significativa a concentrar la atención en las amenazas potenciales a su seguridad emocional y física, una actitud de vigilancia destinada a detectar las señales de una potencial retroalimentación negativa cuya aparición previene, lo cual puede desviar su interés de las relaciones cotidianas y las experiencias placenteras. Esto suele limitar la gama de sus emociones positivas y sus experiencias regocijantes, por lo que tienden a ser inhibidas, aprensivas y pesimistas y se preocupan en exceso por los problemas de la vida.
- *La adaptación* se refiere a los procesos homeostáticos utilizados para favorecer la supervivencia en los ecosistemas abiertos. Se relaciona con el modo como los organismos mejoran y preservan la vida y con la *bipolaridad psicológica actividad – pasividad*. Uno de los extremos de esta bipolaridad se denomina *Modificación* y el otro polo es la *Acomodación*

- *Modificación:* Las personas que están en el extremo activo de la bipolaridad se caracterizan por su estado de alerta, vigilancia, vivacidad, vigor, energía, empuje y tesón para buscar estímulos. Algunas conciben estrategias y exploran alternativas para salvar obstáculos o evitar el sufrimiento que causan el castigo, el rechazo y la angustia. Otras son impulsivas, excitables, atolondradas e imprudentes y buscan mañosamente placeres y recompensas. Aunque sus metas varían, los modificadores activos tratan de cambiar sus vidas y de inmiscuirse en los acontecimientos en curso determinando enérgica y diligentemente sus circunstancias.
 - *Acomodación:* Las personas orientadas a la pasividad son a menudo reflexivas y prudentes. Emplean pocas estrategias visibles para alcanzar sus fines. Tienen poca iniciativa para modificar los acontecimientos; suelen dejar que las cosas sucedan y luego se acomodan a ellas. Tal vez por no tener el temperamento adecuado para excitarse o actuar con firmeza, por experiencias del pasado que los hayan privado de oportunidades para adquirir diversas competencias o confianza en sus capacidades o tal vez porque confían ingenuamente en que obtendrán lo que desean sin esforzarse, estas personas parecen limitarse a subsistir, siendo infrecuente que sus actividades estén directamente orientadas a intervenir en los acontecimientos o producir cambios.
- *La replicación* tiene que ver con los estilos reproductivos que maximizan la diversificación y selección de atributos ecológicamente eficaces. Se refiere a las estrategias utilizadas para reproducir organismos efímeros, a los métodos que tienden a maximizar el individualismo y protección de la progenie y a la *bipolaridad psicológica sí mismo* – otros: el *individualismo* y la *protección*.
 - *Individualismo:* son personas interesadas en sí mismas. Tienen a tomar decisiones sin consultar a nadie ya que no perciben la necesidad de recabar opiniones ajenas ni de contar con la aprobación de los demás. En el mejor de los casos son resueltas, llenas de iniciativa y capaces de autorrealizarse. Los demás las ven como personas dotadas de un fuerte sentido de identidad: regulan sus experiencias y su futuro con escasos aportes o interferencias ajenos. Si bien tratan de convertirse en lo que creen que están destinadas a ser, cuando su conducta no se encauza adecuadamente, pueden llegar a ser egocéntricas, indiferentes a las necesidades y prioridades de los demás y atentas por sobre todo a sus propios intereses.

- *Protección*: Son personas que procuran satisfacer necesidades sociales y de pertenencia. Mantienen relaciones íntimas y afectuosas en las que brindar amor es tan importante como recibirlo. Son demostrativos, se identifican con el prójimo y sienten una profunda preocupación por su bienestar. A menudo atienden las necesidades de sus familiares más cercanos y de sus amigos íntimos antes que las propias. Con frecuencia hacen extensivo su afecto a toda la humanidad, comprenden la condición humana y experimentan un sentimiento de afinidad con la mayoría de los pueblos.

“Los **Modos Cognitivos** abarca tanto las fuentes utilizadas para adquirir conocimientos sobre la vida como el modo de transformar la información”¹⁰. Constituyen estilos de cognición, en primer lugar, en torno a lo que las personas toman en cuenta al experimentar y aprender sobre la vida, y luego, respecto de lo que hacen habitualmente para lograr que ese conocimiento resulte significativo y útil para ellas.

Esta sección comprende cuatro bipolaridades. Los dos primeros pares de escalas contrastantes se refieren a las fuentes de información que proporcionan cogniciones, y las dos restantes, se relacionan con los procesos cognitivos de transformación y procesamiento de la información; es decir, con los modos como las personas evalúan y reconstruyen mentalmente la información y las experiencias después de haberlas aprehendido e incorporado.

- *Extraversión – Introversión*: según exista la disposición a mirar hacia fuera, hacia lo que es externo a uno mismo en busca de información, inspiración y guía o se evidencie una disposición a volverse hacia adentro, hacia el propio interior con dicho objeto.
 - *Extraversión*: se caracteriza por el interés puesto en el objeto externo, la sensibilidad y la disposición a aceptar los acontecimientos externos, el deseo de influir en los sucesos y ser influido por ellos, la necesidad de participar y seguir la corriente, la capacidad de soportar el bullicio y los ruidos de todas clases y en realidad, de disfrutar de ellos.
 - *Introversión*: Se aparta continuamente del objeto externo. Se mantiene a distancia de los acontecimientos externos y en general no participa. Su mayor placer es dialogar consigo mismo. Se siente cómodo en su mundo en el que

¹⁰ Millon T. Ibidem, pág. 19

sólo él puede introducir cambios. Su mejor trabajo es el que hace con sus propios recursos e iniciativa y a su propio modo.

- *Sensación – Intuición:* donde se opone la predilección por las experiencias de observación directa de naturaleza tangible, material y concreta (lo que los sentidos humanos pueden identificar, lo que es bien definido, nítido, conocible y reconocible) con una orientación hacia las inferencias relativas a fenómenos intangibles, ambiguos, simbólicos y abstractos (fenómenos que carecen de un orden intrínsecamente distintivo y de claridad estructural, son vagos, misteriosos y oscuros).
 - *Sensación:* involucra conductas como las de elegir acciones pragmáticas y realistas, preferir los sucesos que tienen lugar aquí y ahora y dirigir la atención a cuestiones que requieren una base fáctica y precisión cuantitativa.
 - *Intuición:* por la preferencia por lo inestructurado y ambiguo es probable que esté asociada con acciones inspiradas por posibilidades, desafíos y potenciales, así como por pensamientos de carácter abstracto, complejo, connotativo y simbólico, y por cuestiones que dependen de la novedad, el misterio y la especulación.

- *Reflexión – Afectividad:* en función de que se trate de procesos que se basan esencialmente en el intelecto, la lógica, la razón y la objetividad o en la empatía afectiva, los valores personales, los sentimientos y la subjetividad.
 - *Reflexión:* indica preferencia por interpretar la experiencia la luz de la razón y la lógica. Involucra un proceso de interpretación y evaluación de los sucesos de la vida que se inclina hacia lo objetivo e impersonal, ya que los acontecimientos son analizados por medio de la razón crítica y con la intervención del pensamiento racional y sensato aumentando de este modo la indiferencia afectiva como forma de mantener un alto grado de cohesión y continuidad cognitivas. El análisis objetivo y la indiferencia afectiva protegen contra las incursiones no deseadas en la estabilidad cognitiva, pero a menudo genera una conducta rígida, hipercontrolada e inflexible.
 - *Afectividad:* por el procesamiento de experiencias afectivas surgen estados subjetivos como los de experimentar agrado o desagrado, atribuir o negar valor, sentirse bien o mal, cómodo o incómodo, atraído o repelido, etc. Son personas que por la resonancia empática registran sobre todo lo que sienten los demás y no tanto lo que piensan. La modalidad habitual es la de la realidad

subjetiva, una reacción más o menos visceral compuesta de estados de ánimo positivos o negativos tanto globales como diferenciados. Generalmente dan muestra de una modesta capacidad de análisis introspectivo combinada con una respuesta empática franca y abierta a los demás y una sensibilidad subconsciente a las facetas emocionales de la experiencia.

- *Sistematización – Innovación:* según refleje la tendencia a hacer concordar la nueva información con los conocimientos preconcebidos, en forma de esquemas regidos por la tradición, estandarizados y estructurados de manera convencional o represente la inclinación opuesta: evitar los preconceptos cognitivos, a tomar distancia respecto de lo que ya se conoce y a generar ideas novedosas de un modo informal, libre de prejuicios, espontáneo, individualista y a menudo imaginativo.
 - *Sistematización:* son personas que tienen sistemas de memoria bien estructurados a los que añaden rutinariamente nuevas experiencias cognitivas. Siempre actúan sin apartarse de las perspectivas establecidas, con un alto grado de formalidad y coherencia e incluso, por momentos, con cierta rigidez en su funcionamiento. Es típico que sean predecibles, convencionales, ordenados, previsores, decididos, metódicos, exigentes, formales, disciplinados, meticulosos, firmes, leales y devotos. En términos evolutivos la polaridad asimiladora conduce a la continuidad y la tradición o al mantenimiento del nivel existente de entropía cognitiva.
 - *Innovación:* se caracterizan por su disposición a formar nuevas e imaginativas construcciones cognitivas de carácter improvisado. Se sienten inclinados a buscar ideas y soluciones creativas a hallar nuevos modos de ordenar la información y a acumular entropía negativa, apartándose de lo dado y conocido a fin de establecer un nuevo o más elevado nivel de organización cognitiva. Usualmente van más allá de las perspectivas confirmadas y procuran ampliar las interpretaciones de la experiencia, sin preocuparse por demostrar su confiabilidad. Actúan libres de prejuicios, son espontáneos, improvisadores e informales. Se adaptan con facilidad, son flexibles, impresionables, creativos e ingeniosos.

“El tercer grupo de escalas bipolares contempla las **Modos Interpersonales** de relacionarse, las preferencias de los individuos en cuanto a la manera de interactuar

con los demás”¹¹. El estilo de conducta social deriva en parte de la interacción entre las pautas de las metas motivacionales y los modos cognitivos de la persona. Para representar las conductas relacionales se han ideado cinco bipolaridades donde puede considerarse que los estilos de conducta están situados en uno de los extremos de un continuo que va cambiando gradualmente hasta incluir los trastornos de personalidad.

Las cinco bipolaridades son:

- *Grados de sociabilidad:* en uno de los polos se encuentra el *retraimiento* y en el otro polo aparece la *comunicatividad*.
- *Retraimiento:* son personas que tienen escasos intereses grupales o sociales. Su necesidad de dar y recibir afecto y de exteriorizar sus sentimientos es mínima. Son propensos a tener escasas relaciones y compromisos interpersonales y no establecen vínculos sólidos con otras personas. Es probable que los demás las consideren sosegadas, plácidas, imperturbables, despreocupadas y hasta indiferentes. Rara vez comunican sus sentimientos interiores o sus pensamientos y parecen sentirse muy cómodas cuando se sienten solas. Tienden a trabajar en silencio, lenta y metódicamente y casi siempre se mantienen en segundo plano, en actitud modesta y discreta. Se sienten a gusto haciendo su trabajo sin ayuda y no se distraen con facilidad. Como tienen escasa habilidad para percibir las necesidades y captar los sentimientos de los demás, es posible que se las considere socialmente torpes o incluso insensibles así como carentes de espontaneidad y vitalidad. Manifiestan algunos rasgos de la personalidad esquizoide (aunque no en forma clínica).
- *Comunicatividad:* En los niveles extremos de dicho polo hay personas que presentan rasgos similares a la personalidad histriónica. En niveles menos extremos, son personas que se desviven por ser populares, confían en sus habilidades sociales, están convencidas de que pueden influir en los demás y cautivarlos y poseen un estilo personal que las hace agradables. Disfrutan participando en actividades sociales y les encanta hacerse de nuevas relaciones. Son conversadoras, vivaces para el trato social y les agrada ser el centro de acontecimientos sociales. Suelen aburrirse con facilidad, especialmente cuando deben realizar tareas rutinarias y repetitivas. Su estado de ánimo es acentuado y a la vez mudable. Generalmente infunden energía y

¹¹ Millon T., *ibid*, pág. 20

motivan a los demás. Son emprendedoras y de mente ágil y en este sentido pueden ser muy hábiles para manipular a la gente con el fin de satisfacer sus propias necesidades.

- *Nivel de comodidad y aplomo en situaciones sociales:* en el que en un extremo se indaga la *vacilación* y en el otro la *firmeza*.
- *Vacilación:* representa los atributos de inhibición social y alejamiento. Son personas sensibles a la indiferencia o al rechazo social, suelen sentirse inseguras y tienden a actuar con cautela en situaciones novedosas, sobre todo las de carácter social o interpersonal. Como son propensas a sentirse incómodas y cohibidas, prevén que tendrán problemas para relacionarse y temen experimentar turbación. Puede ocurrir que se pongan tensas cuando tienen que tratar con desconocidos imaginando que éstos no se formarán una buena imagen de ellas. Generalmente prefieren trabajar solas o en pequeños grupos donde tienen la seguridad que serán aceptadas. Cuando se sienten aceptadas, deponen su reserva, son amistosas y cooperativas y alternan productivamente con los demás.
- *Firmeza:* fruto de su confianza en sí mismas y en su talento, son personas muy osadas en el trato interpersonal. Competitivas, ambiciosas y seguras de sí mismas, asumen con naturalidad posiciones de liderazgo, actúan con decisión y esperan que los demás reconozcan sus cualidades especiales y se esfuercen por complacerlas. Son audaces, astutas y persuasivas y tienen suficiente atractivo como para lograr que otros las secunden en sus causas y propósitos. Esto puede suscitar dificultades porque muchas en ocasiones se caracterizan por la falta de reciprocidad social y creen que deben obtener cuanto deseen. De todos modos, a menudo ven realizadas sus ambiciones y normalmente son líderes eficaces.
- *Grado de convencionalismo y deferencia por los demás:* donde aparecen la *discrepancia* y el *conformismo*.
- *Discrepancia:* son personas poco convencionales, a menudo procuran hacer las cosas a su modo y están dispuestas a aceptar las consecuencias de esta forma de proceder. Actúan de acuerdo a sus propósitos sin importarles la opinión de los demás. Propensas a adornar u ocultar la verdad como también a obrar en el límite de la legalidad, no son escrupulosas y no asumen las responsabilidades habituales. No suelen adaptarse a las reglas y prefieren

pensar y actuar de un modo independiente y con frecuencia creativo. Muchos creen que las autoridades son demasiado severas con la gente que no acata las reglas. Les desagrada seguir la misma rutina diaria y en ocasiones actúan de manera impulsiva e irresponsable. Usualmente hacen lo que desean sin preocuparse demasiado por las consecuencias que sus acciones tengan para los demás. Muestran una gran necesidad de autonomía e indeterminación.

- *Conformismo*: son muy respetuosos de la tradición y la autoridad y actúan de un modo responsable, apropiado y escrupuloso. Hacen todo lo que está a su alcance para apoyar las normas y reglas convencionales, cumplen estrictamente los reglamentos y tienden a criticar a quienes no lo hacen. Organizados y confiables, prudentes y cometidos, pueden ser vistos como personas que se controlan en exceso, formales y poco afables en sus relaciones, intolerantes con los que se desvían de la norma e inflexibles en su adhesión a las convenciones sociales. Diligentes en lo que se refiere a sus responsabilidades, les desagrada que su trabajo se acumule, se preocupan por terminar lo que han comenzado y son percibidos por los demás como muy cumplidores y aplicados.
- *Facetas de la dominancia y la sumisión*: donde aparece el *sometimiento* y el *control*.
- *Sometimiento*: no indica sólo una actitud cooperativa y amistosa, sino también a disposición a obrar de un modo servil y degradante. Son personas humildes y respetuosas, incluso serviles, aspecto que hace que en ocasiones los demás se aprovechen de ellas. A menudo consideran que ellas mismas son sus propios enemigos. Son timoratas y modestas y pueden llegar a sentir desprecio por sí mismas. Suelen ocultar su talento y aptitudes. Obsequiosas y abnegadas en su interacción con los demás, puede esperarse que responderán a las expectativas de sus líderes. En su mayoría, poseen aptitudes muy superiores a las que se atribuyen.
- *Control*: son personas a las que les agrada dirigir e intimidar a los demás así como ser obedecidas y respetadas. Aunque suelen sublimar su sed de poder asumiendo roles y ejerciendo profesiones que gozan de aceptación pública, muchas veces sus inclinaciones se ponen de manifiesto a través de actitudes intransigentes y tercas y de conductas coercitivas. A pesar de estas expresiones negativas periódicas, son líderes eficaces y tienen talento para supervisar a otros y conseguir que trabajen para alcanzar metas comunes.

- *Negativismo social – conformidad*: uno de los polos es la *insatisfacción* y en el polo opuesto se encuentra la *concordancia*.
- *Insatisfacción*: son personas que suelen afirmar que reciben un trato injusto, que no se valora lo que hacen y que se las culpa por faltas que no han cometido. Sienten que sus oportunidades no resultaron como prometían y creen que lo bueno nunca dura. Son resentidas por considerar que se les imponen exigencias injustas y por ello se sienten inclinadas a no afrontar sus responsabilidades tan bien como podrían. Ambivalentes en lo que concierne a su vida y sus relaciones, pueden verse envueltas en altercados y sufrir desilusiones mientras oscilan entre la aceptación y la resistencia. Cuando las cosas marchan bien pueden inclinarse por la independencia en forma productiva y constructiva y hablar con franqueza para remediar situaciones difíciles.
- *Concordancia*: son personas serviciales y amistosas. Como no les agrada molestar a los demás, están dispuestas a adaptar sus preferencias de modo que resulten compatibles con las ajenas. Dado que confían en la bondad y la consideración de los otros, también están dispuestas a ajustar diferencias y lograr soluciones pacíficas, así como a ser comedidas y a ceder si fuere necesario. La cordialidad y el avenimiento caracterizan sus relaciones interpersonales.

En síntesis, el marco desarrollado para el MIPS se ha inspirado tanto en el deseo de tornar operativa una concepción teórica de la personalidad como en la convicción de que existe un modelo inteligible que refleja fielmente las dimensiones esenciales de un modo coherente y unificado. “Lo que debe verse en el modelo no es un puñado de rasgos inmutables, sino conjuntos de disposiciones en interacción dinámica que, al combinarse, dan origen a las diversas configuraciones denominadas estilos de personalidad. Además, en todos los estilos de personalidad hay aspectos positivos y negativos. Cada estilo representa patrones adaptativos que son muy adecuados para algunos ambientes y situaciones y menos adecuados para otros. Ningún rasgo de personalidad es bueno o malo en todos los casos”¹²

¹² Millon, T. *Ibid.*, pág. 56

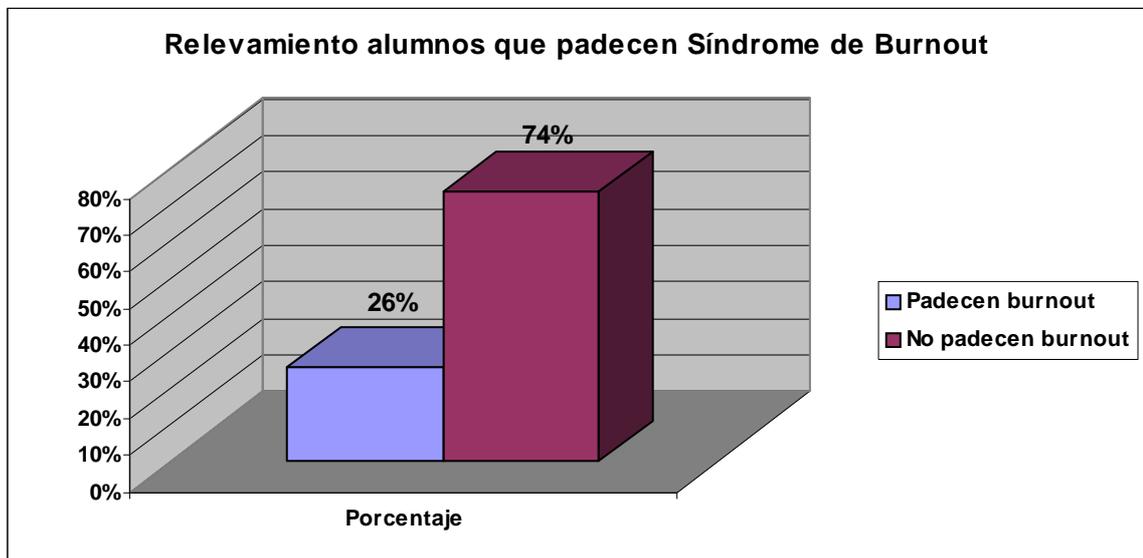
VI- RESULTADOS

VI.1. Prevalencia del Síndrome de Burnout

Cuadro N°1 Relevamiento de los alumnos que padecen el Síndrome de Burnout

<i>MBI*</i>	<i>Cantidad de alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	144	100%
Padecen burnout	38	26%
No padecen burnout	106	74%

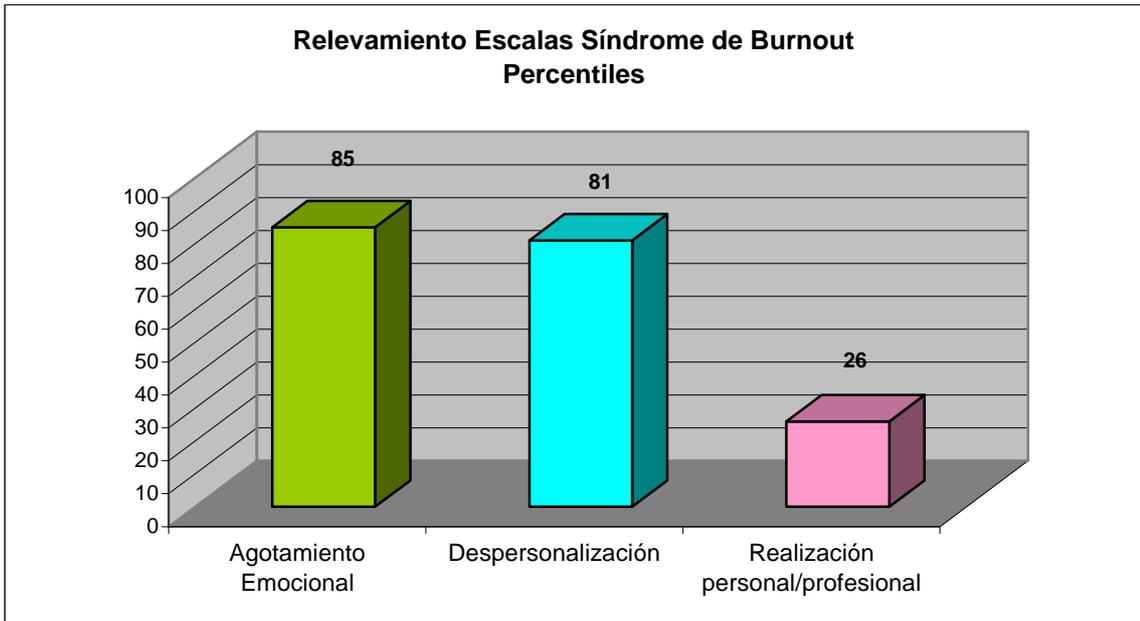
* Para la determinación de la aparición del síndrome se tomaron en consideración las 3 variables de medida: Cansancio Emocional (percentil 50 o >), Despersonalización (percentil 50 o >) y Realización Personal (percentil 49 o <)



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°2 Relevamiento de las variables involucradas en el síndrome de burnout en los alumnos que lo padecen

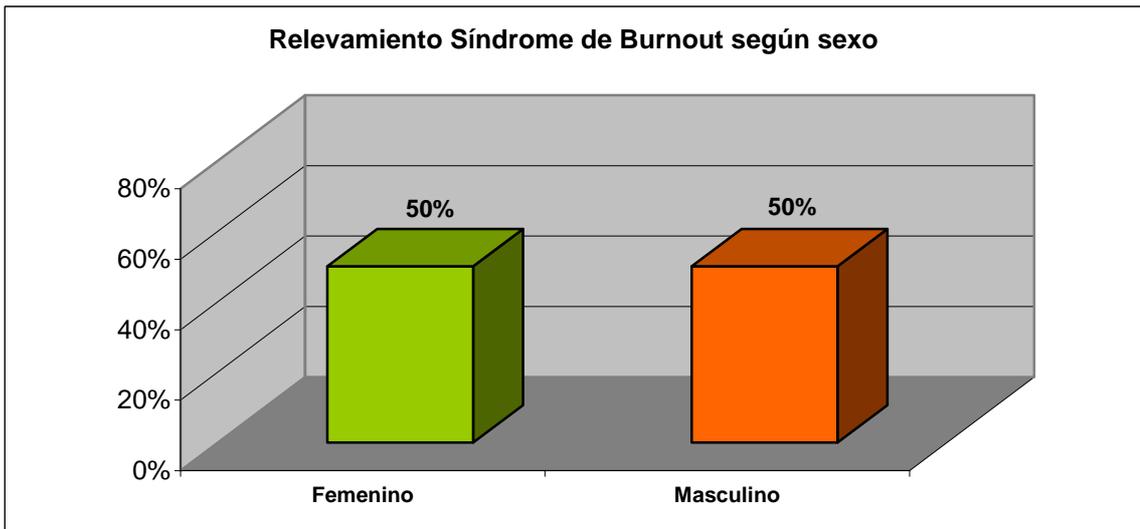
MBI	Percentiles
Agotamiento Emocional	85
Despersonalización	81
Realización profesionaly/o personal	26



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°3 Relevamiento Síndrome de Burnout según sexo

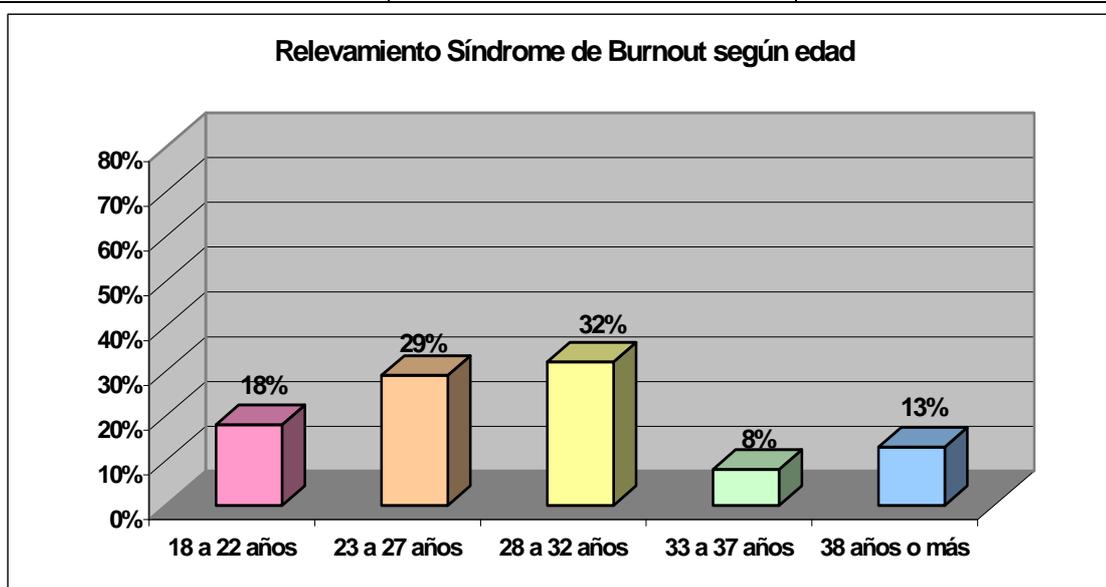
Sexo	Cantidad de alumnos	Porcentaje
Totales	38	100%
Femenino	19	50%
Masculino	19	50%



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°4 Relevamiento Síndrome de Burnout según edad

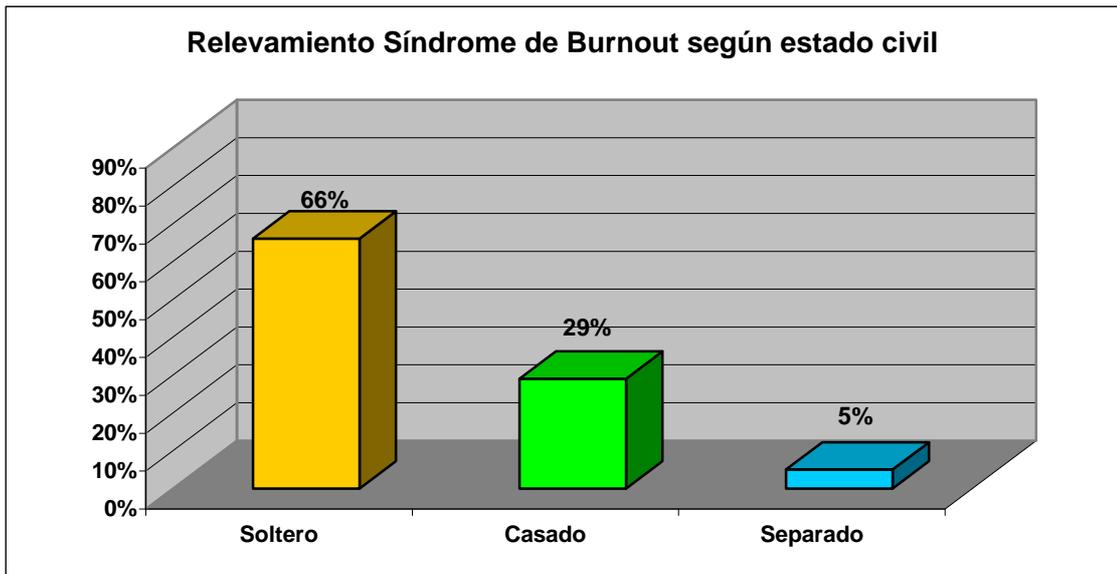
<i>Edades</i>	<i>Cantidad de Alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	38	100%
18 a 22 años	7	18%
23 a 27 años	11	29%
28 a 32 años	12	32%
33 a 37 años	3	8%
38 años o más	5	13%



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°5 Relevamiento Síndrome de Burnout según estado civil

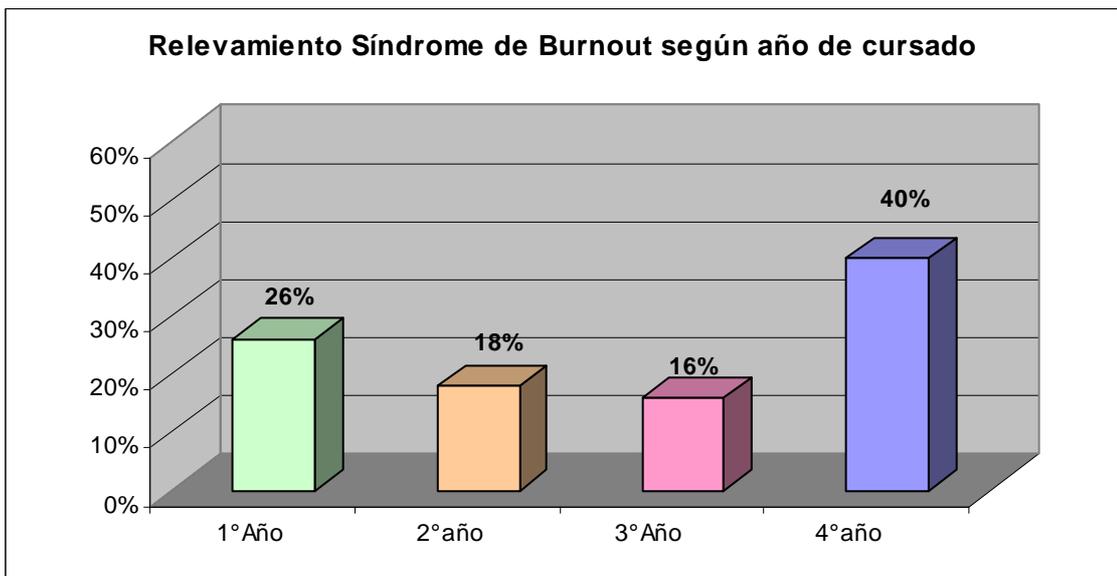
<i>Estado Civil</i>	<i>Cantidad de Alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	38	100%
Soltero	25	66%
Casado	11	29%
Separado	2	5%



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°6 Relevamiento Síndrome de Burnout según año de cursado

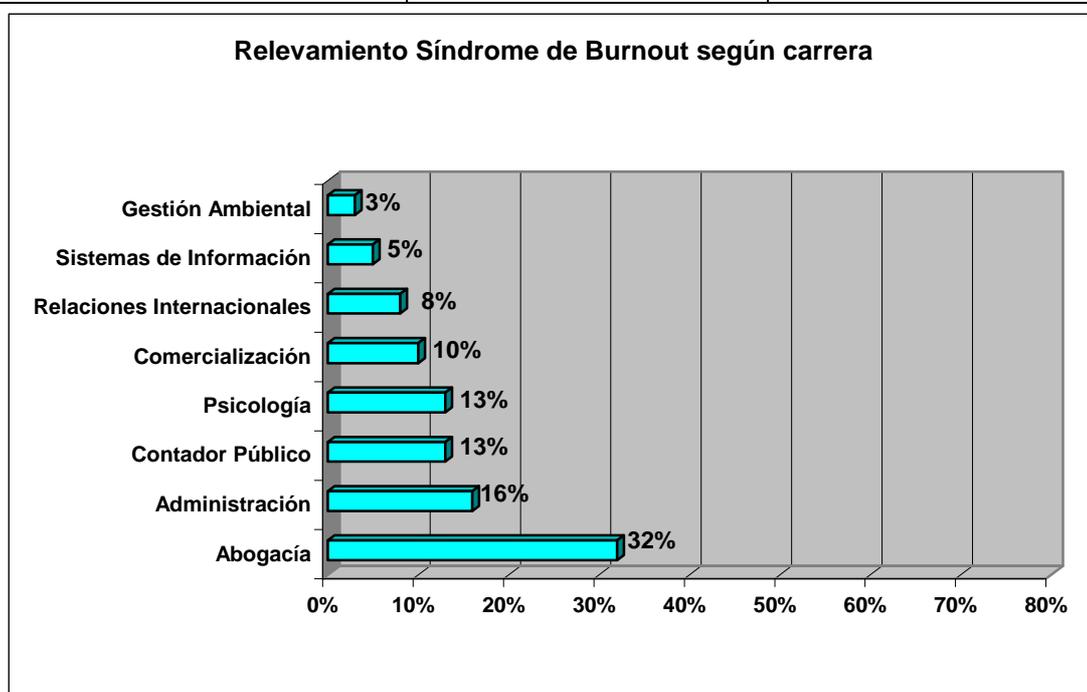
<i>Año de cursado</i>	<i>Cantidad de Alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	38	100%
1° Año	10	26%
2° año	7	18%
3° Año	6	16%
4° año	15	40%



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°7 Relevamiento Síndrome de Burnout según carrera

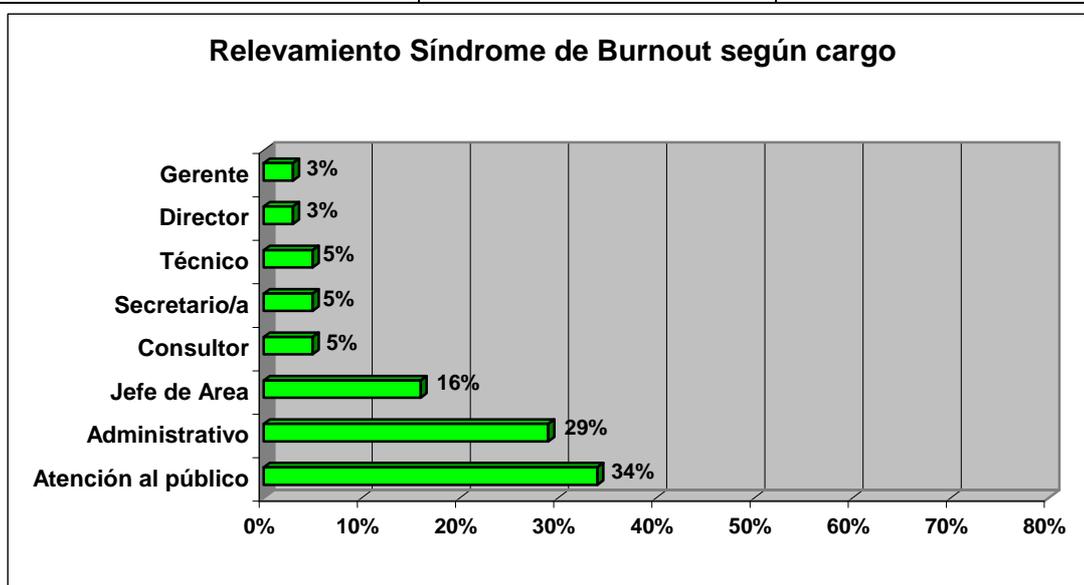
<i>Carrera</i>	<i>Cantidad de Alumnos</i>	<i>Porcentaje</i>
Totales	38	100%
Abogacía	12	32%
Administración	6	16%
Contador Público	5	13%
Psicología	5	13%
Comercialización	4	10%
Relaciones Internacionales	3	8%
Sistemas de Información	2	5%
Gestión Ambiental	1	3%



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°8 Relevamiento Síndrome de Burnout según cargo

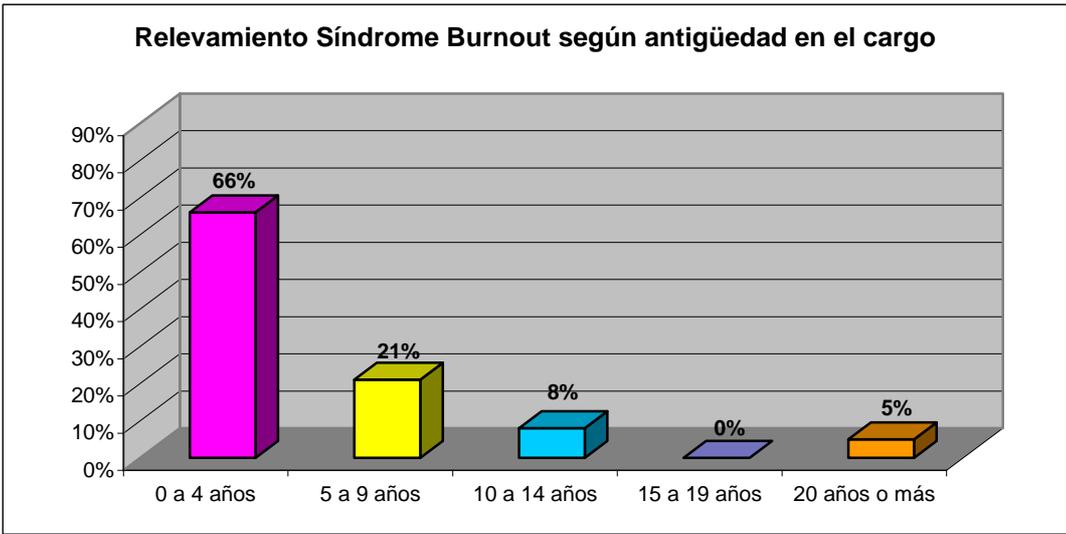
Cargo	Cantidad de Alumnos	Porcentaje
Totales	38	100%
Atención al público	13	34%
Administrativo	11	29%
Jefe de Área	6	16%
Consultor	2	5%
Secretario/a	2	5%
Técnico	2	5%
Director	1	3%
Gerente	1	3%



Fuente: elaboración propia

Cuadro N°9 Relevamiento Síndrome de Burnout según antigüedad

Antigüedad en el cargo	Cantidad de Alumnos	Porcentaje
Totales	38	100%
0 a 4 años	25	66%
5 a 9 años	8	21%
10 a 14 años	3	8%
15 a 19 años	0	0%
20 años o más	2	5%



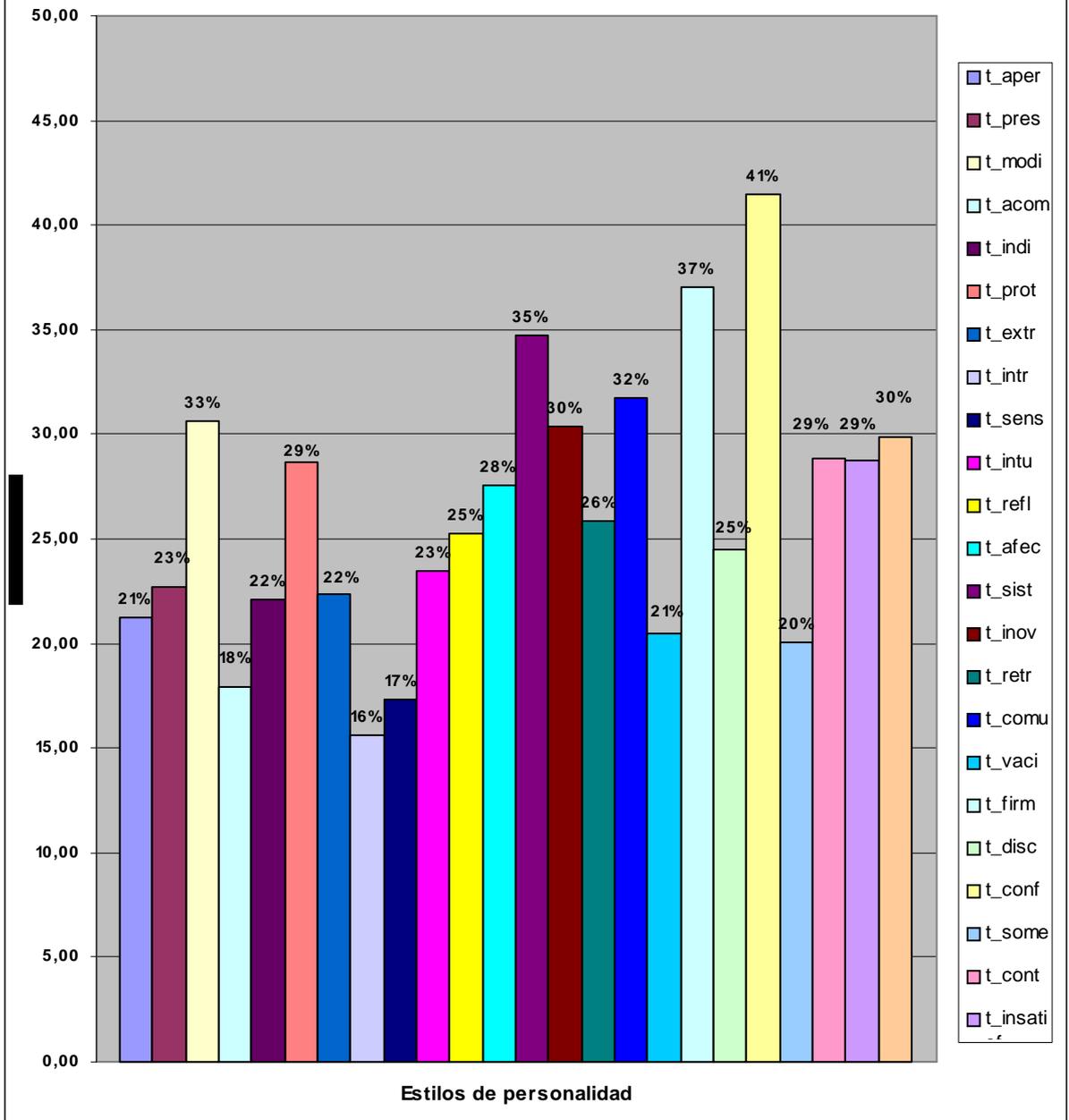
Fuente: elaboración propia

VI. 2. Estilos de Personalidad y Síndrome de Burnout

Cuadro N°1 Estilos de Personalidad en alumnos que padecen el Síndrome de Burnout

AREAS	ESCALAS	PORCENTAJE
METAS MOTIVACIONALES	Apertura	21%
	Preservación	23%
	Modificación	31%
	Acomodación	18%
	Individualismo	22%
	Protección	21%
MODOS COGNITIVOS	Extraversión	22%
	Introversión	16%
	Sensación	17%
	Intuición	23%
	Reflexión	25%
	Afectividad	28%
	Sistematización	35%
	Innovación	30%
MODOS INTERPERSONALES	Retraimiento	26%
	Comunicatibilidad	32%
	Vacilación	21%
	Firmeza	37%
	Discrepancia	25%
	Conformismo	42%
	Sometimiento	20%
	Control	29%
	Insatisfacción	29%
	Concordancia	30%

Gráfico Perfil de Personalidad de alumnos que padecen el Síndrome de Burnout

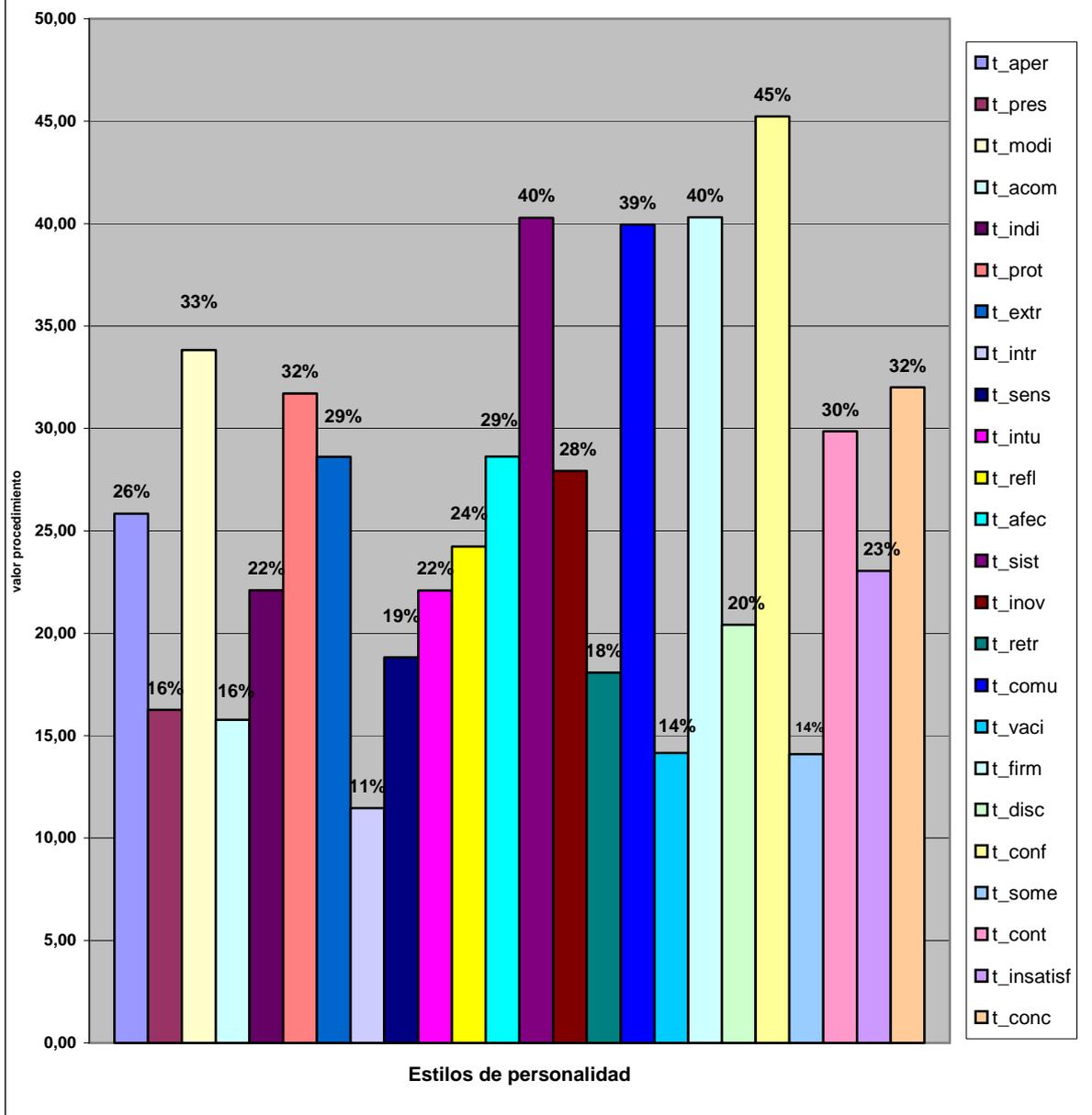


Fuente: elaboración propia

Cuadro N°2 Estilos de Personalidad en alumnos que no padecen el Síndrome de Burnout

AREAS	ESCALAS	PORCENTAJE
METAS MOTIVACIONALES	Apertura	26%
	Preservación	16%
	Modificación	33%
	Acomodación	16%
	Individualismo	22%
	Protección	32%
MODOS COGNITIVOS	Extraversión	29%
	Introversión	11%
	Sensación	19%
	Intuición	22%
	Reflexión	24%
	Afectividad	29%
	Sistematización	40%
	Innovación	28%
MODOS INTERPERSONALES	Retraimiento	18%
	Comunicatibilidad	39%
	Vacilación	14%
	Firmeza	40%
	Discrepancia	20%
	Conformismo	45%
	Sometimiento	14%
	Control	30%
	Insatisfacción	23%
	Concordancia	32%

Grafico Perfil de Personalidad en sujetos que no padecen el Síndrome de Burnout

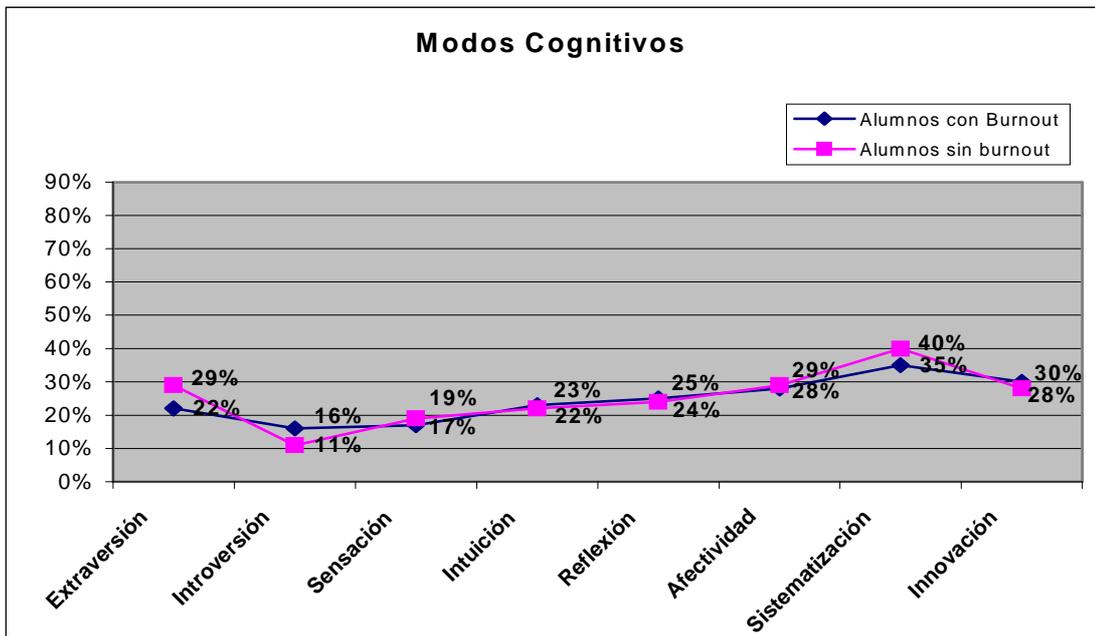
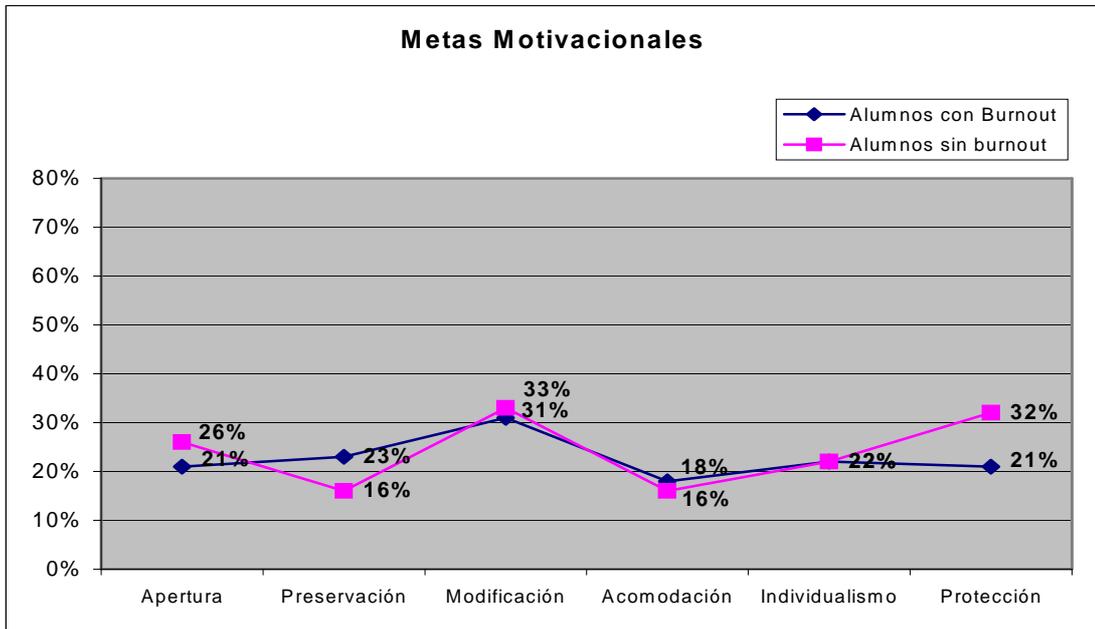


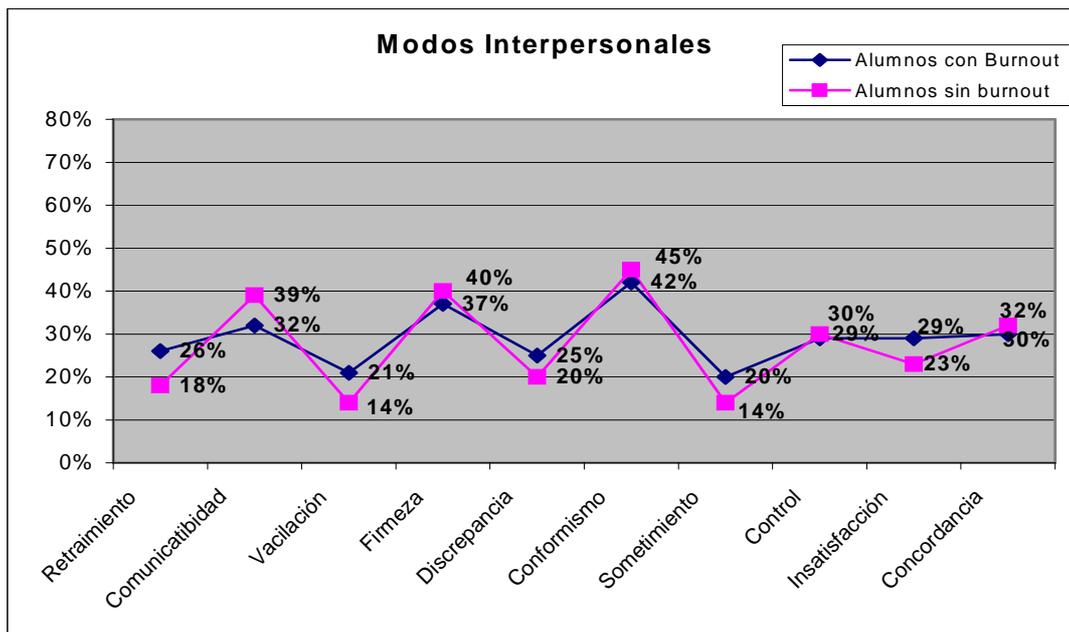
Fuente: elaboración propia

**Cuadro N°3 Análisis Comparativo Estilos de Personalidad –
Síndrome de Burnout**

Areas	Escalas	Alumnos con Burnout	Alumnos sin Burnout
METAS MOTIVACIONALES	Apertura	21%	26%
	Preservación	23%	16%
	Modificación	31%	33%
	Acomodación	18%	16%
	Individualismo	22%	22%
	Protección	21%	32%
MODOS COGNITIVOS	Extraversión	22%	29%
	Introversión	16%	11%
	Sensación	17%	19%
	Intuición	23%	22%
	Reflexión	25%	24%
	Afectividad	28%	29%
	Sistematización	35%	40%
	Innovación	30%	28%
MODOS INTERPERSONALES	Retraimiento	26%	18%
	Comunicatibilidad	32%	39%
	Vacilación	21%	14%
	Firmeza	37%	40%
	Discrepancia	25%	20%
	Conformismo	42%	45%
	Sometimiento	20%	14%
	Control	29%	30%
	Insatisfacción	29%	23%
	Concordancia	30%	32%

Fuente: elaboración propia





VI. 3. Discusión de resultados

Del total de alumnos que trabaja (532 alumnos), 144 alumnos han completado los datos de los tres instrumentos, lo que representa una muestra del 27%.

Con relación al sexo, el 52% pertenece al sexo masculino y el 48% al sexo femenino.

El mayor porcentaje de alumnos se distribuye en el intervalo de edad que comprende desde los 23 a 27 años (31%). Tanto en los intervalos de 18 a 22 años como entre los de 28 a 32 años, aparece un 26%. El 11% se encuentra en el intervalo de los 38 años o más y un 6% entre los 33 a 37 años.

Con referencia al estado civil, el 75% es soltero; hay un 19% de alumnos casados, el 5% está separado y sólo un 1% es viudo.

En torno a la participación de alumnos por año de cursado, el mayor porcentaje aparece en 4° año (28%), luego se sitúa 1° año con un 26%, 2° año con el 18% y tercer año con un 16%.

Si se realiza un análisis de las carreras a las que pertenecen los alumnos, un 34% corresponde a la carrera de Abogacía, el 13% a Licenciatura en Administración y Psicología, un 10% a la carrera de Comercialización, el 8% a Relaciones Internacionales, el 6% a Sistemas de Información y con menores porcentajes aparecen Turismo (3%), Comunicación (2%), Economía (1%) y Gestión Ambiental (1%).

En el ámbito laboral, el 37% se desempeña como administrativo, un 23% realiza actividades de atención al público, un 14% ocupa diferentes Jefaturas de Area y el 13% se cumple tareas como secretario/a. En porcentajes menores aparecen cargos docentes (4%), técnicos (4%), gerentes (2%) y periodistas, consultores y directores (1%).

La mayor proporción de los alumnos (75%) tiene entre 1 y 4 años de antigüedad. Sólo un 14% se encuentra en el rango de los 5 a los 9 años, un 7% ya ha obtenido entre 10 a 14 años de antigüedad y un 2% aparece tanto en el intervalo comprendido entre los 15 y 19 años como en el de los 20 años o más.

Para la determinación de la presencia del síndrome de burnout, se ha efectuado el registro del total de casos donde las escalas de cansancio emocional y despersonalización han arrojado puntajes iguales o superiores al percentil 50 y, 49 o menores, en el caso de la escala de realización personal y/o profesional.

En tal sentido, de los 144 alumnos que han participado de la investigación, podemos afirmar que 38 alumnos padecen el síndrome; lo que representa un 26%.

En cuanto al valor de las escalas y tomando en consideración el promedio de las puntuaciones, la escala de Agotamiento Emocional se encuentra en el percentil 85, la de Despersonalización en el percentil 82 y la de Realización profesional y/o personal en el percentil 26.

Sin embargo, no debemos dejar de resaltar que para Maslach las dos primeras escalas (cansancio emocional y despersonalización), son independientes de la tercera, y la presencia de puntuaciones altas en ambas, ya es un indicador de la aparición del síndrome. En tal caso, nos estaríamos refiriéndonos a 60 alumnos, lo que representaría un porcentaje del 42%.

De todos modos y volviendo al primer planteo; hemos tomado el valor de las tres escalas en conjunto, y al hacerlo, observamos que si bien las investigaciones demuestran que las mujeres presentan más conflictos de rol cuando tienen que compatibilizar su realidad laboral con la familiar y personal y que en consecuencia tienen un riesgo más elevado de sentir agotamiento emocional y una menor realización personal; en este caso, no aparecen diferencias en cuanto al sexo. La distribución es idéntica tanto para el sexo femenino (50%) como para el masculino (50%).

En relación con la edad, el mayor porcentaje de burnout aparece en los intervalos de 28 a 32 años, en primer lugar (32%) y de 23 a 27 años, en segundo (29%). Esto nos revela que el rango que se extiende desde los 23 a los 32 años, aparece como el período de mayor riesgo a la hora de afrontar el estrés laboral crónico, aspecto que confirma los hallazgos de las diferentes investigaciones.

Respecto al estado civil, de los 38 alumnos que padecen burnout, 25 son solteros, lo que representaría un 66%; 11 alumnos están casados, lo que implicaría un 29% y 2 alumnos están separados (5%). Esta distribución nos llevaría a afirmar que el síndrome aparece en mayor proporción en los alumnos solteros. Sin embargo, al analizar esta variable, no podemos dejar de considerar el porcentaje de incidencia que surge al comparar estos datos con el número total de alumnos. En tal sentido, vemos que de los 108 alumnos solteros, sólo 25 padecen burnout (23%). Pero en el caso de los casados; de 28 alumnos, lo padecen 11; lo que supone un 39%. En consecuencia, podemos presumir que el hecho de estar casado y de tener que conciliar las demandas y requerimientos que devienen de la vida matrimonial y/o familiar con la laboral y académica, constituyen serios factores de riesgo que pueden derivar en estrés profesional.

Cuando revisamos la proporción por carrera, Abogacía aparece con el mayor porcentaje (32%). Le siguen Administración con un 16%, Contador Público y Psicología con 13%, Comercialización con 10%, Relaciones Internacionales 8%, Sistemas de Información 5% y finalmente Gestión Ambiental con un 3%. También en este caso cabe la consideración precedente, en el sentido de que si comparamos la incidencia del total de alumnos por carrera en relación a la cantidad de alumnos que

padecen el síndrome, son las carreras de Contador Público y Administración las que tendrían el mayor peso (38% y 33% respectivamente).

En lo que concierne al cargo, y en consonancia con las evidencias empíricas, es el personal de contacto (Atención al público) el que obtiene el mayor porcentaje (34%). En segundo lugar aparecen los cargos administrativos (29%). En una proporción menor (16%) se encuentran los Jefes de Área y finalmente, con porcentajes mínimos, se distribuyen consultores (5%), secretarios/as (5%), técnicos (5%), directores (3%) y gerentes (3%). Cabe destacar que, aunque la muestra es muy pequeña, no aparece burnout en ningún alumno que se desempeña como docente o periodista.

En cuanto a la antigüedad en el cargo, de los 38 alumnos que aparecen con burnout, el 25% tiene una antigüedad situada en el intervalo de 0 a 4 años, el 21% entre 5 a 9 años, un 8% entre 10 a 14 años y un 5% entre 20 años o más. No obstante, el porcentaje de incidencia de la muestra total de alumnos, nos revela que el período más vulnerable es el que se encuentra entre los 5 a 9 años de antigüedad.

Para abordar la relación entre el síndrome de burnout y los estilos de personalidad, hemos tomado en consideración los valores promedio de las diferentes escalas MIPS configurado un perfil para cada grupo (los que padecen el síndrome y aquellos en los que no se evidencia).

Al respecto, observamos que si bien no existen diferencias significativas entre los perfiles de ambos grupos, podemos efectuar algunas discriminaciones que pueden ser aportativas en torno al objetivo de la investigación.

Si evaluamos comparativamente las áreas y escalas donde aparecen diferencias de tres puntos o más, podemos derivar las siguientes inferencias:

Con relación a las *metas motivacionales*, entendidas como aquellas conductas inducidas, potenciadas y dirigidas por propósitos y metas específicas, la mayor diferencia aparece en la escala de *Apertura – preservación*.

El grupo de alumnos que no presenta burnout obtiene un puntaje más elevado en la escala de *apertura* (26% a 21% respectivamente), por lo que podemos afirmar que actitudes y conductas destinadas a promover y enriquecer la vida, a producir

alegría, placer y satisfacción, a tener experiencias y enfrentar desafíos vigorizantes, funcionan como factores protectores a la hora de afrontar el estrés laboral.

Por el contrario, la diferencia es inversa en la escala de *preservación*. El grupo con burnout obtiene una puntuación de 23% en relación con un 16% del otro grupo. Estos alumnos tendrían una mayor tendencia a concentrar la atención en las amenazas potenciales a su seguridad emocional y física, una actitud de vigilancia destinada a detectar las señales de una potencial retroalimentación negativa cuya aparición preveen, lo cual puede desviar su interés de las relaciones cotidianas y las experiencias placenteras. Esto suele limitar la gama de sus emociones positivas y sus experiencias regocijantes, por lo que tienden a ser inhibidas, aprensivas y pesimistas, y se preocupan en exceso por los problemas de la vida.

Dentro de la misma área, otra diferencia significativa aparece dentro de la escala *individualismo – protección*. Si bien el primer indicador arroja idénticos puntajes para ambos grupos (22%), cuando se trata de analizar la escala de *protección*, las puntuaciones se elevan en más de 10 puntos a favor del grupo que no presenta burnout. En consecuencia, los alumnos que procuran satisfacer necesidades sociales y de pertenencia, mantienen relaciones íntimas y afectuosas, son demostrativos, se identifican con el prójimo y sienten una profunda preocupación por su bienestar, se encuentran en mejores condiciones de sobrellevar condiciones de sobrecarga laboral.

Cuando revisamos los *modos cognitivos* (maneras en que las personas buscan, ordenan, internalizan y transforman la información sobre su entorno y sobre sí mismas), las diferencias más relevantes se presentan en la escala *extraversión-introversión*. Los alumnos que no padecen burnout obtienen puntuaciones más altas en la escala de *extraversión* (29% a 22% respectivamente).

Desde este ángulo, la *extraversión*, entendida como la disposición a aceptar los acontecimientos externos, el deseo de influir en los sucesos y ser influido por ellos, la necesidad de participar en los diferentes acontecimientos, de soportar el bullicio y los ruidos de todas clases y en realidad, de disfrutar de ellos; funcionan como factores protectores. Por el contrario, el hecho de mantener distancia de los acontecimientos externos, no participar de los mismos, concentrarse en los diálogos internos sintiéndose más cómodos en su propio mundo, aparecen como factores condicionantes.

Otra diferencia, surge en la escala de *sistematización-innovación*. Los alumnos que no sufren burnout obtienen una puntuación más alta en la escala de sistematización (40%). En otros términos, podríamos afirmar que son personas que tienen sistemas de memoria bien estructurados a los que añaden rutinariamente nuevas experiencias cognitivas. Siempre actúan sin apartarse de las perspectivas establecidas, con un alto grado de formalidad. Son ordenados, previsores, decididos, metódicos, exigentes, formales, disciplinados, meticulosos, firmes y leales. En términos evolutivos, la polaridad asimiladora conduce a la continuidad y a la tradición o al mantenimiento del nivel existente de entropía cognitiva.

Finalmente, es en el área de *conductas interpersonales* (preferencias de los individuos en cuanto a la manera de interactuar con los demás) donde se reflejan las diferencias más significativas.

En cuanto a la escala *retraimiento-comunicatividad*, los alumnos en los que aparece el síndrome, evidencian un promedio de 9 puntos mayor en la escala de *retraimiento*: tienen escasos intereses grupales o sociales, escasa necesidad de dar y recibir afecto y de exteriorizar sus sentimientos; no establecen vínculos sólidos con otras personas e incluso muchas veces se muestran imperturbables, despreocupadas y hasta indiferentes. Rara vez comunican sus sentimientos o pensamientos y parecen sentirse muy cómodas cuando se encuentran solas. Tienden a trabajar en silencio, lenta y metódicamente y casi siempre se mantienen en segundo plano, en actitud modesta y discreta. Se sienten a gusto haciendo su trabajo sin ayuda y no se distraen con facilidad.

Por el contrario, *la comunicatividad* aparecería como un factor protector (39% en el grupo sin burnout frente al 32% en el que lo presenta). En este caso, representaría a personas que confían en sus habilidades sociales, están convencidas de que pueden influir en los demás y cautivarlos y poseen un estilo personal que las hace agradables. Disfrutan participando en actividades sociales y les encanta hacerse de nuevas relaciones. Son conversadoras, vivaces para el trato social y les agrada ser el centro de acontecimientos sociales. Generalmente infunden energía y motivan a los demás. Son emprendedoras y de mente ágil y en este sentido pueden ser muy hábiles para manipular a la gente con el fin de satisfacer sus propias necesidades.

Similares distribuciones muestran las escalas de *vacilación-firmeza*. El grupo con burnout denota mayores niveles en la escala de *vacilación* (21% a 14%), reflejando de este modo una mayor incidencia de atributos tales como la inhibición social y el alejamiento. Son personas sensibles a la indiferencia o al rechazo social, suelen sentirse inseguras y tienden a actuar con cautela en situaciones novedosas, sobre todo las de carácter social o interpersonal. Como son propensas a sentirse incómodas y cohibidas, preveen que tendrán problemas para relacionarse y temen experimentar turbación. Puede ocurrir que se pongan tensas cuando tienen que tratar con desconocidos imaginando que éstos no se formarán una buena imagen de ellas.

Por otro lado, y aunque la diferencia es menos significativa, los alumnos que no lo padecen, obtienen una puntuación mayor en la escala de *firmeza* (40%) denotando mayor confianza en sí mismas y en su talento. Son personas muy osadas en el trato interpersonal, competitivas, ambiciosas y seguras de sí mismas. Asumen con naturalidad posiciones de liderazgo, actúan con decisión, esperan que los demás reconozcan sus cualidades especiales y se esfuercen por complacerlas. Son audaces, astutas y persuasivas y tienen suficiente atractivo como para lograr que otros las secunden en sus causas y propósitos. Generalmente ven realizadas sus ambiciones y normalmente son líderes eficaces.

Si analizamos la escala de *discrepancia-conformismo*, observamos que las personas que se manifiestan poco convencionales, procuran hacer las cosas a su modo y actúan de acuerdo a sus propósitos sin importarles la opinión de los demás, suelen encontrarse en mayor riesgo de sufrir el estrés laboral. Generalmente, son individuos que no suelen adaptarse a las reglas y prefieren pensar y actuar de un modo independiente. Les desagrada seguir la misma rutina diaria y en ocasiones actúan de manera impulsiva e irresponsable.

Por el contrario, los sujetos que suelen ser muy respetuosos de la tradición y la autoridad y actúan de un modo responsable haciendo todo lo que está a su alcance para apoyar las normas y reglas convencionales, suelen presentar menos riesgos. Su capacidad de organización, confiabilidad, prudencia y diligencia en lo que se refiere a sus responsabilidades, les confiere mayores recursos a la hora de afrontar las presiones laborales.

La escala de *sometimiento* evidencia puntuaciones más elevadas en el grupo con burnout (20% en relación a un 14% en el otro grupo). Si bien no constituye un puntaje elevado, éstos alumnos estarían más propensos a obrar de un modo servil y, en ocasiones, degradante. Serían humildes y respetuosas, incluso serviles, aspecto que haría que en ocasiones los demás se aprovechen de ellas. Timoratas y modestas, pueden llegar a sentir desprecio por sí mismas.

Finalmente, en relación a la última escala, *insatisfacción-concordancia*, si bien los puntajes no son elevados, el porcentaje de *insatisfacción* es mayor en el grupo de alumnos que padece del síndrome (29% a 23% respectivamente), lo que refleja una tendencia a sentir que reciben un trato injusto, que no se valora lo que hacen y que se las culpa por faltas que no han cometido. Sienten que sus oportunidades no resultaron como prometían y creen que lo bueno nunca dura. Son resentidas por considerar que se les imponen exigencias injustas y por ello se sienten inclinadas a no afrontar sus responsabilidades tan bien como podrían.

VII- CONCLUSIONES

Como dijimos inicialmente, el contexto actual impone exigencias cada vez más complejas tanto sobre el individuo como sobre las organizaciones. Para cumplir con sus objetivos, resulta necesario alcanzar niveles de alta performance y especialización a fin de estar acordes al ritmo de los cambios y no quedar excluidos del entorno con el que se relacionan.

En una búsqueda de mayor calificación, competencia y formación profesional, y con el objeto de no quedar al margen de un mercado laboral que cada vez exige mayores competencias, muchos sujetos ingresan al ámbito universitario. Paralelamente, muchos de estos estudiantes, no pueden asumir el costo que involucra el cursado de una carrera universitaria si no están insertos en dicho mercado para lograr acceder económicamente a su perfeccionamiento.

Esta situación suele terminar generando una espiral circular que condiciona la aparición de diferentes estresores que no sólo deterioran su rendimiento y la obtención de los objetivos que persiguen, sino y sobre todo, que los predispone a padecer un estrés crónico con las conocidas consecuencias a nivel individual y psicosocial.

Hemos señalado que, dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como respuesta al estrés laboral crónico, ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, fracaso en el rendimiento, fuentes de diferentes conflictos y deterioro en la salud física y psicológica.

Partimos de la conceptualización del síndrome de burnout como una respuesta, principalmente emocional, caracterizada por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal o en el trabajo. Se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias de afrontamiento y de este modo, se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

También destacamos que el cuadro no aparece en forma abrupta o súbita, sino que paulatinamente se atraviesan diferentes etapas que terminan configurando el síndrome; desde la percepción de un desequilibrio entre demandas laborales y recursos personales con el consiguiente sobre esfuerzo para adaptarse a las mismas, hasta el desgaste profesional y el deterioro psicofísico.

Subrayamos además que, si bien son numerosos los factores que inciden en la aparición del síndrome, distintas investigaciones señalan la interrelación entre el burnout y algunas características de la personalidad de los sujetos que lo padecen o están en riesgo de padecerlo.

Asimismo, indicamos que a pesar de que la mayoría de los estudios afirman que los profesionales de la salud y la enseñanza son los más afectados por el síndrome, los investigadores actuales insisten en que el concepto de burnout se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales y la estructura tridimensional del síndrome se mantiene estable en diferentes profesiones, aspecto que también es aplicable al colectivo de los estudiantes.

Desde este ángulo enfocamos nuestro trabajo; partiendo de la hipótesis de que los estudiantes universitarios que trabajan pueden desarrollar el síndrome de burnout, y que los estilos de personalidad pueden funcionar como factores protectores o condicionantes en la aparición del mismo.

La perspectiva de análisis desde la que se ha abordado la variable personalidad es la elaborada por Theodore Millon. Su teoría parte de la base de que la persona es un sistema orgánicamente integrado, una auténtica unidad sustantiva, donde la personalidad representa un estilo distintivo de funcionamiento adaptativo de un miembro determinado de una especie que le resulta eficaz en ambientes promedio o previsibles.

En consecuencia, los modos característicos de adaptación que se originan en la interacción entre dotación biológica y la experiencia social incluyen los elementos de lo que denomina estilos de personalidad, tanto normales como patológicos.

Para analizar la posible presencia del síndrome de burnout en los estudiantes y su vinculación con los estilos de personalidad, se ha efectuado la correlación de dos instrumentos validados científicamente como son el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI) y el Inventario Millon de Estilos de Personalidad (MIPS).

Desde la aplicación de una metodología descriptiva, exploratoria e inferencial de tipo transversal y no experimental, podemos inferir algunas conclusiones de interés que, lejos de aportar una explicación acabada del tema, sólo nos sitúan ante la toma

de conciencia de que nos encontramos frente a una problemática dinámica y compleja y que resulta necesario seguir profundizando en la misma a fin de diseñar estrategias de intervención acordes para estos estudiantes en el camino de su realización profesional y personal.

Al respecto; estamos en condiciones de afirmar que el síndrome de burnout aparece en los estudiantes universitarios que trabajan y que los estilos de personalidad funcionan, en muchos casos, como factores protectores o condicionantes del mismo.

Si bien las tres variables asociadas al burnout (agotamiento emocional, despersonalización y sentimientos de bajo logro o realización profesional y/o personal), presentan valores indicativos de la presencia del síndrome en el 26% de los alumnos que trabajan; las dos primeras escalas arrojan puntuaciones elevadas en el 42% de los casos, porcentaje que eleva considerablemente la proporción de burnout entre los alumnos que trabajan y realizan estudios universitarios.

No se evidencian diferencias en torno al sexo.

El período de edad que se encuentra entre los 23 a los 32 años, es el que aparece más crítico al momento a afrontar el estrés que se deriva de las demandas laborales y académicas a la vez.

Los alumnos que se encuentran casados son los que evidencian una mayor propensión a padecer el síndrome. A pesar de que muchas investigaciones indican que los apoyos familiares y sociales funcionan como factores protectores, en este caso, y como indicamos precedentemente, tal vez el hecho de estar casado y de tener que conciliar las demandas y requerimientos que devienen de la vida matrimonial y/o familiar con la laboral y académica, se convierten en factores de riesgo.

En relación con el total de alumnos, la incidencia de burnout aparece más elevada en las carreras de Contador Público y Administración. Por otra parte, los resultados indican que el último año de cursado de las diferentes carreras, constituye el período más crítico. Probablemente se relacione con las exigencias que se derivan de aspectos que conciernen a la graduación.

En lo que se refiere a los cargos, los alumnos que desarrollan actividades de atención al público son los que obtienen el mayor porcentaje, aspecto que confirma los datos empíricos. No aparece burnout en ningún alumno que se desempeña como docente. Es probable que el desarrollo de actividades docentes funcione como un factor de protección al momento de organizar las propias actividades de aprendizaje.

En cuanto a la antigüedad en el ámbito laboral, el intervalo de mayor riesgo se sitúa entre los 5 y 9 años.

Cuando efectuamos el análisis del burnout en relación con los estilos de personalidad, si bien no aparecen diferencias significativas entre los perfiles de personalidad de los alumnos que lo padecen y aquellos en los que no se evidencia, podríamos confirmar la presencia de ciertos rasgos de personalidad que funcionarían como protectores o condicionantes en la aparición del mismo.

Entre los factores protectores, podemos resaltar:

- La apertura en la consecución de las metas motivacionales. Actitudes y conductas destinadas a promover y enriquecer la vida, a producir placer y satisfacción en lo que realizan y a enfrentar desafíos vigorizantes.
- El desarrollo de una actitud protectora frente a los objetivos que se persiguen. En otros términos, procurar satisfacer las necesidades sociales y de pertenencia, intentar mantener relaciones íntimas y afectuosas, expresar lo que se piensa y siente, identificarse con el otro y preocuparse por el propio bienestar.
- Un estilo cognitivo caracterizado por la extraversión como disposición a aceptar los acontecimientos externos, el deseo de influir en los sucesos y ser influido por ellos.
- Un estilo de búsqueda, internalización y transformación de la información sobre el entorno y sobre sí mismo caracterizado por la sistematización. Cuando aparece este estilo, los sistemas de memoria se encuentran bien estructurados permitiendo que paulatina y rutinariamente se añadan nuevas experiencias cognitivas. Se evidencia orden, previsión, decisión, método, exigencia, formalidad, disciplina y meticulosidad.
- Un modo de relacionarse caracterizado por la comunicatividad, aspecto que posibilita confiar en las propias habilidades sociales, estar convencido de que se puede influir en los demás desde un estilo personal que resulta agradable. Este rasgo facilita el disfrute cuando se participa en actividades sociales y genera energía y motivación al emprender nuevas metas.

- Un estilo de interrelación basado en la firmeza y confianza en si mismo que facilita la asunción de posiciones de liderazgo, actuar con decisión y la puesta en práctica de actitudes audaces y persuasivas para lograr que demás las secunden en sus causas y propósitos.
- Una actitud respetuosa de la tradición y la autoridad y la tendencia a actuar de un modo responsable haciendo todo lo que está a su alcance para apoyar las normas y reglas convencionales denotando capacidad de organización, confiabilidad, prudencia y diligencia en lo que se refiere a las responsabilidades.
- Un estilo concordante, caracterizado por una actitud de servicio, de disponibilidad para adaptar sus preferencias de modo que resulten compatibles con las ajenas, a ajustar diferencias y lograr soluciones pacíficas, así como a ser comedido y a ceder si fuere necesario.

Entre los factores condicionantes, podemos destacar:

- Una conducta orientada hacia metas que toma como base la preservación, entendida como tendencia a concentrar la atención en las amenazas potenciales del ambiente, a mantener una actitud de vigilancia destinada a detectar las señales de una potencial retroalimentación negativa cuya aparición se prevee. Este tipo de conducta desvía el interés puesto en las relaciones cotidianas y las experiencias placenteras y limita la gama de emociones positivas y experiencias regocijantes generando un estilo inhibido, aprensivo y pesimista y una alta preocupación por los problemas de la vida.
- Un estilo cognitivo caracterizado por la introversión en el sentido de mantener una marcada distancia de los acontecimientos externos, no participar de los mismos y concentrarse más en los diálogos internos que en la realidad del mundo externo.
- Un modo de relacionarse con los demás caracterizado por el retraimiento con escasos intereses grupales o sociales, escasa necesidad de dar y recibir afecto y de exteriorizar los sentimientos, tendencia a no establecer vínculos sólidos con otras personas y a mantenerse en segundo plano, en actitud modesta y discreta.
- Un estilo vacilante de interrelación donde predomina la inhibición social y el alejamiento. Estos aspectos generan mayor sensibilidad a la indiferencia o al rechazo social, inseguridad y una tendencia a actuar con cautela en situaciones novedosas, previendo que se tendrá problemas al momento de relacionarse y temor a experimentar turbación.
- Una actitud discrepante y poco convencional en sus formas de interacción; procurar hacer las cosas desde el propio estilo y actuar de acuerdo a sus

propósitos sin interesarse por la opinión de los demás, resistirse a cumplir las reglas y a seguir la misma rutina diaria.

- La insatisfacción como actitud frente a los acontecimientos, la tendencia a sentir que se recibe un trato injusto, que no se valora lo que hace y que se le culpa por faltas que no ha cometido.

Los resultados expuestos, lejos de presentar una visión acabada del tema, sólo constituyen un aporte desde el cual revisar la planificación académica para este segmento de estudiantes.

En tal sentido, no sólo es importante seguir profundizando en el desarrollo de esta línea de investigación, sino y sobre todo, comenzar a implementar estrategias que permitan llevar a cabo un diseño específico para este sector, reforzando los factores positivos y disminuyendo los estresores que los ponen en riesgo no sólo de no lograr las metas que se proponen sino y fundamentalmente, que comprometen seriamente su salud psicofísica y su desarrollo personal.

Al respecto, proponemos algunas estrategias que podrían analizarse para su implementación:

- Realizar un diseño académico específico para este segmento de estudiantes, adecuando horarios especiales para el cursado de las diferentes materias.
- Establecer un régimen de tutorías personalizadas.
- Estipular un régimen de asistencia a clases que contemple su realidad laboral. (Por ejemplo: diseñar un régimen de extensión de inasistencias).
- Incorporar en el Reglamento Interno de la universidad la categoría de Alumno No Regular.
- Diseñar talleres relacionados con el manejo de la ansiedad, el estrés, la organización del tiempo, entre otros.
- Efectuar un seguimiento personalizado desde el Departamento de Orientación de la universidad.

VIII- BIBLIOGRAFIA

- 1- Blázquez Fraile, Agustín. (1981), *"Diccionario manual latino-español y español-latino"*. Barcelona: Editorial Ramón Sopena.
- 2- Cano Vindel, A. (2002). *"La ansiedad. Claves para vencerla"*. Málaga: Editorial Arguval.
- 3- Casalnova, B., Di Martino V.(1994). *"Por la Prevención del Estrés en el Trabajo. Las Estrategias de la OIT"*. Salud y Trabajo 102.
- 4- Cherniss, C. (1980), *"Professional Burnout in Human Service Organizations"*. En Moreno, B. y col. (1992). Configuración específica de estrés asistencial en profesores de BUP. Memoria de Investigación. Madrid. MEC_CIDE
- 5- Comisión Europea (2000). *"Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»?"* Luxemburgo: Autor. Disponible:http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/publicat/stress_es.pdf.
- 6- Cox, T.(1978). *"Stress"*. Baltimore: University Park Press en Ivancevich M., Matteson, M., 1989. Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. 2a. ed., México: Editorial Trillas Serie: Teoría y práctica organizacional.
- 7- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *"Comportamiento humano en el trabajo"*. México: Mc Graw Hill.
- 8- Freudenberger, H. J. (1974) *"Staff burnout"*. The Journal of Social Issues. 30 (1).
- 9- García Izquierdo, M. (1991). EPB: *"Una Escala para la Evaluación del Burnout Profesional de las Organizaciones"*. Anales de Psicología, 8 (1-2).
- 10- García-Pelayo y Gross, Ramón. (1989). *"Larousse diccionario usual"*. 6a ed., décima impresión, México: Ediciones Larousse.
- 11- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). *"Desgaste psíquico en el trabajo"*. Madrid: Síntesis Psicología.
- 12- Gil-Monte, P. R. (2000). *"Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)"*. Monográfico, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16 (2): 101-102.
- 13- Gil-Monte P. R. (2001). *"El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención"*. Valencia: Departamento de Psicología Social y Organizacional, Facultad de Psicología. Disponible en: <http://www.psicologia.com>
- 14- Ivancevich M., y Matteson, M., (1989). *"Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial"*. 2a. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y Práctica Organizacional.

- 15- Kobasa, S., Maddi, S. (1982), "*Hardiness and health: A prospective study*". Journal of Personality and Social Psychology, 42. (1):168-177
- 16- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). "*El Estrés y Procesos Cognitivos*". Barcelona: Editorial Martínez Roca. (V.O.: 1984).
- 17- Martínez, I., Márquez-Pinto, A., Salanova, M. y López Da Silva, A. (2002). "*Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal*". Ansiedad y Estrés. 8, (1).
- 18- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986): "*Maslach Burnout Inventory*". Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press. Palo Alto, C.A., 19.
- 19- Millon, T. (1997), "*MIPS. Inventario Millon de Estilos de Personalidad*". [Trad. A. Negrotto]. Paidós: Bs. As.
- 20- Millon, T., (1976) "*Psicopatología Moderna. Enfoque biosocial de los aprendizajes erróneos y de los disfuncionalismos*" [Modern psychopathology]. Barcelona: Salvat (Original publicado en 1969)
- 21- O.I.T. (1986). "*Factores Psicosociales en el Trabajo*". Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.
- 22- Peiró, J.M, y Salvador, A. (1993). "*Control del Estrés Laboral*". Madrid: Eudema S. A.
- 23- Robbins S. (1999). "*Comportamiento Organizacional*". México: Prentice Hall.
- 24- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., y Grau, R. (2000). "*Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?*". Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. 16, (2).
- 25- Sarason G., Irwin y Barbara G. Sarason, (1988). "*Psicología anormal, Los problemas de la conducta desadaptada*". 2a. ed., México: Editorial Trillas.
- 26- Selye, H (1976). "*The stress of life*". Barcelona: McGraw-Hill (edición revisada). New York Vida. Ediciones. ONIRO, S.A. (Original publicado en 1956).
- 27- Stoner, J. y Wankel, C., (1989). "*Administración*". México: Prentice-Hispanoamericana, S.A.

IX- ANEXOS