

# Psicología del trabajo

Un entorno de factores  
psicosociales  
saludables  
para la productividad

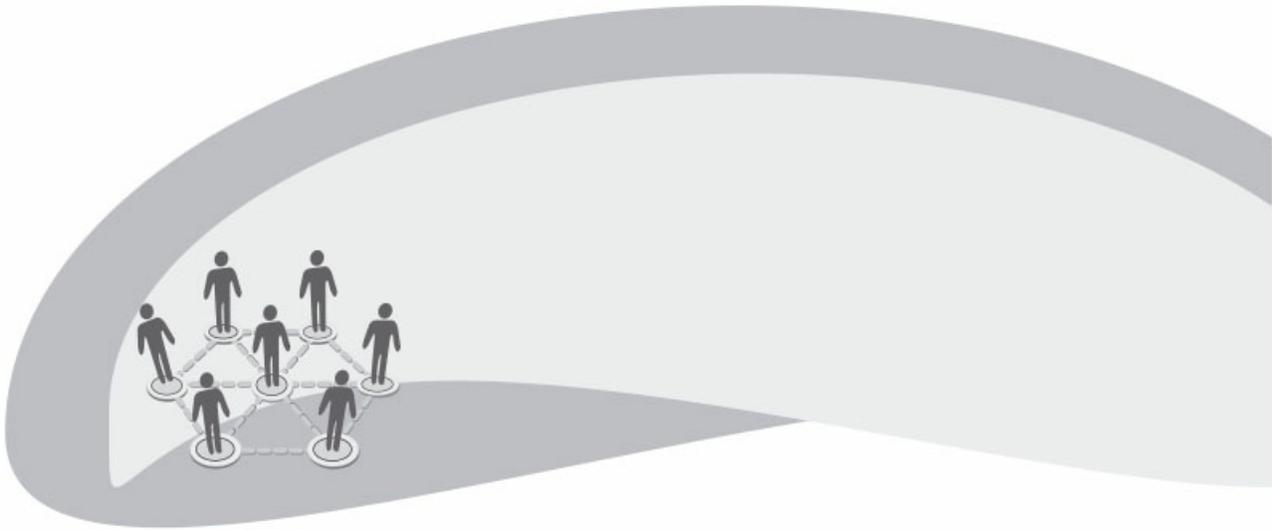
Jesús Felipe Uribe Prado



**Manual Moderno®**



Psicología del trabajo.  
Un entorno de factores psicosociales  
saludables para la productividad



# Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad

Jesús Felipe Uribe Prado

Doctor en Psicología Universidad Nacional Autónoma de México



**Manual Moderno**<sup>®</sup>

*Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.*

Av. Sonora 206 Col. Hipódromo, C.P. 06100 Ciudad de México

*Editorial El Manual Moderno Colombia S.A.S.*

Carrera 12-A No. 79-03/05 Bogotá, DC

Editor responsable:

**Lic. Santiago Viveros Fuentes**

Editorial El Manual Moderno

**Nos interesa su opinión, comuníquese con nosotros:**

**Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.**

Av. Sonora 206, Col. Hipodromo, Deleg. Cuauhtémoc. 06100 México, D.F.

(52-55) 52-65-11-00

[info@manualmoderno.com](mailto:info@manualmoderno.com)

[quejas@manualmoderno.com](mailto:quejas@manualmoderno.com)

**Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad**

D.R. © 2016 Universidad Nacional Autónoma de México Ciudad Universitaria,  
Delegación Coyoacán, C.P. 04510, Ciudad de México  
ISBN UNAM: 978-607-02-8063-4 (Versión impresa)  
ISBN UNAM: 978-607-02-8065-8 (Versión electrónica)  
Fecha de edición: 15 de agosto de 2016

En coedición con:

**Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.**

ISBN: 978-607-448-575-2 (versión impresa)  
ISBN: 978-607-448-576-9 (versión electrónica)

Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. núm. 39

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida sin permiso previo por escrito de la Editorial.

Esta obra fue aprobada por el Comité Editorial de la Facultad de Psicología, UNAM. Su contenido es un auxiliar para la enseñanza y es responsabilidad de sus autores.

**Para mayor información sobre**

Catálogo de producto

Novedades

Distribuciones y más

[www.manualmoderno.com](http://www.manualmoderno.com)

Psicología del trabajo : un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad /  
[coordinador y autor] Jesús Felipe Uribe Prado. — 1a edición — Ciudad de México : Universidad

Nacional Autónoma de México : Editorial El Manual Moderno, 2016. lii, 220 páginas : ilustraciones ;  
23 cm.

ISBN: 978-607-448-575-2 (versión impresa)  
ISBN: 978-607-448-576-9 (versión electrónica)

1. Trabajo – América Latina - Aspectos psicológicos. 2. Satisfacción laboral - América Latina - Aspectos psicológicos. 3. Ambiente laboral – América Latina - Aspectos psicológicos. 4. Calidad de vida – Aspectos sociales - América Latina. 5. Seguridad laboral - América Latina – Aspectos psicológicos. I. Uribe Prado, Jesús Felipe, coordinador. II. Universidad Nacional Autónoma de México.

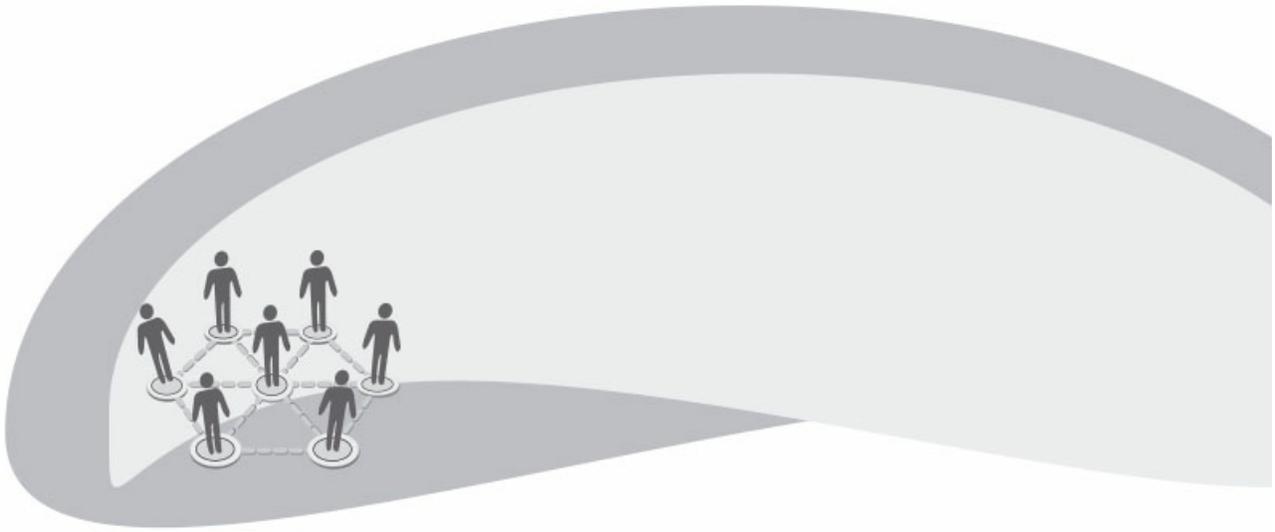
158.7098-scdd21 Biblioteca Nacional de México

Director editorial y de producción:  
**Dr. José Luis Morales Saavedra**

Editora asociada:  
**LCC Tania Uriza Gómez**

Diseño de portada:  
**LCS Adriana Durán Arce**





# Colaboradores

**Hugo Figueredo Ferraz** es Doctor en Psicología Social y Psicología de las Organizaciones por la Universidad de Valencia. En la actualidad es profesor colaborador en la Universidad Internacional de Valencia (VIU), y es miembro investigador en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO). Autor de diversas publicaciones científicas tanto en revistas nacionales e internacionales. **Capítulo 6**

**Laura Galiana Llinares** es Doctora en Psicología, Máster en Psicogerontología, Licenciada en Psicología y Diplomada en Magisterio por la Universidad de València (UV). Actualmente profesora en el Depto de Metodología de las CC del Comportamiento de la Universidad de València, además de en programas de postgrado de la Universidad Jaume I (Máster Universitario en Rehabilitación Psicosocial en Salud Mental Comunitaria) y la Universidad Autònoma de Barcelona (Máster en Atención Paliativa Integral a Personas con Enfermedades Avanzadas). Es coautora de diversas publicaciones en libros y revistas de prestigio internacional. Ha realizado diversas estancias de investigación, tanto en el contexto español como internacional (Loughborough University, Università di Roma). **Capítulos 8 y 12**

**Blanca Rosa García Rivera** es Ingeniera Industrial de UPIICSA (IPN), Doctora en Ciencias con especialidad en Ciencias de la Administración por el Instituto Politécnico Nacional, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT por la Universidad Autónoma de Baja California. Su experiencia laboral se ha enfocado al Desarrollo Organizacional y al Capital Humano. Autor de diversos estudios y libros sobre estos temas. Líder del Cuerpo Académico Desarrollo Organizacional y Capital Humano, profesora-investigadora y ahora Vicerrectora del Campus Ensenada de la Universidad Autónoma de Baja California. **Capítulo 13**

**Alejandra García Saisó** es doctora en Psicología por la UNAM, cuenta con Diplomado en Recursos Humanos del ITAM. Ha trabajado en posiciones ejecutivas y de consultoría para diversas empresas del sector público y privado. Autora de diversos artículos y capítulos en libros de investigación en cultura, psicología del trabajo y ambiental. Es profesora de la Facultad de Psicología de la UNAM y actualmente ejecutiva del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA-Bancomer) en México. **Capítulos 7 y 10**

**Pedro R. Gil Monte** es Doctor en Psicología. En la actualidad es Profesor de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, acreditado a Catedrático de Universidad por la

ANECA (Gobierno de España). Director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) en la Universidad de València. Autor de más de 150 estudios sobre factores y riesgos psicosociales en el trabajo. **Capítulo 6**

**Diego Jesús Hernández Calderón** es Licenciado en Psicología con Mención Honorífica por la UNAM, cuenta con experiencia de investigación en proyectos PAPIIT de la UNAM, profesionalmente ha colaborado para la iniciativa privada y ha colaborado para la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo, así como para la Secretaría de Seguridad Pública Federal en áreas de Recursos Humanos y Capacitación. **Capítulo 14**

**Herman Frank Littlewood Zimmerman** es actualmente consultor, profesor e investigador universitario, Psicólogo por la Universidad de Akron en Estados Unidos, graduado del doctorado en psicología de la Universidad de las Américas, del doctorado en administración del IPN y del doctorado en ciencias de la Administración de la UNAM. Realiza investigaciones cuantitativas, y ha participado en más de 50 congresos nacionales e internacionales. Actualmente es árbitro de la Revista de la Facultad de Administración de la UNAM, de la Revista Interamericana de Psicología Ocupacional de Colombia y de la Revista Investigación Administrativa del IPN, así como profesor de diversas universidades públicas y privadas. **Capítulo 5**

**Lilia Macedo de la Concha** Médico Cirujano por la UNAM, Maestra en Administración de la Atención Médica y de Hospitales, Certificada como especialista en Salud Pública y en Predicción de Riesgos en Salud Ocupacional. Japan International Center for Occupational Safety and Health (JICOSH) y Japan Industrial Safety and Health Association (JISHA). Profesora de carrera de tiempo completo del Departamento de Salud Pública de la Facultad de Medicina de la UNAM. **Capítulo 3**

**Emmanuel Martínez Mejía** es Licenciado en Psicología por la UNAM, Doctor por la Universidad Autónoma de Madrid en el programa “Comportamiento social y organizacional: Investigación, innovación y desarrollo en la sociedad del conocimiento” del departamento de Metodología y Psicología Social de la Facultad de Psicología, con el dictamen en la defensa de tesis de “Sobresaliente Cum Laude”. Es profesor de Psicología en la UNAM y otras instituciones. Ha sido instructor de capacitación en temas de psicología del trabajo, desarrollo humano y recursos humanos; actualmente es consultor en Investigación en Psicología Organizacional S.C. (IPsOrganizacional), como experto en diagnóstico e intervención en factores psicosociales y riesgos psicosociales en el trabajo y en proyectos de administración del cambio tecnológico, de procesos y de cultura, en las organizaciones. **Capítulo 9**

**Ignacio Alejandro Mendoza Martínez** es Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala, es miembro del Sistema Nacional de

Investigadores de CONACYT. Autor de diversos estudios y libros sobre temas de comportamiento humano en las organizaciones. Catedrático de la Universidad Anáhuac del Sur, Consultor e Investigador de factor humano en Stoopen & Human. **Capítulo 13**

**Elia Morales Nápoles** es licenciada en Psicología y Derecho con estudios de Maestría en Psicología Social por la UNAM. Consejera en Evaluación y Rehabilitación para el Trabajo por el Center for the Disabled de New York y el Woodrow Wilson Rehabilitation Center de Virginia. USA. Actualmente radica en Toulouse, Francia, donde lleva a cabo asesoría a distancia en distintos temas de salud en trabajo y consultorías psicológicas en la Región Midi-Pyrénées. **Capítulo 4**

**Rodolfo Nava Hernández** es Médico cirujano por la UNAM, especialista en Medicina del Trabajo, egresado del “Curso Superior de Seguridad e Higiene en el Trabajo” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España. Certificado en “Diagnóstico y Prevención de Neumoconiosis” y en “Predicción de riesgos en el trabajo” del Japan International Center for Occupational Safety and Health, Japón. Certificado por el Consejo Nacional Mexicano de Medicina del Trabajo. Coordinador de Salud en el Trabajo, División de Estudios de Posgrado, Facultad de Medicina, UNAM. Coordinador de la Maestría y el Doctorado en Salud en el Trabajo, Programa de Maestría y Doctorado en Ciencias Médicas, Odontológicas y de la Salud, UNAM. **Capítulo 11**

**Victor E. Olivares Faúndez** es Doctor en psicología social y de las organizaciones por la Universidad de Valencia, España. Profesor de la Escuela de Psicología en la Universidad de Santiago de Chile (USACH). Ex-editor de la Revista Ciencia y Trabajo de la Fundación Científica y Tecnológica ACHS (Fucyt) ([www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)) y autor de importantes artículos científicos nacionales e internacionales. Asesor del Senado de la República de Chile en materias relativas al estrés en el mundo del trabajo. **Capítulo 6**

**Amparo Oliver Germes** es Catedrática de Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Universidad de Valencia, directora del programa de doctorado interdisciplinar en Promoción de la Autonomía y Atención Socio Sanitaria a la Dependencia, Premio a la Excelencia Docente 2015 del Consejo Social de la Universidad de Valencia. Ha realizado estancias de investigación y/o mantiene estrecha colaboración con diferentes universidades en Reino Unido, Canadá y Estados Unidos. Responsable de consultoría estadística para uno de los grupos de trabajo de SECPAL (Sociedad Española de Cuidados Paliativos/Hospital Sant Pau Barcelona/Estrategia Balear). **Capítulos 8 y 12**

**Juana Patlán Pérez** es Doctora en Administración por la UNAM, ha realizado diversos proyectos de investigación y consultoría para la iniciativa privada, el sector público,

Gobierno Federal, Cámara de Diputados y el Banco Mundial. Actualmente es profesora e investigadora de la Facultad de Psicología de la UNAM y miembro del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT. Autora de artículos de investigación, capítulos y libros relacionados al comportamiento organizacional.

### **Capítulo 7**

**David Rudilla García** es Doctor en Psicología por la Universidad de Valencia. Trabaja como psicólogo en la Unidad de Hospitalización a Domicilio del Hospital General Universitario de Valencia, atendiendo a pacientes paliativos y de cronicidad avanzada y a sus familiares. Es Máster en Psicología de la Salud y Posgrado en Psicooncología. Ha llevado a cabo múltiples investigaciones centradas en la práctica asistencial en los cuidados paliativos, abordando temas de tratamiento sintomático, comunicación, espiritualidad, tratamientos psicológicos y cuidados de los profesionales. **Capítulo 12**

**Patricia Sancho Requena** Doctora en Psicología con reconocimiento como Premio Extraordinario de Doctorado, Máster en Psicología Clínica y Master en Atención Sociosanitaria a la Dependencia. Actualmente es Profesora Contratada Doctora en la Universidad Católica San Antonio de Murcia, España. Cuenta con más de 30 artículos en revistas peer review, algunos de ellos en primer cuartil, como por ejemplo Social Indicators Research, Structural Equation Modeling – A Multidisciplinary Journal o el European Journal of Psychological Assessment, entre otras. **Capítulos 8 y 12**

**Alejandro Sanín Posada** es Director de Proyectos del Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional- Cincel. Psicólogo y Especialista en Psicología Organizacional de la Universidad de Antioquia en Colombia. Magíster y aspirante a Doctor en Psicología del Trabajo, las Organizaciones y en Recursos Humanos de la Universidad Jaume I en España. Docente Universitario de pregrado y posgrado. Autor de diversos artículos de la especialidad. **Capítulo 1**

**María de Lourdes Soto Marín** es Licenciada en Psicología por la UNAM, cuenta con experiencia de investigación en proyectos PAPIIT de la UNAM, ha colaborado como ejecutiva y directiva para el Instituto de Administración de Avalúos de Bienes Nacionales, Comercializadora Polyjoys y Warehouse Worl's s.s. en áreas de Capacitación, Recursos Humanos y Dirección General. **Capítulo 14**

**José Manuel Tomás Miguel** es catedrático de metodología cuantitativa en postgrados en Universitat de Valencia, Universitat Jaume I de Castellon y en Sudamerica (Perú) y Caribe (Universidad Autónoma de Santo Domingo). Es un prolífico investigador tanto en áreas básicas de la metodología como psicometría, análisis de datos multivariantes o diseño de investigación, como en áreas aplicadas de la psicología y otras ciencias sociales y humanas. Ha participado en numerosos proyectos competitivos tanto de carácter nacional como internacional. Ha sido Visiting Professor durante 4 años en la

Loughborough University, así como realizado estancias de investigación en las prestigiosas universidades de North Carolina at Chapel Hill, Ottawa, Aberdeen, Nottingham, UNC-Charlotte, entre otras. Ha publicado más de 100 artículos científicos en revistas indexadas tanto nacionales como internacionales. **Capítulos 8 y 12**

**José Ramón Torres Solís** es Doctor en Administración y Doctor en Música graduado por la UNAM, se ha desempeñado profesionalmente en el campo de la Administración y la Promoción de la Cultura. Es profesor de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Ha sido profesor en prestigiadas Universidades de México, Estados Unidos, Canadá y China. Ha publicado numerosos artículos de investigación y es autor o coautor de seis libros, el último de ellos "The Handbook of Research on Indigenous Enterprise" publicado por la editorial Edward Elgar de Nueva Zelanda. **Capítulo 2**

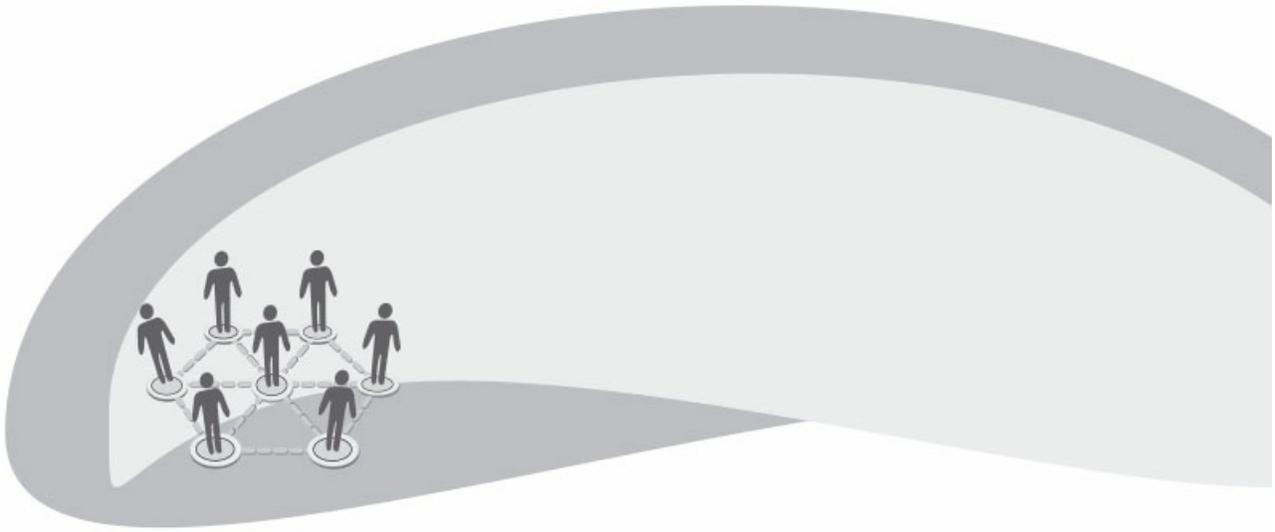
**Jesús Felipe Uribe Prado** es Doctor en Psicología, profesor e investigador de la Facultad de Psicología de la UNAM, miembro de diversos comités de investigación y del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT y autor de más de 40 artículos de investigación, capítulos, libros y pruebas psicométricas relacionados con psicología y salud ocupacional, entre ellas la EDO y la EVT publicadas por Editorial Manual Moderno. **Capítulos 7, 13 y 14**

**Ana Jacqueline Ureña Ramírez** es Psicóloga con maestría y especialidad en Psicología Organizacional de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) en República Dominicana. Cursó una especialidad en Calidad Total y un Diplomado en Psicología y Formación Basados en Competencias en la misma universidad, en dónde también es profesora adscrita. Actualmente ocupa la posición de Coordinadora de Actualización y Perfeccionamiento Docente en la Unidad que tiene que velar por la capacitación del personal docente y administrativo de dicha institución educativa. Posee Certificación Internacional en Competencia Laboral. Obtuvo el título de Suficiencia Investigativa DEA con la Universidad de Valencia España y en la actualidad es doctorada del programa "Psicología Educativa y Desarrollo Humano" de la Universidad de Valencia/UASD. **Capítulo 8**

**Blanca Estela Valdés Sánchez** es Psicóloga, Técnica Académica Asociada A Tiempo Completo de la División de Estudios de Posgrado, Subdivisión de Educación Continua, Coordinación de Salud en el Trabajo de la Facultad de Medicina, UNAM. Coautora de capítulos de libros y artículos en revistas nacionales e internacionales en los temas de Estilo de Vida y Salud en el Trabajo. **Capítulo 3**

**Víctor Xochitotl Nava** es Ingeniero en Computación, cuenta con Maestría en Habilidades Directivas por la UNITEC, es candidato a Doctor en Administración por la

Universidad La Salle. Su experiencia laboral se ha enfocado en la planeación, gestión y administración de proyectos en la Administración Pública Federal. Ha escrito artículos de investigación sobre liderazgo transformacional y compromiso organizacional. Catedrático de diversas instituciones públicas y privadas. **Capítulo 13**

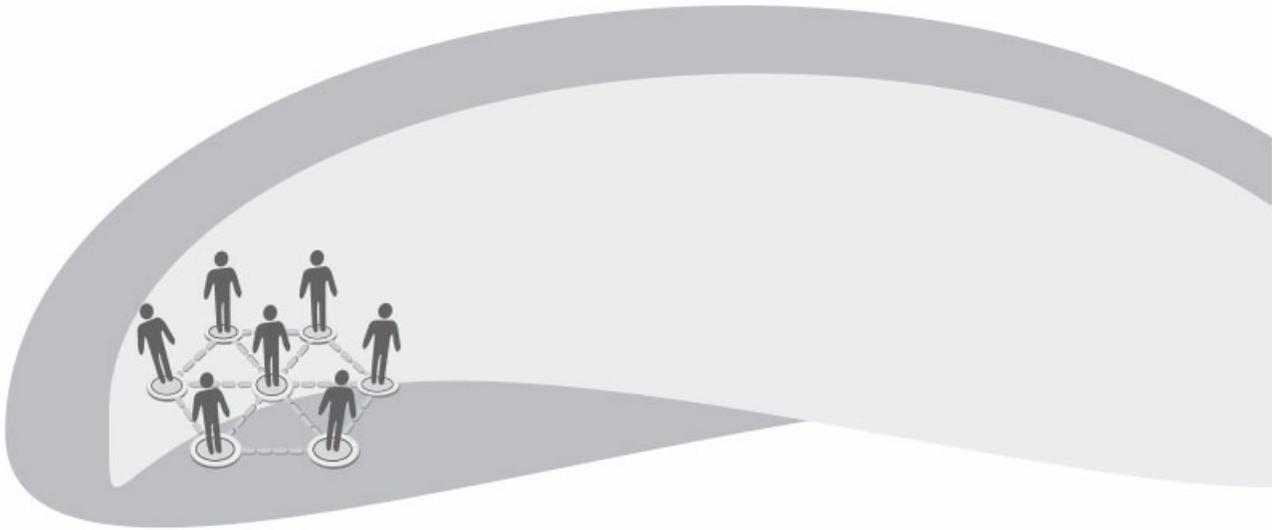


# Acerca del autor

Originario de la Ciudad de México, se dedica a la docencia, investigación y consultoría organizacional desde hace más de 25 años. Cuenta con estudios de licenciatura en psicología, Diplomados en Matemáticas y en Estadística Aplicada, maestrías en Administración de Organizaciones y en Psicología Social, realizó estudios de posgrado en el Instituto Mexicano de Psicoanálisis (IMPAC), cuenta con el doctorado en Psicología por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), cuenta con la medalla y reconocimiento al mérito universitario “Alfonso Caso” por el mejor proyecto de doctorado.

Es autor de más de 35 artículos publicados en revistas de difusión y arbitradas en psicología. Ha sido ponente y conferenciante en diversos congresos nacionales e internacionales sobre temas de psicología social y salud ocupacional. Autor de diversos capítulos en libros y, de los libros, “Psicología de la Salud Ocupacional en México”, “Violencia y acoso en el trabajo, mobbing” y “Clima y ambiente organizacional”. Creador de instrumentos psicométricos como la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) editados por Editorial Manual Moderno. Es Investigador Nacional nivel 1 en el Sistema Nacional de Investigadores (SNI) de CONACYT.

Ha sido consultor de diversas instituciones públicas y privadas en el ámbito de la psicología organizacional. Actualmente es profesor e investigador en la Facultad de Psicología de la UNAM. Realizó una estancia de investigación en la Universidad de Valencia en España. Es miembro de diversos comités colegiados, técnicos y académicos de la UNAM y otras universidades, miembro de la Asociación de Psicólogos Industriales, de la Sociedad Mexicana de Psicología, de la Asociación Mexicana de Creatividad y de la Asociación Mexicana de Psicología Social, Miembro de la Sociedad Interamericana de Psicología y de la Red de Investigadores Psicosociales en el Trabajo.



# Contenido

[Agradecimientos](#)

[Introducción](#)

[Breve historia/Psicología del trabajo en México: historia y desarrollo a 100 años de su inicio](#)

*Jesús Felipe Uribe Prado*

[¿Qué es la psicología del trabajo?](#)

[Breve descripción histórica de la psicología en general](#)

[Breve descripción histórica de la psicología en México a 172 años de su inicio](#)

[Psicología del trabajo en Europa y EUA](#)

[Psicología del trabajo en México a 100 años de su origen](#)

[Referencias](#)

## **PRIMERA PARTE. CALIDAD DE VIDA**

[Capítulo 1. Felicidad laboral: reflexiones sobre su aplicación al contexto del trabajo](#)

*Alejandro Sanín Posada*

[Introducción](#)

[Felicidad y trabajo](#)

[Medición de la felicidad](#)

[Intervención de la felicidad y sus efectos en el trabajo](#)

[Visión a largo plazo](#)

[Reflexiones finales](#)

[Referencias](#)

[Capítulo 2. Calidad de vida](#)

*José Ramón Torres Solís*

[Vida](#)

[Trabajo](#)

[Vida en el trabajo](#)

[Sobre la calidad](#)

[Ingresos y empleo](#)

[Educación](#)

[Salud](#)

[Seguridad](#)

[Felicidad](#)  
[ONU y el índice de desarrollo humano](#)  
[Ingresos, empleo y educación. Un reporte global](#)  
[Conclusión](#)  
[Referencias](#)

### [Capítulo 3. El estilo de vida y la salud en el trabajo. Aportaciones de la medicina y la psicología para su atención](#)

*Lilia Macedo de la Concha, Blanca Estela Valdés Sánchez*

[Introducción](#)  
[Antecedentes conceptuales sobre el estilo de vida](#)  
[Aportaciones de la medicina y la psicología para el estudio y la atención de los estilos de vida de los trabajadores](#)  
[Promoción de la salud, herramienta fundamental para el logro de estilos de vida saludables en los trabajadores](#)  
[Consideraciones finales](#)  
[Referencias](#)

### [Capítulo 4. Factores de riesgo psicológico del trabajo](#)

*Elia Morales Nápoles*

[Generalidades](#)  
[Factor de riesgo y condiciones de trabajo](#)  
[Clasificación de los riesgos de trabajo](#)  
[Áreas de impacto en la dimensión psicológica](#)  
[Factores de riesgo psicológico: físicos, químicos y psicosociales](#)  
[Factores químicos de riesgo neuroconductual](#)  
[Factores de riesgo psicosocial en el trabajo](#)  
[Fuentes de factores de riesgo psicosocial FRPsocT \(Morales, 1986 y1999\)](#)  
[Conclusiones](#)  
[Referencias](#)

### [Capítulo 5. Justicia interpersonal y personalidad: Su relación con la calidad de vida en el trabajo](#)

*Herman Frank Littlewood-Zimmerman*

[Justicia organizacional](#)  
[Personalidad](#)  
[Calidad de vida en el trabajo](#)  
[Método](#)  
[Resultados](#)  
[Discusión](#)  
[Referencias](#)

## SEGUNDA PARTE. DESGASTE OCUPACIONAL, SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO O *BURNOUT*

### Capítulo 6. Síndrome de quemarse por el trabajo

*Hugo Figueiredo-Ferraz, Pedro R. Gil Monte, Víctor E. Olivares Faúndez*

Definición del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)

Síntomas del SQT

Proceso del SQT según el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981)

Culpa: una emoción cultural

Definición de culpa

Culpa desde una aproximación interpersonal

Culpa y SQT

Hacia un modelo teórico del SQT con la culpa como síntoma

Modelo de Gil-Monte (2005)

Evidencia empírica del modelo

Referencias

### Capítulo 7. Un modelo de desgaste ocupacional: manifestaciones psicosomáticas, compromiso, clima y cultura organizacional en México

*Jesús Felipe Uribe Prado, Juana Patlán Pérez, Alejandra García Saisó*

Clima y cultura organizacional

Resultados

Conclusiones

Referencias

### Capítulo 8. Burnout en profesores universitarios dominicanos y su relación con la satisfacción laboral

*Patricia Sanch Requema, Ana Jacqueline Ureña Ramírez, José Manuel Tomás Miguel, Amparo Oliver Germes, Laura Galiana Llinares*

Introducción

Método

Resultados

Conclusiones y discusión

Referencias

### Capítulo 9. Relaciones de intercambio en las organizaciones y riesgos psicosociales: un estudio sobre la relación del contrato psicológico y el burnout (desgaste ocupacional) en una muestra de empleados mexicanos

*Emmanuel Martínez Mejía*

Burnout como riesgo psicosocial en las organizaciones

Contrato psicológico en las organizaciones

Propuesta de un modelo sobre la relación del contenido del contrato psicológico

[y el \*burnout\*](#)  
[Discusión y conclusiones](#)  
[Referencias](#)

## **TERCERA PARTE. SALUD Y PRODUCTIVIDAD**

### **Capítulo 10. Mejora de los ambientes laborales a partir de la psicología ambiental organizacional**

*Alejandra García Saisó*

[Psicología ambiental](#)  
[Psicología ambiental y arquitectura](#)  
[Psicología ambiental y lugares de trabajo](#)  
[Restauración ambiental](#)  
[Investigación mexicana sobre restauración y desgaste ocupacional \(\*burnout\*\)](#)  
[Discusión](#)  
[Referencias](#)

### **Capítulo 11. Alteraciones en la salud en trabajadores que laboran rotando turnos y trabajo nocturno: el ciclo o ritmo circadiano**

*Rodolfo Nava Hernández*

[Factores de riesgo psicosocial](#)  
[Rotación de turnos de trabajo](#)  
[Legislación mexicana sobre salud en el trabajo](#)  
[Cronobiología](#)  
[Alteraciones hormonales](#)  
[Afectación en las esferas familiar, social y laboral](#)  
[Referencias](#)

### **Capítulo 12. Aproximaciones a la medida de factores estresores y protectores en profesiones sanitarias**

*Laura Galiana Llinares, Amparo Oliver Germes, José Manuel Tomás Miguel, David Rudilla García, Patricia Sancho Requema*

[Introducción](#)  
[Objetivos del estudio](#)  
[Fatiga de la compasión y conceptos afines](#)  
[\*Burnout\* y profesionales asistenciales](#)  
[Trauma de estrés secundario](#)  
[Satisfacción con la compasión](#)  
[Herramienta Pro-QOL como aproximación a la medida](#)  
[Prevención de la fatiga de la compasión y promoción de la satisfacción con la compasión](#)  
[Conclusiones](#)

## Referencias

### Capítulo 13. Liderazgo y su relación con variables de resultado: un modelo estructural comparativo entre el liderazgo transformacional y transaccional en escuelas públicas de educación básica

*Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, Víctor Xochitototl Nava, Blanca Rosa García Rivera, Jesús Felipe Uribe Prado*

#### Introducción

#### Modelo de liderazgo de Bass y Avolio

#### Estudios previos

#### Justificación

#### Objetivo

#### Planteamiento del problema

#### Pregunta de investigación

#### Metodología

#### Instrumentos

#### Análisis estadístico y contrastación de hipótesis

#### Discusión y conclusiones

#### Referencias

### Capítulo 14. Conceptualización de la carga mental de trabajo

*Diego Jesús Hernández Calderón, María de Lourdes Soto Marín, Jesús Felipe Uribe Prado*

#### Carga mental

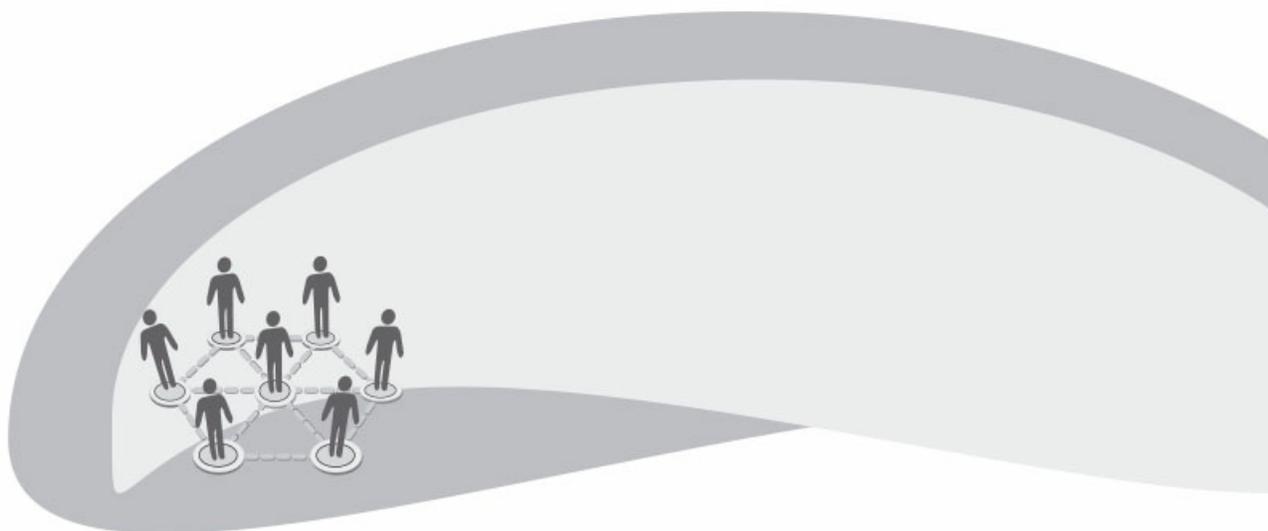
#### Antecedentes

#### Investigación en México

#### Insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea

#### Discusión y conclusiones

#### Referencias



Dedico este libro a Juana Prado Hernández, por el amor de siempre

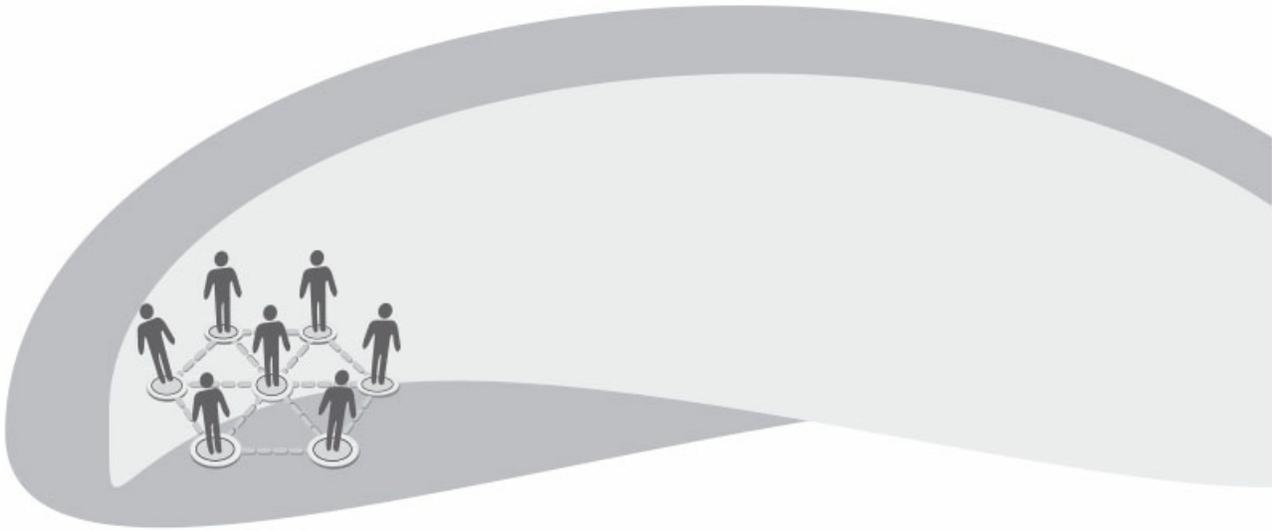
# Agradecimientos

Siempre faltarán personas e instituciones valiosas cuando se trata de recordar a todos aquellos que participaron de manera directa e indirecta en la conformación de un libro; sin embargo, en mi caso intentaré mencionar a los que impactaron de manera directa. De antemano me disculpo por alguna omisión:

A la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) mediante los proyectos de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA) denominados PAPIIT (Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica, clave IN302012), a quienes permitieron que con el apoyo de estos recursos este proyecto se volviera realidad: al Ex-Rector, Dr. José Narro Robles, Dr. Jaime Morán Zenteno, Director General de DGAPA, Dr. Javier Nieto Gutiérrez, Ex-Director de la Facultad de Psicología. Asimismo, a los entusiastas alumnos que colaboraron conmigo en diferentes formas con el proyecto: Sonia Salmerón, Sonia Elizabeth Campero Martínez, Daniela Fiscal Barrera, Laura Wendy Muñiz Flores, Amaranta Kassandra Pozos Lazos, María de Lourdes Soto Marín, Erika Guevara Carreón, David Cerda Ortiz, Adriana Aparicio Gómez, Mariana González Troncoso, Sarai García Mendoza, Ollin Víctor Montecillo Carreón, Samantha Contreras Rivera y Laura Álvarez. A todos los autores y colaboradores que conformamos este libro, en particular a los colegas de Colombia, República Dominicana, Chile y España, a las autoridades de la Facultad de Psicología de la UNAM, en especial, un reconocimiento a los licenciados Margarito Cruz y María Elena Gómez, así como a Rodrigo Galicia y Miguel Ibarra. Para finalizar, a todos los trabajadores que participaron en todas las etapas y muestras poblacionales de este proyecto. A todos: ¡gracias!

Ciudad Universitaria 24 de julio de 2016.

**Jesús Felipe Uribe Prado**



# Introducción

En teoría, una persona cumple con su función social por medio de su trabajo, actividad por la que recibe recursos necesarios e incluso suficientes para su sostenimiento y el de su familia. Existen evidencias en todo el mundo de que el trabajo ha sufrido transformaciones junto con los modelos de producción, desarrollo económico y de administración de recursos financieros, materiales y humanos, por lo que la hipótesis anterior no siempre resulta cierta.

Según Bermúdez (2010) en el decenio 1980-89 del siglo XX se generó una de las crisis más profundas del mundo del trabajo en la historia reciente, producto del fantástico salto tecnológico; la automatización electrónica y robótica, provocaron en el empresariado la necesidad de causar una de las crisis económicas y laborales más agudas de la historia para adaptarse a una producción en serie flexible, desconcentrada y más desarrollada en su tecnología, que trajo como resultado una disminución de la clase obrera industrial tradicional, heterogenización e intensificación del trabajo parcial, precario, temporal y tercerizado. A consecuencia de lo anterior, los trabajadores han quedado expuestos a incertidumbres sin precedentes en el siglo XXI:

- Plena pérdida de empleo y prestaciones sociales.
- Desigualdad de ingresos.
- Sindicatos ilegítimos, corporativos y con poder de negociación política, no laboral.
- Despidos injustificados.
- Reclasificación de puestos de trabajo con ambigüedad de roles.
- Incremento en los riesgos de trabajo relacionado con factores psicosociales, e higiene y seguridad, relacionados con enfermedades y accidentes de trabajo.

Cuando el mundo emergente (como Latinoamérica) transita a una economía global, el éxito de adaptación y por lo tanto el logro económico depende de la rapidez de ajuste al nuevo mercado internacional (Consenso de Washington). Se supone que la legislación laboral nacional promueve la estabilidad en el contrato, salario, prestaciones, jornadas, entre otros. Sin embargo, no resultó así y se creó lo que llaman los abogados laboristas: **fractura regulatoria**. En América latina se ha dado una gran apertura económica, privatizaciones, desregulaciones financieras, del mercado y de legislación laboral, lo cual se traduce en: cierre de empresas, desempleo, aumento de la informalidad, migraciones, explotación de la mano de obra y en consecuencia mayor desigualdad social (Bouzas, 2010).

Según Bayón (2009) el giro neoliberal que dieron las políticas laborales y sociales de México a partir del decenio 1980-89 exacerbó la desigualdad, la pobreza y la exclusión social. Según la autora, el cambio de rumbo político a partir de esos años no ha sido acompañado de una revisión crítica del modelo económico ni de sus efectos sociales. El Estado adquiere un creciente rol residual en el área social, se profundiza la

mercantilización de los servicios sociales (privatización de empresas administradas por el Estado, como Petróleos Mexicanos) y se extiende la provisión informal centrada en la familia, se protege a la población indigente (los pobres de los pobres), pero no a los trabajadores en condiciones precarias (los pobres de los trabajadores). Para la importante revista FORBES México se han modificado las siguientes cifras tanto para pobres (cuadro 1) como para ricos (cuadro 2), consultados en septiembre de 2015 y se considera que en México las cifras llevan atrasos de al menos dos años para el caso del primer cuadro:

<b>Cuadro 1. Pobreza en México, cifras al 2012</b>				
<b>Rubro</b>	<b>Cifras</b>	<b>Periodo</b>	<b>Incremento-decremento</b>	<b>Fuente</b>
Personas en situación de pobreza aumentó	52.8 millones a 53.3	2010 a 2012	Incremento de 500 000	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval)
Con base en el crecimiento de la población: la pobreza en el país bajó (se considera una población aproximada de 117 millones)	46.1 a 45.5%	2010 a 2012	Decremento de 700 000	Coneval
Número de habitantes en el país	114.5 millones a 117.3	2010 a 2012	Incremento de 1.024%	Consejo Nacional de Población (Conapo)
Personas en situación de pobreza extrema (3 o más carencias sociales y con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo)	13 millones a 11.5	2010 a 2012	Decremento de 1.13%	Coneval
Población vulnerable por ingreso (sin carencias sociales pero con ingresos por debajo de la línea de bienestar)	6.7 millones a 7.2	2010 a 2012	Incremento de 1.04%	Coneval
Personas sin carencias sociales y con ingresos superiores a la línea de bienestar	22.8 millones a 23.2	2010 a 2012	Incremento que compone 19.8% de la población	Coneval
Fuente: <a href="http://www.forbes.com.mx/aumenta-numero-de-pobres-en-mexico/">http://www.forbes.com.mx/aumenta-numero-de-pobres-en-mexico/</a>				

<b>Cuadro 2. Diez personajes más ricos en México, cifras al 2015</b>			
	<b>Nombres y posición ranking en México</b>	<b>Algunas empresas</b>	<b>Fortuna de USD (dólares norteamericanos)</b>
1	Carlos Slim Helú	Grupo Carso, América Móvil, principales empresas mexicanas que cotizan en bolsa	77.1 mil millones
2	German Larrea Mota Velasco	Grupo México	13.9 mil millones
3	Alberto Bailleres	Industrias Peñoles	10.4 mil millones
4	Ricardo Salinas Pliego	Elektra, TV Azteca	8 mil millones
5	Eva Góngora Rivera	Femsa, Oxxo	6.7 mil millones
6	María Asunción	Ex grupo Modelo y ahora empresaria inmobiliaria	5.6 mil millones

	Aramburuzabala		
7	Daniel Servitje Montull	Grupo Bimbo	4.9 mil millones
8	Juan A. González Moreno	Grupo Gruma	4.7 mil millones
9	Jerónimo Arango	Ex grupo Cifra y Wal Mart	4.3 mil millones
10	Antonio del Valle	Mexichem, Ex jugos del Valle	3.7 mil millones
Fuente: <a href="http://www.forbes.com.mx/los-10-personajes-mas-ricos-de-mexico/">www.forbes.com.mx/los-10-personajes-mas-ricos-de-mexico/</a>			

Cifras y más cifras, pero más allá de incrementos y decrementos el país no se mueve igual, hay menos pobres extremos, pero hay más pobres precarios; en otras palabras, desde hace más de 30 años en México existe una terrible desigualdad social que se parte por el centro. Según Bayón (2010) la persistencia de un modelo social que ha evidenciado su profundo carácter excluyente se produce en un contexto en que el tipo de inserción internacional adoptado por el país desde mediados del decenio 1980-89, sustentado en el modelo maquilador y en la disponibilidad de abundante mano de obra barata, ha comenzado a mostrar signos de agotamiento. Según la autora, es un modelo económico que crea poco valor agregado y empleo de baja calidad, y que apenas genera encadenamientos productivos con la industria manufacturera interna, por lo que no puede ser una base sólida de la estrategia de industrialización y desarrollo del país. Este fenómeno se ha reproducido en todo el continente, inclusive en EUA y Canadá, pero los mayores costos se han observado en Latinoamérica (véase Revista Internacional del Trabajo [2009] de la OIT con relación a la experiencia Neoliberal en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, México y Uruguay).

Con base en este fenómeno mundial descrito arriba, Blanco (2015) comenta que el “fantasma” llamado **desigualdad** vuelve a la vida para recorrer espacios sociales y geográficos en todo el planeta. Con base en la obra “El capital en el siglo XXI” de Thomas Piketty (2015), asegura que dicho fantasma desencadena viejos dilemas sociales e históricos ya observados por Marx. Piketty (2015), asegura que la desigualdad adquiere múltiples formas en distintos espacios sociales del capitalismo global; ésta, al igual que obras como las de Smith, Ricardo y Marx tuvieron como objeto de estudio el de la distribución de la riqueza entre las clases sociales y las personas, es decir, la desigualdad. En México y Latinoamérica esos grupos sociales se han ampliado hacia sus extremos, mientras se reproducen los pobres precarios, también lo hacen los llamados “mirreyes”, que tienen una inmensa riqueza (Ricardo Raphael, 2014, *El Mirreynato*).

Piketty utiliza un conjunto de métodos y una perspectiva central histórica (diferente a la de Marx, basada sobre todo en estadísticas nacionales), revisa el cambio entre sucesión de tierras a propiedad inmobiliaria, industrial, financiera, de patentes que en la actualidad componen el capitalismo patrimonial, según Blanco (2015) “donde la cola mueva al perro”, a pesar de esfuerzos nacionales e históricos como los de la Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano, la Declaración de los Derechos Humanos o en México la Constitución en sus artículos 3º y 123. La reciente Declaración de principios y

derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de 1998, respecto a la cual hay consenso en todo el mundo de que los derechos laborales deben ser cumplidos por todos los países miembros porque, según la OIT, son aplicables a los trabajadores de todo el mundo.

Según la OIT (1998) todos los países deberían cumplir con cuatro categorías de derechos:

- Libertad sindical y de asociación.
- Reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva.
- Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.
- Abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

La respuesta internacional no se hizo esperar por la parte empresarial, con base en la idea de que no se podía poner a competir a los países emergentes con los más desarrollados en términos de estándares internacionales, a pesar de argumentos políticos, económicos, laborales y humanitarios. Han pasado más de 20 años, y aún se da esta competencia con los países desarrollados, en las mismas condiciones o incluso más precarias, los trabajadores laboran en una situación de desigualdad económica y social, los empresarios favorecidos por el sistema (Mirreynato) incrementan cada año sus utilidades más allá de inflación, pobres o problemas sociales como la violencia, el crimen organizado y la corrupción (la desigualdad en su plenitud como dice Piketty). Por su parte, los sindicatos en silencio y con un discurso “desgastado” de derechos laborales “sesentero tardío” que termina por otorgar total autoridad a los representantes patronales, a cambio de poder, gloria auto-escenificada con elogios y estatuas, mucha libertad respecto a las cuotas obreras e impunidad (véase el libro “los Amos de la mafia sindical” de Francisco Cruz Jiménez [2013]). No hay duda, como dice Blanco (2015) el fantasma de la desigualdad recorre el mundo.

En este contexto surge el interés de escribir este libro, con dos objetivos primordiales: el primero, alzar la mano desde la psicología del trabajo y mostrar que existe una participación profesional polémica pero trascendente en el mundo del trabajo. El segundo, dar a conocer que a 100 años o más del surgimiento de la psicología del trabajo en México y también en el mundo, hay argumentos, teorías, modelos, técnicas, entre otros que se encuentran en consonancia con la problemática mundial de la economía, la violencia y el empleo para argumentar y favorecer no sólo al trabajador, sino a la productividad y a todo su entorno (véase el capítulo referente a la historia de la psicología del trabajo).

Se trata de mostrar a los actores del mundo del trabajo que el problema de la desigualdad tiene un componente psicológico de gran importancia: el de la psicología de la salud ocupacional, que comprende, entre otras cosas, riesgos psicosociales y de salud, satisfacción en el trabajo y la productividad. Por ello, si la voz de los psicólogos del trabajo se escuchara traería beneficios a patrones, sindicatos, trabajadores y a las familias

de todos ellos.

Así es como comienza este libro, sin pretender ser historiadores, se hace un breve comentario acerca de la historia de esta especialidad en el mundo y en particular, en México con el fin de ofrecer un redescubrimiento de los psicólogos como profesionales históricos, capaces de transformar una realidad que debe ir más allá de la supuesta “sociedad del bienestar”, con métodos, teorías, modelos y técnicas objetivas y científicas derivadas de las ciencias del comportamiento en interrelación con la medicina, el derecho, la economía, la administración, la antropología, la estadística y las matemáticas, la ciencia política y hasta el sentido común, entre otros. Todo ello por el bienestar de los trabajadores y la productividad organizacional en contextos de salud ocupacional.

Según Gil-Monte (2014) la psicología no ha sido ajena a los cambios ocurridos de manera global en los últimos decenios ni a los problemas derivados de ellos. Según el autor, la demanda social requiere de profesionistas que estudien, conozcan e investiguen los factores psicosociales en el trabajo y recomienden estrategias para prevenirlos. Este libro pretende proporcionar al lector una serie de esfuerzos llevados a cabo por un grupo de investigadores de Colombia, República Dominicana, Chile, España y México con diversos temas en el ámbito de los factores psicosociales y la salud ocupacional. Por los temas abordados el texto está compuesto por tres grandes grupos: calidad de vida, desgaste ocupacional y salud y productividad.

El primer apartado se refiere a la calidad de vida y está compuesto por cinco capítulos. El primero se refiere a la felicidad, en el que Alejandro Sanín de Colombia presenta una aproximación teórica relacionada con medidas, estrategias de intervención y estudios longitudinales sobre este tema, con el ánimo de reflexionar acerca de su aplicabilidad en el contexto del trabajo. Al final, el autor desarrolla una reflexión sobre la aplicabilidad de este concepto en el contexto organizacional y del trabajo.

En el segundo capítulo, José Ramón Torres de México, explica que la calidad de vida es el conjunto de características que describen la percepción de las personas acerca de su propia vida, por lo que propone apreciar este concepto desde la perspectiva social y económica a partir de indicadores tales como empleo, educación, salud e ingresos económicos, entre otros.

En el tercer capítulo, Lilia Macedo de la Concha y Blanca Estela Valdés Sánchez de México, hacen un recorrido sobre diversos enfoques y teorías relacionadas con el estilo de vida, con el propósito de que los profesionales del área de la salud en el trabajo apliquen aquel que mejor se adapte a su quehacer.

En el cuarto capítulo, Elia Morales Nápoles de México, tiene el propósito de exponer a los interesados en psicología del trabajo y la salud, un panorama de los factores de riesgo psicológico que pueden encontrarse en distintos contextos laborales en la práctica profesional, el enfoque se centra en dejar ver el carácter interdisciplinario y de transdisciplina en acciones y campos de investigación actuales y potenciales de la psicología en el ámbito de la salud en el trabajo.

Para el quinto capítulo, Herman Littlewood de México, describe y explica cómo la percepción de justicia se combina con dos rasgos de personalidad que algunos autores

denominan como abuso y benevolencia, y cómo esta combinación incide en la calidad de vida en el trabajo.

El segundo grupo se relaciona con el desgaste ocupacional, síndrome de quemarse por el trabajo o conocido a nivel mundial como *burnout*. Cuatro capítulos componen este apartado.

El primero corrió a cargo de Hugo Figueiredo-Ferraz y Pedro Gil-Monte de España, así como de Víctor Olivares-Faúndez de Chile, quienes proponen un modelo explicativo del proceso del síndrome creado por Gil-Monte, que pretende ser un esquema facilitador para el diagnóstico y tratamiento del mismo, donde se pueden identificar los antecedentes, así como las consecuencias derivadas del fenómeno. Según los autores, la idea fundamental del modelo se sustenta en que es posible reconocer dos perfiles distintos en el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Por un lado, un perfil que no incorpora los sentimientos de culpa y por otro, uno que sí lo hace. De esta manera, los autores describen individuos, que sufren y afrontan el síndrome de forma diferente.

En el segundo capítulo, Jesús Felipe Uribe-Prado, Juana Patlán Pérez y Alejandra García Saisó de México, proponen un modelo para explicar la manifestación de factores psicosomáticos, mediante análisis de ruta con ecuaciones estructurales y con base en la hipótesis de que la cultura y el clima organizacional generan un ambiente que puede ser estresante o de desgaste ocupacional (*burnout*) con afectación directa al compromiso organizacional y a la posible generación de factores psicosomáticos, elementos muy importantes y valorados por su impacto en el desempeño y la salud ocupacional.

En el caso del tercer capítulo, Patricia Sancho, José Manuel Tomás, Amparo Oliver y Laura Galiana de España, así como Ana Jacqueline Ureña de República Dominicana, afirman que a nivel mundial y también en el contexto iberoamericano existe abundante literatura en torno a las condiciones personales y laborales de los trabajadores de la educación y, en concreto, sobre los educadores y sus relaciones con el síndrome de quemarse en el trabajo y la satisfacción laboral. No obstante, nuevas evidencias en muestras de poblaciones específicas corroboran que los efectos de un cierto número de variables personales y organizacionales sobre el desgaste ocupacional afectan de manera adversa la satisfacción laboral en formas particulares.

Para el cuarto capítulo, Emmanuel Martínez-Mejía de México, afirma que las organizaciones deben tomar en cuenta que configurar una dinámica laboral “de riesgo” orientada a restringir en forma deliberada información importante, reducir los beneficios y el compromiso, da lugar a una espiral de correspondencia negativa que lleva a los empleados a desgastar la relación y genera el síndrome de desgaste psicológico en el trabajo (*burnout*); mientras que configurar una dinámica laboral “sana” orientada a proporcionar condiciones laborales óptimas y altos niveles de desarrollo para el crecimiento interno, genera una espiral de reciprocidad positiva que disminuye la tensión y el desgaste psicológico en el trabajo.

El tercer grupo está relacionado a cinco capítulos con temas que tocan importantes elementos del trabajo: la salud física y mental y los ambientes productivos, educativos y

de la salud o sanitarios.

En el primer capítulo, Alejandra García de México, busca generar conocimientos dirigidos a los empresarios y áreas de recursos humanos acerca de la importancia y relación del clima social, el ambiente físico, la percepción de la restauración psicológica y el síndrome de desgaste ocupacional de manera que, puedan determinar el uso y distribución de presupuestos de inversión en beneficio de sus trabajadores, así como comprender la relevancia de controlar variables relacionadas con bajos costos y altos beneficios en términos de la evaluación ambiental, el clima social, la percepción de la restauración ambiental y el desgaste ocupacional.

Para el segundo capítulo, Rodolfo Nava Hernández de México, afirma que el trabajo con rotación de turnos y el trabajo nocturno exigen al organismo estar en plena actividad, si bien en realidad requiere estar en reposo y, a su vez, necesita descansar cuando se encuentra activo a nivel fisiológico y psicológico. Todo ello provoca un desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social. La rotación semanal o mayor impide una realineación de los ritmos biológicos, de tal forma que se vive en una disritmia permanente que puede originar diversas alteraciones, enfermedades y, o accidentes, por lo que los autores aprovechan este texto para realizar una serie de recomendaciones prácticas de medicina del trabajo para quienes tienen a su cargo personal con alteración en sus ciclos circadianos.

En el tercer capítulo, Laura Galiana, Amparo Oliver, David Rudilla, José Manuel Tomás y Patricia Sancho de España, confirman que para favorecer la salud y bienestar de los profesionales de la salud deberán los estudiosos centrarse en aquellas variables que puedan prevenir o disminuir la presencia de la fatiga de la compasión, a la vez que promocionar o aumentar la satisfacción de la compasión. Basados en investigaciones recientes, se tienen ciertas guías sobre de que elementos se dispone para ello no obstante, las líneas futuras apuntan a la medida y promoción del autocuidado, autoconsciencia y la formación en afrontamiento del estrés y gestión de las emociones.

Para el cuarto capítulo, Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, Víctor Xochitototl Nava, Blanca Rosa García Rivera y Jesús Felipe Uribe Prado de México, plantean que la educación en México se ha caracterizado por ser bastante institucionalizada y burocratizada, donde el director es inaccesible a los maestros debido a sus múltiples funciones, quien se limita a emitir comunicaciones masivas y dar instrucciones de trabajo y lineamientos a seguir. Debido al sistema, los directores se apoyan más en auditorías educativas y evaluaciones docentes para comprobar la eficiencia del personal a su cargo, en lugar de utilizar el liderazgo como una herramienta que le permita obtener mayor rendimiento, satisfacción y motivación en sus docentes. Por eso, es de suma importancia conocer cuál es el impacto que el estilo de liderazgo transformacional, transaccional y *laissez faire* de los directivos en ambientes educativos podría ejercer en la satisfacción de su personal, lo cual podría brindar grandes mejoras sociales y económicas a la institución y su entorno.

Por último, en el quinto capítulo de este apartado, Diego Jesús Hernández Calderón, María de Lourdes Soto Marín y Jesús Felipe Uribe Prado de México, aseguran que la

carga mental de trabajo es un fenómeno poco estudiado en el país, en el cual, el entendimiento que se tiene del concepto y lo que éste representa, es casi nulo en los trabajadores y directivos de las empresas en México.

Los autores llevaron a cabo una investigación exhaustiva de la literatura sobre carga mental más sobresaliente, así como la utilización de la técnica de redes semánticas, con el fin de comprender de una mejor manera la realidad percibida por los trabajadores mexicanos en torno a la carga mental laboral. Encontraron que los trabajadores mexicanos asocian este aspecto con otros fenómenos como el estrés, fatiga o con un simple dolor de cabeza. De acuerdo al estudio realizado con las personas consideradas en la muestra de las redes semánticas, los autores pudieron distinguir que para estos trabajadores no es una prioridad la salud mental o física, ya que le dan mayor importancia a concluir su trabajo de una forma rápida y correcta. Esta manera de ver la actividad laboral hace mención a uno de los factores correspondientes de la carga mental de trabajo: la presión temporal, por lo que el capítulo además ofrece recomendaciones para realizar una concientización en trabajadores y directivos de lo que conlleva la salud mental de aquéllos, en este caso sobre la carga mental y sus consecuencias.

Como puede observarse en la diversidad de temas, enfoques y análisis utilizados por los diferentes grupos de investigadores de la psicología de la salud y, en particular, el estudio de los factores psicosociales tienen múltiples maneras de llevarse a cabo, sin embargo, también puede señalarse que, a pesar de las diferencias continentales y regionales (Colombia, España, República Dominicana, Chile y México), la preocupación por la salud y la productividad es la misma; por lo que se puede asegurar que la psicología del trabajo, sin importar su historia de origen, camina tras los mismos fines: la salud de los trabajadores y su familias.

Los contextos económicos, políticos, ideológicos, sociales, sindicales y de identidad nacional generan los mismos problemas para todos los trabajadores en el mundo y, al menos para Iberoamérica y España, sin lugar a dudas conforman el “fantasma de la desigualdad” en el sistema capitalista mundial, por lo cual fenómenos como pobreza, enfermedad, accidentes, desempleo, precariedad laboral, tercerización, corrupción, impunidad, violencia, migración, entre otros no tienen nacionalidad, fronteras ni soluciones fáciles. En otras palabras, la psicología del trabajo y sus profesionales tienen bastante que aprender, pero también demostrar a todos los actores involucrados que los más de 100 años de esta especialidad han tenido un objetivo común en todo el mundo: el bienestar de los trabajadores y sus familias.

## REFERENCIAS

- Bayón, M.C. (2009). Persistencia de un modelo social excluyente en México. *Revista Internacional del Trabajo*, 3, 128, septiembre, 331-348.
- Bermúdez, A.K. (2010). ¿Cómo debe responder el derecho del trabajo al trabajo del futuro? En O.A., Bouzas, *Perspectivas del Trabajo en México* (pp. 69-97). México: IIE-UNAM.
- Blanco, J. (2015, 4 de agosto). El fantasma, *La Jornada*, p.17.
- Bouzas, O.A. *Perspectivas del Trabajo en México*. México: IIE-UNAM.
- Cruz, J. F. (2013). *Los amos de la mafia sindical*. México: Editorial Planeta Mexicana.
- Forbes (2015). *Aumenta número de pobres*. <http://www.forbes.com.mx/aumenta-numero-de-pobres-en-mexico/> (consultado el 4 de septiembre 2015).
- Forbes (2015). *Los 1º personajes más ricos de México*. [www.forbes.com.mx/los-10-personajes-mas-ricos-de-mexico/](http://www.forbes.com.mx/los-10-personajes-mas-ricos-de-mexico/) (consultado el 28 de junio de 2016).
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Piketty, T. (2015). *El capital en el siglo XXI*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Raphael, R. (2014). *El Mirreynato, la otra desigualdad*. México: Editorial Planeta Mexicana.
- Organización Internacional del Trabajo (2009). La experiencia neoliberal latinoamericana, número monográfico. *Revista Internacional del Trabajo* 3, 128, septiembre.
- Organización Internacional del Trabajo (1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*, Ginebra, junio, p. 1.

# Breve historia



# **Psicología del trabajo en México: historia y desarrollo a 100 años de su inicio**

*Jesús Felipe Uribe Prado*

# ¿QUÉ ES LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO?

La ciencia psicológica es el estudio del comportamiento, cognición, emoción y motivación (humanos y animales). Según Spector (2002) se ha dividido en diversas especializaciones; las interpretativas como el psicoanálisis, las experimentales y las aplicadas, entre otras. La psicología del trabajo es un campo de la psicología aplicada, relacionado con el desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo. Los psicólogos del trabajo (PT) no tratan los problemas emocionales personales de manera directa, lo que sí hacen los psicólogos clínicos, sin embargo, los PT sí estudian, investigan, recomiendan e intervienen al solucionar problemas clínicos, por ejemplo el alcoholismo en el trabajo. Los problemas de aprendizaje son propios del psicólogo educativo, sin embargo, el PT investiga, recomienda e interviene ante situaciones de capacitación, entre otras.

La psicología del trabajo se ocupa de dos grandes actividades en las organizaciones: la industrial, de gestión o de personal y la de desarrollo, organizacional o de recursos humanos. Ambas se traslapan en algunos temas y no son fáciles de identificar o separar. Seleccionar a un trabajador es una tarea de gestión al firmar con él un contrato legal y planear sus vacaciones, pero también es de desarrollo cuando ese trabajador deberá capacitarse para crecer en la empresa, desarrollarse hasta sus mejores niveles de competencia, pero también en un marco de salud ocupacional, donde los accidentes y el estrés no lo perjudiquen.

Los PT participan en diferentes escenarios, tienen cabida en casi todo tipo de organización e industria, en el sector privado como bancos, industria química, manufactura, por citar algunos y en el ámbito público como Secretarías de Estado, Pemex, entre otros. Aunque en México todavía no se investiga demasiado, los PT pueden hacer investigación en las empresas como empleados, como académicos de alguna universidad (como la UNAM o el ITESM) o instituto especializado (como INESPO, Universidad del Comportamiento) o hacer intervenciones teóricas y, o prácticas en despachos de consultoría (como Sociedad de Psicología Aplicada, Excelencia en consultoría, HAY o PSIME).

Muchos psicólogos están contratados en empresas, otros son profesores universitarios, algunos tienen sus propias firmas de consultoría, dedicados de manera única o simultánea a estas actividades. Según Spector (2002), en casi todo el mundo las principales actividades de estos profesionales son: la capacitación, investigación, consultoría organizacional, desarrollo y administración de técnicas de administración de recursos humanos, entre otras, con actividades como: análisis de puestos, administración de personal, estudios de sentimiento y opiniones (p.ej. clima laboral), diseño de sistemas tanto de evaluación del desempeño, de selección de personal, como de programas de capacitación y desarrollo, realización de instrumentos de medición (p. ej. psicométricos como el EDO o el EVT), evaluación de la efectividad organizacional (p. ej. productividad, ventas), aplicación de centros de evaluación (*assessment centers*), llevar a cabo acciones para supervisar, mejorar y manejar relaciones laborales y sindicales,

procuración de acciones para mantener la salud ocupacional libre de accidentes, factores psicosociales y enfermedades de trabajo, entre otras.

Los PT se concentran en el fortalecimiento de la efectividad y competitividad de las empresas, cuidado del trabajo digno (o decente en términos de las Organización Internacional de Trabajo [OIT, 1997]) para que se lleve a cabo sin detrimento de la salud y bienestar del trabajador y, desde luego colaboran para que la economía de las organizaciones beneficie a todos sus participantes (accionistas, directivos, obreros, administrativos, sindicales y clientes).

Ahora bien, para comprender el momento actual de la psicología del trabajo en México y algunos de sus retos teóricos y prácticos es importante contextualizar dicha actividad profesional en el marco de la ciencia que conforman: la del estudio del comportamiento, es decir la ciencia psicológica. A continuación se describirá una breve reseña histórica de la psicología general y de la psicología industrial-organizacional en el mundo, más adelante se presenta una breve descripción de la historia de la psicología general y la del trabajo en México. El objetivo principal es que el contenido de este libro se lea y analice en un contexto nacional por sus grandes logros y dificultades, pero también por un reconocimiento a escala internacional de una larga historia compartida con muchos países, llena de logros y obstáculos, científicos que merecen reconocimiento.

En paralelo será muy importante el introyectar en el lector de este libro la visualización, ubicación profesional y de retos de la psicología del trabajo mexicana y latinoamericana, en un contexto histórico de responsabilidad ética y profesional, que también se encuentra sumergida en una realidad económica y social propia de México, por cierto, nada sencilla y con un futuro incierto.

# BREVE DESCRIPCIÓN HISTÓRICA DE LA PSICOLOGÍA EN GENERAL

De acuerdo con el libro clásico de Historia de la psicología de Reuchlin (1992) si la psicología fuera aún una rama de la filosofía dedicada al estudio del alma su origen se remontaría a los inicios del pensamiento humano. Sin embargo, es hasta el siglo XIX que se visualiza la probabilidad de una psicología científica, es decir, aquella que mediante la observación y la experimentación pudiera deducir de manera sistemática reglas que permitieran comprender las reacciones de los organismos, humanos o animales, ante condiciones diversas. Es decir, una psicología no filosófica, diferente en su objeto y en su método de estudio, en esencia el mismo que el de otras ciencias.

De acuerdo con Reuchlin (1992) la existencia de una teoría, un método, hipótesis y técnicas, llevó a replantear las preocupaciones filosóficas entre el cuerpo y el alma, lo que, mediante métodos y técnicas, dio lugar al intento de estudios de comportamientos simples y complejos con el fin de acumular hechos establecidos con solidez para comprender con humildad comportamientos animales y humanos; así como dejar a la filosofía o a la religión y al tiempo explicaciones sobre el alma, el espíritu y todo aquello que compromete al pensamiento humano a razonamientos más allá de la vida y de la evolución.

Según el autor, en poco más de dos siglos se han multiplicado las investigaciones para explorar el comportamiento animal y humano, lo que ha dado lugar al estudio de enfermos y normales, niños y adultos, a las individualidades y los colectivos, salvajes y domesticados, entre otros. La gran diversidad de esos problemas ha permitido una ampliación de aproximaciones en términos de estudios, métodos, técnicas, teorías, y por lo tanto muchos dominios especializados para comprender de manera legítima el comportamiento. Por lo anterior se puede afirmar que éste se puede abordar desde epistemologías experimentales, de casos, animal, humana, diferencial, individual, social, evolutiva, fisiológica, patológica, genética, y muchos más así como toda una gama de aplicaciones contextuales y sociales con una diversidad no sólo compleja sino apasionante. Este texto se ocupará del comportamiento humano en unos de los contextos más complejos a nivel físico, social y mental: el del mundo del trabajo.

Dicha diversificación, amplitud y aparición de teorías métodos y técnicas puede apreciarse en el cuadro 1, el cual representa de manera breve y sencilla con forma cronológica el avance, complejidad y desarrollo de la psicología desde la Grecia antigua hasta el siglo XX como un preámbulo histórico al texto que aquí se presenta. Sahakian (1992) muestra el desarrollo de la psicología por categorías cronológicas (las filosóficas y de manera estricta, psicológicas), nacionalidades y áreas de especialización, de su libro se llevó a cabo un cuadro descriptivo en el cual se observan una diversidad de personajes y materias que permite, al menos en forma gráfica, apreciar la interacción científica y técnica que la psicología ha abrazado en su desarrollo histórico. Desde luego esta información es una breve síntesis de lo que puede ser la historia completa; nombres y

apellidos, hechos, estudios e investigaciones, así como publicaciones y muchos más nombres y personajes relacionados con esta profesión sin duda son omitidos, por lo que se pide una disculpa anticipada. Sin embargo, lo más importante es rescatar los objetivos de este capítulo:

- Mostrar que la historia de la psicología del trabajo es complemento de muchas otras en la ciencia del comportamiento.
- Que su desarrollo es una historia de ideas, hechos y personajes, que muestra que la constitución de un área de la ciencia tan humana es una historia de ideas generadas por personas entregadas en gran parte de su vida a la comprensión del comportamiento animal y humano.
- Dejar un texto que permita ubicar a la psicología del trabajo con conceptos, etapas, historias, temas, hipótesis, éxitos y fracasos contemporáneos para su estudio.
- La psicología del trabajo en México es una historia compartida con Latinoamérica y con el mundo en general, pero su desarrollo se debe a esfuerzos, aciertos y errores propios de personajes e instituciones nacionales; sin embargo, uno de los motivos de este trabajo es mostrar que en la historia de la psicología del trabajo mexicana se ha construido una ciencia con un gran compromiso con la humanidad, en diaria construcción por diversos actores, unos más visibles que otros y, que queda mucho por hacer por los psicólogos mexicanos en beneficio del trabajador y de las organizaciones en general.
- Por último, no se tiene la menor duda de que se trata de un documento incompleto, que con seguridad se colocó sobre el esfuerzo de muchas personas, pero que también se trata de un texto que permitirá mejorar, incrementar, corregir, criticar, aceptar y por qué no, completarlo para el conocimiento de futuras generaciones, para actores del mundo del trabajo y del trabajador en general.

<b>Cuadro 1. Historia de la psicología general por grandes etapas de su desarrollo original y compartido</b>		
<b>Etapas de desarrollo de la psicología</b>	<b>Algunos autores</b>	<b>Algunas aportaciones</b>
Psicología de la antigüedad griega y latina	Anaxágoras (500-428), Empédocles (490-430), Demócrito (460-370), Leucipo (siglo V, a.C.), Sócrates (470-399), Platón (427-347), Aristóteles (384-322), Zenón (356-264), Epicuro (341-270), Tito Lucrecio Caro (91-51), Plotino (205-270)	El alma, la psique, la percepción, sueños, motivación inconsciente, las ideas, los sentidos, memoria, psicología estoica, epicúrea, entre otras
Psicología patristica y medieval escolástica	San Aurelio Agustín (354-430), Santo Tomás de Aquino (1225-1274)	Memoria, entendimiento y voluntad, el alma como principio intelectual, sensación, clasificación de mendacidad, entre otras
Psicología del renacimiento en el continente	René Descartes (1596-1650), Benedict Spinoso (1632-1667), Gottfried Wilhelm Leibniz (1646-1716)	La pasión genera una acción, interacción mente cuerpo, glándula pineal, voluntad, memoria e imaginación, percepción, paralelismo psicofísico,

europeo		determinismo y crítica de las facultades mentales, emociones, amor y odio, el subconsciente, percepción y apercepción, entre otras
Empirismo inglés durante el renacimiento y la Ilustración	Thomas Hobbes (1588-1679), John Locke (1632-1704), George Berkeley (1685-1753), David Hume (1711-1776)	El sentido, memoria, imaginación e inhibición retroactiva, causalidad y asociación de ideas, la mente como tabula rasa, percepciones sensoriales, teoría de la visión, teoría del contexto consciente del significado, doctrina de la arbitrariedad divina, causalidad y asociación
Conductismo y sensacionalismo franceses durante la Ilustración	Julien Offray de la Mettrie (1709-1751), Étienne Bonnot de Condillac (1715-1780)	Conductismo francés temprano, sensacionalismo francés, asociación de ideas y personalidad y su relación con el sentido del olfato
Asociacionismo y empirismo inglés	David Hartley (1705-1757), Thomas Reid (1710-1796), Thomas Brown (1778-1820), James Mill (1773-1836), William Hamilton (1788-1856), Alexander Bain (1818-1903), John Stuart Mill (1806-1873)	La doctrina de las vibraciones, postimágenes, asociación de ideas, memoria, sensación y percepción, leyes de: la sugestión, de la integración, de contigüidad, de similitud y de la mente; asociación compuesta, posibilidades permanentes de la sensación
Psicología filosófica alemana	Emmanuel Kant (1724-1804), Johann Friedrich Herbart (1776-1841), Rudolf Hermann Lotze (1817-1881), Arthur Schopenhauer (1788-1860), Friedrich Nietzsche (1844-1900)	Intuición a priori del espacio y del tiempo, psicología matemática, fusión y mezcla, masa a-perceptiva y la teoría de los signos locales, psicología de la voluntad, fuerza y deseo, el sexo, el carácter negativo de la felicidad, sublimación y salvación psicológica, la voluntad de poder, resentimiento, represión, consciencia y mecanismos de defensa, sadismo
Psicología fisiológica checoeslovaca	Juan Evangelista Purkyne (1787-1869)	Fenómenos visuales
Psicología experimental alemana	Ernst Heinrich Weber (1795-1878), Gustav Teodor Fechner (1801-1887), Hermann Von Helmholtz (1821-1894), Wilhelm Wundt (1832-1920), Hermann Ebbinghaus (1850-1909)	Ley de Weber-Fechner, teoría de los tres colores de Young-Helmholtz, teoría de la resonancia del oído, teoría empírica de la percepción y la teoría de la inferencia inconsciente, teoría tridimensional del sentimiento, la mente como actividad y causalidad psíquica, teoría de la a-percepción, sílabas sin sentido, experimentación con la memoria, longitud y material significativo, método de ahorro, retención y repetición
Psicología fisiológica alemana	Johannes Müller (1801-1858), Ewald Hering (1834-1918), Ernst Mach (1838-1916), Max Von Frey (1852-1932), Oswald Külpe (1862-1915), Johannes Von Kries (1853-1928), Wilibald A. Nagel (1870-1910)	Energía específica de los nervios, teoría del sentido de la luz y del sentido cromático, análisis de las sensaciones, los cuatro sentidos cutáneos, psicología experimental, teoría de la duplicidad
Precursores de la psicología experimental inglesa	Isaac Newton (1642-1727), Thomas Young (1773-1829), Charles Bell (1774-1842), Charles Wheatstone (1802-1875)	El círculo de colores, visión del color, ley de las raíces nerviosas espinales, paralaje y visión binoculares
Psicología evolutiva inglesa y norteamericana	Herbert Spencer (1820-1903), Charles Darwin (1809-1882), George John Romanes (1848-1894), Lloyd Morgan (1852-1936), Granville Stanley Hall (1844-1924), Christine Ladd-Franklin (1847-1930), James Mark Baldwin (1861-1934), William McDougall (1871-1938)	La vida como ajuste continuo, las emociones consideradas como útiles hábitos asociados, instintos y consciencia, inteligencia animal y psicología comparada, inteligencia animal, adolescencia y genética, teoría de la evolución del

		color, paralelismos psicofísicos en la evolución, psicología hormonal, psicología social e instintos
Psicología estructural anglo-norteamericana	Edward Bradford Titchener (1876-1927)	Análisis de la estructura de la mente, procesos elementales y complejos
Psicología danesa de las emociones	Carl Georg Lange (1834-1900)	Teoría de las emociones de James Lange
Psicología funcional norteamericana	William James (1842-1910), James Rowland Angell (1869-1949), George Trumbull Ladd (1842-1921), John Dewey (1859-1952)	Teoría de emociones, el hábito, la corriente de la consciencia, el Yo, tipos psicológicos, psicología funcional, unidad del Yo activo, la teleología y el Yo, crítica del arco reflejo, análisis de un acto completo de pensamiento, dificultad, explicación, idea y creencia
Psicología experimental y fisiológica norteamericana	James McKeen Cattell (1860-1944), Edward Lee Thorndike (1874-1949), Robert Sessions Woodworth (1869-1962), Walter Bradford Cannon (1871-1945), Ernest Glen Wever (1902-1991), Charles William Bray (1904-2006), Satnley Smith Stevens (1906-1973)	Tiempo de reacción, pruebas mentales y medidas, leyes del efecto y del ejercicio, inteligencia animal, transferencia del entendimiento, disposición de situación y meta, teoría talámica de las emociones, efecto Wever-Bray, la ley del poder
Psicología infantil y social francesa, suiza e italiana	Cesare Lombroso (1835-1909), Gustave Le Bon (1841-1931), Gabriel Tarde (1843-1904), Alfred Binet (1857-1911), Theodoro Simon (1873-1962), Jean Piaget (1896-1980)	Psicología criminal y el índice cefálico, fisonomía criminal, psicología de la multitud, leyes de la imitación en psicología social, pruebas de inteligencia Binet-Simon, psicología infantil y el razonamiento en los niños
Psicología inglesa y germano norteamericana de las diferencias individuales	Francis Galton (1822-1911), Henry Herbert Goddard (1866-1957), Lewis Madison Terman (1877-1956), Robert Mearns Yerkes (1876-1956), William Stern (1871-1938), Charles Edward Spearman (1863-1945), Louis Leon Thurstone (1887-1955), David Wechsler (1896-1981)	Inteligencia hereditaria, Escala de inteligencia Stanford-Binet, Pruebas alfa y beta del ejército, coeficiente intelectual, Prueba de Aussage, la personalidad como una unidad múltiple, el factor "G", la jerarquía de la inteligencia, el análisis factorial, el WAIS de inteligencia
Psicología clínica francesa	Edme Mariotte (1620-1684), Francois Magendie (1783-1855), Paul Broca (1824-1880), Jean Martin Charcot (1825-1893), Pierre Janet (1859-1947), Jacques Lacan (1901-1981)	El punto ciego, La ley de Bell-Magendie sobre las raíces espinales, área de Broca, histeria de conversión, neurosis e hipnosis, el análisis psicológico, recuerdos traumáticos, psicoanálisis estructuralista y lingüístico
Psicología clínica austriaca, suiza y alemana	Friedrich Anton Mesmer (1734-1815), Emil Kraepelin (1856-1926), Eugen Bleuler (1857-1939), Sigmund Freud (1856-1939), Alfred Adler (1870-1937), Carl Gustav Jung (1875-1961), Hermann Rorschach (1884-1922), Ernst Kretschmer (1888-1964), Viktor E. Frankl (1905-1997), Erich Fromm (1900-1980)	Magnetismo animal, nosología de la enfermedad mental, autismo, psicoanálisis, estructura de la personalidad, psicología individual, el inconsciente personal y colectivo, la prueba de manchas de tinta, tipos constitucionales, logoterapia, de reflexión, Psicoanálisis social humanista
Psicoterapia neurofisiológica de Europa continental y norteamérica	Julius Ritter Wagner-Jauregg (1857-1940), Ugo Cerletti (1877-1963), Manfred Sakel (1900-1957), Lazlo Joseph Meduna (1896-1964), Egas Moniz (1874-1955), Walter Freeman (1895-1972), James W. Watts (1904-1994)	Tratamiento de la paresia general con la malaria, terapia de electrochoque, choque de insulina contra la esquizofrenia, choque convulsivo con metrazol, psicoterapia con bióxido de carbono, leucotomía prefrontal, lobotomía prefrontal, los lóbulos frontales y la psicosis
Psicología clínica y teoría de la	Arnold Gesell (1880-1961), Jacob Levy Moreno (1892-1974), Henry A. Murray (1893-1988), Christiana Morgan	Desarrollo del niño, psicoterapia de grupo, el psicodrama, sociodrama y sociograma, Prueba de aperepción temática, psicología constitucional,

personalidad contemporáneas en EUA	(1893-1967), William Herbert Sheldon (1898-1977), Carl Ransom Rogers (1902-1987), John Dollard (1900-1980), Neal E. Miller (1909-2002), Raymond B. Cattell (1905-1998), Gordon W. Allport (1897-1967), Abraham H. Maslow (1908-1970)	terapia centrada en el cliente, teoría de aprendizaje de la personalidad, psicología experimental multivariada, teoría factorial de la personalidad, ecuaciones de conducta y especificación, teoría de rasgos, pirámide y autorrealización
Psicología de la Gestalt alemana	Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Köhler (1887-1967), Kurt Koffka (1886-1941), Kurt Goldstein (1878-1965), Kurt Lewin (1890-1947), Bliuma Vul'Fovna Zeigarnik (1900-1988)	Teoría Gestalt, la mentalidad de los simios, Prägnanz, isomorfismo, oclusión figura de fondo, simplicidad mínima y máxima, psicología organísmica, la topología y la teoría de campo, efecto de Zeigarnik
Conductismo ruso	Ivan Petrovich Pavlov (1849-1936), Vladimir Michailovitch Bechterev (1867-1927),	Reflejo condicionado, reflexología
Conductismo y neo-conductismo norteamericanos	John Broadus Watson (1878-1958), Clark L. Hull (1884-1952), Edward Chace Tolman (1886-1961), Burrus frederiv Skinner (1904-1990)	Psicología experimental de la conducta, los organismos como mecanismos autónomos, aprendizaje y reforzamiento, postulados de la conducta, conductismo propositivo, conducta operante
Psicología fenomenológica y existencial alemana y francesa	Franz Brentano (1838-1917), Carl Stumpf (1848-1936), Erich R. Jaensch (1883-1940), Edmund Husserl (1859-1938), Martin Heidegger (1889-1976), Ludwig Binswanger (1881-1966), Jean Paul Sartre (1905-1980)	Psicología del acto, fusión tonal, las leyes de fusión, imágenes eidéticas, psicología fenomenológica, análisis Dasein, Ser en el mundo, psicoterapia existencial, psicoanálisis existencial
Psicología económica de Norteamérica e Israel	Daniel Kahneman (1934), Vernon Smith (1927), Amos Tversky (1937-1996)	Psicología económica y premio Nobel de Economía 2002, cognición, prospectiva, probabilidad y matemáticas en psicología.
Psicología española	Luis Vives, Huarte de San Juan, Mariano Cubí, Várela de Montes, Jaime Balmes, Luis Simarro, Cajal y Turró, Gregorio Marañón, Ortega y Gasset, Emilio Mira y López, José Germain, Mercedes Rodrigo (Colombia), José Peinado (México), Mariano Yela, José Luis Pinillos y Miguel Siguán	Consideración de lo psíquico, psico-fisiología, psicología y medicina, historia y cultura, psicología en la guerra civil española, precursores de la psicología contemporánea española. El gran desarrollo teórico y aplicado de España en los últimos años está sentado en una historia profunda y compleja de los últimos 100 años y su ingreso a la Comunidad Económica Europea
Psicología Latinoamericana contemporánea "compartida" <sup>1</sup>	María Consuelo de Sanz de Santamaría, Rebeca Puche y Alfredo Ardila, Rubén Ardila (Colombia), Emilio Ribes, Víctor Colotla, Rogelio Díaz-Guerrero, Carlos Santoyo (México), Felix Krueger, Horacio Piñero, Víctor Mercante, José Ingenieros Néstor Braunstein (Argentina), Guillermo Mann (Chile), Mauricio de Madeiros, Lourenco Filho (Brasil), Walter Blumenfeld (alemán radicado en Perú), Ignacio Martín Baró (El Salvador), Maritza Montero (Venezuela)	Psicología de la mujer, cognoscitivismo y neuropsicología, psicología comparada, psicología experimental, etno-psicología, psicología social. Introducción de escuelas europeas y norteamericanas en Latinoamérica

Como puede observarse de lo anterior, al igual que en muchos otros países, la historia de la psicología Latinoamericana ha sido compartida; por todas aquellas naciones de habla hispana, como España, México, Argentina, Venezuela, Panamá, Colombia, Chile, República Dominicana, Brasil, entre otras, en un papel inicial de "receptoras" del resto de países en el mundo, en particular de Europa y EUA. A decir de Carpintero (1995) se trata de la recepción de una ciencia ya creada y estructurada, por lo que el desarrollo y sus aportaciones particulares a la disciplina están determinados por las potencialidades y

limitaciones de cada país. Sin duda muchas variables lejanas pero no ajenas a la psicología han proporcionado el grado de avance y desarrollo en naciones como México. La economía, política, ideología, desarrollo universitario, golpes de Estado, crisis financieras, revoluciones ideológicas y armadas, dependencia colonial o imperial, entre otros, han sido tan solo algunos de los elementos que, sin duda, han colaborado a la historia y al desarrollo de la ciencia del comportamiento no solo en Latinoamérica, sino en todas las naciones del mundo.

# BREVE DESCRIPCIÓN HISTÓRICA DE LA PSICOLOGÍA EN MÉXICO A 172 AÑOS DE SU INICIO

Según Álvarez (2011) con base en la revisión de diversos autores, la literatura contemporánea relacionada con la historia de la psicología en México coincide en ubicar a finales del siglo XIX y principios del XX, el momento histórico en que diversas circunstancias y personajes iniciaron la construcción del “discurso psicológico moderno” de México, en particular con el periodo histórico llamado Porfiriato. El autor reflexiona acerca de seis hitos y mitos fundacionales recurrentes en la historiografía de esta etapa que permite explicar el desarrollo de la psicología durante el siglo XX y lo que va del XXI. Los acontecimientos son los siguientes:

- El primer curso de psicología en el país.
- El primer ensayo sobre la psicología del mexicano.
- La cátedra inaugural de psicología en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- La primera sociedad de psicólogos con carácter de nacional.
- Las primeras publicaciones de psicología.
- La psicología y su relación con otras disciplinas.

A continuación se describen algunos nombres, eventos y hechos significativos con formato cronológico, que permiten entender la complejidad “compartida” de la historia de la psicología en México al tomar en cuenta la revisión de Álvarez (2011) para completar el siglo XX y lo que va del XXI (cuadro 2).

<b>Cuadro 2. Historia de la psicología en México, etapas de su desarrollo “compartido” a 172 años de su inicio</b>		
<b>Etapas de desarrollo de la psicología mexicana</b>	<b>Algunos autores o referencias importantes</b>	<b>Algunas aportaciones</b>
1843, primera cátedra de psicología en México	Teodosio Lares (1806-1870)	Curso de psicología moral y teodicea en el Instituto Literario de Zacatecas traducidos en un texto llamado <i>Elementos de Psicología</i> , provenientes de diversos escritos en francés por M.C. Paffé, Jouffroy, Foscati, Satur, Benjamín, Laffaye, Billot, Matter Loyau, D’Amboise y Saigey, y de las obras filosóficas de Dugald Stewart. Lares era el director del Instituto literario de Zacatecas
Otras cátedras	Manuel Flores (1853-1924), Luis E. Ruiz (1857-1914), Ezequiel Adeodato	Tratado elemental de Pedagogía, cátedra de la Escuela Nacional de Niñas, cátedras de la Escuela Nacional de Altos Estudios de la Universidad Nacional de México, cátedras de la Escuela Nacional Preparatoria (esta última generó un gran debate sobre su autoría, véase Álvarez, 2011)

	Chávez Lavista (1868-1946)	
El primer ensayo acerca de la psicología del mexicano	Ezequiel A. Chávez (1868-1946)	Caracterología del mexicano a principios del siglo XX
Otros estudios del mexicano	Samuel Ramos Magaña (1897-1959), Octavio Irineo Paz y Lozano (1914-1998), Santiago Ramírez Sandoval (1921-1989), Carlos Monsivais Aceves (1938-2010), Rogelio Díaz Guerrero (1918-2004), Roger Bartra Murià (1942)	<i>El perfil del hombre y la cultura en México, El laberinto de la soledad, Motivaciones psicológicas del mexicano, Psicología del mexicano, La jaula de la melancolía</i>
1910, La cátedra inaugural de psicología en la Universidad Nacional de México	James Mark Baldwin (1861-1934)	La Escuela Nacional de Altos Estudios inició actividades inaugurales en 1910 con la cátedra de psicología por el psicólogo norteamericano James Mark Baldwin de las universidades de Johns Hopkins y Oxford, fundador y director de la Revista <i>Psychological Review</i>
Sociedad de Estudios Psicológicos	Según Valderrama, Colotla, Jurado y Gallegos (1997) la primera asociación formal de fundó en 1907	<i>El Ateneo Mexicano</i> , Sociedad Positivista de México (previos a 1907), Sociedad Mexicana de Estudios Psicológicos (1907)
Asociaciones Nacionales de psicólogos en México	Según Vargas-Mendoza, y Aguilar-Morales (2007), las asociaciones han sido, entre otras cosas, foros de conflictos interpersonales, lucha de poder y por el control de los medios de estudio, enseñanza e	Sociedad Mexicana de Psicología (SMP, 1950), Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de la Psicología (CNEIP, 1971), Sociedad Mexicana de Análisis de la Conducta (SMAC, 1975), Asociación Mexicana de Psicología Social (AMEPSO, 1984), Colegio Nacional de Psicólogos (CONAPSI, 1987), Sociedad Mexicana de Psicología Social (SOMEPSO, 1984), Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología, A.C. (1991), Federación Nacional de Colegios, Sociedades y Asociaciones de Psicólogos de México, A.C. (1995)

	investigación y divulgación de la psicología	
Publicaciones relacionadas con lo psicológico en el Porfiriato	De acuerdo con Álvarez (2011) existen más de 81 posibles publicaciones relacionadas con psicología en el Porfiriato	Según Álvarez (2011) con base en las publicaciones se evaluaban las áreas cognitivas, afectivas y volitivas, se observa el inicio de la clínica y en particular de una clínica criminológica en México, se observa la necesidad de explicar la conducta antisocial. El autor concluye que es aventurado dar premisas y conclusiones al psicologizar acciones y personajes para suponer la existencia de psicólogos en el Porfiriato
Publicaciones en psicología contemporáneas	De acuerdo con Vargas-Mendoza y Aguilar-Morales (2010), las revistas científicas nacionales son escasas y fallidas si se compara con otros países como EUA por la persistencia de las publicaciones a lo largo del tiempo	<i>Mercurio Volante</i> , editada por José Ignacio Bartolache y Díaz Posada (1772), <i>El Boletín Psicotécnico</i> dirigida por Pablo Border (principios siglo XX), <i>Revista Psicología</i> (1956), <i>Anuario de Psicología</i> por la Facultad de Filosofía, UNAM. <i>Este Mes</i> (1962) por la Sociedad Científica Universitaria de Psicología, <i>Revista Mexicana de Investigación Psicológica</i> (1969) por la Sociedad Mexicana de Psicología <i>Journal</i> y <i>Psi Anuario</i> (1969) del Colegio de Psicología, <i>Métodos Docentes</i> (1979) por la Facultad de Psicología, UNAM, <i>Revista de la Asociación Latinoamérica de Psicología Social</i> (1981), <i>Psicología y Sociedad</i> (1984) de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Querétaro, <i>Vereda, teoría y práctica de la psicología</i> (1986), <i>Enseñanza e Investigación</i> (1975) publicado por el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología con diversas interrupciones, <i>Revista Mexicana de Análisis de la Conducta</i> (1975) publicada por la Sociedad mexicana de Análisis de la Conducta, <i>Salud Mental</i> (1978) por el Instituto Mexicano de Psiquiatría, <i>Alethia</i> (1980), <i>Acta Psicológica Mexicana</i> (1981) publicada con irregularidad por la Facultad de Psicología, <i>Revista Mexicana de Psicología</i> (1984) publicada sin interrupción por la Sociedad Mexicana de Psicología, <i>Revista de Psicología Social y Personalidad</i> (1985) dejó de publicarse en 2009 por Asociación Mexicana de Psicología Social, <i>Revista Sonorense de Psicología</i> (1987) editada por la Universidad Autónoma de Sonora, <i>Archivos de Psicofisiología</i> (1987) publicada por la Universidad Autónoma de Nuevo León, <i>Psicoterapia y Familia</i> (1988) por la Asociación Mexicana de Terapia Familiar, <i>Revista Intercontinental de Psicología y Educación</i> (1988) publicada por la Universidad Intercontinental, <i>Revista del Departamento de Psicología</i> (1988) por la Universidad Iberoamericana, <i>Acta Comportamental</i> (1992), <i>Revista Electrónica de Psicología de Iztacala</i> (1998), <i>Boletín Electrónico de Investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología</i> (2003) por la Asociación Oaxaqueña de Psicología, <i>Acta de Investigación Psicológica</i> (2011) editada por el posgrado de la Facultad de Psicología de la UNAM
Relación con otras disciplinas en México	Álvarez (2011)	Psiquiatría, criminología, medicina, filosofía

La psicología actual en México se ha desarrollado en muy diversos campos de aplicación, por ejemplo, en las neuro-ciencias, en la pedagogía y educación, en la medicina y psiquiatría, la biología evolutiva, antropología y economía, entre muchas otras. Sin embargo, una de las áreas de aplicación más importantes de los últimos tiempos es el campo laboral, motivo de este libro. Su trascendencia no sólo impacta el comportamiento humano en el trabajo, sino que se observa también en la forma de administración de las organizaciones, la productividad, economía familiar y empresarial, relaciones laborales y comerciales, comportamiento de los consumidores, el mundo sindical independiente o corporativo patronal y obrero y, sobre todo, en el bienestar de

todas las familias mexicanas.

# PSICOLOGÍA DEL TRABAJO EN EUROPA Y EUA

De acuerdo con Spector (2002) la psicología del trabajo, también llamada industrial-organizacional, psicología industrial o psicología del comportamiento en las organizaciones es un invento del siglo XX con raíces en el siglo XIX; en el que los psicólogos experimentales intentaron aplicar principios de psicología al desempeño laboral y a la eficiencia organizacional, mediante el desarrollo de temáticas, técnicas y métodos sofisticados, científicos y polémicos que en la actualidad permiten al psicólogo laboral tener un amplio reconocimiento, por ejemplo, la investigación en psicología de la salud, el desarrollo de centros de evaluación (*assessment centers*), aplicación de métodos y modelos estadísticos en psicometría como los análisis con ecuaciones estructurales, entre otros.

En el cuadro 3 se observan algunos autores y sus aportaciones más significativas al campo de la psicología del trabajo en forma cronológica, en particular en Europa y EUA:

<b>Cuadro 3. Historia de la psicología del trabajo en el mundo por grandes etapas de su desarrollo original y compartido</b>		
<b>Etapas de desarrollo de la psicología del trabajo</b>	<b>Algunos autores</b>	<b>Algunas aportaciones</b>
1903, primeros trabajos	Hugo Münsterberg (1863-1916) y Walter Dill Scott (1869-1955), Frederick Winslow Taylor (1856-1915), Lillian Moller Gilbreth (1878-1972) y Frank Bunker Gilbreth (1868-1924 )	Scott publicó <i>La teoría de la publicidad</i> en 1903 y Münsterberg <i>La psicología y la eficiencia industrial</i> en 1913, Fundación de la Administración científica por Taylor en 1911 con el control de la producción en fábricas, Los esposos Gilbreth aportaron los estudios de tiempos y movimientos, Lillian fue la primera en recibir un doctorado en industrial organizacional en 1915
Las Guerras Mundiales (1917-1940)	Robert Mearns Yerkes (1856-1915), Douglas W. Bray (1918-2006) y William C. Byham (1936)	Yerkes y otros psicólogos desarrollaron pruebas de capacidad conocidas <i>Army Alpha</i> y <i>Army Beta</i> para el ejército de EUA, Bray y Byham precursores de los centros de evaluación utilizados en la Segunda Guerra Mundial como método secreto de evaluación de militares ( <i>assessment centers</i> ) y los primeros estudios longitudinales en la AT&T y Bell System, donde aplicaron el método para trabajadores
La primera firma de consultoría de servicios de psicología industrial	James McKeen Cattell (1860-1944)	Proporcionaban servicios de apoyo por cuotas económicas, la empresa se denominó <i>Psychological Corporation</i> fundada en 1921, McKeen además fue promotor de la investigación y publicación en revistas de reconocimiento como la Revista <i>Science</i> , considerado el decano de la ciencia estadounidense
Los estudios de Hawthorne en la Western Electric Company	George Elton Mayo (1880-1949)	Mayo y colaboradores estudiaron los efectos de la iluminación en el desempeño, con la explicación común de que la iluminación estaba por debajo de la consciencia de ser sujeto de atención social en un experimento (efecto Hawthorne)
American	1944-1970	Como resultado de la Segunda Guerra Mundial la APA abrió sus puertas a la

Psychological Association (APA)		psicología aplicada y se formó la División 14 correspondiente a la <i>Industrial and Business Psychology</i> , hoy denominada <i>Society for Industrial and Organizational Psychology</i> (SIOP, por sus siglas en inglés) o Sociedad para la Psicología Industrial y Organizacional desde 1970
Leyes de derechos civiles en EUA	En 1964 y 1991, se lograron imponer leyes con fuerzas de gran impacto contra la discriminación	Ley de los derechos civiles de 1964 contra la discriminación en la contratación y la Ley para los estadounidenses con discapacidad en 1991 donde se invitó a los psicólogos a métodos de evaluación contra la discriminación, p. ej. <i>assessment centers</i> y la obligatoriedad de utilizar instrumentos de medición con confiabilidad, validez y estandarización
Siglo XXI Organización Internacional del Trabajo (OIT)	1980 a la fecha, la historia, creatividad y reconocimiento de una psicología organizacional a favor de la calidad de vida y la productividad con la introducción del concepto de Trabajo decente de la OIT	Se están aportando desde hace 30 años reconocimientos a las aportaciones de la psicología del trabajo en áreas relacionadas con calidad de vida, compromiso, liderazgo, psicología transcultural y corporativa, salud ocupacional, estrés; prevención de riesgos de trabajo, psicometría, estudios sobre poder, competencias laborales, seguridad industrial, motivación, entre muchos otros temas (véase Thesaurus de la APA)

# PSICOLOGÍA DEL TRABAJO EN MÉXICO A 100 AÑOS DE SU ORIGEN

La psicología del trabajo en México, según Martínez, (1992), se desarrolló a lo largo del siglo XX y plantea la importancia de remitirse a un pasado con el cual conectar el presente y, desde el punto de vista del autor de este capítulo, el poder prospectar un futuro al conocer el pasado. La psicología mexicana hereda y se deriva del avance científico mundial, de la misma forma la psicología del trabajo mexicana se conecta con la psicología general e industrial a nivel mundial y en particular con la nacional; en síntesis, la psicología del trabajo en México es producto y síntoma del nuevo orden mundial y a la vez está marcada por hombres y mujeres, profesionales de la psicología, con hechos y acciones que con el pasar de los años han permitido un desarrollo de la profesión en este país.

Acciones, omisiones, aciertos y errores, intereses, ideologías y carismas han conformado a esta especialidad en poco más de 115 años. En el año 2010 se cumplieron 100 años de existir como especialidad y ningún psicólogo del trabajo recordó el hecho. Así pues, tómese dicho olvido como un buen pretexto para hacer un recuento de su corta historia como especialidad y profesión, pero larga en personajes y eventos importantes. Una disculpa anticipada por la omisión de nombres y hechos que no se mencionan en este libro, pues la idea inicial fue hacer una breve historia pero lo más aproximada a una realidad, que puede ser cuestionable dado que el autor de estas líneas no es historiador, sino sólo un observador de la profesión aquí estudiada. A continuación se ofrece, de la misma manera cronológica que en los apartados anteriores, una mirada a la psicología del trabajo en México (cuadro 4):

<b>Cuadro 4. Breve historia de la psicología del trabajo en México por grandes etapas de su desarrollo original y compartido a 100 años de su origen</b>		
<b>Etapas de desarrollo de la psicología del trabajo en México</b>	<b>Algunos autores</b>	<b>Algunas aportaciones</b>
Cátedra inaugural de psicología en la Universidad Nacional de México en 1910 por el Presidente Porfirio Díaz	James Mark Baldwin (1861-1934)	La Escuela Nacional de Altos Estudios inició actividades inaugurales en 1910 con la cátedra de psicología por el psicólogo estadounidense James Mark Baldwin de las universidades de Johns Hopkins y Oxford, fundador y director de la Revista <i>Psychological Review</i>
1916, se crea el primer departamento	Gustavo Espinoza Mireles (1891-1939), gobernador provisional del Estado de Coahuila del 6 de	En Coahuila se expidió un decreto en el que se abren departamentos de psicología en oficinas gubernamentales con secciones de <b>trabajo</b> , además se expide una ley sobre accidentes de trabajo y abre la posibilidad de que en

de trabajo	septiembre de 1915 al 7 de abril de 1917	los contratos colectivos se establezcan normas para la participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa (PTU)
1917, los derechos sociales	José Venustiano Carranza Garza (1859-1920)	La Constitución de 1917 consagra los derechos sociales de los trabajadores y se comienza a legislar sobre: jornada y condiciones humanas de trabajo, salario justo, garantías para los riesgos de trabajo, la facultad de asociarse y el derecho de huelga
Aparece la psicología del trabajo en México. 1923, el primer departamento de selección de personal	Abel S. Rodríguez (1875-1955) gobernador (obregonista) interino del Gobierno del D.F.	Se funda el primer departamento psicotécnico en el Departamento del D.F. Se aplicaba una adaptación inicial de la Prueba de Binet a candidatos a ingresar al cuerpo de policía y tránsito y a otras dependencias como la Normal Superior
1925, primera adaptación para selección de personal	David Pablo Boder (1886-1961), psicólogo de Latvia (Estado báltico en Europa)	Psicólogo europeo que colaboró con Enrique O. Aragón para traducir y adaptar la revisión de Stanford de la Prueba Binet-Simon en la sección de Psicotecnia del Gobierno del D.F. Los Talleres Gráficos de la Nación publican la 2ª. Edición de la escala. Fue la primera prueba adaptada a México
1926, El Army Beta	Lucia Montana Hastings (1890-1943)	Realizó el primer estudio con estudiantes de secundaria con el Army Beta y el OTIS, pruebas que por muchos años fueron aplicadas para selección de personal en México
1927	Según Martínez (1992)	Se expide un decreto para crear la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, comienza a tomar forma la legislación de las relaciones obrero-patronales
1929	Según Martínez (1992)	Se unifican las leyes laborales de los Estados y se modifican los artículos 73 y 123 constitucionales
1931	La Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo redacta un proyecto laboral	Denominada Ley Federal del Trabajo y aprobada el 18 de agosto de 1931.
1938	Lázaro Cárdenas del Río (1938-1970)	Inici el auge de la Psicología Industrial en México con la política de desarrollo económico propiciada por el presidente Cárdenas, la cual incluía: aceleración en los procesos industriales, expansión del sistema económico, aumento de inversiones en el sector privado y en empresas trasnacionales, crecimiento burocrático. Creación de múltiples y diversas instituciones descentralizadas
1938, inicio de la gran capacitación	Teléfonos de México	Como empresa pública funda la primera gran escuela tecnológica con un gran proyecto de capacitación laboral
1940, la selección técnica en bancos	Según Martínez (1992)	Inicia la Selección Técnica de Personal en instituciones bancarias mexicanas
1942 Banco de México	Alfonso Quiroz Cuarón (1910-1978)	Dirige áreas de selección técnica de personal en Banco de México, considerado el primer criminólogo mexicano al estudiar conductas antisociales
1944, El Banco de Comercio y Teléfonos de México	Según Martínez (1992) Germán Herrera y David Mehel del Banco de Comercio y Teléfonos de México	Herrera dirigió las áreas de selección de personal aumentando las áreas de análisis, descripción y valuación de puestos y Mehel aplica exámenes para desarrollo de personal.
1950, la	Según Martínez (1992) y Gerardo	Imparte la primera cátedra de Psicología Industrial en la primer licenciatura

Universidad Iberoamericana (UIA) e inicio de la consultoría en México	(1989) German Herrera y colaboradores como Joaquín Ribero, Francisco Garza, Arturo Muñoz, Mario Cicero, Luz María Espindola, Gabriel Galvis y Alexander Cloner	en psicología del país en la UIA, funda el primer despacho de consultoría externa denominado Instituto de personal, S. A. que ofrecía los servicios que dirigió en el Banco de Comercio. Llegan despachos como DANDO, S.A. y CEIR de México vinculados a grandes corporaciones norteamericanas
1951, inicio de la psicología de la salud ocupacional en México	Según Martínez (1992) el Hospital Colonial de Ferrocarriles. Alfonso Millan, Mathilde Lemberger y Honorato Carrasco	Se crea un departamento de prevención de riesgos, educación, neuropsiquiatría y medicina psicosomática. Se inician trabajos con la Prueba de Raven. El Centro Patronal con Carrasco proporciona capacitación para evitar fatiga en el trabajo
1953, en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	Según Martínez (1992)	Se ofrece un curso monográfico a nivel de maestría en psicología industrial y en Banco Nacional de México la psicotecnia se utiliza para ingresos de personal
1954, Influencia norteamericana	La Psicología y la UNAM según Martínez (1992)	Primeros contactos institucionales de psicólogos norteamericanos experimentales (Austin, Texas) con profesionales de la UNAM. Se inicia un movimiento para que hubiera un título profesional de psicología en México. En el primer plan de estudios de Psicología en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM no se incluyó ninguna asignatura de psicología industrial por considerarse solo para maestría
1956 y decenio 1960-69, primer cátedra de Psicología Industrial en la UNAM y actividades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS)	Según Martínez (1992) Carlos Gómez Robleda imparte cátedra en la UNAM. Consultores independientes comenzaron a trabajar en consultoría: Elliot Danzing, Gómez Robleda, Luis Haro, Krakauer Dallins, Darvelio Castaño, Javier Tercero, Héctor Kuri, Pozo Pino, Fernando Arias Galicia, Graciela Sánchez, Mauro Cárdenas, Miguel Jusidman, Samuel Romero Betancourt (múltiples libros sobre administración de gran utilidad a psicólogos) Sergio Reyes y Víctor Heredia considerados los pioneros de la consultoría (Gerardo, 1989)	Gómez imparte la primer cátedra de Psicología Industrial en la UNAM. El Centro Industrial de Productividad (STyPS) asesora en psicología laboral. Sale un grupo de alumnos de Filosofía al extranjero a estudiar psicología en la UNAM. La consultoría promueve al psicólogo y a la productividad en el periodo del milagro económico mexicano
1959, surge la carrera de psicología en la UNAM. La Comisión Federal de Electricidad (CFE)	El Consejo Técnico de la Facultad de Filosofía aprueba el plan de estudios de la carrera de psicología en la UNAM. Luis Lara Tapia, Sara Margarita Zendejas y Rogelio Díaz Guerrero asesoran a la CFE	La oficina de encuestas y servicios sociales de la CFE practica exámenes de selección de personal y promoción, se contratan psicólogos, las pruebas utilizadas son: Army Beta, Dominos, WAIS y Barranquilla
1960, creación del doctorado en Psicología Industrial en la UNAM	UNAM inicia la carrera de psicología	Además se aprueba el doctorado sin titularse en psicología. Una de las especialidades es la de Psicología Industrial. Retornan alumnos del extranjero para incorporarse a la planta docente con orientación experimental
1961, fundación	Ángel San Román Vázquez	San Román fue el presidente fundador de la asociación de estudiantes de

de la primera asociación mexicana de estudiantes de psicología industrial		psicología industrial a nivel nacional, posteriormente participó en diversos puestos directivos tanto en el sector público como privado (Banco Mexicano, ISSSTE, DIF, SSA, INEA, CENEVAL, Asociación Farmacéutica Mexicana, entre otros) así como miembro y directivo de sociedades y colegios de psicología
1966, creación del departamento de psicología industrial en la Escuela de Psicología de la UNAM	Según Martínez (1992) German Herrera en la UNAM	Herrera dirige el departamento de psicología industrial, lo que más adelante sería el área de psicología del trabajo
1967, se aprueba posgrado en psicología industrial en la UNAM	Según Martínez (1992)	Los primeros estudios de posgrado en la Escuela de Psicología fueron clínicos, sociales e industriales
1968†, el movimiento estudiantil universitario y Tlatelolco	UNAM	El movimiento estudiantil universitario es masacrado, sin embargo, se crea un clima cultural y político que favorece la crítica y legítima reivindicaciones sociales hasta la fecha, ese debe ser el caso de los derechos laborales
1970, la Nueva Ley Federal del Trabajo (LFT)	Según Martínez (1992)	Se señala en el art. 132 de la LFT que la capacitación y el adiestramiento son derechos para los trabajadores con carácter de obligatorios para los patrones. Surge la Asociación de Psicólogos Industriales en el D.F.
1971, el área de Psicología del Trabajo	Darvelio Alberto Castaño Asmitia (1940-2011)	Castaño instala las materias que distinguirían al área de psicología del trabajo en la UNAM para licenciatura, desaparece la especialidad en trabajo para el doctorado. Darvelio Castaño fue uno de los grandes maestros mexicanos de la psicología del trabajo, colaboró para la ONU, CONACYT, fue director de la Facultad de Psicología de la UNAM (1981-1985), colaboró con el CUIEC, CCH y el ITAM, fue presidente de AMECAP y fundador del INESPO. Fue un gran promotor y teórico del Desarrollo Organizacional (DO)
1972, el nacimiento de la Psicología del Trabajo	Rodolfo Gutiérrez Martínez	Lleva a cabo la aplicación del plan académico del Colegio de psicología que incluía el área de psicología del trabajo. Se coloca la primera piedra de lo que sería la Facultad de Psicología en la UNAM. Rodolfo Gutiérrez, pionero de los estudios de estrés y salud en México, creador del SWS Survey junto con Ostermann en 1994, dicho instrumento se encuentra traducido en 18 idiomas para 22 culturas diferentes, avalado por la Federación Mundial de Salud Mental WFMH, se trata de un cuestionario que arroja indicadores psicosociales, fisiológicos y conductuales, dicho instrumento tiene a la fecha un gran reconocimiento internacional por sus grandes aportaciones a la investigación mundial
1973, Primer Congreso de Psicología Industrial	Según Martínez (1992)	Se lleva a cabo el primer Congreso de psicología industrial en la Unidad de Congresos del Centro Médico Nacional, auspiciado por la Asociación de Psicólogos Industriales, A.C. y de manera oficial cambia de psicología industrial a psicología del trabajo
1973, se publica el libro <i>Administración</i>	Fernando Arias-Galicia, un adelantado para su tiempo con su persistente actividad de	Arias-Galicia lanza la primera edición de un libro dirigido a profesionales del área de recursos humanos <i>Administración de Recursos Humanos</i> de Editorial Trillas, dicho texto se vuelve un verdadero <i>best-seller</i> de su época,

de Recursos Humanos	investigación durante muchos años	con reconocimiento nacional e internacional, además con una amplia influencia en escenarios de la administración, contabilidad y administración de personal Arias-Galicia fue muchos años profesor y directivo del posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM. Psicólogo de licenciatura, en Berkeley obtuvo la maestría en Administración y más adelante obtuvo los doctorados en Psicología y Administración por la UNAM. Trabajó como director de recursos humanos en empresas importantes, consultor, académico y representante de México en múltiples organizaciones de psicología en México y el extranjero, autor de más de 20 libros relacionados con la psicología del trabajo, cuenta con más de 50 artículos especializados en revistas nacionales e internacionales, ha recibido múltiples premios por su desempeño y excelencia académica, pero, tal vez su mayor mérito ha sido en ser el pionero y más persistente de los académicos para la investigación en psicología del trabajo, miembro del Sistema Nacional de Investigadores con el nivel más alto otorgado por CONACYT (3), profesor honorario de la Universidad San Martín de Porres en Perú y grado de Doctor <i>Honoris Causa</i> por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos
1975, se lleva a cabo el Primer Congreso de Psicología del Trabajo y los primeros cursos extracurriculares	Ángel Jaime Grados Espinosa y Elda Luisa Sánchez Fernández, el gran salto de la academia a la consultoría	Se lleva a cabo el primer Congreso de Psicología del Trabajo en Acapulco Guerrero con más de 500 asistentes organizado por la Asociación de Psicólogos Industriales, A.C. con el patrocinio del gobierno federal Jaime Grados crea los primeros cursos de psicología del trabajo en la Facultad de Psicología de la UNAM promoviendo la imagen del psicólogo del trabajo. Miembro activo de la psicología, coordinador del área del área en la licenciatura de la UNAM, reconocido capacitador, asesor del Congreso del Trabajo, directivo en la industria privada, premiado y reconocido por muchas universidades en otros países. Grados, a la fecha es autor de diversos y famosos libros de psicología del trabajo y de la reconocida prueba FIG, Presidente, organizador y promotor de los congresos anuales de Psicología del Trabajo e Iberoamericano de Recursos Humanos con gran prestigio internacional, director general de la Sociedad de Psicología Aplicada, AC y fundador de la Universidad de Ciencias del Comportamiento (UCC). Muchas de sus aportaciones las ha realizado con el apoyo y colaboración de Elda Luisa Sánchez Fernández, juntos han sido promotores de empleo para muchos psicólogos egresados de la UNAM en áreas de recursos humanos
1978, se decreta en la Constitución sobre capacitación	El presidente José López Portillo (1920-2004)	Se decreta en el Diario Oficial el 9 de enero de 1978 en la fracción XIII del art. 123 de la Constitución el derecho de los trabajadores a recibir capacitación y adiestramiento por parte de las empresas
1979, inicia posgrado en comportamiento organizacional	UNAM	El Colegio de Ciencias y Humanidades, la Facultad de Psicología y la Facultad de Contaduría y Administración organizan un seminario de posgrado con la especialidad en comportamiento organizacional
1981, Primer Congreso Nacional de Psicólogos	Facultad de Psicología	Organiza el primer Encuentro Nacional de Psicólogos del Trabajo en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco
1982, inicia la maestría en Ciencias en salud de los Trabajadores	Universidad Autónoma Metropolitana (UAM)	Inicia la primera generación de especialistas a nivel de maestría en Ciencias en Salud de los Trabajadores asignada a la División de Ciencias Biológicas y de la Salud de la UAM en Xochimilco, con reconocimiento de CONACYT y un alto nivel de resultados para sus egresados y la sociedad. Hoy día es dirigida por Susana Martínez Alcántara

1985, primer Congreso Interamericano de Psicología del Trabajo	Facultad de Psicología	Organiza el Primer Congreso Interamericano de Psicología del Trabajo en Oaxaca, Oaxaca
1975-1996, desarrollo de los centros de evaluación en México ( <i>assessment center</i> )	Según Torres (1996) los centros de evaluación se profesionalizan en un periodo de cerca de 20 años, desde su traslado mediante práctica en la industria telefónica (AT&T y TELMEX) hasta la investigación estadística en la Facultad de Contaduría de la UNAM	Uno de los grandes métodos de la psicología del trabajo para la evaluación y desarrollo de personal es el de los centros de evaluación ( <i>assessment centers</i> ), dicho método inició con Villagómez (1975) en la UNAM, Montes (1978) en la Universidad Anáhuac, Carlos Gómez Rebollar (1981) [plagiado por Escalante (1985) del ITAM], Ibarra (1986) ITAM, Lizaola y Salazar (1983) de la UIA, Huerta (1993) de la UVM, Canalizo (1994) UNAM y Uribe-Prado (1996) UNAM, quienes después de proporcionar algunas ideas sobre el método alcanzan en un periodo aproximado de 20 años a aplicarlo a la investigación seria en México
1992, inicia Especialización en salud en el trabajo de la FES Zaragoza, UNAM	En la actualidad dirigida por Horacio Tovalín Ahumada. Han colaborado en este esfuerzo profesores como Germán Gómez, Sara Unda, Jorge Sandoval, Marlene Rodríguez	Se abre el programa de Especialización en Salud en el Trabajo de la FES Zaragoza de la UNAM, este programa ha formado a más de un centenar de egresados que se han integrado a compañías e instituciones diversas. Uno de los mejores programas en el área reconocida a nivel internacional; esto le permitió a la FES Zaragoza ser candidata a Centro colaborador de la OMS
1994, La Psicología del Trabajo y la creatividad	Mauro Rodríguez Estrada (1936-2007)	Funda la Asociación Mexicana de la Creatividad (AMECREA) buscando una explicación de ¿por qué los mexicanos son creativos?, término que se acuñó para identificar lo mejor de las personas en el mundo del trabajo. Rodríguez Estrada fue el primer director de la carrera de Psicología en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, premiado y reconocido a nivel internacional, experto en psicología, lingüística y religión, autor de más de 50 libros relacionados con psicología, catedrático en muchas universidades en México, España y otros países. Co-edita un famoso libro sobre la psicología del trabajador mexicano con el enfoque etno-psicológico de Rogelio Díaz-Guerrero
2004, Discriminación social y la psicología del trabajo	El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	El CONAPRED publica la Ley Federal para prevenir y eliminar la discriminación. Resulta desafortunado que es una ley sin dientes. Frente a la discriminación, la psicología del trabajo ha hecho silencios, a veces de omisión y en otras de evitación (tal vez por autoincriminación). La selección de personal frente al mal uso de técnicas como las psicométricas (validez, confiabilidad y estandarización) ha quedado rebasada por infinidad de prácticas legitimadas por psicólogos y otros individuos. Ejemplos escritos de lo anterior se pueden leer en el libro de John Smith, Jr., quien con cinismo y desprecio describe las mejores prácticas de discriminación laboral en su libro <i>Cazador de cabezas</i> (1996), o en el texto del pedagogo Ángel Díaz-Barriga, quien analiza la discriminación por fenotipo y clase social practicada por seleccionadores de personal (Empleadores de universitarios, Díaz-Barriga, 1995)
2005, apertura del área de psicología del trabajo a otros campos y actores del área laboral en la UNAM	Carlos Peniche Lara, Facultad de Psicología (UNAM)	Coordinador del área de Psicología del Trabajo dirige y organiza junto con Ricardo Trujillo una serie de entrevistas históricas con diversos personajes del área laboral por internet. Abren la Facultad de Psicología de la UNAM a otras miradas, después de muchos años de sólo difundir en forma sectorial a temas de gestión de personal y administración de empresas, Peniche (2007)
2008, inicia la especialidad de salud ocupacional en	Lucy Reidl Martínez y Javier Nieto Gutiérrez	Directores de la Facultad de Psicología promovieron, desarrollaron y dieron apertura a la Especialidad en Salud Ocupacional en el nuevo programa de la Licenciatura en Psicología de la UNAM. Personajes como Alfredo Guerrero, Teresa Gutiérrez, Socorro Escandón y José Luis Villagómez

la licenciatura de la Facultad de Psicología de la UNAM		impulsaron su creación
2008-2015, publicaciones teóricas y psicométricas	Editorial El Manual Moderno y la UNAM editan trabajos de más de 20 investigadores mexicanos de todo el país	Editaron después de algunos años de no hacerlo, textos de psicología del trabajo mexicanos, como <i>Psicología de la Salud Ocupacional en México; Violencia y Acoso en el Trabajo, mobbing; Clima y Ambiente Organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales</i> ; la Escala de Desgaste Ocupacional ( <i>burnout</i> ) y la Escala de Violencia en el Trabajo ( <i>mobbing</i> ) con diversos autores y editados por Jesús Felipe Uribe Prado de la UNAM
2015, perspectivas, diversos actores de la psicología del trabajo: salud, antropología, ergonomía, economía, administración y derecho, entre otros. Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo (RIFAPT)	Muchas universidades enseñan a nivel de licenciatura y posgrado programas relacionados con psicología del trabajo. Investigadores como Manuel Pando y Elvia Luz González (Universidad de Guadalajara), José Ramón Torres (Contaduría y Administración, UNAM), Herman Littlewood (Universidad de las Américas), Alejandro Mendoza (Universidad Anáhuac), Alejandra García, Juana Patlán y Felipe Uribe (Fac. de Psicología UNAM), Arturo Juárez García, Anabel Camacho, Norma Betanzos, Martha Elba González (Fac. de Psicología, Universidad Autónoma de Morelos), Josefina Ramírez Velázquez (Instituto Nacional de Antropología e Historia), Florencia Peña y Sergio Sánchez (Escuela Nacional de Antropología e Historia), Alfonso Bouzas (Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM), Rocío Fuentes y Eleazar Lara (Instituto Politécnico Nacional), Patricia Mercado (Universidad Autónoma del Estado de México), entre otros	Algunas universidades han abierto licenciaturas y posgrados en psicología del trabajo, unas con mayor éxito que otras; por ejemplo la Universidad Autónoma de Querétaro, la Universidad Autónoma de Nuevo León, La Universidad Autónoma de Oaxaca, el ITAM, el Tec de Monterrey, con posgrados para administración de recursos humanos. El Centro Universitario en Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara cuenta con un doctorado dirigido por Manuel Pando, investigador de gran trayectoria en salud y ergonomía ocupacional, entre otros. Arturo Juárez García, fundador y promotor de la Red de Investigadores sobre Factores Psicosociales en el Trabajo [RIFAPT AC], asociación que ha impulsado investigación, promoción e interés científico social en el continente americano e iberoamericano por parte de científicos sociales. Juana Patlán junto con Emmanuel Martínez con una visión económica administrativa y de gestión y su llegada a la Facultad de Psicología como bocanada de aire fresco y, Alejandra García, (UNAM) y el novedoso estudio de la psicología ambiental organizacional. Josefina Ramírez, quien con una mirada antropológica y estructuralista realiza estudios de gran valor en empresas muy importantes desde hace varios años. Alfonso Bouzas Ortiz, quien ha desarrollado una serie de textos con investigaciones críticas diversas del contexto laboral mexicano con una visión de derecho y economía en el Instituto de Investigaciones Económicas (IIE) de la UNAM. Nuevos académicos e investigadores con orientación a la investigación laboral han surgido para continuar con el camino que se ha forjado con muchas dificultades, aciertos y desviaciones: teórico-metodológicas y, hasta ideológicas. Pero, para bien de los trabajadores mexicanos la historia de la psicología laboral en México sigue. Y como dicen los clásicos políticos mexicanos: “se ha hecho mucho, se está haciendo mucho y falta mucho por hacer”

Con base en todo lo antes expuesto, se puede concluir que la psicología del trabajo es un campo de la psicología que estudia el comportamiento como una especialización aplicada, que utiliza el amplio conocimiento teórico de todas las corrientes y epistemologías existentes en psicología con aplicación científica en los ambientes de trabajo. La historia general de la psicología muestra que desde los griegos a la fecha se ha ampliado y diversificado en teorías, métodos y técnicas por medio de personajes y materias filosóficas, biológicas, económicas, políticas y sociales, que ha generado una historia con personalidad propia como muchas otras ciencias, además de ser complementaria a la medicina, la fisiología o la economía, entre otras.

Se trata de una historia mexicana hecha en más de 100 años por personajes con virtudes, errores, anhelos, fracasos, éxitos y a veces con humildad o con protagonismos,

pero al final, las contribuciones quedan plasmadas en conceptos, ideas, hechos, artículos y textos que posibilitan la salud o enfermedad mental o física para el trabajador mediante acciones o propuestas. La psicología del trabajo en México es una historia compartida con la psicología de todo el mundo, pero su desarrollo particular se debe al esfuerzo de gobernantes, empresarios, sindicatos y académicos, la cual implica un esfuerzo todavía muy por debajo de lo ideal para un país como México.

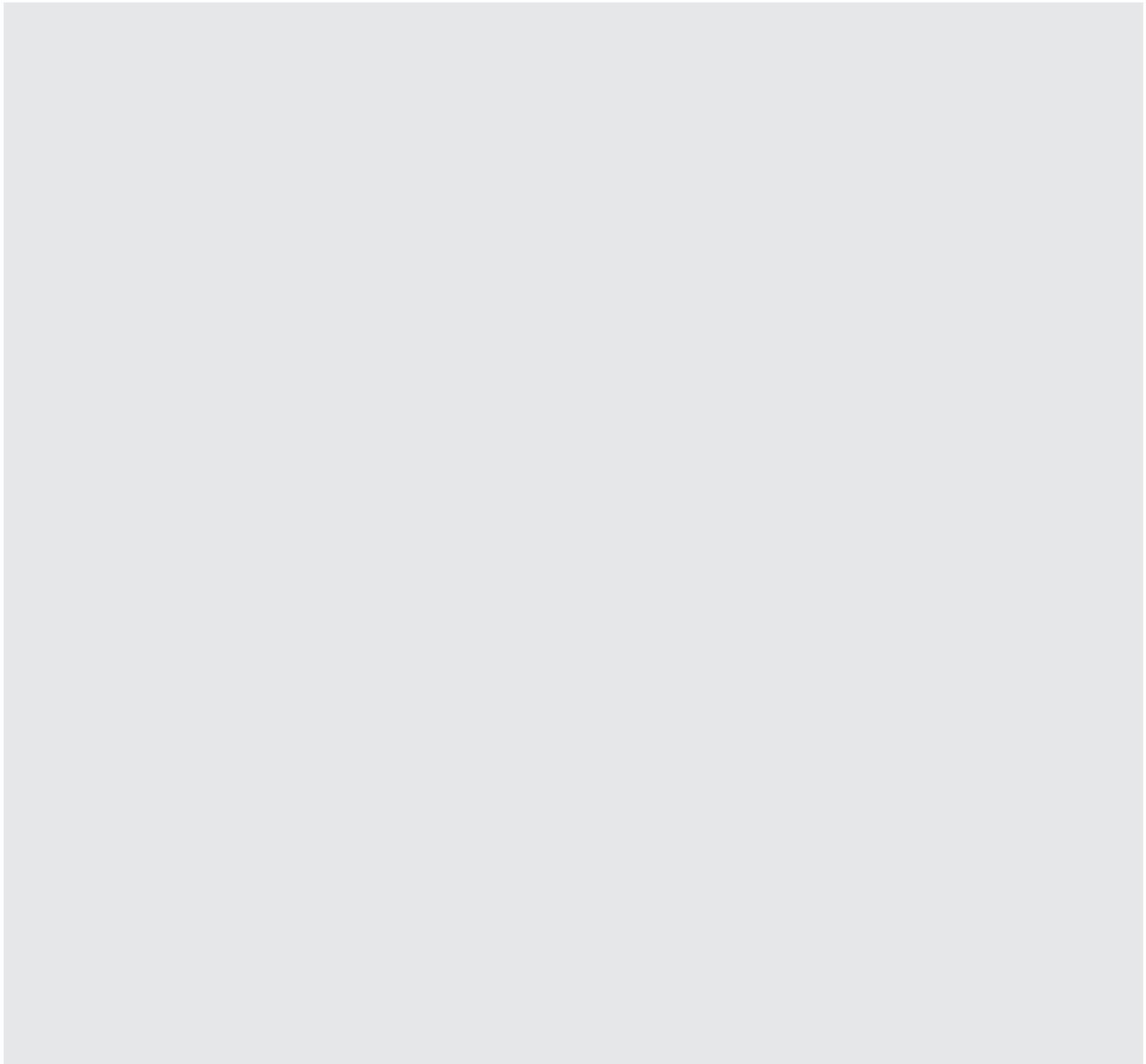
Sin duda es una historia incompleta de apenas 115 años, en la que se ha resaltado el esfuerzo de algunos personajes, donde es probable se hayan omitido aportaciones de instituciones y actores anónimos o conocidos. En otros casos, se debe aceptar que la falta de mención no se debe a un olvido, sino a que muchas personas, profesionales, estudiantes de psicología, profesores, consultores, funcionarios públicos y privados, entre otros, todavía tienen mucho por hacer en pro del avance o la historia de esta actividad profesional. En este texto se pretende hacer alusión a aquellas aportaciones por escrito, en actos o eventos profesionales por personajes con virtudes y defectos, pero lo que seguro se trata de evitar es hacer culto o apología de personas, aunque en algunos casos es inevitable, pues se trata de personajes que además del carisma han aportado algún testimonio importante a la historia de la psicología del trabajo.

Para finalizar este capítulo, el autor consideró pertinente comentar un artículo de Fernando Arias Galicia de reciente publicación, Estado Actual de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones en México (Arias-Galicia, 2014), en el que el autor con su singular y crítico punto de vista comenta las labores y prácticas actuales del psicólogo del trabajo, a más de 50 años de ser él un actor activo en nuestra profesión. En dicho artículo reconoce la proliferación de investigación al respecto, sin embargo considera que lo que se hace es diagnóstico, debiendo girar dichas actividades hacia la intervención; critica la existencia de un divorcio entre psicólogos y directivos, cuando éstos últimos son los que toman decisiones para los recursos humanos, también critica la creencia de que los psicólogos no requieren de las matemáticas, cuando la investigación en casi todas las ciencias se ha basado en el uso de estas herramientas y de las estadísticas; derivado de lo anterior sugiere que los resultados esperados en toda evaluación realizada por psicólogos se basen en hechos, evidencias y conocimiento, y no sólo en creencias y actos de sentido común, en particular por los consultores que después de cobrar sus salarios olvidan los compromisos y promesas. Arias-Galicia (2014) reconoce que muchos problemas de selección y capacitación se enfrentan al rechazo y desprestigio por malas prácticas y costumbres carentes de ética y conocimiento mínimo de la ciencia del comportamiento, ejemplificando el uso de pruebas “fantasma” como el *Cleaver* o la confusión; por cierto, una práctica muy recurrida por consultores psicólogos y de otras profesiones, es la creencia de que capacitar (en términos de aprendizaje) equivale a contar chistes, gastar mucho dinero o divertir a la gente sin evaluar los resultados de dichas intervenciones de manera científica; además, propone que los psicólogos del trabajo le pongan especial atención a la patología burocrática, a la rotación de personal, al estrés, a cooperar con los financieros a crear la existencia de estados financieros de capital humano, al compromiso organizacional y, a las innovaciones tecnológicas. Todo lo anterior, en términos éticos y

de responsabilidad social.

Esta reseña histórica mexicana de la psicología del trabajo compartida con la historia mundial de nuestra ciencia, es el preámbulo para los capítulos siguientes en este libro, los cuales se relacionan con psicología, salud y organizaciones productivas, de tal manera que permite ubicar el momento histórico de nuestra profesión en un mundo Iberoamericano globalizado parecido, pero independiente por historias regionales o continentales.

México y su clase trabajadora, sin psicólogos o con psicólogos con toda su historia, tendrán que afrontar viejas y nuevas perspectivas laborales frente a problemas sociales, económicos y políticos complejos, por lo que las universidades, organizaciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras con las que el mundo y el país cuentan como apoyo teórico e intelectual, deberán adelantarse con conocimiento y acciones éticas y de gran responsabilidad social.



## REFERENCIAS

- Álvarez, D. de L. G. (2011). *Hitos y mitos de la psicología mexicana en el Porfiriato*. México: DGAPA-UNAM.
- Arias-Galicia, F. (1973). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas.
- Arias-Galicia, F. (2014). Estado actual de la psicología del trabajo y las organizaciones en México: un ensayo crítico. *Información psicológica praxis*, 108, 82-96.
- Canalizo, J.F. (1994). *Métodos innovadores de selección de personal en empresas del sector financiero*. Tesis de licenciatura inédita. México: Facultad de Psicología, UNAM.
- Carpintero, H. (1994). *Historia de la Psicología en España*. Madrid: EUDEMA.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (2004). Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación ([www.conapred.org.mx](http://www.conapred.org.mx)) valorar si se deja liga (consultado el 28 de junio de 2016).
- Díaz-Barriga, A. (1995). *Empleadores de universitarios. Un estudio de sus opiniones*. México: CESU-UNAM-PORRÚA.
- Escalante, F.F. (1985). *Centros de evaluación gerencial: Un acercamiento a la técnica*. Tesina de licenciatura inédita. Instituto Tecnológico Autónomo de México. México.
- Gerardo, P.M.C. (1989). El psicólogo del trabajo y su desarrollo en el campo de la consultoría. En J.U. Soria (compilador), *El Psicólogo, formación, ejercicio profesional y prospectiva* (681-692). México: UNAM.
- Gómez, R.C. (1981). *Presentación y adaptación del material para centros de evaluación*. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Huerta, H.A. (1993). *Centros de evaluación: una alternativa para la detección de potencial de desarrollo*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad del Valle de México. México.
- Ibarra, M.M. (1986). *Presentación de los centros de evaluación para identificar potencial ejecutivo*. Tesina de licenciatura inédita. Instituto Tecnológico Autónomo de México. México.
- Klappenbach, H.A. y Pavesi, P. (1994). Una historia de la psicología en Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 26,3, 445-481.
- Lizaola, C.M. y Salazar, P.M. (1983). *Correlación: entre las capacidades intelectuales y habilidades administrativas con centros de evaluación*. Tesis de licenciatura inédita. Universidad Iberoamericana. México.
- Martínez, H.C. (1992). *Testimonios de voz viva sobre algunos aspectos de la formación académica de psicólogos del trabajo en la Facultad de Psicología de la UNAM*. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Montes, U.R. (1978). *Proposición de un método de validación de las técnicas de los centros de evaluación gerencial*. Tesis de licenciatura inédita. México: Universidad Anáhuac. Organización Internacional del Trabajo (1997). Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Colombia: Alfa-Omega.
- Peniche, L.C.A. (2007) Entrevistas a personajes del área de psicología del trabajo. <https://archive.org/search.php?query=creator%3A%22Coordinacion%20de%20Psicologia%20del%20Trabajo%22> (consultado el 28 de junio de 2016).
- Reuchlin, M. (1992). *Historia de la psicología*. México: Editorial Paidós.
- Sahakian, W.S. (1992). *Historia de la psicología*. México: Trillas.
- Smith, J.E.Jr. (1996). Cazador de cabezas, el reclutamiento de ejecutivos en México, visto por un experto. México: Publicaciones Citem, SA de CV.
- Spector, P.E. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Torres, H.M. (1996). *Análisis de trabajos de investigación sobre centros de evaluación en México*. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología. México.
- Uribe-Prado, J.F. (1996). Factores sociodemográficos y su relación con habilidades de comunicación organizacional en alumnos de posgrado con el método de *assessment center*. Tesis de maestría inédita. Facultad de Contaduría y Administración. UNAM. México.
- Uribe-Prado, J.F. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*. México: UNAM
- Uribe-Prado, J.F. (2010). *Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Uribe-Prado, J.F. (2013). *Escala de Violencia en el Trabajo (Mobbing)*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Uribe-Prado, J.F. (2011). *Violencia y acoso en el trabajo (Mobbing)*. México: El Manual Moderno-UNAM.

- Uribe-Prado, J.F. (2015). *Clima y ambiente organizacional, Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno-UNAM.
- Valderrama, P., Colotla, V., Jurado, S., & Gallegos, X. (1997). De la fundación de la Universidad a la creación de la Maestría en Psicología 1910-1938. En 100 años de la psicología en México 1896-1996. México: UNAM.xxx
- Villagómez, G.J. (1975). *Historia y evolución de la selección técnica de personal en México*. Tesis de licenciatura inédita. Facultad de Psicología, UNAM. México.

## **(Footnotes)**

- <sup>1</sup> “Compartida”. Término acuñado por Carpintero (1994) cuando al referirse a la psicología española reconoce que el desarrollo español se basa en una ciencia ya creada y estructurada, concepto que en este texto se considera aplica para Latinoamérica.



# Primera parte

# Calidad de vida

# Capítulo 1



# **Felicidad laboral: reflexiones sobre su aplicación al contexto del trabajo**

*Alejandro Sanín Posada*

Se presenta una aproximación teórica relacionada con medidas, estrategias de intervención y estudios longitudinales sobre la felicidad, con el ánimo de reflexionar acerca de su aplicabilidad en el contexto del trabajo. Para ello en forma se exponen con brevedad los conceptos, algunos de los instrumentos de medida más usados, estrategias de intervención que han sido verificadas de manera científica y estudios que permiten una comprensión del concepto de felicidad en el largo plazo. Al final se presenta una reflexión sobre la aplicabilidad de este concepto en el contexto organizacional y del trabajo.

# INTRODUCCIÓN

Felicidad es un concepto de uso común, cotidiano, pero operacionaliza también, como constructo teórico, una realidad que ha recibido atención académica, en particular desde el surgimiento de la psicología positiva. Desde esta perspectiva se le define como la experimentación o vivencia de emociones positivas, carencia de negativas y satisfacción con la vida (Diener, 2000).

La felicidad puede ser concebida como rasgo o como estado (Moyano, Flores & Soromaa, 2011). La primera aproximación se fundamenta en estudios que sugieren que esta es una emoción positiva bastante estable y en hallazgos que indican que un 50% de la misma se explicaría por la genética (Lyubomirsky, 2008). La segunda se sustenta en su naturaleza cambiante y susceptible de modificación dependiendo de eventos y situaciones particulares. No obstante, esta última visión ha perdido fuerza en la medida que se ha demostrado que la felicidad, a diferencia de la satisfacción, no está siempre asociada con circunstancias particulares (Littlewood, 2008). Cuando lo hace, los efectos de tales circunstancias suelen ser pasajeros. La felicidad se explica más por los recuerdos, la trayectoria de vida y la consecución de metas valiosas (Avia & Vásquez, 2011), que por asuntos circunstanciales.

Aunque en algunos estudios se trata la felicidad como sinónimo de bienestar subjetivo, y se considera, este último, un concepto más adecuado desde lo técnico (Diener, 2000; Diener, Suh, Lucas & Smith 1999), algunos autores afirman que el bienestar es solo una parte de la felicidad, pues para ser feliz se requiere además disfrutar y comprometerse con la propia vida (Seligman, Steen, Park & Peterson, 2005), conceptos que van más allá de sentirse bien.

La felicidad es una emoción bastante estable (rasgo) aunque con posibilidad de cambio (estado). Se llegaría a ella no por una reacción afectiva momentánea, sino por la acumulación de emociones positivas a lo largo del tiempo. Incluye bienestar y algo que los autores han llamado bien-hacer (Quick & Quick, 2004), el cual se relaciona con la sensación de que las cosas se están haciendo bien, tienen sentido y producen disfrute.

Al ser una emoción representa un estado afectivo que surge de la relación con el ambiente. Se trata entonces de una emoción generalizada, distinta de los sentimientos que son pasajeros y asociados con los sentidos (Ellis, 2001). De esta manera la felicidad caracterizaría, como rasgo, a aquellos que experimentan satisfacción, disfrute de la vida y gratificación.

La felicidad también posee un componente cognitivo. A saber, aquel que nos permite juzgarnos o no como felices y el cuál se sustenta en la creencia de que en la vida las cosas marchan bien (Avia & Vásquez, 2011). Este juicio es subjetivo y no siempre corresponde con lo feliz que otros nos perciben.

Ahora bien, al tener presente que el interés de este trabajo es generar una reflexión acerca de este concepto y su importancia en el contexto trabajo y las organizaciones, es preciso complementar la comprensión de felicidad diciendo que la laboral se refiere a la existencia de emociones positivas, gratificaciones y sentido del trabajo. Es el mismo

concepto definido arriba sólo que asociado con un contexto particular. Su evaluación implicaría entonces examinar qué tanto la persona considera que en su empresa, o través del desarrollo de su trabajo, puede sentirse bien (bienestar), desarrollar actividades que le exigen la aplicación de sus fortalezas (gratificación) y encontrarle sentido y propósito a lo que hace.

Se trata entonces de explorar el constructo de felicidad laboral, concepto que introducido aquí para englobar lo que sería la felicidad en el trabajo y la felicidad por el trabajo. La primera hace referencia al contexto en el que se manifiesta dicha felicidad y se ciñe a la conceptualización de felicidad como rasgo. La segunda habla de ésta como dependiente del trabajo, y ligada a la visión de felicidad como estado. Al hablar de felicidad laboral se engloban entonces estas dos aproximaciones para darle lugar al trabajo y a la organización como realidades que pueden ser determinantes de la felicidad en mayor o menor medida o contextos donde ésta se concreta.

El interés de trabajar este tema en el mundo de las organizaciones y del trabajo radica en las múltiples investigaciones que sugieren que la misma tiene efectos importantes en la productividad individual y laboral. Además representa un propósito de vida que no requiere de justificación alguna, pues se trata de una búsqueda que caracteriza a los seres humanos como especie (Seligman, 2011).

Al tener en cuenta que el concepto de felicidad suele confundirse con el de satisfacción, consideramos conveniente detenernos aquí para hacer referencia a varios asuntos que los diferencian. La satisfacción se entiende como una reacción afectiva que se produce al comparar la realidad con las expectativas e intereses propios (Wright & Cropanzano, 2000). Es una medida típica de bienestar (Littlewood, 2008), el cual, a su vez, se considera afectado por las condiciones de vida y por la experimentación de afectos positivos y placer (Littlewood, 2008). La satisfacción es un constructo menos complejo que el de felicidad. Se le considera un indicador parcial de bienestar subjetivo. Como se ha señalado, el bienestar, por su parte, es un componente parcial de la felicidad.

Ésta y la satisfacción son conceptos relacionados con la emoción y los afectos. Pero la primera está determinada por asuntos genéticos y por la acumulación de estados positivos y, además, se juzga como algo que se experimenta en el presente. Mientras tanto, la satisfacción está relacionada con circunstancias y realidades particulares que pueden o no estar alineadas con las expectativas de las personas y que suceden, de manera típica, en el pasado. En un continuo temporal ahí es donde se encuentran las causas de estar o no satisfechos, y en el presente el juicio de experimentación de felicidad (Seligman, 2011).

# FELICIDAD Y TRABAJO

La exploración de la felicidad puede resultar de interés para diversos investigadores de múltiples disciplinas. En el caso aquí señalado, como se ha mencionado, se quiere hacerlo en el contexto de la psicología del trabajo y las organizaciones. En los párrafos siguientes se exponen algunas ideas que argumentan su vinculación con este campo de la psicología. Por lo pronto es posible adelantar que la felicidad es una emoción positiva que promueve resultados más favorables en el trabajo, lo cual amplía el interés en el concepto al mundo empresarial (Norrish & Vella-Brodrick, 2008).

Pese a un buen número de investigaciones, el debate acerca de si el empleado más feliz es más productivo, parece estar aún abierto (Quick & Quick, 2004). Mientras unos autores argumentan y encuentran que el bienestar se relaciona con el desempeño (Wright, Larwood & Denney, 2002), otros llaman la atención sobre el hecho de que esto no siempre sucede (Youssef & Luthans, 2007). Estas contradicciones no son nuevas en la literatura, pero parecieran deberse más a discrepancias en la forma cómo se operacionaliza y mide el constructo que a resultados en realidad contradictorios.

El debate del que aquí se habla ha sido intermitente. Hay épocas en las que la atención académica se centra en él y otras en las que la psicología del trabajo y las organizaciones pareciera preocupada por otros asuntos, también relevantes, pero diferentes al que nos ocupa ahora. Las nuevas conceptualizaciones del constructo de felicidad y los avances metodológicos podrían resultar útiles para dar respuesta definitiva a este debate (Staw & Barsade, 1993).

Sin embargo, más allá de este asunto, la felicidad resulta conveniente por otras razones. Se ha encontrado, por ejemplo, que está asociada con el cumplimiento de valores y con el incremento de conductas de ciudadanía organizacional (Rego, Ribeiro & Cunha, 2010); está asociada en forma negativa con el estrés (Schiffirin, Rezendes & Nelson, 2008), el cual es un daño psicológico que resulta costoso para las empresas; también la felicidad hace que los empleados se perciban a sí mismos como más productivos (Zelenski, Murphy & Jenkins, 2008).

Pese a estos hallazgos todavía se discute si algunos de estos efectos deben atribuirse a la satisfacción laboral o a la felicidad, en la medida en que algunos autores han definido ambos como sinónimos, cuando en realidad son diferentes (Tsou & Liu, 2001). También se muestra cierto escepticismo pues cuando se ha querido examinar su relación con el desempeño, algunas medidas de este último han sido tomadas desde el autorreporte mientras otros se deciden por evaluaciones más robustas hechas por los jefes (Wright, Cropanzano & Bonett, 2007).

Es conocido que la satisfacción laboral tiene efectos sobre diversas realidades, tales como la reducción del ausentismo, la evitación del trabajo, las quejas, los reclamos y los comportamientos desviantes como incivildad, poco compromiso o violencia (Littlewood, 2008), lo cual resulta bastante costoso para cualquier organización (Toro, Londoño, Sanín & Valencia, 2010). A su vez la satisfacción laboral aumenta los comportamientos de ciudadanía organizacional y el compromiso del personal, su motivación y el deseo de

permanecer en la empresa (Toro, 2002; Littlewood, 2008). Se trata de efectos diferentes a los que podría tener la felicidad laboral, ya que esta última es un concepto más global que el primero. No está limitada a una reacción afectiva, sino que incluye, como se ha mencionado, la experimentación de sentido de lo que se hace, la sensación de gratificación y de disfrute.

De esta manera es posible ver que la felicidad laboral tiene efectos que van más allá del desempeño de las personas. Todos ellos son favorables; sin embargo es preciso analizar estos hallazgos con precaución haciendo especial énfasis en la definición que han dado los autores a los conceptos, pues sería posible asumir efectos de una variable que en realidad corresponden a otra. En los casos en los que la felicidad es definida de la misma forma como acá , se han visto efectos sobre el desempeño, las conductas de ciudadanía organizacional, el compromiso del personal, la percepción de mejor desempeño entre otros. Se trata de efectos que le resultan convenientes a la organización.

# MEDICIÓN DE LA FELICIDAD

Hay quienes dudan de las medidas de la felicidad por sustentarse en juicios subjetivos y por considerar que la gente tiende a calificarse como feliz porque lo quiere parecer. Sin embargo, hay investigaciones que resaltan las altas y significativas correlaciones existentes entre estados neuro-anatómicos indicadores fisiológicos de felicidad y la felicidad calificada a través de autorreportes (Avia & Vázquez, 2011). Esto indica que tiene sentido crear escalas, métodos e reactivos que sirvan como instrumentos de medida de esta emoción, tanto en contextos generales como en el trabajo.

La literatura es generosa en relación a los instrumentos que permiten una medida de la felicidad. Algunos son escalas, otros métodos cualicuantitativos y otros sólo son pruebas mono-reactivo.

Dentro de los primeros, que son los más usuales, se encuentran algunos que permiten examinar la felicidad auténtica, la felicidad general, la satisfacción con la vida y otros conceptos relacionados con esta emoción positiva (*Positive Psychology Center*, 2015).

Pavot y Diener (1993) ofrecen, por ejemplo, una escala que, aunque suele usarse como medida de la felicidad, evalúa la satisfacción con la vida. La versión en español de este instrumento se encuentra en Arce (1994).

Otros instrumentos de uso común para medir la felicidad, y destacados en la literatura, son los de Fordyce, Lyubomirsky y Lepper y Seligman, pese a esto se considera que los tres tienen algunas limitaciones. Los dos primeros en cuanto a su variabilidad (Seligman *et al.*, 2005) y el último frente a su validez (Schiffrin *et al.*, 2008).

El instrumento de Lyubomirsky y Lepper (1999), el Subjective Happiness, es de uso frecuente en investigaciones. También el de Seligman *et al.*, (2005). La escala de estos últimos, se destaca entre las demás porque favorece una aproximación precisa a las dimensiones de la felicidad (emoción positiva, *engagement* y significado de la vida), al no evaluarla de manera general. Este instrumento cuenta con buenas propiedades psicométricas para los contextos en los que se ha aplicado e incluso muestra correlaciones con las puntuaciones obtenidas con otras escalas como la de Lyubomirsky y Lepper (1999) y el *General Happiness Scale* de Fordyce (1977) (en Seligman *et al.*, 2005). Se trata además de un instrumento en otros países (Kaczmarek, Stanko-Kaczmarek & Dombrowski. S. 2010).

Sin embargo, los autores que diseñaron la escala en mención revelaron que esta presenta algunos problemas relacionados con su validez. Esto los llevó a crear una nueva escala con 24 reactivos, a la que se llamó *Authentic Happiness Inventory* (AHI). Pese al cambio, se reconoce que aún es importante trabajar en pro de la validez de la misma (Schiffrin *et al.*, 2008).

En Latinoamérica es posible encontrar ejemplos como la escala de Alarcón (2006) en Perú y la validación y adaptación del *Memorial University of Newfoundland Scale Happiness* (MUNCH) en Chile por parte de Vera, Celis y Córdova (2011) y de Moyano *et al.*, (2011) aunque estos últimos lo hicieron de manera específica para adultos mayores.

En Colombia también se cuenta con medidas válidas y confiables de la felicidad, sin embargo, es aplicable a grupos diferentes a los trabajadores (véase p. ej. Gómez, Villegas, Barrera, & Cruz, 2007; González & Restrepo, 2010; Londoño, 2009; Velasco & Londoño, 2011; Liberalesso, 2002;). Estos autores han trabajado con estudiantes, población reinsertada (personas que pertenecían a grupos al margen de la ley), personas de la tercera edad o de bajos recursos económicos o solo con personal universitario. Se trata de muestras que impiden tener una visión generalizada de la calidad de los instrumentos para población trabajadora. Sin embargo, recién en ese país se adaptó el AHI para población trabajadora y la Escala de Satisfacción con la Vida, con muy buenos resultados psicométricos (Sanín & Salanova, s.f.). Con seguridad en muchos países latinoamericanos más se usan otras escalas, no obstante encontrar reportes de su adaptación y validación en revistas de alto impacto científico no ha resultado fácil.

Ahora bien, como se mencionó, la medición no se limita al uso de escalas, también hay procesos que mezclan medidas psicométricas y cualitativas, como por ejemplo el *Ecological Momentary Assessment* (EMA) y el *Day Reconstruction Method* (DRM). En el primero la persona es evaluada en distintos momentos durante el día. En cada uno debe mencionar cómo se siente, qué le sucede, e incluso en ocasiones se examina su frecuencia cardíaca y se le pide muestras de saliva para analizar sus niveles de cortisol. El segundo se basa en un proceso de reconstrucción del día, donde se describen tanto qué pasó como qué se sintió en los momentos definidos. Lo interesante es que con ambos métodos se reportan resultados muy similares en los niveles de felicidad (Dockray, Grant, Stone, Kahneman, Wardle & Steptoe, 2010).

El tercer grupo de instrumentos corresponde a las medidas obtenidas con pruebas mono-reactivo. En algunas de éstas se pregunta de manera directa qué tan feliz se siente la persona (Tsou & Liu, 2001). El problema de este tipo de medida es que no provee una visión clara sobre diferentes dimensiones que puede tener la felicidad y además el análisis de su confiabilidad resulta más complejo. Dentro de este mismo grupo se encuentran escalas que analizan la magnitud y frecuencia de presentación de la felicidad (Yousef & Luthans, 2007).

Como se vio hay un buen número de escalas y métodos para evaluar la felicidad. Sin embargo se destaca que, algunos de ellos, requieren ajustes para mejorar la confiabilidad y validez. Mientras otros, ser ajustados o adaptados a culturas específicas.

# INTERVENCIÓN DE LA FELICIDAD Y SUS EFECTOS EN EL TRABAJO

Una buena cantidad de literatura expone información importante sobre la comprensión de variables psicológicas, su sentido e implicaciones. Mucha se centra en aspectos teóricos y modelos que permiten una visión integral de las realidades psicológicas de las personas. Sin embargo, es poca cuando se trata de reportes de los efectos de procesos de intervención de esas mismas variables. Más escaso es el reporte cuando se habla de intervención psicológica positiva (Seligman *et al.*, 2005) y todavía más cuando ésta se da en el contexto del trabajo.

La intervención de la felicidad en las organizaciones no ha sido documentada en abundancia. En general en Latinoamérica es bastante difícil encontrar reportes al respecto (Calderón, Álvarez & Naranjo, 2006). Esto no significa que no se realicen intervenciones positivas o que las organizaciones no inviertan en el bienestar de su personal. Muestra, en realidad, que este tipo de prácticas, en ocasiones, se hacen sin una idea clara de los efectos que tendrán, positivos o negativos, o se implementan sin proceder a recopilar medidas que permitan concluir si en realidad la intervención fue o no efectiva. Muchas veces esta dificultad radica en el obstáculo que supone para las organizaciones disponer del tiempo de sus trabajadores para participar en estudios de carácter longitudinal (Lyubomirsky, Dickerhoof, Boehm & Sheldon, 2011).

Pese a esta dificultad, y a no encontrar documentación de estas acciones en las organizaciones con respecto a este tema, sí es posible hallar en la literatura el reporte de estudios que hablan sobre la efectividad de algunos ejercicios de intervención de la felicidad. Por ejemplo, Seligman *et al.*, (2005) diseñaron cinco actividades que giraban en torno a la expresión de gratitud, la autoconscienciación sobre lo que resulta positivo para la propia persona y la identificación de fortalezas personales. Los autores encontraron que algunos de estos ejercicios tienen efectos sobre la felicidad a largo plazo, en especial los relacionados con describir acontecimientos positivos, explorar las propias fortalezas y expresar gratitud.

Otros autores han encontrado también que este último tipo de ejercicios, que giran alrededor de lo social, la afiliación y la búsqueda de apoyo, tienen una fuerte influencia sobre el bienestar (González & Restrepo, 2010). En esta misma línea los experimentos realizados por Abbe, Tkach y Lyubomirsky (2003) demuestran que los cambios positivos producen emociones positivas que se resisten a la adaptación hedónica y favorecen, por tanto, el bienestar a lo largo del tiempo. Las estrategias más efectivas señaladas por estos autores son la expresión de gratitud y tener conductas de bondad y amabilidad.

También existen otras estrategias que también han sido revisadas y que han mostrado efectos sobre la felicidad. Algunas de ellas son las afiliativas y de participación, las de control mental, trabajar orientado hacia metas, aprovechar el tiempo libre de manera activa o bien a relajarse, dedicarse a actividades religiosas y en general intentos directos y consientes de obtener felicidad.

Se encontró, por ejemplo, que el control mental tiene una fuerte relación con la felicidad pero en sentido negativo (Tkach & Lyubomirsky, 2006). Pese a esto los investigadores llaman la atención ante el hecho de que es necesario contextualizar estos hallazgos ya que algunos factores sociodemográficos como el género y la procedencia étnica podrían condicionar las relaciones mencionadas. Señalan, como ejemplo, que la autoestima afecta el bienestar de forma diferente de acuerdo con las diferencias culturales (Diener & Diener, 1995 en Tkach & Lyubomirsky, 2006).

En general la literatura indica que son más beneficiosas aquellas estrategias relacionadas con actividades que las personas pueden hacer por sí mismas, mientras que las circunstancias de vida tienen poco poder para predecir los cambios en la felicidad. Cuando lo hacen, el efecto no suele mantenerse en el largo plazo (Sheldon & Lyubomirsky, 2006). Estudios basados en estrategias de expresión de gratitud y expresiones optimistas revelan que por lo regular éstas sirven más si la persona es consciente del propósito para el cual se diseñaron, es decir, para mejorar la felicidad (Lyubomirsky *et al.*, 2011).

Estos estudios que muestran que pueden darse cambios a largo plazo en la felicidad son muy destacables en tanto replantean la idea general que existe de que esta realidad sólo se puede cambiar por momentos dada la adaptación hedónica típica de los seres humanos (Sheldon & Lyubomirsky, 2006).

Es típico que las intervenciones en felicidad suelen sustentarse en un modelo teórico que muestra que esta depende de tres aspectos fundamentales: el primero apunta a lo biológico, a lo genético, lo cual se refleja en el temperamento y los rasgos de personalidad. El segundo a las circunstancias personales y contextuales, que incluye aspectos demográficos y situaciones vividas y, el tercero, a las intenciones de las personas en cuanto a la búsqueda de felicidad y bienestar (Sheldon & Lyubomirsky, 2006).

Investigaciones basadas en este modelo han encontrado que el segundo no predice cambios considerables en la felicidad, el primero lo hace en un 40 o 50% (allí el neuroticismo y la extraversión son los factores que más explican la varianza de la felicidad, esto demuestra que las personas estables a nivel emocional y más extravertidas suelen estar más felices que las neuróticas e introvertidas) y la tercera es un fuerte predictor (Tkach & Lyubomirsky, 2006).

Pese a estas investigaciones, en las que se muestra la eficacia de diferentes estrategias para mejorar la felicidad, no hay un análisis sobre si estos efectos repercuten sobre el desempeño y la productividad de las personas en el trabajo. Esto sólo se menciona de forma somera como una posibilidad que se sustenta, no obstante, en un aspecto muy debatido de la psicología de las organizaciones y del trabajo, que ya se han señalado, a saber el hecho de si en efecto la felicidad afecta o no el desempeño laboral (Fisher, 2010).

Este debate, que aquí se retoma, tiene como base la aparición de estudios que muestran resultados contradictorios y poco concluyentes. Por ejemplo, uno buscó confirmar las relaciones entre el desempeño y el bienestar psicológico, afecto positivo-

afecto negativo, agotamiento emocional, pero no obtuvo el resultado esperado (Wright *et al.*, 2002). Mientras tanto otro reveló hallazgos diferentes, a saber, que al combinar una perspectiva longitudinal a este tipo de análisis, las relaciones aparecían (Zelenski *et al.*, 2008), lo que indicaba que las personas más felices eran también más productivas. Sin embargo, se discute este hallazgo como confirmación de dicha relación ya que el desempeño se evaluó a través de autorreporte y no con métodos más objetivos.

Pero estas contradicciones no sólo se quedan en el campo de la investigación experimental, transversal o longitudinal. También algunos metanálisis entran en contraposición mostrando conclusiones diferentes sobre la hipótesis del “happy and productive worker”. Por ejemplo Jones (2006) revisó varios metaanálisis y encontró que la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño, pero de manera pobre. Sin embargo, en un metanálisis realizado por Whitman, Van Rooy y Viswesvaran (2010) se encontró que cuando se trabaja la satisfacción como un constructo colectivo, multinivel, los resultados sugieren una estrecha relación entre el desempeño y la felicidad (vale anotar que en esos estudios se trabajó la satisfacción laboral como sinónimos de felicidad laboral). Un resultado similar muestra que trabajar la felicidad desde el nivel de grupo y no sólo desde el individual puede contribuir a la aparición de hallazgos diferentes a los reportados por la literatura previa (Taris & Schreurs, 2009). No queda entonces claro si la relación existe o no, y a qué se debe cuando se da.

Es posible que no llegar a resultados concluyentes que establezcan una relación clara entre felicidad y desempeño puede estar determinada por la existencia de variables que median dicha relación. En un estudio desarrollado por Wright *et al.* (2007) se encontró, por ejemplo, que el bienestar psicológico media la relación, lo cual abre la posibilidad de que otras variables también lo hagan. También puede deberse a que el desempeño requiere motivación y la motivación es un concepto que indica activación, la satisfacción va en contra de eso pues suele generar un estado emocional diferente, de calma. Se piensa, por ello, que es la insatisfacción la que afecta el desempeño aunque de manera negativa (Crow & Hartman, 1995). Sin embargo, ésta no es la única explicación posible a la falta de asociación entre las variables. También puede deberse a la poca uniformidad en las medidas de ambos constructos, u obedecer a razones metodológicas, a problemas de la muestra, entre otros (Jones, 2006), como ya fue mencionado.

La felicidad, entonces, puede ser intervenida con resultados exitosos, sin embargo, hay pocos estudios que muestran efectos de estos procesos de intervención en el contexto del trabajo. Los que lo han hecho aún consideran la felicidad y la satisfacción como sinónimos o han encontrado contradicciones en los hallazgos; se trata entonces de un asunto que sigue requiriendo atención científica.

No obstante, el mensaje que debe quedar es que la felicidad puede ser intervenida y, aunque no esté claro como lograr que la mejora se refleje en el desempeño, se sabe que otros efectos deseables para la organización pueden presentarse cuando se incrementa la felicidad.

## VISIÓN A LARGO PLAZO

Las intervenciones en la organización tienen sentido si su efecto es estable y duradero. Esto implica que sea posible predecir, con los cambios que cada quien realiza, el impacto que se tendrá, bien sea en la productividad, en el desempeño de la gente o en su calidad de vida. Esta capacidad de predicción debe sustentarse en estudios e investigaciones, es decir, debe estar soportada de manera tal que los efectos sean calculados y no producto del azar.

Lo anterior implica que, en el caso que estamos trabajando, nos respondamos varias preguntas ¿Cambia la felicidad? ¿Tiene la felicidad efectos en el trabajo? ¿Son estos efectos duraderos y estables? De las dos primeras preguntas se buscó respuesta en apartados anteriores para establecer que hay una parte de la felicidad que es susceptible de cambio y afirmar que si bien suele haber confusión en el tratamiento de algunos conceptos, se conoce que la felicidad tiene efectos positivos en el trabajo. Sobre la tercera pregunta se centra ahora este trabajo.

En primer lugar conviene destacar la dificultad para hacer estudios longitudinales sobre la felicidad. Este tipo de estudios son la manera en la que podemos saber cómo se comporta la felicidad en el largo plazo y qué tanto el efecto de las intervenciones sobre ella permanece en el tiempo. La dificultad mencionada puede sustentarse en la metodología misma o en la idea de que no tiene sentido intervenir algo que se considera volverá al nivel anterior, por razón de la adaptación hedónica (Sheldon & Lyubomirsky, 2006).

La felicidad tiende a mantenerse en el tiempo. Cuando se producen cambios importantes en ella, éstos suelen ser temporales, pasajeros (Sheldon y Lyubomirsky, 2007). Es normal que las personas, luego de cierto tiempo, recuperen sus niveles de felicidad de base, esto es producto de lo que se conoce como adaptación hedónica. La existencia de la misma desestimaría los procesos de intervención de la felicidad. Sin embargo, señalan los mismos autores, que es posible que algunas estrategias logren que estos afectos positivos permanezcan en niveles superiores por más tiempo (Sheldon & Lyubomirsky, 2007).

Si los efectos de la felicidad en el trabajo fueran esporádicos, las empresas no estarían de acuerdo con aplicar estrategias de intervención que sólo mejoran sus condiciones de forma momentánea o parcial. En el contexto del trabajo la intervención no sólo está ligada a la búsqueda de bienestar, los empresarios buscan que ésta se refleje en los indicadores económicos. Conocer cuál estrategia permite que la felicidad permanezca en altos niveles constituye una fuente importante de información para tomar decisiones en relación con las mejores prácticas e intervenciones que podrán llevarse a cabo en las empresas.

Es por esto que hay que ver si hay algo más allá de la adaptación hedónica, la cual implica que los seres humanos son adaptables y vuelven a la línea de base en cuanto a su felicidad (Brickman & Campbell, 1971; Kahneman, 1999; Lykken & Tellegen, 1996). La esperanza está puesta en estudios en los que se señala que la felicidad puede incrementar

al largo plazo (Sheldon, Abad, Ferguson, Gunz, Houser-marko, Nichols & Lyubomirsky, 2010). En otras palabras los niveles de felicidad pueden cambiar (Lyubomirsky et al., 2011) y hacerlo a lo largo del tiempo si la persona tiene una vida activa y trabaja para tener experiencias positivas (Sheldon et al., 2010). Este incremento y mantenimiento depende también de cómo las personas interpretan sus experiencias de vida, lo cual es más crítico que la experiencia misma (Lyubomirsky & Tucker, 1998).

Otro argumento que permite justificar la gestión de la felicidad dentro de las empresas, por sus efectos duraderos, y el cual supera el obstáculo de la adaptación hedónica, es que siempre se tendrá la posibilidad de trabajar en pro de la propia felicidad (Seligman et al., 2005). Cuando las personas no trabajan duro para mantener su felicidad se puede volver a su nivel de base, pero si se trabaja con insistencia pueden seguir aumentando los niveles de felicidad y entonces se incrementan también las experiencias que de manera permanente provocan sentimientos de felicidad (Seidnitz et al., 1997). Trabajar en pro de la propia felicidad ayuda a tener pensamientos positivos sobre uno mismo, lo que a su turno aumenta la felicidad (Campbell, 1981), y la sensación de control personal (Larson, 1989),

Los cambios duraderos y aplicables al mundo del trabajo (Fisher, 2010) no se producen ni por el dinero ni por otros asuntos circunstanciales (Avia & Vázquez, 2011). Mantener e incrementar en el largo plazo la felicidad depende de seguir trabajando para que estos niveles sean elevados, y elegir las estrategias adecuadas. Se trata, en esencia, de convertir en hábitos, conductas que favorecen la felicidad, tales como la búsqueda de apoyo social, practicar el optimismo e interesarse por la propia felicidad (Tkach & Lyubomirsky, 2006). La idea es mantener la atención en la mejora de la felicidad de manera que se venza el obstáculo de la adaptación hedónica.

Conviene mencionar acá que, algunos autores señalan que la adaptación hedónica es aplicable a contextos normales, algunos eventos cruciales pueden cambiar la vida y por tanto el nivel de base de la felicidad (Easterlin, 2006). Si bien este punto de vista es interesante, es desestimado como aplicable al contexto personal, en la medida que la intervención de la felicidad en el trabajo es vista como algo que se quiere incrementar a través de prácticas organizacionales, las cuales no suelen hacer parte del conjunto de circunstancias que podrían cambiarle la vida a las personas, tales como perder un ser querido, casarse, sufrir un accidente o tener un hijo.

Las acciones que puedan afectar la felicidad en el trabajo y que pueden hacerlo al largo plazo, tales como crear ambientes saludables, de respeto y donde haya apoyo organizacional (Fisher, 2010).

Se trata entonces de pensar la felicidad como algo que puede tener efectos duraderos, estables y predecibles sobre el desempeño y la productividad. Como una emoción positiva que es posible intervenir para favorecer la calidad de vida laboral de los individuos y al mismo tiempo, como una condición que si está presente en las personas, aporta de manera positiva al logro de los objetivos y metas organizacionales.

La visión a largo plazo implica entonces la posibilidad de predecir si la felicidad tendrá cambios estables y duraderos, en razón de que se espera que el incremento de esta

emoción positiva redunde en la mejora de indicadores de éxito organizacionales y de las buenas prácticas de gestión humana. Saber que en efecto la felicidad puede tener cambios duraderos y superar la adaptación hedónica indica que tiene sentido que las organizaciones inviertan en la gestión de la misma.

## REFLEXIONES FINALES

Aunque hay mucho por investigar y por conocer todavía en relación con la felicidad, los estudios señalan que se trata de un concepto que describe una emoción positiva que puede ser medida de manera confiable y válida, cuyos efectos conocidos sobre el trabajo y la empresa son positivos, además de que puede ser contemplada dentro de los procesos de intervención y mejora organizacional, pues existen estrategias que desafían la adaptación hedónica, así como pueden asegurar que los efectos de la felicidad en el trabajo sean estables y duraderos.

No se trata de una moda empresarial, tampoco de una visión romántica carente de sentido y sustento. Por el contrario se basa en hallazgos de investigación que sugieren que las inversiones sobre la felicidad, siempre redundan en los resultados económicos de la empresa.

La felicidad en el trabajo es entonces un constructo teórico que merece la atención de las organizaciones y que exige a los psicólogos del trabajo y la organización una comprensión clara del mismo, de sus diferencias y similitudes con otros conceptos. Demanda, además, conocimiento sobre sus efectos en el mundo del trabajo, de la forma como debe medirse e ser intervenido. La felicidad puede, entonces, ser aprovechada desde el punto de vista estratégico por parte de las empresas, con la enorme ganancia de que al trabajarla se apunta también al bienestar y a la calidad de vida laboral de las personas.

## REFERENCIAS

- Abbe, A., Tkach, C. & Lyubomirsky, S. (2003). The art of living by dispositionally happy people. *Journal of Happiness Studies*, 4(4), 385-404. doi:10.1023/B:JOHS.0000005769.54611.3c
- Alarcon, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40(1) 99-106.
- Arce, C. (1994). *Técnicas de Construcción de Escalas Psicológicas*. Madrid: Síntesis.
- Avia, M.D. & Vázquez, C. (2011). *Optimismo Inteligente* (2da. Edición). Madrid, España: Alianza Editorial.
- Brickman, P., & Campbell, D. T. (1971). Hedonic relativism and planning the good society. En M. H. Appley (Ed.), *Adaptation-level theory* (pp. 287–305). Nueva York: Academic Press.
- Calderón, G., Álvarez, C. & Naranjo, J. (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: Evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 225-254.
- Campbell, A. (1981). *The sense of well-being in America*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Crow, S., & Hartman, S. (1995). Can't get no satisfaction. *Leadership y Organization Development Journal*, 16(4), 34-34. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/226913482?accountid=15297>
- Diener, E. (2000) Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43. doi: 10.1037/0003-066X.55.1.34
- Diener, E., Suh EM., Lucas, RE. y Smith, HI. (1999). Subjective well-being: three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2), 267-302.
- Dockray, S., Grant, N., Stone, A., Kahneman, D., Wardle, J., y Steptoe, A. (2010). A comparison of affect ratings obtained with ecological momentary assessment and the day reconstruction method. *Social Indicators Research*, 99(2), 269-283. doi:10.1007/s11205-010-9578-7
- Easterlin, R. A. (2006). Life cycle happiness and its sources: Intersections of psychology, economics, and demography. *Journal of Economic Psychology*, 27(4), 463-482. doi:10.1016/j.joep.2006.05.002
- Ellis, A. (2001). *Feeling Better, Getting Better, Staying Better: Profound Self-Help Therapy For Your Emotions*. EUA: Impact Publishers.
- Fisher, D. (2010) "Happiness at work" *International journal of management reviews*, 12 (4), 384-412.
- Gómez, V., Villegas, C., Barrera, F. & Cruz, J. (2007). Factores predictores de bienestar subjetivo en una muestra colombiana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(2), 311-325.
- González, J. & Restrepo, G. (2010). Prevalencia de felicidad en ciclos vitales y relación en redes de apoyo en población colombiana. *Revista de Salud Pública*, 12(2), 228-238.
- Jones, M. (2006). Which is a better predictor of job performance: Job satisfaction or life satisfaction? *Journal of Behavioral and Applied Management*, 8(1), 20-42. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/196683486?accountid=15297>
- Kaczmarek, L. D., Stanko-Kaczmarek, M. & Dombrowski, S. (2010). Adaptation and Validation of the Steen Happiness Index into Polish. *Polish Psychological Bulletin*, 40, 98-104.
- Kahneman, D. (1999). Objective happiness. En D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 3–25). Nueva York: Russell Sage Foundation.
- Larson, R. (1989). Is feeling "in control" related to happiness in daily life? *Psychological Reports*, 64, 775-784.
- Liberalesso, A. (2002). Bienestar subjetivo en la vida adulta y en la vejez: Hacia una psicología positiva en América latina. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 34 (1 y 2). 55-74.
- Littlewood, H. F. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional: Potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En Uribe, J.F. (Ed.). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. México: UNAM.
- Londoño, C. (2009). Optimismo y salud positiva como predictivos de la adaptación a la vida universitaria. *Acta Colombiana de Psicología*, 12(1), 95-107.
- Lykken, D. & Tellegen, A. (1996). Happiness is a stochastic phenomenon. *Psychological Science*, 7, 186–189.
- Lyubomirsky, S., Dickerhoof, R., Boehm, J., & Sheldon, K. (2011). Becoming happier takes both a will and a proper way: an experimental longitudinal intervention to boost well-being. *Emotion* (Washington, D.C.), 11(2), 391-402.
- Lyubomirsky, S. & Lepper, H. S. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct

- validation. *Social Indicators Research*, 46 (2), 137–155.
- Lyubomirsky, S. & Tucker, K. (1998). Implications of individual differences in subjective happiness for perceiving, interpreting, and thinking about life events. *Motivation and Emotion*, 22(2), 155-186. doi:10.1023/A:1021396422190
- Lyubomirsky, S. (2008). *The How of Happiness*. Nueva York: Penguin Group.
- Moyano, D. E., Flores, M.E. & Soromaa, H. (2011). Fiabilidad y validez de constructo del test MUNSH para medir felicidad, en población de adultos mayores chilenos. *Universitas Psychologica*, 10 (2), 567-580.
- Norrish, J. & Vella-Brodrick, D. (2008). Is the Study of Happiness a Worthy Scientific Pursuit? *Social Indicators Research*. 87 (3), 393-407. doi: 10.1007/s11205-007-9147-x
- Pavot, W. & Diener, Ed. (1993). Review of the Satisfaction With Life Scale. *Psychological Assessment*, 5(2), 164-172. doi: 10.1037/1040-3590.5.2.164
- Positive Psychology Center. (2015). Authentic Happiness Website. Disponible en [www.authentic-happiness.org](http://www.authentic-happiness.org). Consultado el 16 de marzo de 2015.
- Quick, J.C. & Quick, J.D. (2004). Healthy, happy, productive work: A leadership challenge. *Organizational Dynamics*, 33(4), 329-337. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.09.001
- Rego, A., Ribeiro, N. & Cunha, M. (2010). Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Ethics*, 93(2), 215-235. doi:10.1007/s10551-009-0197-7
- Sanín, A. y Salanova, M. (s.f.). Medición del optimismo, la felicidad y la satisfacción con la vida en una muestra de trabajadores colombianos: Adaptación y Validación de las Escalas. Artículo en preparación.
- Schiffman, H.H., Rezendes, H.H., y Nelson, S.K. (2008). Stressed and happy? Investigating the relationship between happiness and perceived stress. *Journal of Happiness Studies*. doi:10.1007/s10902-008-9104-7.
- Seidlitz, L., Wyer, R. S., & Diener, E. (1997). Cognitive correlates of subjective well-being: The processing of valenced life events by happy and unhappy persons. *Journal of Research in Personality*, 31, 240-256.
- Seligman M., Steen, T., Park, N. & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress. Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410-421. DOI: 10.1037/0003-066X.60.5.410
- Seligman, M. (2011). *La Auténtica Felicidad*. Barcelona: ZETA
- Sheldon, K. M. & Lyubomirsky, S. (2007). Is It Possible to Become Happier? (And If So, How?). *Social And Personality Psychology Compass*, 1(1), 129-145.
- Sheldon, K., Abad, N., Ferguson, Y., Gunz, A., Houser-marko, L., Nichols, C. & Lyubomirsky, S. (2010). Persistent pursuit of need-satisfying goals leads to increased happiness: A 6-month experimental longitudinal study. *Motivation and Emotion*, 34(1), 39-48. doi:10.1007/s11031-009-9153-1
- Sheldon, K. & Lyubomirsky, S. (2006). Achieving sustainable gains in happiness: Change your actions, not your circumstances. *Journal of Happiness Studies*, 7(1), 55-86. doi:10.1007/s10902-005-0868-8
- Staw, B. & Barsade, S. (1993). Affect and managerial performance: A test of the sadder-but-wiser vs. happier-and-smarter hypotheses. *Administrative Science Quarterly*, 38(2), 304-304. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/203944968?accountid=15297>
- Taris, T. & Schreurs, P. (2009). Well-being and organizational performance: An organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. *Work y Stress*, 23(2), 120-136.
- Tkach, C. & Lyubomirsky, S. (2006). How do people pursue happiness?: Relating personality, happiness-increasing strategies, and well-being. *Journal of Happiness Studies*, 7(2), 183-225. doi:10.1007/s10902-005-4754-1.
- Toro, F. (2002). *Desempeño y Productividad*. Medellín: Cíncel.
- Toro, F., Londoño, M. E., Sanín, A. & Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 95-137.
- Tsou, M. & Liu, J. (2001). Happiness and domain satisfaction in taiwan. *Journal of Happiness Studies*, 2(3), 269-288. doi:10.1023/A:1011816429264
- Velasco, R. y Londoño, C. (2011) Calidad de vida objetiva, optimismo y variables socio-jurídicas, predictivos de la calidad de vida subjetiva en colombianos desmovilizados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(1), 114-128.
- Vera, P., Celis, K. & Cordova, N. (2011). Evaluación de la Felicidad: Análisis psicométrico de la escala de felicidad subjetiva en población chilena. *Terapia Psicológica*. 29(1). 127-133. doi: 10.4067/S0718-

48082011000100013.

- Whitman, D. S., Van Rooy, D. L. & Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63, 41-81.
- Wright, T. y Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and Job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94. doi: 10.1037/1076-8998.5.1.84
- Wright, T., Cropanzano, R. & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 12(2), 93-104. doi:10.1037/1076-8998.12.2.93
- Wright, T., Larwood, L. & Denney, P. (2002). The different 'faces' of happiness - unhappiness in organizational research: Emotional exhaustion, positive affectivity, negative affectivity, and psychological. *Journal of Business and Management*, 8(2), 109-126. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/211508979?accountid=15297>
- Youssef, C. & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace : The Impact of Hope Optimism, and Resilience. *Journal of Management*. Advance online publication. doi: 10.1177/0149206307305562
- Zelenski, J., Murphy, S. & Jenkins, D. (2008). The happy-productive worker thesis revisited. *Journal of Happiness Studies*, 9(4), 521-537. doi:10.1007/s10902-008-9087-4.

# Capítulo 2



# Calidad de vida

*José Ramón Torres Solís*

Si se considerase que la calidad de vida es el conjunto de características que describen la percepción de las personas acerca de su propia vida, habría que tener presente que tiene un efecto comparativo que requiere ser medido para poder apreciarle. En este escrito se propone apreciar la calidad de vida desde la perspectiva social y económica a partir de indicadores tales como empleo, educación, salud e ingresos económicos, entre otros.

Dos conceptos difíciles de establecer son los correspondientes al título de este capítulo: ¿Qué es la vida? y claro, ¿qué es la calidad?

# VIDA

Habría que empezar por la pregunta más difícil, ¿qué es la vida para los seres humanos? En función de quién responda, pueden establecerse principios básicos para conceptualizarle: es probable que un médico se remita a la presencia de ciertos signos como la respiración, los latidos del corazón o la presión arterial para decir si existe vida en un individuo. Así, la ausencia de estos signos determinará en primera instancia la ausencia de ésta; en otros casos se podrá decir que aunque cuente con esas manifestaciones de vida, un individuo puede ser declarado muerto por ausencia de actividad cerebral o imposibilidad de vida sin la asistencia de artefactos tecnológicos para determinadas funciones.

Así como desde el punto de vista económico, la vida requiere de un mínimo de ingreso para subsistir, desde la perspectiva sociológica, filosófica o psicológica se pueden establecer límites de existencia de la vida a partir del dintel de la dignidad humana. De tal manera, en cuanto a los seres humanos se refiere, la vida no sólo es mantener los llamados “signos vitales” sino un complejo entramado de condiciones físicas, psicológicas y sociales, sin las cuales la vida no existe o presenta deficiencias que le hacen aparecer como ausente. Algunas de tales condiciones pueden ser subjetivas, condicionadas por los usos sociales o por necesidades físicas específicas.

De esta manera, hay que señalar que el ser humano es un ente de tal complejidad que hace tan imposible como inútil, disociarlo de las múltiples facetas que integran su vida. Una de ellas, sin duda muy importante, es la actividad laboral en la que diversos puntos de vista establecen la llamada calidad de vida en el trabajo. Un primer asunto que conviene aclarar es que ésta es un *continuum* que no se puede interrumpir por desarrollar determinada actividad.

La vida, mientras se mantenga, es en el ser humano, un conjunto de actividad total e incluyente compuesta de múltiples facetas para la conservación de la salud física y mental, la recreación, el equilibrio bioquímico, la nutrición, la respiración, la intelectualidad, la sociabilización, el disfrute estético y toda la gama de acciones que le den sustentabilidad y sostenibilidad a su condición de ser vivo.

# TRABAJO

Una actividad específica de singular importancia para todas las personas, es el trabajo como fuente de ingreso y de sostenimiento de la vida. Remunerado o no, el trabajo puede ser fuente de satisfacciones y también de desgastes y de conflictos. El trabajo ha sido materia de gran interés para su estudio desde la perspectiva de diversas disciplinas, como es el caso de la economía, el derecho, la psicología, la medicina, la sociología, la antropología y la administración, entre otras, que pone en evidencia la gran importancia que la actividad laboral representa para la humanidad.

La ciencia económica busca explicar entre otras cosas, el papel del trabajo en la producción de bienes y servicios para la sociedad, a cambio de ello el trabajador obtiene una remuneración que le permita atender sus necesidades, alimentación, vestido y vivienda por mencionar sólo sus requerimientos básicos.

La ciencia jurídica mantiene como una de sus áreas de estudio prioritarias, el derecho del trabajo en el que se encarga de normar las relaciones entre patrones y trabajadores, los derechos y obligaciones de ambos y la regulación contractual de tales relaciones.

El trabajo es considerado uno de los derechos humanos fundamentales, así proclamado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948 por la Organización de las Naciones Unidas. Ahí "...campeaba en el ánimo de ese esfuerzo internacional, la esperanza de establecer un régimen efectivo de respeto a la vida de las personas y a la calidad con que se vive" (Torres, Casasola & Vite, 2007). En la primera sección del artículo 23 de tal declaración, se lee: "Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo".

La administración como disciplina de estudio y en especial la de personal se ha vinculado durante muchos años y de manera muy estrecha con la psicología. La selección de personal y la capacitación entre otras, han sido actividades en la que ambas disciplinas han compartido su participación profesional y cuando de trabajo se trata, es imprescindible abordarlo desde una perspectiva amplia producida en la visión nutrida por ambos campos de conocimiento.

# VIDA EN EL TRABAJO

Para los trabajadores una buena parte de cada día transcurre en el desempeño de sus labores; para ese fin ocupan en términos generales, alrededor de ocho horas diarias como jornada laboral; es decir, mientras tengan un empleo, le dedicarán en promedio una tercera parte de su vida a la realización de sus actividades laborales. Dado que el trabajo es un asunto vital, conviene reconocer que además de ocuparse de su estudio en pos de una mayor productividad, es imperativo poner énfasis en la búsqueda de su mayor significado para la dignidad humana.

En los documentos concernientes a las condiciones generales de trabajo en una organización, se estipulan asuntos tales como la duración de la jornada laboral, las remuneraciones, prestaciones, registro de asistencia, vacaciones, y reglas en general para el desempeño del trabajo. En las descripciones de puestos se detallan las actividades que deben ser realizadas en cada puesto de la organización y se establecen las relaciones jerárquicas entre el personal de la misma.

Pareciera ser que, cuando tales características están estipuladas en forma adecuada en un convenio, el trabajo se desempeñará bien, con satisfacción y compromiso para cada trabajador y para la organización que le contrate. Sin embargo, por lo general no es así, hace falta algo más que los aspectos formales para poder lograr un nivel conveniente de calidad de la vida en el trabajo, como pueden ser:

- Las condiciones de seguridad e higiene al realizarlo.
- Las características ergonómicas.
- El diseño de los puestos.
- El diseño de los sistemas y procedimientos.

Es común decir “los problemas de familia y, o de tu vida diaria debes dejarlos en casa”, para dejar en claro que en el trabajo debe uno de concentrarse en la materia que le es propia y, viceversa; con frecuencia también se escucha que alguien se lleva a casa los problemas que vive en su trabajo, para referirse a personas preocupadas, irritables o ausentes en su relación familiar por permanecer “rumiando” los problemas con los que se ha enfrentado durante su jornada laboral. Esto les inhabilita para descansar y recrearse de manera adecuada, situación que puede mantenerse de manera indefinida, con la consecuencia no sólo de dañar su rendimiento productivo sino, todavía más grave, afectar su tiempo vital.

## **SOBRE LA CALIDAD**

La calidad en el conocimiento administrativo es una vertiente de gran importancia no sólo en la función de producción, ni en el comportamiento humano en las organizaciones sino en cualquier acto que realice una persona durante su vida. De esta manera, es inexacto hablar de este término como si tuviera significado *per se* como cuando se menciona el tiempo de calidad, utilizado con frecuencia en el léxico actual en el que se habla de productos de calidad o más en el tema de este capítulo, sin embargo a ¿cuál calidad se hace referencia y qué tan buena o mala puede ser?

Un habitante de la zona de la montaña de Guerrero o de los altos de Chiapas tendrá una percepción de calidad de vida diferente a la que tendrá un habitante de la zona residencial de Las Lomas de Chapultepec o del Pedregal de San Ángel en la Ciudad de México; ésta se podrá apreciar en lo que esas personas consideren “calidad” en todos los órdenes de la vida, entre ellos, en la comida, vestido, educación y, desde luego, en el trabajo.

En referencia a las acciones que desarrollan los seres humanos en el ámbito laboral, es posible identificar dos vertientes: una es la calidad del resultado de su esfuerzo y que ha sido estudiada por la disciplina de la administración en el reducto que denomina como el área funcional de producción y la otra es la que se refiere a la calidad de vida de esas personas mientras desempeñan sus labores, que es un asunto más complejo y menos atendido.

En general, el tema de la calidad de vida puede ser abordado desde varios puntos de vista. En este trabajo se considera la información que propone el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la que propone la Organización de Cooperación para el Desarrollo (OCDE), que coinciden en lo fundamental con el reciente señalamiento del líder de la organización católica mundial en relación a tres componentes fundamentales de la calidad de vida: tierra, techo y trabajo (ALAI, 2014).

# INGRESOS Y EMPLEO

En comparación con otros países miembros de la OCDE, México se encuentra en desventaja en varios renglones. Uno de los más evidentes es el ingreso anual por persona ya que en el país alcanza un promedio de 12 850 USD, casi un 50% por debajo del promedio en las demás naciones que forman esa organización y que asciende a 24 000 USD. Por si esta desventaja no fuera suficiente, de manera adicional hay una mala distribución del ingreso: “La brecha entre los más ricos y los más pobres es considerable; la población situada en el 20% superior de la escala de ingresos gana cerca de trece veces lo que percibe la población que ocupa el 20% inferior” (OCDE, 2013).

La filosofía popular dice que “el trabajo es tan malo que hasta pagan por hacerlo” y por ende, el tiempo dedicado a éste es una medida de esfuerzo con tintes casi heroicos. El promedio de horas dedicados al trabajo en países miembros de la OCDE es de 1 765 horas al año en tanto que en México, las personas trabajan 2 226 horas anuales, 26% más. Pero trabajar más, no quiere decir ser más trabajador, sino que también puede ser un signo de deficiencia en el desempeño que demanda trabajar mejor.

En promedio, declara la OCDE, 66% de la población en edad laboral de sus países miembros tiene un empleo remunerado, en tanto que en México este rubro alcanza sólo 61%, lo que implica que un 39% de tal población carece de empleo y tiene que buscar su subsistencia a toda costa:

El fenómeno del desempleo es de tan grandes proporciones en México que es tema de preocupación para la población, que involucra a jóvenes y a viejos, hombres y mujeres, con estudios y sin estudios y se convierte en motor de migración forzada con crímenes de odio, fronteras militarizadas y explotación laboral...El empleo ilegal es crecientemente favorecido, el empleo de lo ilícito, como el narcotráfico, la delincuencia organizada y la delincuencia ocasional, la prostitución y el tráfico de personas... (Torres *et al.*, 2007).

Tener empleo implica posibilidades de acceso a una aceptable calidad de vida. El desempleo por el contrario, puede ser la ocasión de decisiones antisociales con mayor énfasis en una población que no puede imaginarse siquiera en la posibilidad de una vida de mayor calidad. La Organización Internacional del Trabajo, OIT, prescribe que para tener una vida que implique bienestar, progreso social y económico lo que se requiere es un “trabajo decente” (sic) “...ya que el trabajo decente sintetiza las aspiraciones de los individuos durante su vida laboral” (OIT, 2008). Pareciera que la pretendida aportación de esta organización hace un flaco favor a la sociedad.

No hay necesidad de ideas tan abstractas como anodinas en las que ni siquiera se ocupa la gente de la OIT en definir las, se contenta con decir que se trata de algo “...esencial para el bienestar de las personas”. No basta con decir que el trabajo sirve “...para alimentar a la familia y educar a los hijos”, porque eso ya se sabe, lo que hace falta es saber cómo hacerlo mejor. No se esperaría del máximo organismo mundial del trabajo una lista de buenos deseos ni que queden “acuñados” sólo en su discurso político, lo que se requiere son soluciones para lograr una superación en la calidad de vida de la

población.

# EDUCACIÓN

La educación es una condición sin la cual no hay acceso al progreso que significa tener un mejor empleo. Los países miembros de la OCDE tienen un promedio de 75% de su población de adultos menores de 65 años, con estudios de secundaria, en México sólo se alcanza una cifra de 36%. La calidad del sistema educativo nacional queda al descubierto con los resultados recientes de las evaluaciones internacionales en matemáticas, lectura y ciencias en las que nuestros estudiantes obtuvieron un puntaje de 417 mientras que el promedio de la OCDE fue de 497. Las posibilidades de incrementar la calidad de vida de la población a partir de la educación tienen que ser fortalecidas a partir del magisterio para que retome pronto una marca digna en su propio nivel de educación y en su actuación en la sociedad.

# SALUD

El estado de salud de los individuos es el dintel entre la vida y la muerte y también entre la competitividad y la incapacidad. Sin salud, el camino hacia la superación en la calidad de vida es una opción cancelada.

La protección inmunológica, la nutrición y los cuidados médicos preventivos y las acciones para recuperar la salud cuando se requiera, son junto con la recreación, el esparcimiento, el descanso y la educación física, condiciones indispensables a considerar para disfrutar de un estado de salud física y mental que propicie mantener e incrementar la calidad en la vida de las personas. Un indicador de las condiciones de sanidad general prevalecientes en una sociedad, es la expectativa de vida al nacer del que doy cuenta más adelante.

En el año 2010, los países de la OCDE dedicaron al gasto en salud un promedio del 9.4% de su Producto Interno Bruto y su gasto por persona es de 3 322 USD en promedio, en tanto que México destinó a ese propósito 6.2% del PIB y un gasto por persona de 977 USD. De manera significativa, ambas cifras son inferiores a las del promedio de la OCDE.

El nivel de sanidad en el medio ambiente la calidad del aire y del agua son aspectos fundamentales en el grado de calidad con que se pueda vivir, como también los son todos aquellos aspectos de seguridad y confianza en la sociedad.

## **SEGURIDAD**

El temor generado por un clima de inseguridad, así como la descomposición social percibida a través de cifras aterradoras de crimen, desprecio por la vida, impunidad y corrupción impiden la superación de los niveles de calidad de vida.

La OCDE declara que el promedio de víctimas de asalto en sus países miembros es de 3.9 % y la tasa de homicidios es de 4.1 por cada 100 000 habitantes, en tanto que en México se reporta 12.8 % en el primer concepto y 23.4 en la tasa de homicidios, lo que representa la mayor tasa entre todos los países miembros de la OCDE; por ello, en el país no es posible esperar una buena calidad de vida.

# FELICIDAD

La presentación de datos “duros” alrededor de la calidad de vida en este escrito no pretende, por alarmantes que sean, alentar una percepción pesimista del tema.

Los componentes culturales de los pueblos, intervienen con énfasis en la definición de sus propios conceptos sobre la calidad de sus vidas. México, país multicultural se anima y envalentona frente al recuento de sus desgracias sociales. Sus expresiones artísticas como su música, sus concepciones religiosas y sus tradiciones dan buena cuenta de ello, al relatar con detalle su posición, cierta o imaginada, ante la muerte, el amor, la alegría y sus tristezas; por eso, en relación con la felicidad o el bienestar subjetivo y al considerar experiencias y sentimientos positivos, la OCDE afirma que el promedio de sus países miembros reportan 6.6 en una escala del 1 al 10 en satisfacción general ante la vida, mientras que los mexicanos asignan una puntuación de 7.4; explican que tal índice de satisfacción lo que mide es la valoración reflexiva de las circunstancias y condiciones de la vida importantes para el bienestar subjetivo y concluye que reconocen la subjetividad de tales medidas y representan un buen complemento a los datos objetivos para comparar la calidad de vida entre países.

Asimismo, 86% de los mexicanos manifestaron que en un día normal de sus vidas, experimentaron más sentimientos de paz, gozo y orgullo por sus logros que sentimientos de dolor preocupación, tristeza o dolor, en tanto que, en promedio, en la población de los países miembros de la OCDE se declaró 76%. Parece que los mexicanos son más felices o cuando menos eso señalan.

# ONU Y EL ÍNDICE DE DESARROLLO HUMANO

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su programa para el desarrollo humano, presenta información que se resume en el siguiente cuadro 1-1 con la que se puede contrastar algunos aspectos de la calidad de vida en 185 países miembros de esa organización.

<b>Cuadro 1-1. Índice de desarrollo humano y componentes seleccionados</b>						
	<b>País</b>	<b>Índice de desarrollo humano (IDH)</b>	<b>Esperanza de vida al nacer</b>	<b>Años promedio de escolaridad</b>	<b>Años esperados de escolaridad</b>	<b>Ingreso nacional bruto per cápita (USD)</b>
1	Noruega	0,955	81,3	12,6	17,5	48.688
2	Australia	0,938	82,0	12,0	19,6	34.340
3	EUA	0,937	78,7	13,3	16,8	43.480
....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
59	Cuba	0,780	79,3	10,2	16,2	5.539
60	Panamá	0,780	76,3	9,4	13,2	13.519
61	México	0,775	77,1	8,5	13,7	12.947
....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
185	Mozambique	0,327	50,7	1,2	9,2	906
186	República Democrática del Congo	0,304	48,7	3,5	8,5	319
187	Níger	0,304	55,1	1,4	4,9	701

Nota: países seleccionados con datos del informe sobre el desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).2013.

El Índice de Desarrollo Humano permite cuantificar la calidad de vida en un país dado, y compararlo con otros. México ocupa el lugar número 61 en este índice con 775 puntos de 1 000 posibles. ¿Qué tan buena es esta cifra o qué tan mala? Al compararla con la clasificación obtenida por Australia o por Noruega, la posición de México es desfavorable y se torna preocupante al observarse que es superada por países que parecería cuentan con menores posibilidades como es el caso de Panamá o Cuba en las posiciones 60 y 59 de manera respectiva; por otro lado, si la comparación es con Mozambique o con la República Democrática del Congo, lugares 185 y 186 cada uno, la posición de México es favorable, pero nada para enorgullecerse.

La esperanza de vida al nacer es un indicio muy firme acerca de la calidad de vida que se logra en un país si se supone que refleja las condiciones de salud en las que se vive.

En México se espera que los nacidos el día de hoy puedan alcanzar la edad de 77 años en promedio, muy cerca de la esperanza de vida en los EUAN que es de 79 años. Larga vida no es por sí mismo sinónimo de bienestar. Una persona de más de 70 años con satisfactorio estado de salud, inserción social y posibilidades de vida digna desde luego que es muy conveniente, pero requiere de la existencia de un sistema de seguridad social eficiente que garantice un retiro en buenas condiciones; aunque es lamentable que en la actualidad la mayor parte de las naciones está lejos de alcanzar. Habrá que reflexionar en las condiciones de vida de la población de algunos países africanos en los que no se augura más de 50 años de esperanza de vida para las personas que nazcan el día de hoy.

El acceso a la educación no debe ser un privilegio sino una condición generalizada para acceder a mejores estadios de bienestar social. México aparece clasificado con un promedio de 8 años de educación, lo que significa una escolaridad de segundo año de secundaria que además, todavía mantiene como lejano anhelo, una calidad de excelencia. ¿Qué se puede pronosticar para países con una población que reporte en promedio 1 o 2 años de educación?

El ingreso nacional bruto por persona por el año 2013, se registra para México en cercano a 13 000 USD, unos 178 000 pesos mexicanos de 2014. Es decir 15 000 pesos mensuales, que la mayoría de las familias mexicanas no alcanzan a percibir. Esta es una forma de error inducido por el manejo estadístico de los datos: el promedio obtenido de dividir el total del ingreso nacional bruto entre la población del país hace que esa cifra sea irreal por exceso para la inmensa mayoría de gente en situación grave de pobreza y por defecto para quienes perciben grandes cantidades de ingreso. En contraste, la población cubana con un ingreso bruto anual por persona de 5 539 USD, con el que no percibe ni la mitad mencionada para los mexicanos, reporta sin embargo, un mejor índice de calidad de vida.

En un extremo deplorable para la humanidad, la población de la República Democrática del Congo con un ingreso nacional bruto anual de 319 USD, percibe en promedio 87 centavos de dólar al día. Cerca de 12 pesos mexicanos. ¿Se puede el lector imaginar la calidad que logran esas personas en su vida diaria?

Nigeria -reputado como el país más pobre del mundo- junto con Mozambique padecen una situación similar en un contraste que resulta abismal con naciones como Noruega con 59 000 USD de ingreso bruto anual por persona en 2013, equivalentes a cerca de 812 000 pesos mexicanos del 2014; es decir, 2 230 pesos diarios en Noruega y 12 pesos diarios en el Congo.

# INGRESOS, EMPLEO Y EDUCACIÓN. UN REPORTE GLOBAL

En 2013, en un estudio internacional sobre “emprendedurismo” (GFK, 2013) realizado con la Universidad Tecnológica de Múnich y el grupo GFK en el que el autor de este texto tuvo la oportunidad de colaborar, -GFK es la principal compañía de investigaciones de mercado en Alemania y la cuarta a nivel mundial-, se reporta entre otras cosas, el grado de involucramiento de los miembros de una muestra mexicana sobre la idea de emprender su propio negocio.

En este estudio que fue requerido por una compañía industrial del mercado mundial, se menciona, en lo que pudiera ser relevante para el tema de este trabajo, que 77% de los mexicanos integrantes de la muestra, tiene una actitud positiva hacia la idea de emplearse a sí mismos y que ven esa posibilidad, como la ocasión de obtener un segundo ingreso en 45% de los casos, por encima de tener mayor compatibilidad entre el trabajo y la familia o con el tiempo de descanso (33%), situación relevante a considerar en el concepto de calidad de vida, tanto en las posibilidades de encontrar trabajo o de incursionar en una fuente alterna como es el emprendedurismo, de complementar el ingreso personal o familiar y también la decisión de jerarquizar de forma primigenia el trabajo en comparación con el tiempo dedicado a la familia.

Otra mención importante de este estudio es que de los 1 003 encuestados en México, 490 contaban con empleo en tanto que 513 estaban desempleados, lo cual podría explicar su actitud positiva hacia el emprendedurismo. También es relevante la información referente al nivel de ingreso, ya que 349 respondientes ganaban menos de 6 800 pesos al mes, de los cuales 218 ganaban menos de 2 700 pesos mensuales; esto deja ver que la situación económica de esas personas era muy limitada y en algunos casos bastante deprimida, lo que quizá condicionaba su respuesta y acusaba clara relación con la calidad de vida al que pudieran aspirar.

En las conclusiones relacionadas con México (Torres, 2013), se consideró tanto el estatus de desarrollo económico como el de desarrollo político de la sociedad mexicana para interpretar de manera significativa los resultados de este estudio en el que, desde una perspectiva social amplia, se podría mencionar al menos tres puntos en la apreciación de la calidad de vida:

- Las posibilidades de educación.
- El nivel de ingresos de la población.
- Las oportunidades reales de empleo.

La etapa que vive el México actual en la arena política respecto a la transición hacia una democracia bastante participativa es un factor que afecta con turbulencia la vida diaria del pueblo mexicano.

El bajo nivel de educación es un enorme obstáculo para el acceso a una vida de buena

calidad; empieza por hacer muy difícil si no es que inaccesible, la participación de las nuevas generaciones en el mercado laboral al condenarlas al desempleo o a refugiarse en lo que se ha dado en llamar en México el “empleo informal” o peor, al empleo ilegal. No es posible pensar en un indicador de calidad de vida positivo en cualquier país del mundo, mientras la educación se muestre tan precaria. Emprender un negocio propio es una “solución” tan ineficiente como se ha señalado en repetidas ocasiones, pues para realizarlo se requiere de la existencia de un mercado que le sostenga y de la posesión de un conocimiento básico para su administración; ambos ausentes en un ambiente de pobreza extrema.

El empleo como preámbulo de acceso a la superación de la calidad de vida, depende de las posibilidades de educación, aunque hay que tener muy presente que educación no significa empleo de manera automática.

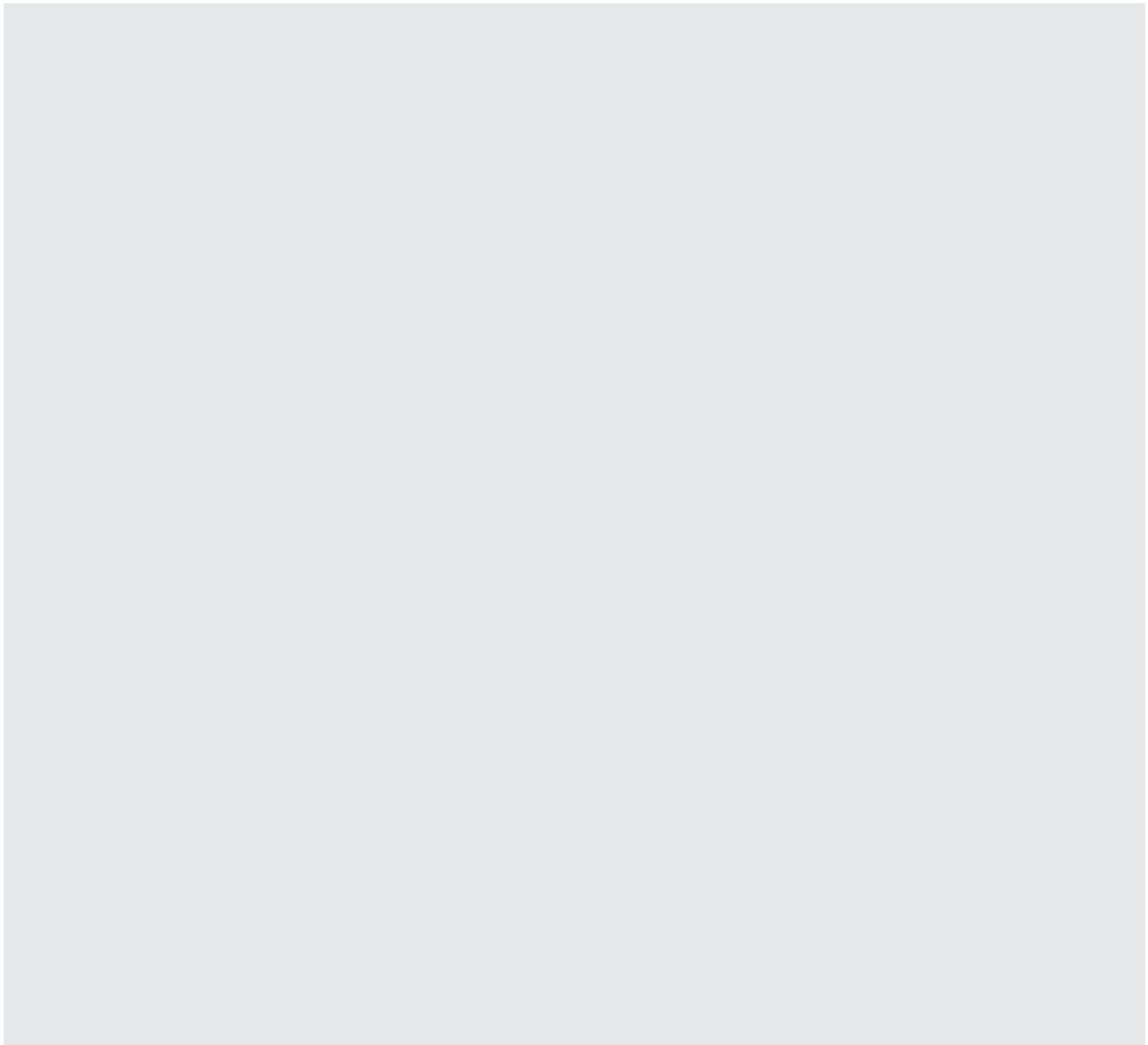
Así como el alto índice de desempleo en la población joven pudiera alentar el autoempleo, que en la actualidad se ha dado en llamar “emprendedurismo”, el ambiente de inseguridad social relacionado sobre todo con el crimen organizado desalienta la creación de empresas productivas independientes y con ello propicia el deterioro de la calidad de vida.

## CONCLUSIÓN

Las dimensiones de calidad que alcance la vida de los seres humanos en el transcurso de su existencia, es un complejo entramado de situaciones y acciones dinámicas que derivan en un estado de cosas y en las maneras como las perciban las personas afectadas.

Tal estado de cosas es variable de acuerdo a la etapa de la vida de las personas, su grado de independencia, su estado de salud, la cultura prevaleciente en que se desenvuelva, la educación, el medio ambiente, ingresos económicos y trabajo, así como el régimen social, económico y político del país en que viva, entre otras situaciones, que se verán afectadas por el accionar individual y las actitudes que le acompañen.

Acaso en el equilibrio de factores como los mencionados se encuentre la superación de la calidad de vida y subyaga la conquista de la felicidad, con todo lo subjetivo que este término pueda ser, a la que la gente aspira.





## REFERENCIAS

- ALAI, Asociación Latinoamericana de Información. “Las tres T del Papa Francisco”. Disponible en <http://alainet.org/active/78583&lang=es> (2014). [Consultado en noviembre, 2014].
- Arcaráz, Luis. “Quinto Patio” (1966). México: RCA Víctor Mexicana, S. A. de C. V.
- GFK, UTM *et al.*, (2013). *Global Entrepreneurship Report 2013*. Alemania.
- OIT. “Un mundo mejor comienza aquí” (2008). Disponible en [www.ilo.org/trabajodecente](http://www.ilo.org/trabajodecente) [Consultado en octubre 2014].
- OCDE.- “Índice para una vida mejor” (2013).  
Disponible en <http://www.oecdbetterlifeindex.org/es/countries/mexico-es/> [Consulta: Octubre, 2014].
- ONU.- “Informe sobre desarrollo humano 2013”. Disponible en <http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/HDR/2013GlobalHDR/Spanish/HDR2013%20Report> [Consultado en octubre 2014]
- Torres, Casasola y Vite (2007). *Explorando nuevos rumbos para el pensamiento administrativo*. México: UNAM.
- Torres, José-Ramón. 2013. *Conclusions on Self-Employment in Mexico*. *Global Entrepreneurship Report 2013* Alemania: GFK & Universidad Tecnológica de Munich.

# Capítulo 3



# **El estilo de vida y la salud en el trabajo. Aportaciones de la medicina y la psicología para su atención**

*Lilia Macedo de la Concha*

*Blanca Estela Valdés Sánchez*

El estilo de vida como factor de riesgo para la salud laboral, cobra importancia relevante en los perfiles epidemiológicos de la población trabajadora. En casi todas las enfermedades y accidentes que ocurren por el trabajo (riesgos de trabajo), el estilo de vida se encuentra asociado. Sin embargo, en el área laboral, es poco estudiado y por consecuencia, poco atendido.

Existen diferentes posturas en cuanto a qué es lo que define al estilo de vida en las personas; algunas de ellas se enfocan en la importancia de la conducta de los individuos que los lleva a definir hábitos favorables o no para su salud. Otras, consideran que el estilo de vida depende de las condiciones de vida que tiene un individuo.

En este capítulo se hace un recorrido sobre diversos enfoques y teorías relacionadas con el estilo de vida, con el propósito de que los profesionales del área de la salud en el trabajo apliquen aquel que mejor se adapte a su quehacer.

De manera particular, se enfatizan los enfoques médico y psicológico, por considerarse de mayor aplicación en los programas de prevención y control de los accidentes y enfermedades que ocurren por el trabajo (riesgos de trabajo).

# INTRODUCCIÓN

Con el cambio en los perfiles epidemiológicos en donde los problemas infecciosos han sido desplazados por los de tipo crónico, los accidentes y la violencia; las acciones de promoción de la salud cobran mayor importancia y orientan su atención en las conductas humanas.

Con la expansión y el crecimiento del sector laboral, la salud en el trabajo ha buscado lograr el bienestar del trabajador a través del estudio y la atención de los factores de riesgo generados por el trabajo, así como sus consecuencias. En el último siglo se ha producido un cambio en la comprensión de los orígenes de los problemas de salud ocupacionales, por lo que se empieza incluir el estilo de vida como un componente de la causalidad en el desarrollo de éstos.

La promoción de la salud es una herramienta fundamental en la prevención de los accidentes y enfermedades que ocurren por el trabajo (riesgos de trabajo); tanto en la atención de los factores de riesgo laborales, como en el estilo de vida de los trabajadores. Sin embargo, en la población trabajadora, el estudio y la atención del estilo de vida ha sido pobre, lo cual se puede observar en algunos reportes, que refieren en forma aislada, la identificación factores del estilo de vida (tabaco y de alcohol), relacionados con algunos riesgos de trabajo.

Es la salud en el trabajo la “actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores, mediante la prevención de enfermedades y accidentes, así como la eliminación de los factores o condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo” (OMS, 2001).

El estilo de vida está conformado por diversos aspectos, los cuales pueden ser parte de esos factores y condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad de los trabajadores. Por ello, los profesionales responsables de la prevención de los riesgos de trabajo deben enfocar su atención de manera integral.

El concepto de estilo de vida en su componente de “conducta de vida”, es quizá el más accesible para su atención en la salud en el trabajo; ya que éste se manifiesta en los trabajadores como un “patrón de conducta de la vida diaria” que depende del conjunto de hábitos y costumbres que tienen los individuos respecto a las medidas de prevención, la alimentación, el ejercicio, el sueño y el descanso, el consumo de tabaco, alcohol, cafeína, y fármacos, entre otros.

De manera integral el estilo de vida está presente en forma permanente en el trabajador, por lo que ubicarlo como patrón de conducta permite identificarlo y evaluarlo como factor protector o factor de riesgo en constante interacción con los factores de riesgo laborales.

Con todo lo anterior se puede considerar que la atención del estilo de vida de los trabajadores es una responsabilidad compartida en la que participan los profesionales de la salud en el trabajo así como el trabajador.

La salud en el trabajo como área multidisciplinaria cuenta para la atención del estilo de vida y con diversas áreas de conocimiento. De manera particular, las aportaciones de la

medicina y la psicología tienen aplicación relevante en el logro de estilos de vida saludables.

# **ANTECEDENTES CONCEPTUALES SOBRE EL ESTILO DE VIDA**

El estilo de vida no constituye un ámbito de estudio nuevo, Hipócrates en su tratado clásico sobre los aires, las aguas y los lugares señalaba que existe un conjunto de factores ambientales que influyen en el bienestar humano, por lo que el ejercicio, la buena alimentación y el saneamiento ambiental entre otras, eran acciones relevantes para alcanzar la salud (Gómez, 2004).

En los últimos decenios el estudio del estilo ha sido abordado por diferentes disciplinas como: la sociología, la antropología, la medicina y la psicología. Su punto máximo fue en el de 1980-89.

Con la sociología a finales del siglo XIX, se define una visión distinta del estilo de vida, con énfasis en los determinantes económicos y sociales para la adopción y mantenimiento de un estilo de vida determinado.

Uno de los autores que más ha aportado para entender y ubicar el concepto de estilo de vida es Max Weber, el cual planteó las diferencias entre clase y estatus. Weber refería que mientras la clase se consideraba como una dimensión objetiva indicada por la cantidad de dinero y de bienes que tenía una persona; el estatus era algo subjetivo, en el sentido de que éste radicaba en la cantidad de aprecio o estima que la persona tenía de otras personas. Señalaba que “grupo de estatus” hacía referencia a las personas que compartían circunstancias materiales similares, prestigio, educación e influencia política; es decir, compartían un estilo de vida similar. Estableció también que los estilos de vida no estaban basados en lo que la persona producía, sino en lo que consumía, por lo que el estilo de vida de esa persona era un reflejo de los tipos y cantidades de bienes y servicios de utilidad o de consumo (Weber, 2002).

En la actualidad, tiene gran relevancia la expresión de Weber sobre el estilo de vida y explicaba que en éste influyen dos componentes: la conducta de vida (elecciones de una persona para llevar a cabo un estilo de vida) y las oportunidades de vida (potencial para hacer realidad estas elecciones (Weber, 2002).

Con el aporte de la sociología, a partir del siglo XX, la antropología le otorga al estilo de vida un enfoque cultural.

# **APORTACIONES DE LA MEDICINA Y LA PSICOLOGÍA PARA EL ESTUDIO Y LA ATENCIÓN DE LOS ESTILOS DE VIDA DE LOS TRABAJADORES**

Como se describió antes, la sociología ha ofrecido una visión sobre el estilo de vida, en donde los determinantes económicos, sociales e ideológicos son los que influyen en su definición.

Existen otras áreas del conocimiento que aportan visiones distintas sobre el estilo de vida, como la medicina y la psicología.

En los abordajes sociológicos se expresa que los estilos de vida se eligen con base en el contexto y la capacidad de adquisición que tenga el individuo; por su parte, la medicina le da una orientación epidemiológica y la psicología un enfoque conductual.

Con la visión médica en el decenio 1950-59, se argumentó que los estilos de vida sanos o insanos eran por voluntad propia del individuo, lo que dio lugar a pensar que las instituciones de salud no eran las únicas responsables del estilo de vida de las personas (Erben, Franzkowiak & Wenzel, 1992).

Por otro lado, el estudio de la salud y sus determinantes ha facilitado el uso de diversos modelos, que no sólo han servido para entender el proceso de salud - enfermedad, sino también para la formulación de políticas y acciones de salud orientando la atención del estilo de vida.

En el decenio 1970-89, diversos países experimentaron un cambio en el patrón de las principales causas de muerte; este cambio llamado “transición epidemiológica”, que sustituyó las enfermedades infecciosas por las crónicas, hizo que surgiera un modelo nuevo de abordaje a la salud denominado “promoción de la salud” en el que se estimaba la importancia de la influencia de las conductas humanas. Sus precursores Laframboise, Mark Lalonde y Alan Dever, sugirieron que la salud se daba como resultado de la interacción de un conjunto de factores agrupados en cuatro categorías: el estilo de vida, el medio ambiente, el sistema de salud y la biología humana (Dever, 1991).

Posterior a ello, se llevaron a cabo estudios en EUA y Latinoamérica, que confirmaban la importancia de los estilos de vida, como un determinante de la salud.

Desde la psicología, los estilos de vida se entienden como comportamientos que pueden ser modificados, los cuales pueden sufrir cambios en dos niveles: individual y grupal.

A continuación se presentan algunas de las teorías psicológicas, que pueden ser utilizadas para orientar las acciones en la generación de estilos de vida saludables.

## **Teoría de etapas o estados de cambio**

Refiere que el individuo puede cambiar sus comportamientos hacia estados saludables, para lo cual consideran al comportamiento como un proceso y no como un acto; del cual

pueden entrar, salir y reanudarlo (Prochaska & Diclemente, 2012).

## **Teoría de creencias en salud**

Ubica las percepciones que tiene el individuo sobre un problema de salud y su comportamiento respecto a él. Se centra en las creencias que se tiene sobre el problema y con base a éste, busca modificarlas y motivar al individuo para que prevenga o controle su estado de salud (Hochbaum, 1997, pp. 337-338).

## **Teoría de aprendizaje social o cognoscitiva**

Con un enfoque grupal establece que, los comportamientos, las emociones, los sentimientos y la salud están influenciados por su entorno social, los cuales a su vez influyen en este último por la interacción que se da entre los sujetos; entonces se generan los llamados factores psicosociales. Para promover los cambios en el comportamiento deben considerarse los factores personales, las influencias ambientales y el comportamiento (Diccionario de Psicología Científica y Filosófica, 2008).

Con lo anterior, puede situarse que desde la psicología de la salud, los estilos de vida son patrones cognitivos, afectivo-emocionales y conductuales que muestran cierta consistencia en el tiempo.

Con las ciencias médicas, se establecen diferentes enfoques sobre el estilo de vida. Algunos autores lo consideran como un factor dentro la causalidad de los problemas de salud y lo refieren como un determinante de la salud individual y colectiva, en tanto que otros estudiosos lo hacen de los factores de riesgo, protectores o de ambos.

Por último, con las aportaciones de la psicología y la medicina, se puede ubicar al estilo de vida en el área laboral, como un conjunto de conductas y comportamientos <sup>1</sup> que conforman un patrón de conducta en el trabajador, el cual interactúa con los factores de riesgo laborales e integran la causalidad de los problemas de salud que ocurren en los trabajadores, sobre el cual el trabajador y los profesionales encargados de la atención de su salud, tienen algún grado de control.

# **PROMOCIÓN DE LA SALUD, HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA EL LOGRO DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES EN LOS TRABAJADORES**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1978, formula una estrategia denominada Atención Primaria en Salud (APS) contenida en la Declaración de Alma Ata, que tenía como meta la “salud para todos en el año 2000”: Esta estrategia se propuso como un instrumento de cambio en el contenido y organización de los servicios de salud, al distinguir una serie de prioridades en salud, que deberían ser las funciones centrales en el desarrollo social de un país (Tejada, 2003).

Dentro de las prioridades establecidas en la APS, se ubicaron a las enfermedades ocupacionales y la higiene del trabajo; lo que impulsó la generación de nuevos enfoques en la promoción de la salud del trabajador y en la prevención de los riesgos de trabajo (Tejada, 2003).

Con los antecedentes antes descritos, sobre la importancia de incluir el estilo de vida en el mantenimiento de la salud, la OMS propone en la Carta de Ottawa, que la promoción de la salud sea un eje central en el fomento y prevención de la salud Sin embargo, para alcanzar este objetivo, es indispensable que la promoción se realice en los diferentes sectores que contribuyen al mantenimiento de la salud y que conlleven a vincular a la gente con sus entornos, como sucede en el área laboral (OMS, 1996).

Con lo anterior, se fortalece la necesidad de que en el área laboral, se incorpore en los programas de prevención y control de los riesgos de trabajo, el cuidado del estilo de vida, ya que hasta el momento, la orientación de las acciones se ha dirigido en particular a la atención de los factores de riesgo laborales.

La OMS, define al estilo de vida como una forma de vida que se basa en patrones de comportamiento identificables, determinados por la interacción entre las características personales individuales, las interacciones sociales y las condiciones de vida socioeconómicas y ambientales (OMS, 1999).

Con las aportaciones de la OMS y de acuerdo al planteamiento de Betancourt, una visión abarcadora sobre los aspectos que influyen en la salud de los trabajadores, están en consideración tres distintos ámbitos de la vida de la población laboral: las condiciones de trabajo, salud y de vida, incluido en estas últimas, el estilo de ésta (Betancourt, 1995).

En la salud ocupacional, se han utilizado varios modelos y procedimientos para conocer y explicar el estado de salud de los trabajadores. Tal es el caso de la epidemiología, que ha permitido con el modelo de la causalidad, entender que la aparición de una enfermedad puede tener causas y efectos múltiples, debido a la presencia de varios factores de riesgos. Su identificación, proporciona la comprensión de los mecanismos de acción que están vinculados en la ocurrencia de los accidentes y enfermedades de trabajo (riesgos de trabajo). En ésta, el efecto sobre la salud, se determina no sólo por los factores ambientales y biológicos sino también por el estilo de vida. Es por ello, por lo que el campo de salud de Dever, que refiere la existencia de

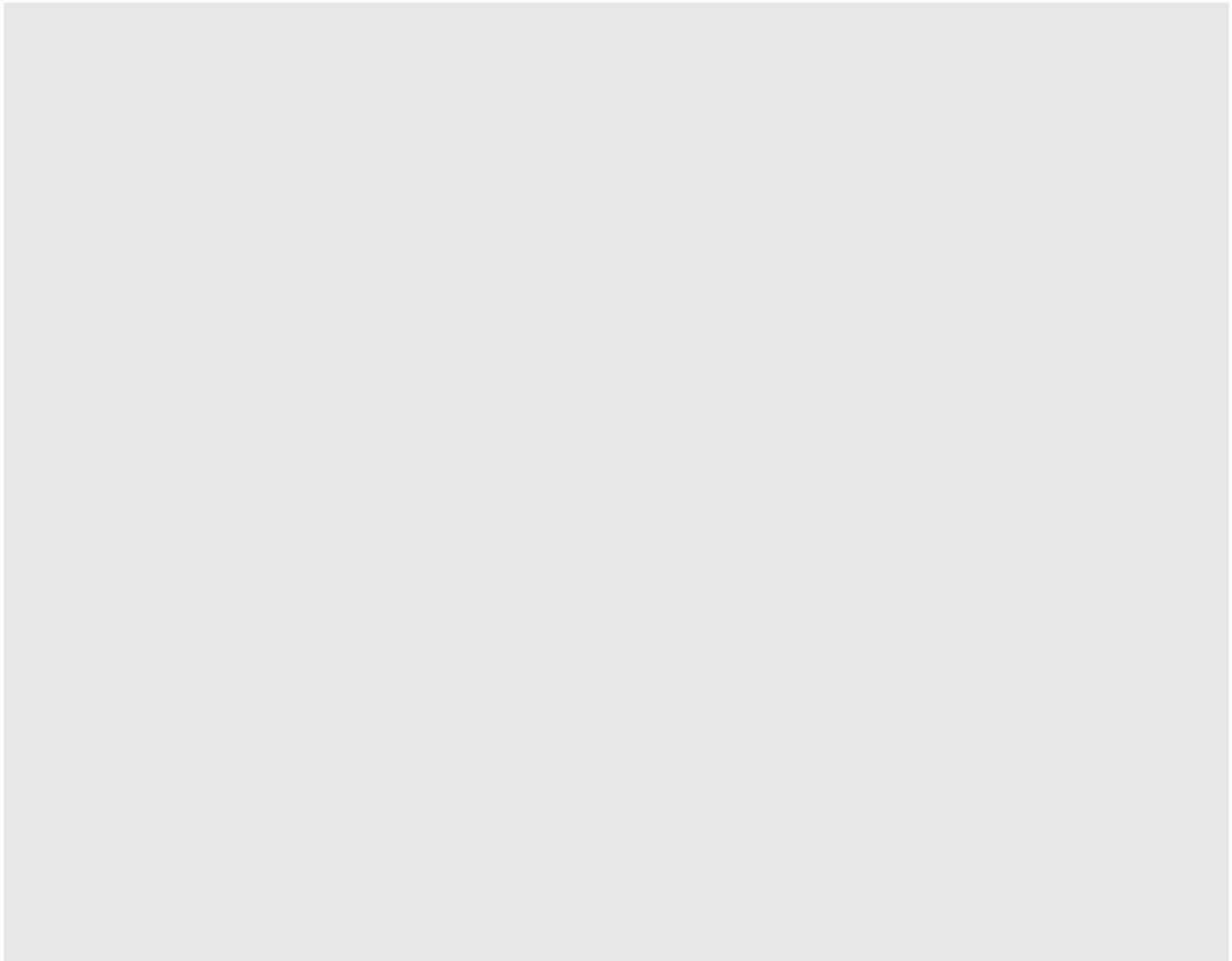
cuatro dimensiones que interactúan de manera permanente: estilo de vida, medio ambiente, sistema de salud y la biología humana; resulta una teoría de aplicación conceptual y operativa para el área ocupacional, ya que refuerza la necesidad de que el estilo de vida de los trabajadores, debe ser atendido, con la misma prioridad que los factores de riesgo laborales, pues su contribución en la conservación de la salud es del 43% (Dever,1976).

## CONSIDERACIONES FINALES

En la actualidad, los avances tecnológicos, el trabajo, el ritmo de vida acelerado y la gran cantidad de información, inducen al uso y consumo de diferentes productos que influyen en el cambio de conductas; resulta desafortunado que tienden al sedentarismo, a reducir las horas de sueño y descanso, al estrés, así como a la ingesta nociva de alimentos, alcohol, tabaco, fármacos y otras sustancias.

Las conductas relacionadas con el estilo de vida, pueden ser un factor protector o de riesgo para la salud de los trabajadores. En la literatura científica, se encuentra en la ocurrencia de algunos problemas de salud ocupacionales, evidencia de la asociación entre conductas de riesgo generadas por el estilo de vida, con factores de riesgo laborales. Por lo cual, es de vital importancia modificar dichas conductas y fomentar la incorporación de conductas saludables en los trabajadores.

Si bien es cierto, que la modificación de los hábitos y costumbres en la población es uno de los aspectos más difíciles de lograr, los responsables de la atención de la salud de los trabajadores, cuentan con algunas aportaciones de la medicina y la psicología con las que pueden apoyar su quehacer profesional.

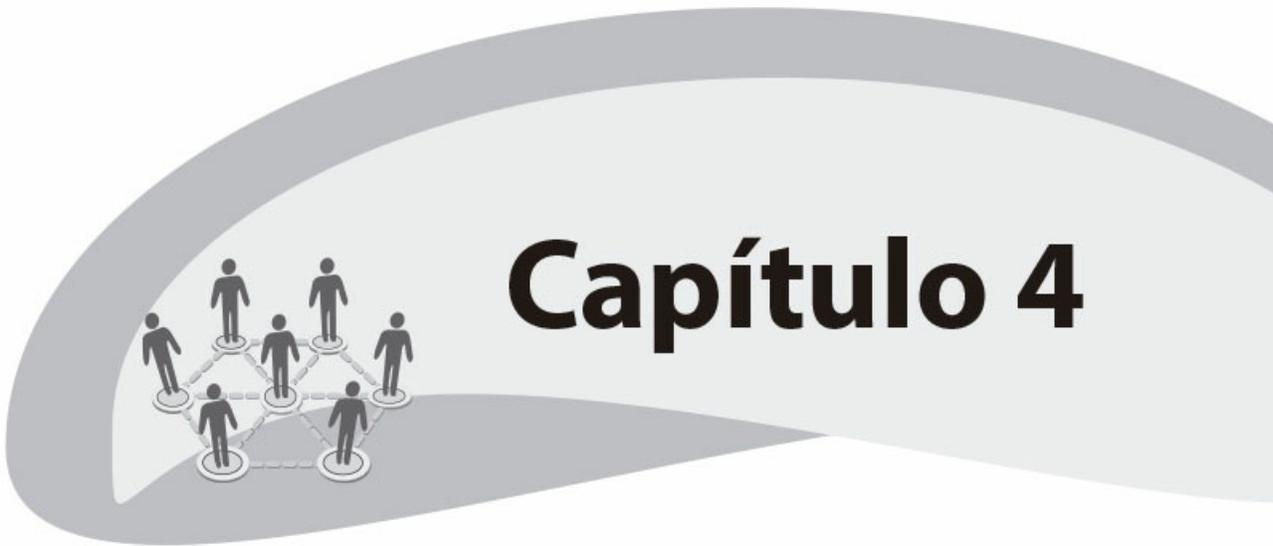


## REFERENCIAS

- Betancourt, O. (1995). *La salud y el trabajo*. CEAS/OPS, Quito. 7-59.
- Dever AGB (1991). Epidemiología y prevención. En *Epidemiología y servicios de salud*, 4, Washington: OPS/OMS.
- Diccionario de Psicología Científica y Filosófica: Aprendizaje Social (2008). [www.psico-system.com/2008/10/diccionario-de-psicologa.html](http://www.psico-system.com/2008/10/diccionario-de-psicologa.html) 5-10. Revisado 10 octubre 2104.
- Erben, Franzkowiak & Wenzel (1992) Estilo de vida y salud, EDUCERE ISSN: 1316- 4910 • Año 14, N° 48, enero-junio 2010, pp. 13–19.
- Gómez, RD. (2004). Evaluación de la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud. Factores que deben considerarse. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. (22), 1. p.p. 87-105.
- Hochbaum GM (1997). Citado en: Soto MF y cols. El modelo de creencias de salud. Un enfoque teórico para la prevención del Sida re\ e\p salud pública 1997: 71: 335-311 N.” 4 - julio-agosto. 48 pp.
- OMS (1996). *Carta de Ottawa para la promoción de la salud*. En OPS. *Promoción de la salud: Una antología. Publicación científica 557*. Washington D. C.
- OMS (2001). 2da. Reunión de Centros Colaboradores de la OMS. Citado en: Ramos GJ. Arias Dr. Arias RJ, Nava HR. Situación actual de la salud en el trabajo en México. *Revista Latinoamericana de Salud en el Trabajo*, 28-29.
- OMS (1999). El Glosario de promoción de la salud. Washington D.C. *Prochaska & Diclemente*. El modelo de Prochaska y Diclemente: un modelo de cambio <http://www.psyciencia.com/2012/12/26/el-modelo-de-prochaska-y-diclemente-un-modelo-de-cambio/por-Alejandra-Alonso>, 26 de diciembre de 2012. (Consultado el 14 de octubre 2014).
- Tejada, RD. Alma Ata: 25 años después. *Revista, Perspectivas de Salud (OPS)* (8), 2, 2003.
- Weber Max (2002). Citado en: William C. *Sociología de la medicina*,. 102-128, Madrid: Pearson educación S.A.

## NOTA

<sup>1</sup> Relacionados con: las medidas de prevención, la alimentación, el ejercicio, el sueño, el descanso, el uso del tiempo libre, así como los consumos de fármacos, tabaco, alcohol, cafeína y otras sustancias.



# Factores de riesgo psicológico del trabajo

*Elia Morales Nápoles*

El trabajo humano es un universo con múltiples facetas, se podría comparar con el arte óptico de Víctor Vasarely en el cual los contrastes entre claros y oscuros, la mezcla de líneas, la forma y el color otorgan un movimiento permanente a las figuras. La diferencia estriba en que el mundo del trabajo no es ilusión óptica contiene elementos tangibles de vida humana, la similitud descansa en la dinámica propia que encierra la vida laboral, ya sea de avances y retrocesos o de beneficios y perjuicios.

El trabajo como actividad humana remunerada permite verificar competencias, aprendizajes y logros de las personas; sobre todo, puede representar una fuente inagotable de satisfacciones y expresión de creatividad; como también, ser el medio digno de mejorar las condiciones de vida personal, de la familia y de manera indudable de generar beneficios para la sociedad.

Los avances científicos, técnicos y tecnológicos de la actual modernidad, permiten la difusión de conocimientos e informaciones de gran impacto en las actividades laborales; sin embargo, la historia social del trabajo como generador de riqueza presenta distintos escollos, como son la distribución de los beneficios y la concentración extrema del patrimonio, que favorecen desigualdades injustificables entre diferentes grupos sociales (Piketty, 2013). De tal manera, que las condiciones de trabajo y el estado de salud de las personas son indicadores del nivel de contraste y reflejo de la calidad de vida de un país.

Para abordar el tema de salud-trabajo y en particular los riesgos laborales, es imprescindible subrayar el papel central de las fuerzas socioeconómicas y políticas que determinan los términos en los cuales se desarrolla el trabajo; sobre todo el gran poder del sistema de economía de mercado en mundo globalizado de la actualidad.

Este capítulo tiene el propósito de exponer a los interesados en psicología del trabajo y la salud, un panorama de los factores de riesgo psicológico que pueden encontrarse en distintos contextos laborales en la práctica profesional. Señalar la importancia de su participación en este tema, por los diferentes problemas a los que debe dar respuesta en su papel de disciplina aplicada e integradora de acciones de otras ramas de la psicología; por este motivo, el enfoque se centra en dejar ver el carácter interdisciplinario y de transdisciplina en acciones y campos de investigación actuales y potenciales de la psicología en el ámbito de la salud en el trabajo.

## GENERALIDADES

En los últimos veinte años, cuando se mencionan factores de riesgo de trabajo y los efectos psicológicos que producen es frecuente asociarlos a los de origen psicosocial de manera casi exclusiva, como se observa en la abundante literatura que existe acerca de este tópico. Sin duda, este riesgo tienen gran importancia en el momento actual ante las condiciones socioeconómicas y políticas críticas que vive la sociedad moderna; no obstante, es preciso destacar la existencia de otros factores de riesgo con posibilidades de alterar el funcionamiento psicológico y en consecuencia la salud de las personas.

Los **riesgos del trabajo** están en perpetua evolución en razón de los adelantos científicos y tecnológicos, de políticas económico-administrativas que permiten la introducción de nuevos compuestos y técnicas en los procesos de producción e innovaciones administrativas en la organización del trabajo. Esto conlleva también la aparición de diferentes peligros cuya gravedad se revela de manera paulatina y ante evidencias insoslayables.

Entre esos peligros se encuentran los compuestos químicos con repercusiones neuroconductuales; la exposición a sonidos de gran magnitud y características sonoras del ruido con efectos extra-auditivos. Los distintos horarios de trabajo y las consecuencias nocivas de índole psicofísica, laboral y social que ocasionan. A los factores de riesgos antes citados la persona está expuesta en distinta magnitud y frecuencia; en cualquier tipo de tarea u organización donde se desempeñe, sea empresas de capital privado, organizaciones gubernamentales o en actividades independientes.

No obstante, la necesidad de individualizar distintas áreas de impacto psicológico de los factores de riesgo y particularizar las características del ámbito laboral, para entender y atender los múltiples aspectos que atañen a la psicología en la salud en el trabajo, es imprescindible mantener una visión integral tanto de la persona y de su condición social, como del trabajo y sus contingencias.

# FACTOR DE RIESGO Y CONDICIONES DE TRABAJO

En el lenguaje común es frecuente emplear las palabras factor, riesgo y riesgos de trabajo, bajo el supuesto de que representan el mismo significado para el psicólogo, el abogado, ingeniero en seguridad, el médico o el ejecutivo de seguros. En cada campo hay sus diferencias conceptuales y también similitudes en el uso de estos términos, por ello es conveniente enunciar las definiciones empleadas en disciplinas que convergen con la psicología en lo referente a riesgos de trabajo y justificar el título de este capítulo.

El término **factor** deriva de la palabra latina *facto* (hecho), que tiene como acepción el ser un elemento o causa condicionante que contribuye a lograr un resultado. En su sentido gramatical la Real Academia Española lo define como “ elemento que interviene para producir un resultado” (RAE, 2001).

El vocablo **riesgo** proviene del italiano *risico* o *rischio* y éste del árabe *rizq*, que significa “lo que depara la providencia” (Durván, 2001). En el ámbito jurídico se considera como “amenaza de un accidente susceptible de causar a alguien un daño o perjuicio derivado de circunstancias que se pueden prever pero no eludir.” También tiene la acepción de “evento posible e incierto, previsto en un contrato de seguro...” Es un suceso futuro e incierto que tiene la posibilidad de causar una pérdida o daño y el resultado podría ser fatal (Pina, 1986).

En este mismo sentido legal, se ha considerado que el concepto de riesgo proviene del derecho civil y no se adapta a los principios del derecho del trabajo y de la seguridad social. Por ello Briceño (1995) propone emplear el término de contingencias para referirse a los accidentes, enfermedades y muerte que un riesgo puede ocasionar. Por otra parte, se habla de riesgo **subjetivo** al referirse a la incertidumbre psicológica en la cual la percepción e interpretación de los hechos son elementos de una posible emoción disfuncional en la persona, al serle imposible pronosticar o controlar los eventos; mientras que el riesgo objetivo corresponde a sucesos cuantificables, como sería el caso de los accidentes donde se piensa hay menos posibilidades de interpretaciones arbitrarias por su posibilidad de cuantificar. Sin embargo, se discute esa separación ya que el concepto de riesgo contiene tanto aspectos objetivos como subjetivos (Howarth, 1988; Hansson, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT 2011) define como riesgo, “al elemento o conjunto de elementos que estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador”. Los conceptos de peligro, riesgo y su relación a menudo generan confusión, por esto especifican que: “Peligro es la propiedad o el potencial intrínsecos de un producto, proceso o situación para causar daños, efectos negativos en la salud de una persona, o perjuicio a una cosa”; mientras que **riesgo** es la probabilidad de que una persona sufra daños o su salud se vea perjudicada si se expone a un peligro.

Lo anterior lleva a citar el término **agente**, empleado en el campo de la seguridad e

higiene en el trabajo, importante de tomar en cuenta para diferenciar el grado de alcance y certidumbre de daño a la salud de elementos del trabajo considerados como peligrosos. La Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011) lo define como “el elemento físico, químico o biológico que por ausencia o presencia en el ambiente laboral, puede afectar la vida, salud e integridad física de los trabajadores”. La diferencia con el **factor** radica en la condición inherente de daño del **agente**.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) establece que el término riesgo puede expresar distintos aspectos entre ellos **probabilidad de ocurrencia**. Da como ejemplo el contraer una infección con una jeringa contaminada; en tanto que factor es un elemento que aumenta la probabilidad de un resultado adverso, como sería el caso de la desnutrición o agua insalubre para adquirir una enfermedad. También tiene la faceta de **consecuencia** como se observaría en una colisión al conducir en estado de ebriedad.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014), en el artículo 3° fracción XXV establece como **riesgo**: “la correlación de la peligrosidad de uno o varios factores y la exposición de los trabajadores con la posibilidad de causar efectos adversos para la vida, integridad física o salud o dañar al centro de trabajo”. A pesar de encontrar en el actual reglamento omisiones y enfoques dignos de revisar, se valora como positivo el reconocimiento que hace de los factores de riesgos psicosociales y del enunciado de la posible exposición a distintos factores de riesgo. En la práctica, una persona puede estar expuesta tanto a ruido, a inhalar emanaciones tóxicas, a sufrir accidentes, o enfrentar agresiones durante la ejecución de su trabajo; como también la amenaza del desempleo.

## **Factor de riesgo**

La OMS, (2002, lo considera como “cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”. En términos epidemiológicos se les identifica como las circunstancias que aumentan las posibilidades de una persona para contraer algún tipo de enfermedad.

## **Riesgo de trabajo**

En México la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2012) en el Artículo 473 y la Ley del Seguro Social en el Artículo 41 establecen: “los riesgos de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo”. Del análisis del riesgo profesional que hacen Alcalá-Zamora y Cabanellas (2006) vale la pena extraer algunas características significativas para el tema de este capítulo: a) es un hecho que puede provenir de la naturaleza de un acto del ser humano e implica la presencia de una conducta; b) ese hecho o acto debe causar un daño o lesión en la integridad física o psíquica del trabajador. Aunque los autores no precisan lo que debe entenderse por integridad psíquica; c) el riesgo debe producirse a consecuencia de la

actividad que desempeña el hombre dentro de una industria o empresa; es decir, debe mediar la relación de trabajo.

En este apartado se designan como factores de riesgo psicológico por el trabajo, a los componentes del ámbito laboral o relacionado con éste, que poseen la potencialidad de afectar la integridad de la dimensión psicológica de las personas con repercusiones en la salud, calidad de vida laboral y extra-laboral.

## **Condiciones de trabajo**

En su acepción jurídica se refiere a “las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones” (Cueva, 1986). El salario, la jornada laboral, los días de descanso son algunas condiciones que establece el Título 3° de la LFT.

Desde el punto de vista de seguridad e higiene en el trabajo distintas posiciones coinciden en señalarla como un conjunto de variables que participan en la realización de una tarea en un entorno y determinan que va a influir en la salud del trabajador al considerar el aspecto físico, psicológico y social.

# CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE TRABAJO

Todas las condiciones referentes al trabajo integran un conjunto de variables que influyen, de una u otra manera, en la expresión conductual y subjetiva de las personas. Analizar cada riesgo abarcaría más de un capítulo de libro; por ello se abordarán algunos de los que representan participación decisiva del psicólogo y la necesidad de investigación de su disciplina.

En la clasificación jurídico y técnica-clásica de los riesgos de trabajo sólo se encontraban los físicos, químicos y biológicos; más tarde se añadieron los ergonómicos y psicosociales. Algunos especialistas incluyen dentro de los físicos los riesgos mecánicos como son: las instalaciones, maquinaria, equipo, herramientas, proceso de producción o procedimientos de trabajo que al interactuar con el trabajador pueden ocasionar accidentes (Torres, 1999).

## **Riesgo físico**

Son los factores de riesgo que forman parte de las condiciones materiales del ambiente laboral, frecuentes de identificar por su notoria presencia y representan elementos propicios para generar accidentes y enfermedades de trabajo. A este rubro pertenecen los aspectos objetivos que rodea a la persona como pueden ser: el ruido, temperatura, radiaciones, iluminación, vibraciones, temperaturas extremas, entre otros.

## **Riesgo químico**

Se refiere a elementos y sustancias orgánicas o inorgánicas que al entrar en contacto con el organismo, ya sea por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas según el nivel de concentración y el tiempo de exposición.

Es necesario hacer notar que cada grupo de factores de riesgo tienen propiedades particulares que los distinguen unos de otros; los sonidos de gran magnitud son diferentes a las vibraciones o al de riesgo eléctrico; sin embargo, tienen características que los agrupa como riesgos físicos. De igual manera los agentes químicos poseen características propias para determinarlos como dañinos para la salud, pero ocasionan daños de diferente tipo, por ejemplo unos pueden ser neurotóxicos como el bióxido de carbono y otros no como el níquel.

## **Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

La OIT (1984) define como factores psicosociales: “la interacción entre el trabajo y el

medio ambiente; incluye las condiciones de la organización, capacidades del trabajador, cultura, y otros elementos que pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Añade que las interacciones podrían ejercer influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. Este enunciado no menciona el término riesgo, no obstante, se entendería como tal al señalar la posibilidad de daño a la salud.

Los términos factor, riesgo y el propio significado de lo psicosocial son controvertidos. El debate de distintos teóricos en la materia expone diferentes posiciones ideológicas, disciplinarias e institucionales que se plantean en el aspecto conceptual. Algunas críticas se refieren a la confusión acerca de la interpretación de factor y riesgo; así como, el uso como sinónimos de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo, factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales; analizar este aspecto rebasa el propósito de este capítulo, por ello se remite al lector a revisar la bibliografía nacional al respecto (Juárez y Camacho, 2011). Sin embargo, a continuación se muestran dos definiciones que ejemplifican esta situación.

La OIT, (2011) en su hoja informativa 3 expone: “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés”. De acuerdo con este texto la alteración en la salud de los trabajadores se circunscribe a este factor.

La Agencia Europea de Salud y Seguridad (Europa-OSHA, 2007) puntualiza aspectos referentes a la organización del trabajo, del contexto social y ambiental capaces de ocasionar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores; entre las repercusiones cita el agotamiento, el estrés y la depresión. Aquí se distingue factor de riesgo y los riesgos.

## **Factores de riesgo ergonómico**

Con esta denominación se involucran distintos objetos, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobreesfuerzo; como también, posturas y movimientos inadecuados que tienen como consecuencia fatiga física, lesiones osteomusculares y accidentes de trabajo (Siomoneau & St-Vicent, 1996). Como en los riesgos físicos y químicos, aquí es necesario resaltar la diferencia entre factores de riesgo psicosocial y los ergonómicos. En esencia, a naturaleza de los primeros es social, mientras que los segundos son de origen técnico aunque se les relacione con repercusiones psicofísicas, emocionales y conductuales en los trabajadores; lo cual no sustenta lo suficiente la inclusión de lo psicosocial en este grupo.

# ÁREAS DE IMPACTO EN LA DIMENSIÓN PSICOLÓGICA

El ser humano es ante todo un ente integral, en quien se reúnen diferentes componentes de tipo biológico, bioquímico, psicofísico y sociocultural que le permiten relacionarse con la naturaleza y de manera esencial vincularse con la vida social. La dimensión psicológica representa la interacción de componentes complejos, no susceptibles de fraccionar o simplificar. A partir del reconocimiento de esa condición, se analizan por separado con el propósito de distinguir los efectos de distintos agentes y, o factores de riesgo sobre áreas psicológicas fundamentales de los individuos; así como, dejar ver el amplio campo de acción que vinculan a la seguridad y salud en el trabajo con la psicología, más allá del modelo médico clásico.

## Área neuropsicológica y psicofisiológica

Se refiere a las bases neurofisiológicas de la conducta humana, de la participación esencial de estructuras cerebrales del sistema nervioso central (SNC) y del sistema nervioso periférico (SNP) implicadas en funciones simples y complejas; desde integrar impulsos sensoriales, regular movimientos conscientes hasta intervenir en procesos intelectuales complejos (Lamberty & Nelson, 2012). Es responsable de los procesos físicoquímicos particulares que participan en las funciones psíquicas y corporales, sobre todo en las del sistema vegetativo y endocrino. Es importante tener en cuenta los efectos causados por algunos agentes y accidentes de trabajo en ésta área, para atender distintas patologías derivadas de daños o lesiones cerebrales desde la perspectiva de las neurociencias cognoscitivas.

## Área cognoscitiva

Es un área compleja de gran relevancia por el poder de las funciones que le conciernen. Abarca formas básicas de recepción de señales, de percepción y atención indispensables para codificar información, fundamentales en procesos de memoria y aprendizaje. Está relacionada con la capacidad de análisis-síntesis y el pensamiento abstracto, la misma que permite planear, anticipar y prever; más aún, incluye procesos de alto nivel como el lenguaje, la imaginación y el razonamiento. Se le resume como la dimensión relacionada con la inteligencia (Groome, 2014).

Las funciones cognoscitivas son esenciales en cualquier actividad humana aunque son más requeridas en el desempeño laboral; si a eso se añaden condiciones laborales de riesgo específico que ocasione trastornos y daños será insoslayable ponerle atención desde la posición de vigilar la salud del trabajador y no sólo de mantener su nivel de rendimiento.

## **Área afectiva o emocional**

Abarca los sentimientos que experimentan las personas y dan matiz a su comportamiento. El afecto, es la parte psicológica o subjetiva de la emoción, ésta última se entiende como el componente biológico del afecto. Se empleará el término de emoción por ser más descriptivo para denominar distintas expresiones del afecto.

La importancia de las emociones es indiscutible, forman parte fundamental de la subjetividad del ser humano, favorecen la eficacia de respuestas funcionales y son capaces de generar sentimientos propicios para actuar de manera eficaz ante obstáculos; aunque, también existen emociones disfuncionales que imposibilitan emplear la capacidad cognoscitiva necesaria para reflexionar de manera racional, enfrentar situaciones adversas y recuperar la armonía personal.

El mundo del trabajo es un escenario propicio para expresar todo tipo de sentimientos y emociones que pueden ser inoperantes al perpetuar sentimientos innecesarios, por ejemplo de ira, angustia o depresión frente a la constante actitud autoritaria de un jefe; ante rivalidades y competencia desleal de colegas, la imposición de metas de productividad sin límite; o bien, vivir el deterioro del salario, condiciones de trabajo cada vez más precarias y la perspectiva del desempleo. Con ese tipo de emociones el organismo se activa en exceso de forma inútil porque se altera la bioquímica cerebral e impiden reflexionar sobre las actuaciones más convenientes que lleven a soluciones. Lo recomendable sería generar emociones funcionales para los procesos cognoscitivos, útiles para afrontar las situaciones adversas, encontrar vías de acción con menor desgaste psicofísico; por ejemplo, experimentar temor y no pánico, tristeza y no depresión, preocupación en vez de angustia.

## **Área conductual**

Existe una reciprocidad entre la influencia que existe entre los procesos cognoscitivos y la emoción e influyen a la parte psicofisiológica para expresarse en un comportamiento abierto. Hace referencia a la manifestación global de la persona frente a su entorno. Se le considera también, como toda actividad observable o no observable de manera directa que realiza un organismo; esta posibilidad de apreciar las reacciones ha llevado a establecer principios basados en teorías del aprendizaje, al permitir analizar las respuestas y contingencias que la mantienen dando la posibilidad de modificar los comportamientos.

Es difícil pensar en el hombre sin ubicarlo en relación con su ambiente físico, en contacto con elementos de diversa índole y en interacción con otros seres humanos. Los centros de trabajo se consideran expresiones del mesoambiente, no tan íntimo como el hogar, ni tan abierto como una plaza pública, mas es un lugar con características propias que contiene estímulos para la percepción y comportamiento de los individuos. Desde la concepción arquitectónica de los espacios funcionales, hasta los detalles que parecerían irrelevantes intervienen en la forma como la persona percibe su entorno, del significado

que le dé a la presencia o ausencia de diferentes elementos; como también, la manera en que intervienen señales implícitas o explícitas para la conformación de mapas cognoscitivos que facilitan ubicarse en ese espacio, estimar el tiempo y las actividades que ahí se desarrollen; por ejemplo, lugares reducidos, ausencia de luz natural, o bien, áreas verdes, limpieza y orden.

A pesar de las nuevas formas de organización, como el teletrabajo, que trasladan las actividades al hogar y lo convierten en talleres u oficinas en aras de conciliar el trabajo con la vida familiar, el centro del trabajo sigue representando uno de los núcleos más significativos de vínculo social promotor de conducta social.

# FACTORES DE RIESGO PSICOLÓGICO: FÍSICOS, QUÍMICOS Y PSICOSOCIALES

Una vez descritas las áreas de la dimensión psicológica susceptibles de verse afectadas por los factores de riesgos del trabajo, es conveniente definir el concepto y comentar los diferentes factores relacionados con efectos nocivos.

Por factores de riesgo psicológico en el trabajo (FrPsT) se entenderán los componentes del ámbito laboral o aquéllos relacionados con éste, que tienen la potencialidad de afectar la integridad de la dimensión psicológica de las personas, con repercusión en su salud, calidad de vida laboral y extralaboral.

## Factores de riesgo físico

De estos riesgos, el ruido representa uno de los mayores problemas de salud en el trabajo; desde hace varios años los padecimientos auditivos, como las hipoacusias, han ocupado los primeros lugares de enfermedades de trabajo en México (IMSS, 2013). De este grupo se abordará el ruido en sus efectos extraauditivos.

### *Ruido*

Se define como el movimiento ondulatorio de moléculas en el aire producido en un medio elástico por una fuente de vibración. También se explica como un sonido indeseable que produce efectos fisiológicos y psicológicos diversos que interfieren en la comunicación y actividades de las personas (Norma Mexicana -011-STPS-2001).

El ruido puede ser: a) constante, cuando no hay oscilaciones en la presión sonora. Intermitente, cuando son sonidos bruscos y repentinos; b) de impacto, cuando se presentan variaciones repetidas de presión sonora en intervalos de tiempo menores.

### *Clasificación de los efectos del ruido*

Desde hace más de treinta años diversos investigadores han estudiado los efectos del ruido ambiental de las ciudades y las repercusiones en la población. A éste se le reconoce como un estresor que afecta el área psicológica, el desempeño y bienestar de las personas, en particular de los trabajadores expuestos a ruido industrial (Rylander, 2004).

Las repercusiones por exposición a ruido laboral se han clasificado en:

- Efectos auditivos, son las consecuencias específicas de la exposición a ruido que daña el órgano auditivo, como son las hipoacusias ocasionadas por trauma acústico crónico.
- Efectos extraauditivos, corresponden a respuestas inespecíficas asociadas con la exposición a ruido que no afectan el órgano auditivo. Se subclasifican en: efectos somáticos, vestibulares y tinnitus e interfieren con las actividades y la percepción de bienestar. También pueden aparecer trastornos psicológicos aún en niveles inferiores a

80dB(A), de acuerdo al tipo ruido al cual se exponga la persona (Van Dijk, Souman & de Vries, 1987).

### ***Estudios de los efectos psicológicos de la exposición laboral a ruido***

Algunos de los primeros estudios señalaban la influencia del ruido sobre la percepción de señales de peligro, por ser un factor que interfiere con los procesos de atención-concentración e interviene en la precisión y rapidez psicomotriz, que derivan en bajos rangos de ejecución y posibles accidentes laborales (Lindström, Mäntysalo, 1981 & Wilkins, 1982).

En esta misma línea, hay investigaciones que enuncian la posible participación del ruido en actitudes y comportamientos posibles de generar accidentes. (Meneses, 1994). En un estudio se comparó a trabajadores mexicanos que habían o no sufrido algún accidente debido a estar expuestos al ruido de una misma empresa y se encontró que en estos últimos las quejas subjetivas eran más significativas (.66) y exclusivas; además los integrantes de este grupo presentaron reacciones de temor, desconfianza excesiva y ansiedad (Morales, 1990).

Aunque se cuestiona la relación directa entre los niveles de ruido y su efecto en la dimensión psicológica, existen evidencias de su asociación con la sobrecarga psicofisiológica favorable a respuestas de fatiga física, distrés y alteraciones del sueño (Kjelberg, 1990). Otro posible vínculo que aquí se busca plantear es con respecto a las disfunciones sexuales, queja frecuente de los trabajadores de la industria metalmeccánica en quienes se añadía la variable de trabajar en turnos rotatorios.

Sin duda, el estrés es la reacción psicológica más asociada con el ruido que ha generado innumerables investigaciones. Entre las consecuencias más mencionadas se encuentran interferencia en el discurso y en los procesos de pensamiento, alteraciones del sueño, reducción de la respuesta inmune, problemas cardiacos, fatiga y conductas agresivas. No obstante, se comenta que la relación entre la exposición a ruido y los procesos cognoscitivos está menos establecida que los daños auditivos como la hipoacusia (Clark & Stansfeld, 2007).

En México, hallazgos de una investigación realizada con trabajadores de la industria textil expuestos a ruido, indicaron la asociación entre la exposición a ruido y la disminución en memoria visual y destreza manual (Álvarez, 1995). En otro estudio con trabajadores mexicanos, de ambos géneros, pertenecientes a dos departamentos de una empresa metalmeccánica expuestos a 105 dB(A), los que formaban parte del departamento con alto índice de accidentes mostraron bajo nivel de concentración, observación y discriminación de errores. En el aspecto emocional se presentaron .50 de índice de depresión-desadaptación y .43 de quejas somáticas; mientras que las mediciones en tensión arterial y frecuencia cardiaca se mantuvieron en la mayoría de ellos (73%) dentro de límites normales (Ruíz, 2006). Esto reitera la necesidad de estudiar los efectos combinados de distintos factores de riesgo y considerar la salud de la persona en forma integral.

## **Riesgo de estrés térmico por temperaturas extremas**

El estrés físico como respuesta fisiológica inespecífica del organismo ante un estímulo específico, lleva a responder a estímulos internos o externos como el calor, frío, presión térmica, humedad y otros más, asociados con cansancio físico y desempeño (Ender & Hygge, 1990).

## **Exposición a vibraciones**

Son agentes físicos susceptibles de respuesta psicológica particular al activar la sensopercepción del individuo para percibir y evaluar el grado de vibración que recibe. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1994) identifica tres niveles de sensación que dichas vibraciones pueden producir:

1. Las perceptibles. Se relacionan con el grado de comodidad o incomodidad que produzcan.
2. Las molestas, asociadas con la fatiga.
3. Las intolerables o dolorosas con daño al organismo.

## **Riesgo eléctrico**

Hasta el presente, la relación directa de lesión neuropsicológica por descarga eléctrica de alta tensión no establecida con claridad; sin embargo, existe la experiencia en la evaluación de trabajadores con impactos severos de este tipo, quienes además de presentar quemaduras y el consecutivo estrés postraumático, manifestaban con frecuencia alteración en funciones cognitivas y de coordinación motora no explicables por otros antecedentes patológicos o emocionales. Es un aspecto pendiente de atender y estudiar con mayor profundidad.

# FACTORES QUÍMICOS DE RIESGO NEUROCONDUCTUAL

Si bien es cierto que se reconocen las bondades de los productos químicos y sus innumerables compuestos, a través de los múltiples usos que se les dan en procesos industriales, en la agricultura, la industria farmacéutica, entre otros, también representan factores de riesgo para la salud, sobre todo cuando la exposición es continua como es el caso del ambiente laboral, incluso en actividades de mínimo riesgo químico como las desarrolladas en oficinas y áreas administrativas. Se puede decir, que no se está exento de tener contacto con ellos (OIT, 2001).

Las sustancias neurotóxicas son aquellas que actúan directo sobre el sistema nervioso (SN), capaces de provocar efectos adversos en el sistema nervioso central (SNC), el sistema nervioso periférico (SNP) y los órganos de los sentidos; por sus efectos neuroconductuales requieren de particular atención. Entre estos compuestos se encuentran los disolventes orgánicos, los plaguicidas y algunos metales como el plomo, mercurio y manganeso.

Para el psicólogo del trabajo es conveniente conocer generalidades de los compuestos neurotóxicos y sus efectos neuroconductuales para estar en mejores condiciones de coordinar las acciones de los especialistas de las distintas ramas de la psicología para intervenir en los asuntos de seguridad y salud en el trabajo (OIT, 2013).

Los efectos neurotóxicos dependen de numerosos factores como: Las propiedades fisicoquímicas del agente, tiempo de exposición, dosis recibida y la vía de exposición. Estos agentes afectan a los órganos de los sentidos como el oído y producen efectos ototóxicos que se añaden a los neuroconductuales, por ejemplo, los organofosforados y el plomo pueden producir pérdida de funciones sensoriales. En general, se les asocia con anomalías motoras, alteraciones en la capacidad de aprendizaje, la memoria y cambios emocionales.

## **Disolventes orgánicos (DO)**

Con este nombre se conoce a una serie de mezclas de compuestos químicos, en particular líquidos, que contiene carbono. Por lo común los principales elementos nocivos son varios y no uno solo; además se debe precisar que no todos los DO necesitan ser neurotóxicos. Además éstos poseen fuerte naturaleza soluble sobre los lípidos, por tal razón tienen preferencia por órganos que contengan células grasas como el hígado, riñones y el cerebro.

Constituyen el grupo más común de agentes neurotóxicos empleados como materia prima para elaborar productos secundarios y finales. Se utilizan solos o combinados con otros compuestos para disolver sustancias como: barnices, grasa, aceites; en la elaboración, mezclado y aplicación pinturas. También para el lavado y desengrasado de

distintas piezas y maquinarias. Los peligros para la salud derivan de sus propiedades volátiles, liposolubles, tóxicas e inflamable; además el riesgo se enmascara al ser incoloros y varios de ellos de buen olor.

La mayoría de los DO se clasifican en:

- Hidrocarburos alifáticos como el hexano.
- Hidrocarburos aromáticos, entre ellos el benceno, tolueno, xileno y estireno.
- Hidrocarburos halogenados, como el cloruro de metileno y el tricloroetileno.
- El grupo de alcoholes, éteres, cetonas y misceláneos (Winder, 2004).

### ***Efectos neuroconductuales por la exposición a disolventes orgánicos***

Se entiende como efecto neuroconductual al conjunto de consecuencias identificadas en el comportamiento de las personas por la acción de un compuesto neurotóxico. Con este término se resalta el aspecto objetivo de las respuestas o ejecuciones de los trabajadores expuestos o que han estado expuestos a los tóxicos en repetidas ocasiones; de igual manera reciben este nombre las baterías elaboradas para el estudio de estos efectos neuropsicológicos, tema retomado por la toxicología conductual o psicotoxicología.

El grado de cambio neuroconductual producido por la exposición a disolventes está relacionado de manera estrecha con la estructura del agente químico, mientras que el grado de deterioro y la posibilidad de reversibilidad están asociadas a la dosis y duración de la exposición (Triebig & Cakus, 1988).

### ***Etapas de intoxicación y síntomas neuroconductuales***

Un factor primordial para valorar los efectos neuroconductuales de los neurotóxicos es conocer las etapas de intoxicación, en especial las sub-agudas y crónica:

- Aguda. Aparece por la sobreexposición a vapores de disolventes que se absorben con rapidez. Los efectos aparecen de manera inmediata como asfixia, náuseas y cefalea; la depresión del SNC puede llevar a la inconsciencia y muerte. Su atención debe ser inmediata por parte del área medico-toxicológica.
- Subaguda. Se origina por exposiciones frecuentes o repetidas durante varios días o semanas. Los efectos son menos evidentes que en la intoxicación aguda, los indicadores son subclínicos y su identificación es complicada. Los síntomas aparecen en cierta forma retardada.
- Crónica. Se produce por exposiciones repetidas a relativas bajas dosis durante largo tiempo. Las sustancias se acumulan en el organismo debido a que se eliminan en menos cantidad que lo que se absorbe y también porque se suman los efectos de las exposiciones anteriores a los mismos elementos tóxicos.

En etapas iniciales de intoxicación la persona expresa quejas de diferente tipo como: cefaleas, parestesias, fatiga, irritabilidad, ansiedad, problemas de memoria y atención; asimismo, trastornos del sueño y pérdida de apetito. Desde el punto de vista médico,

tales alteraciones son consideradas síntomas iniciales susceptibles de desaparecer cuando dichas sustancias desaparecen a través de la orina, después de días de descanso o vacaciones.

Debido a la presencia de síntomas del área psicológica, en particular emocionales originadas por un proceso biológico en un origen se le denominó psicósíndrome término de diagnóstico psiquiátrico. El deterioro generalizado de la memoria y de las funciones intelectuales se clasifica como una severa encefalopatía por intoxicación crónica, a menudo irreversible y origina un proceso demencial (Dryson & Ogden, 1998).

Las primeras señales significativas de los efectos neuroconductuales son la disminución en la capacidad de atención, concentración y memoria a corto plazo; a menudo se añaden las alteraciones del sueño. También se observa bajo umbral de respuesta y errores en la ejecución de tareas que requieren de organización visual y coordinación visomotriz; todo ello asociado con la posible disminución en la velocidad de conducción de los nervios periféricos, reflejo de una incipiente neuropatía (Van der Hoek, Verberk & Hageman, 2000; Megler, 2012 & Seppäläinen, 2012).

Al mismo tiempo, aparecen variaciones en el estado de ánimo, sentimientos de incomodidad y malestar; destacan los cambios en el comportamiento habitual de las personas como: falta de control de impulsos, reacciones de irritabilidad, conductas violentas; o bien, aislamiento. No es inusual encontrar asociación con actos de violencia intrafamiliar por parte de hombres o mujeres que presentan este cuadro.

Se consideran efectos crónicos de los DO algunas deficiencias en la estructura del pensamiento como: dificultad para sintetizar, anticipar y planear. La persona manifiesta pensamiento disperso que dificulta llegar a precisiones y errores de razonamiento, todo ello propicio para conductas de riesgo de accidente; sobre sí se toma en cuenta el efecto combinado de otros factores del ambiente de trabajo (Smith, McNamara & Wellens, (2004).

### ***Criterios del cuadro neuropsicológico de exposición a disolventes orgánicos.***

Los criterios para determinar el cuadro neuropsicológico de exposición prolongada a disolventes orgánicos toman en cuenta lo siguiente:

- Las características de la exposición química, el tiempo y nivel de concentración a la que está o estuvo expuesto el trabajador y el tipo de compuesto que prevalece en la mezcla.
- Las características de la patología orgánica que involucre ya sea estructuras y, o funciones cerebrales. Los cambios del medio fisicoquímico del cerebro, la duración de la patología cerebral.
- Las características individuales. Predisposición genética o fisiológica a los efectos. Se incluyen los hábitos de consumo de alcohol y drogas; así como, características de personalidad favorables a la aparición de quejas subjetivas.
- Las características del ambiente laboral y extralaboral. Las condiciones de trabajo susceptibles de influir en la conducta como: ruido industrial, vibraciones, rotación de

turnos, entre otros. Se toma en cuenta también el tipo de contaminación del medio ambiente de las ciudades (Seppäläinen, Lindström & Martelin 1980; Seppäläinen, 2012).

### ***Metales con repercusiones neuroconductuales (NC)***

El plomo, mercurio y manganeso afectan en particular el SNP y tienen en común la manifestación inicial de incoordinación motora, disminución en funciones visoconstructivas, destreza manual y coordinación visomotriz fina; asociadas con alteración en ganglios basales y se acompañan de cambios del estado de ánimo como en los DO.

#### ***Plomo***

Las intoxicaciones por metales fueron estudiadas desde épocas muy antiguas, en especial por el cuadro de saturnismo que presentaban los trabajadores debido a la exposición al plomo; este es un metal pesado, flexible que se funde con facilidad y forma aleaciones con otros metales y puede ser inhalado en forma de vapores, humos y polvo fino; además se le reconoce como uno de los principales contaminantes del medio ambiente.

Los operarios expuestos se encuentran en actividades como: la minería, en la fundición y refinación del plomo y en la fabricación de piezas metálicas. Entre las tareas más conocidas está la artesanal para el vidriado de loza y en la elaboración de baterías para vehículos, reparación de radiadores, soldadura; como también, en la fabricación de protectores contra Rayos X. (Hernberg, 2000; NOM-004-2013; OMS, 2014).

#### ***Efectos NC del plomo***

Numerosos estudios revelan que la exposición a plomo puede disminuir las capacidades intelectuales de los trabajadores, entre ellas afectar la memoria, la rapidez de razonamiento, comprensión y velocidad de lectura. Mayores evidencias de alteraciones se aprecian en habilidades visoespaciales y motoras; a estas se suman los síntomas de ansiedad y depresión. En otros estudios se menciona la posibilidad de presentar fobias y conductas antisociales (Mason, Harp & Han Dong, 2014).

#### ***Mercurio***

Se encuentra en varias formas y componentes químicos como metal y sales de mercurio orgánico e inorgánico. Como la mayoría de los metales y compuestos químicos el mercurio tiene múltiples usos como: en la elaboración de pilas, en productos farmacéuticos, para destruir microorganismos y como catalizadores para hacer más eficaz la fabricación de otras sustancias químicas. Se emplea en la refinación de metales preciosos, fabricación y reparación de instrumentos electrónicos, en material fotográfico y en interruptores eléctricos. Hasta hace algunos años era frecuente su empleo en la preparación de amalgamas de uso odontológico (OPS-OMS, 2013).

### ***Efectos NC del mercurio***

Los efectos de intoxicación se manifiestan por neuropatía periférica, insomnio e irritabilidad; el trabajador puede presentar pérdida de peso, trastornos de memoria, labilidad emocional y conducta de timidez e indecisión. También causa un conjunto de alteraciones tóxicas conocidas como mercurialismo o **hidrargirismo**.

Para el psicólogo es importante tener en cuenta el trastorno conocido como **eretismo ercurial**. En su primera fase la persona presenta excesiva timidez, enrojecimiento de la cara y temblor de manos; asimismo, se muestra susceptible y temerosa de ser criticada, con manifestaciones de irritabilidad, tristeza y ansiedad, por lo cual las reacciones impulsivas pueden aparecer. Se le ha considerado como una forma de “fobia social” por ser el cuadro más evidente ante la presencia de extraños, por lo que en muchas ocasiones se le puede diagnosticar de manera equivocada como padecimiento psiquiátrico.

### ***Manganeso***

Es una sustancia natural que se encuentra en diversos tipos de rocas y en combinación con otros elementos. Tiene también una diversidad de aplicaciones en distintos sectores económico, se emplea sobre todo en la producción de acero para aumentar su dureza y solidez; es útil en la fabricación de herramientas y hierro colado. En cantidades pequeñas sirve como medio de contraste en la obtención de imágenes del organismo por medio de resonancia magnética.

### ***Efectos NC del manganeso***

Los grupos más expuestos han sido los mineros y trabajadores en contacto con diferentes formas de manganeso en quienes ocasiona el padecimiento denominado **manganismo**. De acuerdo con la *Agency for Toxic Substances and Disease Registry* (ATSDR, 2012) los problemas más comunes en trabajadores expuestos a niveles altos de manganeso involucran al SN y sus efectos son a menudo irreversibles.

En el aspecto neuroconductual la persona intoxicada por manganeso exhibe comportamiento extravagantes, nerviosismo y pueden aparecer alucinaciones. Las alteraciones cognoscitivas y psicomotoras, similares a las ocasionadas por otros metales, en este padecimiento los movimientos lentos y sin coordinación son bastante notorios (Meyer-Baron, Schäper, Knapp, Lucchini, Zoni *et al.*, 2013).

### ***Plaguicidas***

Son sustancias químicas de origen natural o sintético que se utilizan solas o en mezclas para combatir o exterminar plagas. Según el tipo de organismo que se pretende combatir se clasifican en insecticidas, fungicidas, herbicidas, entre otros. Estos compuestos tienen amplio uso en la agricultura, ganadería, en zonas forestales y para el mantenimiento de áreas verdes. En la industria se emplea para la fabricación de equipos eléctricos, pinturas, resinas y en el proceso de producción de papel (NOM-232-SSAI-2009; Mackenzie, McManus, Harrison & Mason 2015).

Los organofosforado y carbamatos son los compuestos más asociados con efectos neuroconductuales (NC). Existen estudios que informan desde hace más de dos décadas las alteraciones en la atención, concentración, memoria y bradipsiquia; como también, en la percepción visual, coordinación visomotriz y de síntomas emocionales diversos.

Entre la exposición crónica a neurotóxicos y su relación con efectos neuroconductuales existen tópicos controvertidos que requieren dilucidarse y profundizar en su estudio; tales como, la forma de la curva dosis-respuesta, la reversibilidad de los efectos y avanzar en discriminar los efectos NC entre cada uno de ellos (Wesseling & Keifer (2002). De igual forma, se analiza la interacción con medicamentos comunes y la asociación con diversas adicciones que no tienen una relación directa con exposición laboral. Estas últimas cada vez con mayor incidencia en la población en general; las condiciones de trabajo son una variable favorable de reflejarse también en trabajadores y empleados (Secretaría de Salud, 2011).

## **Baterías de evaluación neuroconductual**

Es trascendente para la salud de los trabajadores reconocer los síntomas subclínicos de la intoxicación crónica por exposición DO, muchos de ellos pueden pasar inadvertidos y sólo ser reconocidos de manera clínica cuando el trabajador, ya como paciente, presenta alteraciones que resultan evidentes incluso para familiares y colegas de trabajo. En ese estado la reversibilidad de los daños puede ser muy difícil y el deterioro neuropsicológico inevitable; por lo tanto, resulta de gran utilidad la valoración neuropsicológica preventiva y en etapas incipientes de intoxicación cuando no ha sido posible impedir la intoxicación.

Dado que las baterías generadas son numerosas, aquí sólo se mencionarán las más empleadas y con mayor sustento metodológico.

1. Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. Häinninen, (1964), Lindström, (1973); Häinninen H. & Lindström K (1979) fueron los primeros psicólogos en emplear métodos de psicología clínica, psicología experimental y neuropsicología para elaborar la primera batería neuroconductual con el fin de identificar disfunciones neuropsicológicas en etapas iniciales de intoxicación, destinadas también para evaluar la incapacidad e indemnización para el trabajador. A partir de este momento comenzó a surgir un nuevo campo de aplicación e investigación en esta área.

La batería mide funciones sensoriales, cognoscitivas, motoras y afectivas. Registra la velocidad de tiempos de reacción, reconocimiento y discriminación de señales; además de medir la precisión, fuerza y potencia de las respuestas a estímulos de distintas categorías y niveles de complejidad.

Para explorar las respuestas neuroconductuales se emplearon distintos instrumentos psicométricos, entre ellos algunas subpruebas de la Prueba de inteligencia para adultos de David Wechsler en su versión original (WAIS, 1955), conocida con amplitud en psicología; las que fueron seleccionadas de esta escala son: Símbolo de dígitos,

Memoria de dígitos, Diseño con cubos y Figuras incompletas. Se añadieron, la Prueba de retención visual de Arthur Benton (1974), tiempos de reacción simple (SRT. Bonet, 1994), destreza manual de Santa Anna, versión Helsinki, (Haininen, H. & Lindström K., 1979) y el perfil de estados de ánimo (POMS, McNair, Lorr & Droppleman, 1992).

2. *Neurobehavioral Core Test Battery* (WHO-NCTB 1986). Basada en la batería finlandesa, la Organización Mundial de la Salud consideró conveniente integrar una que sistematizara los instrumentos psicométricos y se recomendara aplicar. Esta batería neuroconductual contiene elementos psicométricos reconocidos por su sensibilidad para discriminar disfunciones específicas en distintas áreas del sistema nervioso y valora siete funciones: 1. Dominio motriz, 2. Atención, respuesta rápida. 3. Percepción motriz rápida. 4. Destreza manual. 5. Memoria visual. 6. Memoria auditiva. 7. Afecto (Wendel Van de Joode, B., Mergler, Wesseling, Henaos, Amador, & Castillo, 2000).

Desde ese decenio se inició un movimiento por automatizar los métodos neuroconductuales en la valoración de efectos neurotóxicos por exposición laboral. Se buscaba aumentar la confiabilidad con un sistema estándar al disminuir los sesgos de la aplicación individual y con mayor garantía de validez de los resultados; además de facilitar la aplicación a poblaciones expuestas, lo que favorece la vigilancia epidemiológica.

3. Sistema sueco de evaluación de la ejecución (SPES). Es un método semiautomatizado de 14 pruebas, entre ellas se encuentran: Símbolo de dígitos, Retención de dígitos, Memoria, Reconocimiento de palabras en color, Tiempos de reacción simple y combinados; Golpeteo de dedos, Vocabulario y Razonamiento verbal. Además cuenta con cuatro escalas para identificar síntomas, estados de ánimo y autovaloración del desempeño. Este sistema está diseñado para un uso flexible que permite adaptar la batería a distintas necesidades (Gambarele, Iregeren, & Kjelberg, 1990).

4. Sistema de evaluación neuroconductual, conocido como NES, I, II o III según sus distintas versiones, se basa en ejecuciones realizadas por medio de computadora; en éste se incorporaron pruebas cognoscitivas del NCTB y otros instrumentos empleados en neuropsicología clínica (Baker, Letz & Fidler 1985; Letz, 1990).

5. Sistema Neuroconductual Automatizado de Milán (MANS). Cassito, Giglioli y Camerino del Instituto italiano de medicina del Lavoro (1989) adaptaron e innovaron la batería WHO-NCTB para aplicarla en forma electrónica a grandes grupos.

Como antecedente, en el Centro Médico Nacional Siglo XXI del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el periodo de 1982-1991 se integró una batería para evaluar de forma individual a los trabajadores con diagnósticos de intoxicaciones agudas y repetidas por exposición a distintos neurotóxicos, de acuerdo al patrón finlandés y exploraron las mismas áreas, para sustituir la prueba de Santa Anna por la de destreza de Stromberg; a ésta se añadió la prueba de memoria de Wechsler, se adaptó el cuestionario estado afectivo y se empleó el índice de Cornell de quejas somáticas. La aplicación siempre fue de manera individual, no automatizada, comparando los resultados con los estudios

médicos de laboratorio y gabinete como electroencefalogramas, potenciales evocados e imágenes de resonancia magnética del cerebro y electromiografía. El desarrollo de medidas de confiabilidad y sensibilidad total de la batería quedaron en proceso (Morales, 1999).

Los métodos, técnicas y procedimientos de evaluación y monitoreo neuroconductual sirven para apoyar medidas de atención en casos francos de intoxicación crónica y permiten plantear perspectivas de rehabilitación; asimismo, aportan elementos objetivos de la relación entre la exposición laboral y los padecimientos del trabajador que respalden el reconocimiento médico-jurídico de los daños ocasionados.

Las baterías automatizadas se han empleado en estudios epidemiológicos de población abierta y en grupo de trabajadores expuestos; sin embargo, la exploración neuropsicológica clínica de un experto todavía resulta imprescindible para los casos de intoxicación.

# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

El concepto empleado para desarrollar esta sección parte de un enfoque general, en el cual los factores psicosociales (FPS) corresponden a los elementos derivados de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales que tienen la potencialidad de influir de forma positiva o negativa en variables psicológicas; ya sea de manera individual o colectiva, en las relaciones interpersonales y vida comunitaria.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (FRPsocT), se entenderán como los elementos que rodean el ámbito laboral derivados de fenómenos socioeconómicos, políticos y sociales, cuya presencia o ausencia es susceptible de causar perjuicio en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual; con impacto integral en la salud, desempeño y calidad de vida de las personas. Por lo tanto, los FPsocT no implican la posibilidad de daño para la salud, incluso son necesarios, en cambio los factores de riesgo psicosocial sí lo entrañan.

Desde una perspectiva macrosocial, el origen de distintos hechos determinantes en el mundo del trabajo están ligados con el modelo económico mundial dominante, el cual implanta reglas de mercado, políticas de empleo, criterios de productividad y competitividad. Como también de la combinación con las condiciones socioeconómicas y políticas particulares del país, cualquiera que este sea, como son: niveles de desempleo, emigración, inmigración, cambios políticos, delincuencia, corrupción, entre otras. La diferencia entre países la hace el porcentaje, grado de estos fenómenos y la participación de la sociedad en decisiones fundamentales.

Los avances tecnológicos y de medios electrónicos de comunicación han participado en el fenómeno de la globalización actual y reducido distancias físicas entre regiones; de esta forma, la debacle económica y financiera del mundo traspasan fronteras de países y continentes con mayor rapidez; a tales circunstancias macroeconómicas también están sujetas las mismas empresas y organizaciones tanto privadas como públicas.

Dentro de la modernidad de las técnicas es posible observar formas antiguas y nuevas de generar plusvalía, favorable para generar productividad; como también, diversas estrategias para lograr competitividad que a menudo se reflejan en el deterioro de las condiciones de trabajo como son salarios precarios, inseguridad en el empleo y distintas medidas de flexibilizar las disposiciones laborales. Por lo tanto, no es de extrañar las reacciones de ansiedad, el incremento de adicciones, reacciones de angustia, sentimientos de indefensión e impotencia que experimentan las personas ante esa situación; de tal suerte, que es innegable la aparición de perturbaciones psicológicas, sin que por ello se califique de enfermedades psiquiátricas sólo atribuibles a características individuales.

# **FUENTES DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL FRPsocT (MORALES, 1986 Y1999)**

Las fuentes susceptibles de generar estos factores incluyen, cada una, distintos componentes susceptibles de modificación de acuerdo a la dinámica que imponen las diferentes variables socio económicas, políticas, administrativas y tecnológicas sobre el mundo del trabajo. Las fuentes de factores de riesgo psicosocial que se proponen son:

1. Contenido de la tarea o actividad. Alude a la naturaleza de las operaciones o funciones como: manipular material nocivo, manejar objetos en ritmo continuo o cadencia monótona propicias en el empobrecimiento de la capacidad cognoscitiva-emotiva del trabajador. Incluye actividades de responsabilidad por la seguridad y cuidado de personas; tareas que entrañan interacción de ayuda profesional de índole social, entre otras más.
2. Sistema o proceso de trabajo. El criterio se basa en las formas de utilizar la fuerza de trabajo para obtener plusvalía, de la manera cómo se aprovecha el recurso intelectual y psicosocial de las personas. En esta fuente se ubica el trabajo a destajo, la producción en línea en sistemas automatizados, los turnos rotatorios y nocturno, entre otros.

Si bien es cierto, tanto el trabajo nocturno y los horarios irregulares son imprescindibles por la necesidad de resolver distintas demandas sociales como son: los servicios de urgencias hospitalarias, emergencias de protección civil, comunicación, transporte y otros, no se puede eludir tener en cuenta los trastornos psicofísicos y psicosociales que acarrear en la salud; además, las exigencias actuales de comunicación sin fronteras que rebasa los horarios fijos y en exclusiva diurnos, imponen otros que interfieren a menudo y de manera significativa en la vida sociofamiliar con alto grado de insatisfacción laboral. (Chilpa 2006; Åkerstedt & Wright, 2009)

Entre las repercusiones más comunes por el trabajo nocturno y la rotación de turnos se encuentran las alteraciones en la cronobiología que ocasionan desequilibrio en patrones de sueño-vigila, neuroculatorios y digestivos propicios para el desgaste psicofísico generalizado de la persona y manifestaciones de fatiga que pueden repercutir en disminuir el nivel de ejecución y ser factor de riesgo de accidente. En este tema, se requiere de mayor investigación para conocer los patrones cronobiológicos individuales, que sirvan de referentes en la asignación de horarios laborales de menor impacto nocivo y de mejor adaptación para las personas.

3. Interacción social. Se refiere a las características de las redes y relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo donde la comunicación es factor central. En esta fuente se incluyen la existencia de rivalidades o confrontaciones; si hay señales de estigmatización o discriminación a las personas. Así también, la presencia de conflictos con jefes o superiores, bloqueo en la recepción de información, la interacción irracional con autoridad y condiciones facilitadoras para recibir agresiones físicas o verbales,

entre otros.

Las repercusiones psicofísicas de experimentar el hostigamiento laboral a menudo se engloban en el término **estrés**; sin embargo, hay otros efectos con particularidades propias como las reacciones de ansiedad, depresión y diversos trastornos psicosomáticos.

4. La organización. A este rubro corresponden las características, el tipo de estructura y directrices administrativas que determinan las formas de trabajo. Incluye la filosofía, perspectivas y estilos de liderazgo. Se toman en cuenta las políticas económicas, tanto interna como externas a la organización, que repercuten en las condiciones de empleo; además de las normas y reglamentos nacionales e internacionales a las que se apegue el centro laboral.

En esta fuente se ubican aspectos como: la inseguridad de la permanencia de la fuente de trabajo, los conflictos gremiales, las descompensaciones salariales, frecuencia de despidos, la demanda continua de mayores niveles de productividad. Se pone atención a la aplicación de modelos administrativos como *Lean Management*, *Kaisen* y las formas Neo-taylorista de organización del trabajo, como es el caso del sistema de centros de llamadas (*Call-Center*), donde el proceso informático de la comunicación a distancia toma el lugar del antiguo, principio mecánico de producción. También se consideran algunos métodos administrativos como *dowstzing*, *rightsizing* y *outsourcing* encaminados para hacer más ágil y eficiente la organización, reducir costos para mantener o aumentar rentabilidad de la empresa.

En este tema, es interesante el estudio realizado por Valeyre (2006), acerca de las condiciones de trabajo y la salud del personal de diferentes empresas europeas que clasificó según su tipo de organización en: de aprendizaje (*labelled the learning*); *Lean Production*, que consiste en rotación de tareas o polivalencia, respeto a las normas precisas de calidad total; la taylorista y la de estructura simple; ésta última, caracterizada por una débil formalización de procedimientos y la supervisión directa sobre los trabajadores. Los hallazgos mostraron diferencias entre las cuatro formas de organización del trabajo; las empresas que emplean el sistema *Lean Production* y la taylorista fueron donde los empleados presentaron los mayores índices de trastornos de estrés, ansiedad, insomnio e irritabilidad.

5. Ambiente físico. Se analiza en su faceta psicosocial, en cuanto encuadra elementos del entorno laboral que por sí mismos no generan trastornos psicológicos; no obstante, son capaces de interferir con el bienestar y desempeño de las personas, como pueden ser los sonidos agudos o murmullos de bajo nivel de decibles pero incómodos; olores nauseabundos, hacinamiento o espacios de comunicación sin privacidad.

## **Padecimientos, alteraciones psicosociales relacionadas con el trabajo**

Es frecuente escuchar que los factores de riesgos psicosociales son el estrés, la fatiga o el desgaste profesional (*burnout*); de esta forma se mencionan las probables consecuencias

pero no las fuentes que las generan. Lo anterior sería equivalente a señalar como factor de riesgo físico a la hipoacusia y no los sonidos de gran magnitud, así como mencionar como riesgos ergonómicos a las lumbalgias y no a las sobrecargas o al diseño del equipo de trabajo, lo cual genera confusión. Por ello, es conveniente enfatizar la diferencia entre los factores de riesgo y el riesgo mismo para tener mayor precisión en la identificación, evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, como también atender los trastornos subsecuentes.

Desde hace varias decenios el estrés laboral ocupa un lugar destacado entre las alteraciones asociadas a las condiciones de trabajo y en particular con los FRPsT. Asimismo, el desgaste profesional, (*burnout*), la violencia y el acoso laboral (*mobbing*) han cobrado gran importancia en los últimos años. En esta sección sólo se expondrán algunos puntos de vista respecto al concepto de estrés y sus modelos, por ser la repercusión más difundida y controvertida relacionada con los FRPsocT; ya que sin duda, se abundará en los trastornos antes citados en otros capítulos de este libro.

### ***Conceptualización del estrés***

En los numerosos análisis sobre los factores de riesgo psicosocial es frecuente encontrar la denominación de **estresores**, como lo cita la propia OIT (2001; es decir, se les considera que sólo puedan ocasionar esta reacción en su connotación negativa, con lo que se minimiza otro tipo de trastornos o bien, quedan incluidos como componentes del estrés.

A pesar de la polémica sobre el concepto de **estrés**, con sus modalidades de **distrés** y **eutrés**, la popularidad alcanzada del vocablo, aun en el lenguaje especializado, dificulta introducir modificaciones para un empleo menos ambiguo. En lo sucesivo se empleará el término **distrés** para calificar los efectos nocivos de factores del mundo laboral para diferenciarlo del estrés.

Si bien es cierto que el **distrés** es una consecuencia nociva para la persona que puede provenir del trabajo mismo y de elementos que lo rodeen, existen otras repercusiones que de manera paulatina conforman una enfermedad. Englobar en una sola entidad las diversas manifestaciones psicológicas obstaculiza reconocer distintos trastornos que tienen su propia entidad como es el caso de la depresión; a la vez, se oscurece el panorama para determinar las causas del **distrés** y distorsiona el propio concepto de estrés.

A este último se le identificó como un síndrome general de adaptación necesario para la supervivencia del ser humano, al proveerlo de la capacidad psicofisiológica para estar alerta ante los peligros del ambiente. Esto mismo se reproduce ante las demandas del trabajo y de las distintas condiciones del mismo, que requieren del esfuerzo de la persona para estar activada y realizar las funciones necesarias, sin que ello represente una amenaza fatal a su bienestar. Esa activación psicofísica también posibilita generar logros y satisfacciones laborales como lo representaría la faceta del estrés conocido como **eutrés**; el cual permitiría alcanzar el equilibrio con el entorno. En tanto, el estrés negativo o **distrés** es ocasionado por la excesiva reacción del organismo ante una demanda intensa

o prolongada de actividad capaz de acarrear trastornos psicofísicos (Lund & Frankenhauser, 1980; Kupriyanov & Zhdanov, (2014).

### ***Enfoques y modelos del estrés***

Stonnetag y Frese (2003 p.454) mencionan cuatro formas de abordar el estrés y su proceso, los resume en: 1. Estrés como estímulo. 2. Como respuesta, ya sea *distrés* o *strain*. 3. De interacción entre el individuo y el ambiente, en el cual se toman en cuenta las expectativas y percepción de la persona. 4. Desequilibrio o incompatibilidad entre las capacidades y las demandas del ambiente. Algunos de los modelos de estrés que siguen estos enfoques y gozan de gran difusión son:

- Modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoeke & Rosenthal, 1964). Uno de los primeros que abordan el tema e incluyen en su análisis conflictos del rol y su relación con problemas de salud como los trastornos cardiovasculares, musculoesqueléticos y otras quejas somáticas, tema recurrente en ergonomía.
- Modelo de ajuste persona-entorno (French, Rogers & Cobb, 1974). Evalúa la forma en que interactúan las características personales y las del trabajo. Resalta el desequilibrio entre las capacidades y aptitudes individuales, frente a las demandas del puesto.
- Modelo demanda-control de Karasek (1979). Establece como demandas psicológicas del trabajo la carga mental y conflictos con la tarea. Como **control** se establece el nivel de autonomía que ejerce la persona sobre su tarea y en cuanto a las posibilidades de aplicar sus capacidades en el puesto de trabajo. Cuando el control y las demandas del trabajo sean altas se producirá motivación, aprendizaje y crecimiento personal obteniendo mayor productividad. Más tarde se añadió el factor de **apoyo social** como variable para explicar el proceso de estrés.
- El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996). Considera que un elevado esfuerzo unido a una baja recompensa puede ocasionar tensión. El modelo distingue los **esfuerzos extrínsecos** relacionados con el trabajo como las demandas físicas y psicológicas, y los **esfuerzos intrínsecos** como la motivación. Este modelo en el rubro de recompensas toma en cuenta el salario, el apoyo social, respeto a la persona y la seguridad.

Cada uno de estos modelos presentan ventajas como son poner atención al ámbito laboral y su relación con la salud de los individuos; sin embargo, estos patrones se circunscriben, en mayor o menor medida, al puesto de trabajo, a identificar los estresores y sus efectos nocivos sin enfatizan las formas de organización del trabajo, ni reconocer el papel que juega la estructura socioeconómica en el origen primario de los factores de riesgo psicosocial y la relación con el *distrés*, como tampoco enfatizar la perspectiva de prevención.

En este sentido aquí se añade a lo propuesto por la EU-OSH (2002) que sería aconsejable realizar intervenciones integrales de base psicológica para prevenir los efectos del agobio y amenazas laborales (Sevin, 2014); para ello, convendría examinar las

bondades de los principios del sistema psicoterapéutico cognoscitivo, emotivo y conductual; de las técnicas psicofisiológicas de autocontrol como el *biofeedback* para intervenir ante reacciones de temor, ansiedad y conductas fóbicas que se condicionan por eventos laborales como sería el caso del estrés postraumático.

## **Riesgos y patologías emergentes**

Tanto la OIT (2010) como la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2008, 2010) coinciden en atribuir la aparición de nuevos riesgos laborales a las innovaciones técnicas, tecnológicas en los procesos de producción como la bio y nanotecnologías y nuevos productos químicos; asimismo, el proceso de globalización y la expansión del sector de servicios auspiciada por la informática e impulsora del teletrabajo.

Estas organizaciones señalan también a las actuales formas de organización y la flexibilidad de las condiciones de empleo en el mundo como el trabajo precario, el empleo informal y la situación del trabajador migrante como circunstancias favorables en la generación de nuevos riesgos.

La EU-OSHA (2007) identifica entre los 10 riesgos psicosociales más importantes: 1. Los contratos precarios en el contexto de un mercado de trabajo inestable. 2. Aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores en ámbito de la globalización 3. Nuevas formas de contratación laboral. 4. Sensación de inseguridad en el puesto de trabajo. En este registro también aparecen *Lean production* y *outsourcing*, la intensificación del trabajo, la alta demanda emocional y el desequilibrio entre la vida laboral y personal.

Entre algunas de las alteraciones psicológicas ligadas a los nuevos riesgos se encuentran:

- Adicción al trabajo. Relativo a la forma excesiva, desequilibrada de involucrarse en la actividad laboral. Se caracteriza por la pérdida de control acerca de los límites del trabajo, lo que afecta ámbitos de la vida cotidiana; muy diferente a la actitud dedicada y responsable de una persona para desarrollar su tarea.
- La tecnoadicción. Entendida como el uso compulsivo de la Internet o de cualquier medio electrónicos que promueva la subordinación a éstos en menoscabo de la diversificación de actividades y sobre todo de las relaciones interpersonales funcionales (Young, 1996).
- El presentismo. Se refiere a cuando la persona sólo acude al trabajo sin desempeñarse de manera óptima, ya sea por problemas de salud física o emocional sin implicar conducta simulada (Johns, 2010).
- Karoshi. Muerte del empleado por exceso de trabajo, con frecuencia asociada con cambios en la organización del trabajo y las políticas administrativas de ciertas empresas. Fenómeno significativo en ciertos países industrializados como Japón (OIT, 2012).

- Karojisatsu. Suicidios por condiciones de sobreexigencias laboral y agobios insoportables para la persona, como lo han descrito en cartas empleados de empresas automotrices y de telefonía en Francia.(Ministère Française des affaires Sociales y de la Santé, 2013).

## **Accidentes, modelos explicativos y la psicología de la seguridad laboral**

Es imprescindible examinar algunas explicaciones y teorías en torno a los accidentes por ocupar un lugar preponderante dentro de los riesgos de trabajo. Es posible que provengan de eventos concretos difíciles de ignorar; en este rubro se pueden incluir las autolesiones de los trabajadores (Morales, 1991); estas situaciones representan un alto costo humano y económico tanto para la persona, como para la sociedad, en particular las instituciones de salud y las organizaciones laborales.

Las teorías tradicionales ponen atención en las variables individuales del trabajador que lo hacen proclive al accidente o a realizar actos inseguros. Algunas explicaciones de sus causas se enfocan hacia factores ambientales como el ruido, iluminación, la presencia de condiciones inseguras; o bien, en las características de la tarea que impone sobreesfuerzos y ocasiona altos niveles de fatiga; en factores organizacionales o el tipo de horario.

Existen numerosas teorías acerca de los mecanismos causales de los accidentes, una de ellas es la del **Efecto dominó** que puntualiza cómo se encadenan las circunstancias para la ocurrencia del accidente. La teoría del **Factor humano**, es otra que pone énfasis en la conducta representada por el error sea del hombre o del sistema. Existen otras proposiciones ambientales, sociológicas, ergonómicas y psicosociales que tienen el fin de proporcionar acciones directas de seguridad desde una perspectiva multidisciplinarias, como las expuestas por Israel, Becker, Goldenhar y Heaney, (1996).

Por otro lado, están las de corte psicológico como la de **Contingencias de la conducta**, basada en los principios de aprendizaje del análisis experimental de la conducta y las aproximaciones de orientación cognoscitiva con parámetro social que ponen acento en las experiencias, percepciones, atribuciones y actitudes de los individuos.

El **modelo psicosocial** de los accidentes considera y cuantifica el impacto de dos clases de factores: los asociados al sector productivo y tipo de actividad, representados en la variable denominada riesgo real; y los factores de **naturaleza organizacional** que abarcan los relativos a la conducta (Meliá, 2007. Lo anterior hace pensar en una combinación del modelo de secuencias y el de control total de pérdidas.

En todas estas teorías y modelos se alude a la conducta (Geller, 1997), como factor esencial para la seguridad y prevención de accidentes y enfermedades; aspecto inobjetable, por lo tanto ineludible la participación de la psicología en su base teórica, metodológica y técnica para analizar, entender e incidir en modificarla los comportamientos de riesgo.

Aníbal Rodríguez (2009), en los convenios sobre salud y seguridad en el trabajo resalta la trascendencia de la percepción del riesgo, de conductas seguras y la importancia de los modelos de la cultura de la prevención donde cita a Geller, Cooper y Bandura; en este documento se adapta el modelo de determinismo recíproco de este último, conformado por tres aspectos: 1. Actitudes y percepciones, 2. Conductas progresivas relacionadas con la cultura de seguridad y, 3. Características situacionales observables (Cooper, 2000).

El esquema se elabora con el fin de medir y analizar la cultura de seguridad a partir de la teoría cognitiva social de Bandura. De esta forma se abre paso La psicología de la seguridad y psicología preventiva que tiene como objeto de estudio el **comportamiento humano** en el trabajo frente a la **exposición de riesgos**; así como el desarrollo de diversas acciones psicológicas preventivas, correctivas y promocionales para enfrentarlos en busca de promover la salud y calidad de vida laboral.

## CONCLUSIONES

Durante el siglo XX los logros en distintos campos de la ciencia y sus aplicaciones han representado beneficios innumerables; sin embargo, cuando se adentra en la vida laboral tanto en países de economías llamadas emergente como en las industrializadas, surgen diversas preguntas: ¿Los avances científicos y técnicos modernos hacen sustancial diferencia entre las condiciones actuales de trabajo y la salud, comparadas con las estudiadas por personajes de la antigüedad como Nicander de Colophon (siglo 2 a C) y Plinio el Viejo (23 –79 d C.)?, el primero inició los estudios sobre la intoxicación por plomo, el segundo sobre los efectos del mercurio.

El Código de Hammurabi (1753 a C.), el antecedente legal más antiguo que se conoce, establecía medidas de protección para el hombre en el trabajo incluyendo la indemnización por accidentes, en la actualidad: ¿Las legislaciones laborales y sus reglamentos muestran progresos en las normas que garanticen equidad de derechos laborales y de seguridad social equiparables a los avances de la informática?

La Revolución Industrial (1760-1870) en su primera etapa sustituyó la energía física por la energía mecánica propicia para el proceso de producción. En su segundo momento (1850-1970), los adelantos científicos y técnicos permitieron el desarrollo del ferrocarril, la aparición de la industria automotriz, la telefonía; la televisión, la aeronáutica, y más tarde de la electrónica e informática ampliando el campo de las telecomunicaciones; todo ello aporta comodidades, cambia el estilo de vida de la sociedad y en consecuencia del ser humano. En el actual siglo XXI los progresos son sorprendentes y aparecen a ritmo acelerado: ¿Esos avances se reflejan de igual manera en la salud de las personas dentro del mundo laboral actual?

Trabajo y salud es un campo donde convergen distintas disciplinas por la multiplicidad de facetas que posee y convoca a adentrarse en la vida laboral, a conocer su dinámica de la que el mismo profesional forma parte. Es un área de investigación aplicada que estimula a encontrar respuestas y soluciones a problemas concretos de salud y trabajo; como también a reflexionar y discutir fundamentos teóricos.

La psicología en salud en el trabajo como integradora de diversas especialidades psicológicas involucradas en el tema y en su condición multi y transdisciplinaria le permite, sin deformarse, tener una amplia intervención en distintas etapas del riesgo psicológico; sea para su prevención, diagnóstico y atención de los daños; o bien, para la rehabilitación e indemnización por riesgos de trabajo que marca la ley. En esa perspectiva, cobra importancia la necesidad de la participación del psicólogo del trabajo para actuar en las distintas áreas de la salud en el trabajo; por ello es alentador el interés, empeño y capacidad de la Universidad Nacional Autónoma de México para que la enseñanza, investigación y difusión de la psicología en este campo continúen su avance.

## REFERENCIAS

- Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007). *Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el 4 de mayo de 2009 de <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/74>
- \_\_\_\_\_. *Riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo*. (2008). Recuperado el 19 de agosto de 2014 de [https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es\\_esener1-](https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es_esener1-)
- Agency for Toxic Substances and Disease Registry –ATSDR- (2012) Division of Toxicology and Human Health Sciences *Manganese* Recuperado el 27 de agosto de 2013 <http://www.atsdr.cdc.gov/es>
- Åkerstedt, J. & Wright, K. P. (2009) Sleep loss and fatigue in shift work and shift work disorder. *Sleep Med. Clin.* 4 (2) 257-271. doi: 10.1016/j.jsmc.2009.03.001
- Alcalá-Zamora, L. & Cabanellas, G. (2006) *Tratado de política laboral y social* Tomo 11 (2ª. Edición). Buenos Aires: Heliasta. ISBN 978-950-9065-18-8.
- Álvarez, J. H. (1995) *Alteraciones psicológicas en trabajadores de la industria textil expuestos a ruido*. Tesis inédita de maestría en Salud en el trabajo. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Briceño, A. (1995) *Derecho Mexicano de los Seguros Sociales*. México: Harla, 15.
- Baker, E. L., Letz, R. & Fidler, A. (1985) A computer-administered neurobehavioral evaluation system for occupational and environmental epidemiology. *J. Occup. Med.* 27, 206-212.
- Benton, A. L. (1974) *Revised Visual Retention Test*. Clinical and Experimental Applications. Nueva York: The Psychological Corporation.
- Bonet, C. (1994) Psicofísica de los tiempos de reacción: teorías y métodos. Université Louis Pasteur, Strasbourg, France. *Revista Latinoamericana de Psicología* (26, 3. Bogotá: Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 431-444.
- Cassitto, M. G., Giglioli, R. & Camerino, D. (1989) Experiences with the Milan Automated Neurobehavioral System (MANS) in occupational neurotoxic exposure. *Neurotoxicology and Teratology*, 11, 571-574.
- Chilpa, N. (2006) *Efectos de la rotación de turnos de trabajo en la salud de los trabajadores del departamento de mantenimiento en una empresa que produce abrasivo revestido*. Tesis inédita de Especialidad en Salud en el Trabajo. FES- Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Clark, Ch. & Stansfeld, S.A. (2007). The Effect of Transportation Noise on Health and Cognitive Development: A Review of Recent Evidence International. *Journal of Comparative Psychology*, 20, 145-158.
- Cooper, M. D. (2000) Towards a Model of Safety Culture. *Safety Science*, 36, 111-136.
- Cueva de la, M. (1989) *Derecho Mexicano Del Trabajo*. Tomo I (5ª edición). México: Porrúa, 130.
- Dryson, E. & Ogden, J. (1998) Chronic Organic Solvent Neurotoxicity: Diagnostic Criteria. Chronic Organic Solvent Neurotoxicity: Diagnostic Criteria Occupational Safety and Health Information Series. *Occupational Safety and Health Service, Wellington, Nueva Zelanda: Department of Labour*.
- Durván, *Diccionario de la Lengua Española*. (1989) Madrid, España.
- Ender, A., & Hygge, S. (1990) Thermal stress and human performance *Scand J Work Environ Health*. 16 (suppl. 1) 44-50.
- European Agency for Safety and Health at Work. EU-OSHA (2002). *Prevention of psychosocial risk and stress at work in practice*. Luxembourg, for Official Publication for European Press.
- \_\_\_\_\_. (2007) *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Belgium, 23.
- \_\_\_\_\_. EU-OSHA- (2010). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risk*. Observatory Report. Recuperado 22 octubre 2011 de [www.osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1\\_osh\\_management](http://www.osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management)
- \_\_\_\_\_. (2013) *Priorities for occupational safety and health research in Europe: 2013-2020*.
- French, J. R., Rogers, W., and Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. En G. V. Goelmo, D. A y J. E. Adams (Eds.). *Coping and Adaption*. Nueva York: Bantam Books.
- Gamberale, F. (1990a) Behavioral and psychophysiological effects of the physical work environment. *Scand. J Work Environ. Health* 16 (suppl.1), 5-16.
- \_\_\_\_\_. (1990b) Iregeren, A. & Kjelberg. A. (1990) Computerized performance testing an neurotoxicology: Who, what, and where to? The SEPS example. En Russel, R.W., Flattau, P.E. & Pope, A.M. (Eds.) *Behavioral*

- Measures of Neurotoxicity*, 359-294.
- Geller, S. (1997) *The Psychology of Safety: How to improve behaviors and attitudes on the job*. Palo Alto Florida: CRC Press LLC.
- Groome D. (2014) *An Introduction to Cognitive Psychology. Processes and disorders*, (3rd. Edition) Psychology Press, Nueva York: Taylor & Francis.
- Hänninen H. (1964) Psychische symptome bei schwefelkohlen-stoffvergiftung. XIVth International Congress on Occupational Health, International Congress Series, No. 62, Amsterdam: Excerpta Medica Foundation, 894–897.
- Hänninen, H., & Lindström, K. (1979) *Behavioral test battery for toxicopsychologica studies*. 2nd. ed. Finland: Helsinki Institute of Occupational Health.
- Hansson, S.O. (2010) Risk: Objective or subjective, facts or values. *Journal of Risk Research*. London: Taylor & Francis, 231-238.
- Hernberg, S. (2000) Poisoning in a historical perspective. *American Journal of Industrial Medicine*, 38, 244-254.
- Howarth, I.C. (1988) The relationship between objective risk, subjective risk and behavior. Recuperado 3 de abril de 1998 de [www.ilo.org/safework/inf/publications/WCMS\\_211](http://www.ilo.org/safework/inf/publications/WCMS_211)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo –INSHT- (1994) *Vibraciones en el lugar de trabajo*. Madrid.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2013) *Enfermedades de trabajo según naturaleza de la lesión. Cuadro No. VI.30 Memoria Estadística de los Riesgos de Trabajo 2007-2013*. México: Coordinación de Salud en el Trabajo.
- Israel, B.A., Baker, E.A., Goldenhar, L.M., & Heaney, C.A. (1996) Occupational stress, safety, and health: Conceptual framework and principles for effective prevention interventions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(3), 261-286. doi: 10.1037/1076-8998.1.3.261
- Johns, G. (2010) Presenteeism in the workplace: A review and research agenda *J. Organiz. Behav.* 31, 519–542. Published online 6 July 2009 in Wiley InterScience. Recuperado el 2 de agosto de 2010 de [www.interscience.wiley.com](http://www.interscience.wiley.com)doi: 10.1002/job.630
- Juárez, A. y Camacho, A. (2011) *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. México: Juan Pablos. Universidad del Estado de Morelos.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, Nueva York: Wiley.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285 – 378. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, 34.6 -34.16.
- Kjelberg, A.P. (1990) Subjective, behavioral and psychophysiological effects of noise. *Scand J Work Environ Health* 16. (Suppl.1) 29-38.
- Kupriyanov, R. & Zhdanov, R. (2014) The Eustress Concept: Problems and Outlooks *World Journal of Medical Sciences* 11 (2): 179-185.doi: 10.5829/ doi: wjms.2014.11.2.8433.
- Lamberty, G.J. & Nelson, N.W. (2012) *Specialty Competencies in Clinical Neuropsychology*. Oxford University Press.
- Letz R. (1990) The neurobehavioral evaluation system (NES): an international effort. En B.L, Johnson (ed.) *Advances in neurobehavioral toxicology: applications in occupational and environmental health*. EUA: Lewis Publishing Co. 189–201.
- Ley del Seguro Social. (LSS-2014) *Del Seguro de Riesgos de Trabajo*. Arts. 41, 42, 43. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 02 de abril de 2014 de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/LSS.pdf>
- Ley Federal del Trabajo (LFT-2012). Título Noveno. *Riesgos de Trabajo*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- Lindström, K. (1973) Psychological performances of workers exposed to various solvents. *Scand. J. Work Environment Health*. 10 (3) 151-155.
- Lindström, K. & Mäntysalo, K. (1981) Attentive behavior after exposure to continuous industrial noise. Finland: *Institute of occupational Health*. 196-199.
- Lundberg, U. & Frankenhauser, M. (1980) Pituitary-adrenal and sympathetic-adrenal correlates of distress and effort. *Journal of Psychosomatic Research* (24) 25-130.

- Mackenzie, S., McManus, I.C., Harrison, V. & Mason, O. (2013) Neurobehavioral problems following low-level exposure to organophosphate pesticides: a systematic and meta-analytic review. *Critical Reviews in Toxicology*, 43, 1, doi:10.3109/10408444.2012.738645
- McNair, D.M., Lorr, M. & Droppleman, L.F. (1992). *Revised Manual for the Profile of Mood States*. San Diego, CA: Educational and Industrial Testing Service.
- Mason, L.H., Harp, J.P. & Han Dong, Y. (2014) Pb Neurotoxicity: Neuropsychological Effects of Lead Toxicity. *BioMed Research International*. Vol.2014. Article ID 840547. Recuperado el 5 de junio de 2014 de <http://dx.doi.org/10.1155/2014/840547>
- Mergler, D. (2012) *Manifestaciones de intoxicación aguda y crónica precoz*. Enciclopedia de Salud y Seguridad de la OIT. Vol I. Capítulo 7. 7.15-7.17 Recuperado el 8 de mayo de 2013 de <http://www.insht.es/portal/site/insht>
- Meyer-Baron, M., Schäper, M., Knapp, G., Lucchini, R., Zoni, S., Bast-Pettersen, R., Ellingsen, D., et al. (2013) The neurobehavioral impact of manganese: Results and challenges obtained by a meta-analysis of individual participant data. *Neurotoxicology*. 36, 1-9. doi: 10.1016/j.neuro.2013.02.003
- Meliá, J.L. (2007). *El factor humano en la seguridad laboral*. Psicología de la Seguridad y Salud Laboral. Bilbao: Lettera Publicaciones. ISBN: 978-84-611-6438-7.
- Meneses, C. (1994) *Daño auditivo, actitud laboral en trabajadores accidentados expuestos a ruido de la industria metalmeccánica*. Tesis inédita de Especialización en Salud en el Trabajo. México. FES- Zaragoza. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Ministère Française des affaires Sociales y de la Santé (2013). État des lieux du suicide en France. Recuperado el 11 de marzo de 2012 de <http://www.sante.gouv.fr/etat-des-lieux-du-suicide-en-france.html>
- Morales, E. (1986) *Factores psicosociales en el ambiente de trabajo*. Legaspi, J.A. (Ed.), Instituto Mexicano del Seguro Social.
- \_\_\_\_\_ (1990) *Síntomas subjetivos en trabajadores expuestos a ruido, accidentados y no accidentados*. Abstract. XII World Congress on Occupational Safety and Health, Hamburg. 150.
- \_\_\_\_\_ (1991) La autolesión en los trabajadores. Análisis psicosocial. *Revista Médica: Instituto Mexicano del Seguro Social*, 3 (29), 187-193.
- \_\_\_\_\_ (1999) Psicología en salud en el Trabajo. En Bohórquez, A. (Coord.) *La Salud en el Trabajo*. México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social, Serie Estudios 46. 354-359.
- \_\_\_\_\_ (1999) Factores psicosociales y calidad de vida en el trabajo En Bohórquez López, A. (Coord.) *La Salud en el Trabajo*. México: Conferencia Interamericana de Seguridad Social, Serie Estudios 46. 155-193.
- \_\_\_\_\_ (2010) Efectos Neuroconductuales de la exposición laboral a disolventes orgánicos. *Revista Mexicana de Salud en el Trabajo*. 1 (5), 5-13.
- \_\_\_\_\_ (2011) Factores Psicosociales en el Trabajo Reflexiones conceptuales, teóricas y metodológicas. En Juárez A, Camacho A. *Reflexiones teóricas conceptuales de lo psicosocial en el Trabajo*. México: Juan Pablos, Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Pp. 171-172.
- Norma Mexicana -011-STPS-2001. *Condiciones de Seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido*. Diario Oficial de la Federación.
- \_\_\_\_\_ NOM-232-SSAI\_2009. *Plaguicidas*, Diario Oficial de la Federación, 13/04/2010.
- \_\_\_\_\_ NOM-019-STPS-2011 Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. 4.3. *Agente*.
- \_\_\_\_\_ PROY-NOM-004-SSAI-2013. *Salud ambiental, limitaciones y especificaciones sanitarias para el uso y comercialización de los compuestos de plomo en productos de consumo*. Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 11 enero de 2014 de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5302353&fecha=13/06/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5302353&fecha=13/06/2013)
- Organización Internacional del Trabajo. -OIT-(1998) *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. 4th ed. Recuperado 27 julio de 2000 de [www.ilo.org/oshenc](http://www.ilo.org/oshenc)
- \_\_\_\_\_ (2001) *Neurotoxicity risk assessment for human health: principles and approaches*. Environmental Health. Geneva. Criteria 223 The International Programmed on Chemical Safety United Nations Environment Program.
- \_\_\_\_\_ (2010) *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo del trabajo en transformación*. Ginebra.

- \_\_\_\_\_ (2011) La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Hoja Informativa 3 *género, salud y seguridad en el trabajo*. Recuperado 9 de diciembre de 2014 de [www.ilo.org/wcmsp5/groups/.../wcms\\_227402.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/.../wcms_227402.pdf)
- \_\_\_\_\_ (2012) *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. 5th ed. International Labour Office (ILO). Recuperado el 27 de noviembre de 2011 de <http://www.iloencyclopedia.org>
- \_\_\_\_\_ (2012) Case Study: Karoshi: Death from overwork. Recuperado el 30 de marzo de 2013 de [http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_211571/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_211571/lang--en/index.htm)
- \_\_\_\_\_ (2013) *La seguridad y la salud en el uso de productos químicos en el trabajo*. Recuperado el 22 de agosto de 2012 de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-d\\_protect/---protrav/--](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-d_protect/---protrav/--)
- \_\_\_\_\_ Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud- OIT/OMS (1984) *Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra. Serie 56 Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo.
- Organización Mundial de la Salud. -OMS- (2002) *Informe sobre la salud del mundo*. Ginebra. Capítulo 2. Definición y evaluación de los riesgos para la salud. 2.1. 12.
- \_\_\_\_\_ (WHO-1986) Neurobehavioral Core Tests Battery WHO-NCTB 6) and Annex 3: Subjective Symptoms Questionnaire. In Recommended, Neurobehavioral core test battery (NCTB), Geneva, Operational Guide. Office of Occupational Health, 70-72.
- \_\_\_\_\_ (2010) *Factor de riesgo*. Recuperado el 27 junio de 2010 de [http://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](http://www.who.int/topics/risk_factors/es/)
- \_\_\_\_\_ (2014) Reconsideration of the WHO NCTB strategy and test selection. *Neurotoxicology* Elsevier. doi: 10.1016/j.neuro.2014.08.003
- \_\_\_\_\_ (2014) *Intoxicación por plomo y salud*. Nota descriptiva No. 379. Recuperado el 20-de mayo de 2015 de [www.who.int/mediacentre/factsheets/fs379/es/](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs379/es/)
- \_\_\_\_\_ Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. OPS/OMS. (2013) Mercury. Recuperado <http://www.paho.org/hq/index.php>
- Piketty, T. (2013) *Le Capital au XXIe Siècle*. France: Ed. Du Seuil.
- Pina de R, V. (1986) *Diccionario de Derecho*. México: Editorial Porrúa.
- Real Academia Española. (2001).RAE. *Diccionario de la lengua española* 22.a ed. Madrid.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2014) México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Rodríguez, A.C. (2009) *Convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo*. Ginebra: Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, 60. Ruíz, ZE. (2006) *Efectos extrauditivos en una empresa metal mecánica*. Tesis inédita de especialización en salud en el trabajo. México: FES- Zaragoza. UNAM. México.
- Rylander, R. (2004) Physiological aspects of noise-induced stress and annoyance. *J Sound Vibr*; (277) 471-478.
- Schmidt, E, Morales, E. y García, .C. (1976) Efectos Psicológicos en trabajadores Intoxicados por Plomo. *Jornadas Médicas IMSS*. México.
- Secretaría de Salud. Instituto Nacional de Psiquiatría. Instituto Nacional de las Adicciones (2011). *Encuesta Nacional de Adicciones*.
- Seppäläinen, A.M., Lindström, K. & Martelin, T. (1980) Neurophysiological and psychological picture of solvent poisoning. *American Journal of Industrial Medicine*, 1, Issue 1. 31-42.
- \_\_\_\_\_ Diagnóstico. (2012) Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la OIT, I. Capítulo 7, 7.24. <http://www.insht.es/portal/site/insht>.
- Sevin, D. (2014) The Analysis of the Workers Perceptions Regarding Mobbing Towards Themselves and Against Colleagues: Applied to Teachers. H. *International Journal of Business and Social Science* 5 (7), pp. 185-189.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1. 27-41.
- Siomoneau, S., & St-Vicent, M. (1996) Work related musculoskeletal disorders. A better understanding for more effective prevention. *Institut de recherche Robert-Sauve en Santé et en Sécurité du Travail*. Canadá.
- Smith, A.P. (1990) Noise performance efficiency and safety. *Int. Arch. Occup. Environ Health*, 62, 1-5.
- Smith, A.P., Mc Namara, R., & Wellens, B. (2004) Combined effects of occupational health hazards. *Health & Safety Executive*. Reserch Report 287. Cardiff University.
- Steenland K., Jeenkings B., Ames RG, O'malley M., Christip BA. & Russo J. (1994). Chronic neurological sequelae to organophosphate pesticide poisoning. *Am. J. Pub. Health*, 84. 731-736.

- Stonnetag, S & Frese, M (2003) Stress in Organizations. Borman W.C., Ilgen, D.R., Klimonski, R, J. & Weiner, B.I. (Eds.) *Handbook of Psychology*. EUA: John Wiley & Sons, 453-491.
- Torres, F. (1999) La seguridad e Higiene en el Trabajo. En Bohórquez López, A. (Coord.) *La Salud en el Trabajo*. p. 63. México: Estudios 46. Ed. Conferencia Interamericana de Seguridad Social.
- Triebig, G., Cakus D.T. (1988) Cross-sectional epidemiological study on neurotoxicity of solvents in paints and lacquers. *Int. Arch. Occup. Environ Health*. 60, 233-241.
- Valeyre, A. (2006) Conditions de travail et santé au travail des salariés de l'Union Européenne.- Des situations contrastées selon les formes d'organisation. *Centre d'Etudes de l'Emploi* 63, (9) 33 -38.
- Van der Hoek, J.AF., Verberk, MH. Hagerman, G. (2000) Criteria for solvent induced chronic toxic encephalopathy a systematic review. *Int. Arch. Occup. Environ. Health*. 73. 362-368.
- Van Dijk, F. J., Souman, A. M., & de Vries F. F. (1987) Non-auditory effects of noise in industry. II, III, VI. A final field study in industry. *Int Arch Occup Environ Health*. 59 (2) 133-145.
- Wechsler, D. (1955) *Manual for the Wechsler Adult Intelligence Scale*. EUA:The Psychological Corporation.
- Wendel van de Joode, B., Mergler, D., Wesseling, C., Henao, S., Amador, R. y Castillo, L. (2000) *Manual de Pruebas Neuroconductuales*. San José de Costa Rica .OPS /OMS.
- Wesseling, C., Keifer, M. (2002) Long-term neurobehavioral effects of mild poisoning with organophosphate and n-methyl carbamate pesticides among banana workers. *Ins. J. Occup. Health*. (8) 27-34.
- Wilkins, P. A. (1982) Noises and accidents. *Ann. occup. Hyg*, 25 (3) 260-268.
- Winder, Ch. (2004) Occupational Toxicology y of the nervous system En: Winder Ch. & Stacey, N.H. *Occupational Toxicology*. 2ed. Washington D.C: Hardcover CRC Press LLC. 164-191.
- Young, K.S. (1996) *Internet addiction: The emergence of a new clinical disorder*. 104a. Annual meeting of the American Psychological Association, Toronto, Canadá.

# Capítulo 5



# **Justicia interpersonal y personalidad: Su relación con la calidad de vida en el trabajo**

*Herman Frank Littlewood-Zimmerman*

El propósito de este capítulo es describir y explicar cómo la percepción de justicia se combina con dos rasgos de personalidad que Huseman, Hatfield y Miles (1985) denominan como abuso (*Entitlement*) y benevolencia, y como esta combinación incide en la calidad de vida en el trabajo, de acuerdo con un estudio realizado con 432 empleados de un *call-center*.

# JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Justicia organizacional es un constructo que parte de la teoría de la equidad, propuesta por Adams (1965) para explicar por qué la percepción de equidad es un motivador crítico del trabajo. De acuerdo a la figura 5-1, Adams afirma que la percepción de justicia se desprende de la proporción que guardan entre sí los insumos (*inputs*) que el empleado invierte en su trabajo (p. ej. esfuerzo, horas de trabajo o talento) y los resultados (*outcomes*) que aquél obtiene (p. ej. pago, reconocimiento o recompensas), y de la comparación de esta proporción con la de otros empleados que desempeñan labores similares.

En otras palabras, el individuo se compara con otras personas relevantes para saber si recibe beneficios en la misma proporción que los beneficios recibidos por otras personas; entonces, la percepción de equidad se logra cuando hay proporciones equivalentes de resultados/ insumos como los muestra la figura 5-1.

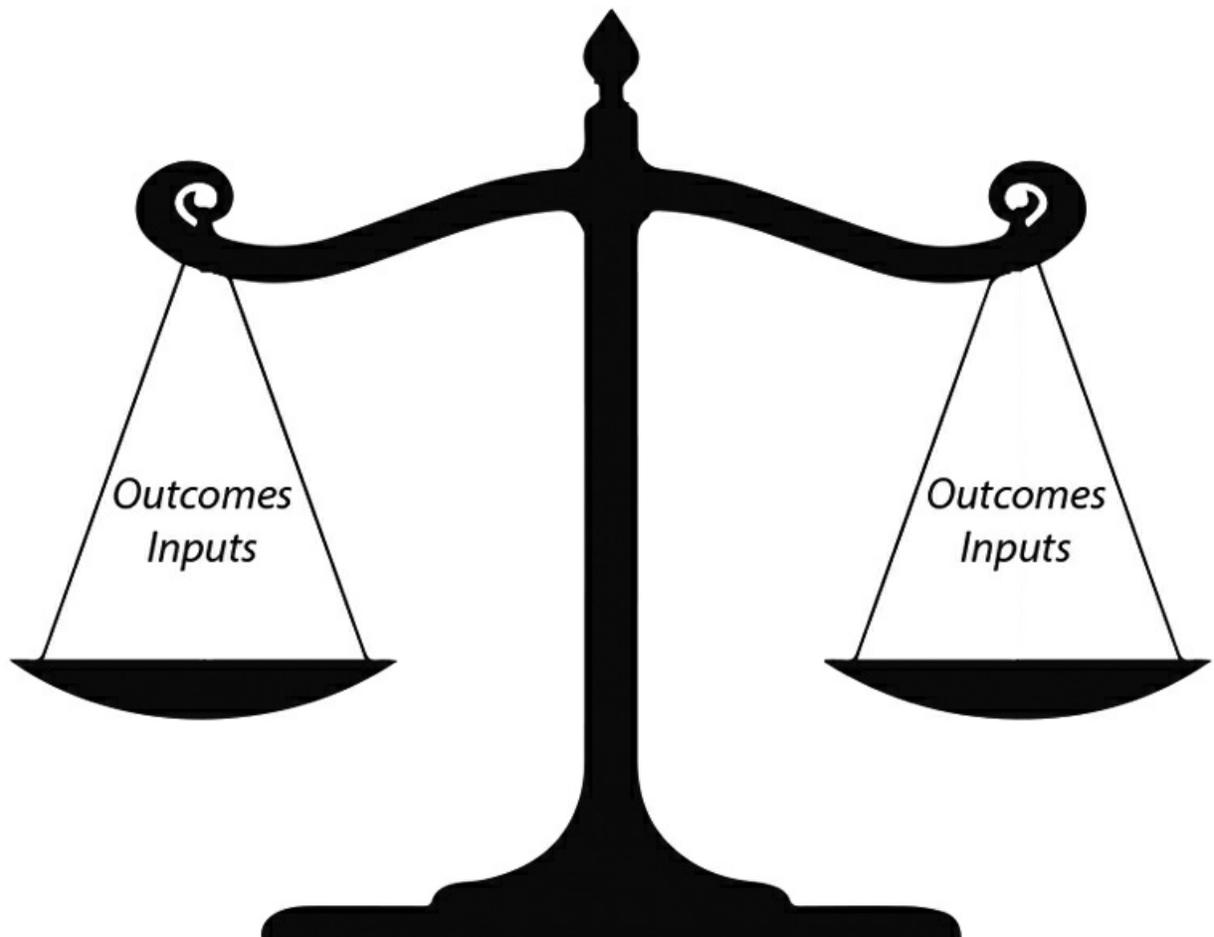
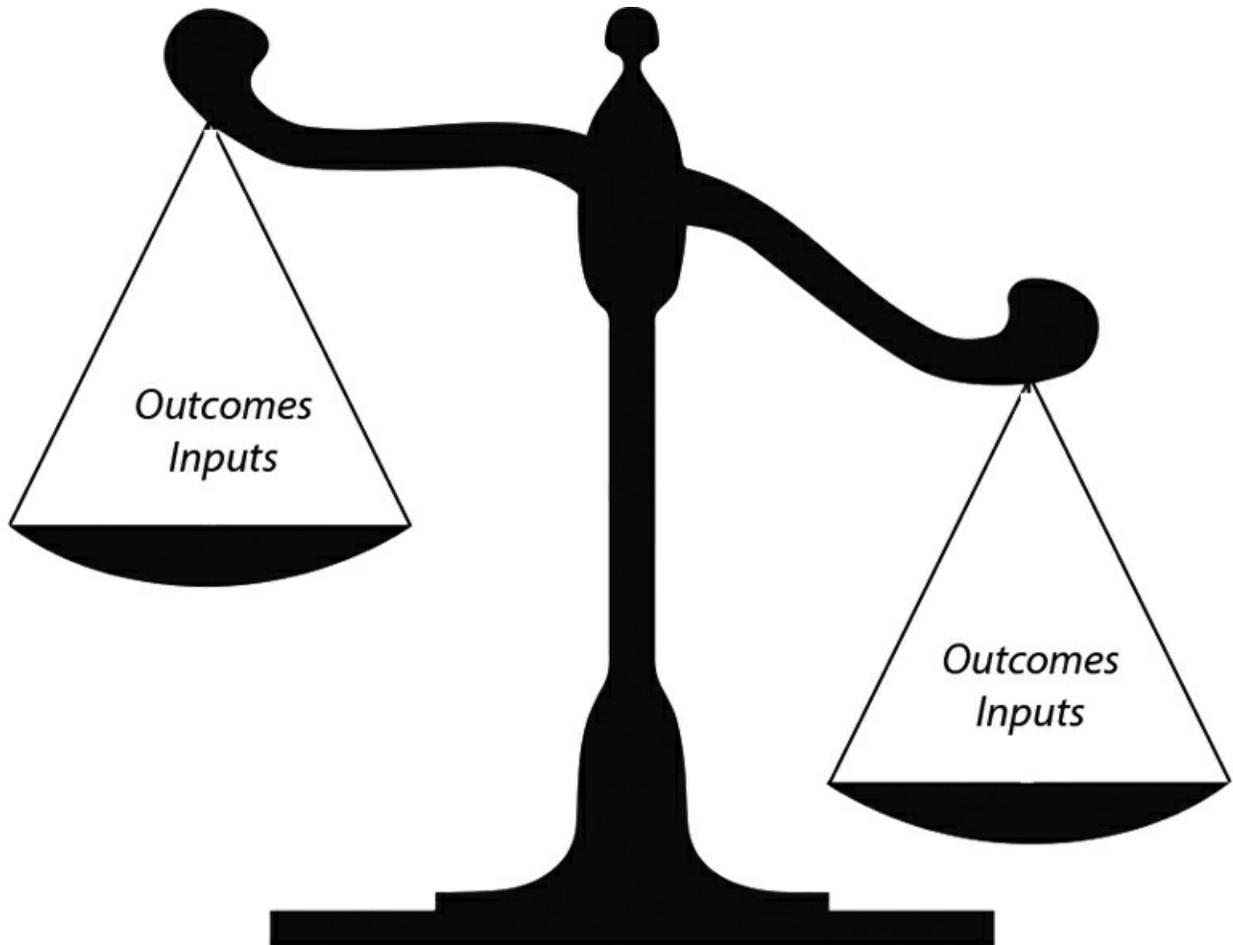


Figura 5-1. Modelo de equidad de Adams.

Por su parte, la figura 5-2 muestra una situación de inequidad, que ocurre cuando no

hay equilibrio entre los dos lados de la balanza, debido a que una de las partes recibe más beneficios (*outcomes*) o la otra invierte menos insumos (*inputs*). Esta inequidad motiva a la parte desfavorecida a reestablecer la equidad, ya sea mediante la petición de un aumento de los resultados o la disminución de los insumos.



**Figura 5-2.** Modelo de inequidad negativa de Adams.

La teoría de Adams a su vez parte de la teoría de disonancia cognoscitiva de Festinger (1957) que propone que las personas están motivadas por mantener consistencia entre sus creencias y sus comportamientos. Las inconsistencias percibidas generan disonancia cognoscitiva o incomodidad en la persona, que a su vez motivan acciones correctivas a fin de restablecer consonancia entre lo que se cree y lo que se hace.

Como se mencionó, el constructo **justicia organizacional** se desprende de la teoría de equidad de Adams y fue introducido por Greenberg (1987), quien lo define como la percepción de equidad; la justicia se fundamenta en la postura de que hay acciones y decisiones que son correctas en el sentido moral y la evaluación de los eventos organizacionales influye en subsecuentes actitudes y conductas.

Barsky, Kaplan y Beal (2011) sugieren que el afecto y la emoción influyen de manera

significativa en la evaluación de eventos justos e injustos. El metaanálisis de Barsky y Kaplan (2007) explica cómo el afecto y la emoción influyen en la percepción de justicia: afectos y emociones negativas se relacionan con un nivel bajo de percepción de justicia, y afectos y emociones positivas se relacionan con un nivel alto de justicia.

El constructo de justicia organizacional es conceptualizado de manera multidimensional y las dimensiones identificadas son cuatro: de procedimientos, interpersonal, informacional y distributiva. La justicia de procedimientos consiste en la equidad de los procesos y normas relacionados con decisiones y consecuencias. Los empleados que pueden participar en la toma de decisiones sobre procedimientos, perciben que son tratados de forma justa; la justicia interpersonal se refiere al trato equitativo recibido por parte de sus jefes o la autoridad; la justicia informacional se relaciona con la manera como fluye la comunicación y explicaciones en términos de oportunidad, transparencia y especificidad y la justicia distributiva se deriva directo de la teoría de equidad de Adams y propone que parte de la manera como se reparten los recursos y beneficios tangibles (p. ej., un pago) e intangibles (p. ej., reconocimiento).

Entre las principales consecuencias de la justicia organizacional destacan desempeño, satisfacción en el trabajo, comportamiento contraproducente, ausentismo, rotación, agotamiento emocional, y renuncia psicológica. En cuanto al primero, una manera en la que el empleado puede restablecer la inequidad es alterar el nivel de esfuerzo y dedicación (Cohen-Charash & Spector, 2001 y Karriker & Williams, 2009); por el lado de la satisfacción, se ha encontrado que ambos constructos tienen una correlación positiva (Al-Zu'bi, 2010); en relación con comportamiento contraproducente, la percepción de injusticia conduce a desobediencia y rechazo de reglas organizacionales (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Verano-Tacoronte, 2007; Cohen-Charash & Spector, 2001). Cohen-Charash y Spector (2001) reportan que la rotación aumenta en el caso de injusticia distributiva; para finalizar, el agotamiento emocional, relacionado con el bienestar emocional y la salud, también tiene un vínculo con la percepción de justicia. Entre mejor sea la percepción de justicia, mejor será el nivel de salud y menor el desgaste ocupacional (Liljegren & Ekberg, 2009).

Como se explicó con antelación, justicia organizacional se descompone en cuatro dimensiones, pero en este documento sólo se investiga la dimensión Interpersonal por ser la que mejor contribuye a la explicación de la Renuncia Psicológica (Littlewood, 2009).

# PERSONALIDAD

Cabe destacar que Adams (1965) asume que todos los seres humanos reaccionan de la misma manera ante eventos inequitativos, sin embargo Huseman, Hatfield & Miles (1987) introducen un constructo a fin de mejorar la teoría de la equidad de Adams, al que denominan Sensibilidad a la equidad. Los autores proponen que las reacciones de los individuos a la inequidad están en función de sus preferencias individuales por cocientes particulares de *outcome/input* y que no todas las personas son iguales en su sensibilidad a la inequidad.

Huseman y colaboradores (1987), consideran que esta preferencia es un rasgo de personalidad que explica diferencias de reacciones a la inequidad, y que hay tres tipos de reacciones que se representan en una escala unidimensional:

1. Benevolencia.
2. Sensibilidad.
3. Abuso (sentirse con derecho o merecedor).

Entonces, los benevolentes son personas altruistas y su preferencia es por dar más y recibir menos en comparación con otras personas; la percepción de inequidad surge cuando estas personas perciben que su cociente de *outcome/input* es igual o mayor al de otros. Entonces, el cociente preferido del benevolente se esquematiza así:

$$\frac{OC}{IP} < \frac{OO}{IO}$$

Donde OC es *outcome* personal, IP es *input* personal, OO es *outcome* de otra persona e IO es *input* de otra persona.

Por otro lado, los sensibles representan el punto de vista de Adams (1965) y su teoría de equidad, y ellos experimentan inequidad cuando son sobre o subcompensados. Eso es, cuando su cociente de *outcome/input*

$$\frac{OC}{IP} = \frac{OO}{IO}$$

Por último, el concepto abusivo es propuesto por Cole (1977) para describir al niño de clase acomodada que tiene mucho, espera recibir aún más, y que tiene derecho a abusar.

Por ello, los abusivos son personas que prefieren un cociente de *outcome/input* superior al de otros y experimenta disonancia cuando esto no ocurre. En consecuencia, el cociente preferido se esquematiza así:

$$\frac{OC}{IP} > \frac{OO}{IO}$$

Huseman y colaboradores (1987) señalan que son varias las implicaciones organizacionales. Por ejemplo, la teoría de la equidad propone que la disonancia que resulta de la sobre o subcompensación incide en la disminución de la satisfacción en el trabajo, pero los benevolentes experimentarán satisfacción cuando son subcompensados, los sensibles cuando no son sub o sobrecompensados y los abusivos cuando son sobrecompensados.

Más adelante, Miles, Hatfield & Huseman (1989) realizaron un estudio con 519 estudiantes universitarios en administración de una gran universidad estadounidense (edad media de 20.9 años y 48% mujeres) para probar la validez del instrumento ESI (*Equity Sensitivity Instrument*) diseñado para medir el constructo de sensibilidad a la equidad; los autores encontraron que los benevolentes trabajan más por menos paga en comparación con los sensibles y los abusivos.

El ESI fue diseñado por Huseman, Hatfield y Miles (1985) y consta de cinco reactivos de opción forzada que miden la preferencia del cociente de *outcome/input* en una situación general de trabajo. En cada reactivo se presentan dos afirmaciones: una es una respuesta abusiva y otra es benevolente. Los participantes asignaron diez puntos entre las dos opciones, de tal manera que una persona abusiva da diez puntos a la opción abusiva, una persona benevolente da los diez puntos a la opción benevolente y una persona sensible da cinco puntos a cada una de las opciones. La confiabilidad del ESI se estimó con un aplicación-reaplicación con un intervalo de tres semanas (.80) y mediante el coeficiente alpha de Cronbach (.79).

Los resultados de Miles y colaboradores (1989) muestran que los benevolentes prefieren un cociente menor de *outcome/input* que los sensibles y los abusivos, y dicha preferencia es consistente con lo propuesto con Huseman y colaboradores (1987) de que no todas las personas se comportan de acuerdo con lo propuesto por Adams. No obstante, no encontraron diferencias significativas entre los abusivos y sensibles, por lo que concluyen que es posible se trate de un solo grupo.

En cuanto a su efecto moderador, la sensibilidad a la equidad moderó la relación entre las percepciones de la sensibilidad del líder y la satisfacción con el trabajo; de tal manera que los abusivos reportaron una menor satisfacción que los benevolentes en el caso de baja percepción del líder (Shore, Sy & Strauss, 2006).

En el 2008 Davison & Bing cuestionaron la unidimensional del ESI, debido a su

formato de distribución forzada y porque coloca a los benevolentes y a los abusivos en los polos opuestos de la escala. Los autores argumentan que estas dos dimensiones pudieran ser independientes y proponen que la orientación al *input* y la orientación al *output* pueden combinarse a manera de una matriz de dos entradas y cuatro cuadrantes como muestra el cuadro 5-1. Los benevolentes se ubican en el cuadrante de alto *input* y bajo *outcome*; los abusivos se encuentran en el cuadrante de bajo *input* y alto *outcome*; los sensibles se colocan en el cuadrante de alto *input* y alto *outcome*; y en el cuarto cuadrante aparecen los indiferentes que están bajos tanto en *outcome* como *input*, y ellos representan una nueva categoría antes no considerada, que se caracteriza por la indiferencia a la injusticia.

<b>Cuadro 5-1. Categorías hipotéticas del constructo multidimensional de sensibilidad a la equidad</b>		
	<b>Baja orientación al <i>outcome</i></b>	<b>Alta orientación al <i>outcome</i></b>
Alta orientación al <i>input</i>	Benevolente	Sensible
Baja orientación al <i>input</i>	Indiferente	Abusivo

A fin de probar la multidimensionalidad del constructo, los autores convirtieron cada una de las dos opciones de los cinco reactivos del ESI en 10 reactivos tipo Likert y los aplicaron a una muestra de 146 estudiantes universitarios empleados.

La multidimensionalidad ha sido confirmada en los estudios de Taylor, Kluemper y Sauley (2009) y el de Bing, Davison, Gaerner, Ammeter y Novicevic (2009). Los primeros investigadores aplicaron el cuestionario diseñado por Davison y Bing (2008) a 172 empleados que trabajan por lo menos 30 horas a la semana a fin de estudiar la relación del ESI con satisfacción y desempeño, y encontraron que el modelo de dos dimensiones ajusta mejor que el modelo unidimensional. Bing y colaboradores (2009) estudiaron a 178 estudiantes universitarios empleados, con la finalidad de establecer la relación del ESI con la obsesión con el dinero y de nuevo encontraron evidencia que apoya la multidimensionalidad del constructo.

# CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

La calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto de amplio espectro que se asocia con diversos factores como lo son la satisfacción laboral (global y facetas específicas), el clima y la cultura organizacional, la capacitación y el desarrollo; los sueldos y beneficios; la autonomía y la participación en la toma de decisiones, y con fenómenos exógenos como el balance familia-trabajo, salud y satisfacción con la vida en general (Danna & Griffin, 1999; Nanjundeswaraswamy, 2013). En consecuencia, se asume que la CVT favorece el bienestar de los empleados, y atenúa el estrés y el desgaste ocupacional.

Este capítulo se enfoca en dos dimensiones que el autor considera se vinculan con la CVT: bienestar emocional y renuncia psicológica (Littlewood, 2009). Bienestar emocional es consecuencia de la CVT y tiene varias acepciones, por ejemplo Lu (1999), Fortes-Ferreira, Peiró, González-Morales y Martín (2006) y, Mattila, Elo, Kuosma y Kylä-Setälä (2006) lo asocian con estrés laboral que se experimenta ante compañeros de trabajo desagradables o jefes desconsiderados, o el desgaste emocional u ocupacional que resulta por altas demandas del trabajo (Uribe-Prado, 2008); otros investigadores lo relacionan con cambios organizacionales recurrentes (Verhaeghe, Vlerick, Gemmel, Van Maele & De Backer (2006). Por otro lado, Bégat y Severinsson (2006) lo asocian con el tipo de supervisión y el clima organizacional; Jackson, Rothmann y Van de Vijver (2006) con el compromiso e involucramiento organizacional; en tanto que Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges y Borsch-Supan (2006) con la salud autoreportada, síntomas de depresión, la calidad de vida en general y en el trabajo.

Aquí se adopta el punto de vista de Siegrist y colaboradores que consideran al Bienestar como reacciones de tipo cognitivas, afectivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, sueño (dormir), energía y salud, y se propone que es la consecuencia de justicia organizacional. Littlewood (2009) descubrió en una muestra de médicos del 2008 (-.30\*\*) que bienestar emocional y justicia organizacional interpersonal tienen una correlación positiva de acuerdo con lo esperado y propone como explicación que los médicos que perciben niveles superiores de justicia, manifiestan un mejor nivel de bienestar emocional.

Renuncia psicológica es una reacción que adopta el individuo ante la percepción de trato inequitativo, insatisfacción laboral y pobre CVT, que se caracteriza por conductas evasivas tales como la impuntualidad; la conclusión prematura de la jornada laboral, la lentitud, el uso y abuso del tiempo en actividades no relacionadas con el trabajo, como visitas frecuentes y prolongadas al baño y a compañeros de trabajo, llamadas telefónicas o charlas personales, uso de la Internet y la computadora con fines de entretenimiento o fines irrelevantes; el ausentismo o ausencias frecuentes o prolongadas, el fingimiento de enfermedad o incapacidad, la contención de la creatividad o propuestas de soluciones, desatención de clientes o proveedores o la dedicación de las horas de trabajo a actividades ajenas a las responsabilidades del puesto (Littlewood, 2009).

También se asume la postura de que renuncia psicológica es consistente con la teoría

de equidad de Adams (1965), ya que propone que los individuos que experimentan inequidad están motivados en restablecer la equidad, ya sea mediante la obtención de un mayor beneficio (*outcome*) o la reducción del trabajo y esfuerzo; esta segunda alternativa corresponde a la renuncia psicológica, la cual opera como un mecanismo compensatorio por inequidad. Esto es apoyado por Littlewood (2009) quien encontró que presenta una correlación significativa en el sentido esperado (-.26\*\*) con justicia organizacional interpersonal en una muestra de médicos.

Las hipótesis que se desprenden después de describir los constructos de justicia organizacional interpersonal, personalidad (abuso y benevolencia) y calidad de vida en el trabajo (bienestar emocional y renuncia psicológica), son:

1. Justicia organizacional interpersonal correlaciona en forma positiva con bienestar emocional.
2. Justicia organizacional interpersonal tiene una correlación negativa con renuncia psicológica.
3. Los empleados altos en abuso tienen una significativa media menor de bienestar emocional que los empleados bajos en abuso; en tanto que el personal alto en benevolencia tiene una media mucho mayor en bienestar emocional que aquel que resulta bajos en benevolencia.
4. En los empleados altos en abuso se observa una significativa media mayor de renuncia psicológica que los empleados bajos en abuso, y los que presentan altos niveles en benevolencia tienen una media bastante menor en renuncia psicológica que los trabajadores bajos en benevolencia.

# MÉTODO

A continuación se explica la manera como se llevó a cabo el estudio a fin de poner a prueba las hipótesis, los sujetos que participaron, los instrumentos, el diseño de la investigación y el procedimiento utilizado para recabar los datos.

## Diseño de la investigación

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo de tipo correlacional transversal, mediante un cuestionario aplicado en un *call-center* localizado en Morelia, Mich.

## Participantes

432 agentes respondieron cuestionarios de manera anónima y voluntaria.

## Instrumentos de medición

Se aplicó un cuestionario que mide la percepción de justicia organizacional interpersonal, abuso, benevolencia, bienestar emocional y renuncia psicológica, y registra los datos demográficos de los sujetos.

Cabe mencionar que todos los reactivos, a excepción de los que miden los datos demográficos, se mezclaron y redactaron mediante afirmaciones presentadas en una escala de escala tipo Likert de cinco puntos, con las ponderaciones 1 “Totalmente en desacuerdo” a 5 “Totalmente de acuerdo”. A mayor puntuación, mayor la percepción del reactivo. No obstante, algunos reactivos están expresados en forma inversa, por lo cual fueron invertidos antes de su calificación.

## Cuestionario de justicia organizacional interpersonal

Los cuatro reactivos de justicia organizacional se tomaron de Simons y Roberson (2003) y fueron traducidos y retraducidos. Los cuatro reactivos miden qué tan correcto es el trato de la autoridad y la aplicación de la normatividad organizacional. La confiabilidad del instrumento es .74 (Littlewood, 2006a); .79 (Littlewood, 2007); .80 (Littlewood & Bernal, 2007); y de acuerdo a al cuadro 5-4 (Littlewood, 2009) .76 en el 2007 y .85 en el 2008.

Los reactivos de justicia organizacional interpersonal son:

1. Los jefes son sensibles a mis necesidades al momento de tomar decisiones acerca de mi trabajo.

2. Mi jefe se preocupa por respetar mis derechos en esta organización.
3. Mis jefes (superiores) me tratan honesta y correctamente.
4. Por lo regular, mis jefes me tratan amablemente y con cortesía.

## **Cuestionario de abuso y benevolencia (dimensiones de sensibilidad a la equidad)**

En un inicio el ESI asume que la sensibilidad a la equidad (Huseman *et al.*, 1985 y 1987) es un constructo unidimensional en el que uno de los polos ubica a personas benevolentes y en el polo extremo a personas abusivas. El instrumento original consiste de cinco reactivos de tipo de opción forzada y requiere que los respondientes repartan 10 puntos entre dos opciones (una benevolente y otra abusiva).

Sin embargo, Davison y Bing (2008), mediante la conversión de los cinco reactivos y sus dos opciones en diez reactivos tipo Likert de cinco intervalos (cuadro 5-2) y un análisis factorial confirmatorio, afirman que la sensibilidad a la equidad está conformada por dos constructos independientes (benevolencia y abuso) y no por un constructo unidimensional.

### **Cuadro 5-2. Los diez reactivos del ESI (*Equity Sensitivity Instrument*)**

Me preocupa más recibir de la organización  
 Es mejor que yo dé a la organización que la organización me dé a mí  
 Es mejor ayudar a mis compañeros y jefes, a que ellos me apoyen  
 Es más importante para mí buscar mi propio beneficio  
 Es más importante para mí recibir que dar a la empresa  
 Lo que más me interesa es contribuir al logro de objetivos de la empresa  
 El trabajo intenso primero debe beneficiar a la organización  
 El trabajo duro debe beneficiarme  
 Yo debo preocuparme por mí mismo(a), ya que la empresa no se interesa por mi bienestar  
 Es mejor dar que recibir

Nota: reactivos tipo Likert diseñados por Davison y Bing (2008), traducidos al español por el autor de este capítulo y traducción validada por retraducción al inglés.

## **Cuestionario de bienestar emocional**

Littlewood (2009) diseño un cuestionario de cinco reactivos y su confiabilidad es de .70 en el 2007 y .73 en el 2008.

Los cinco reactivos de bienestar emocional son:

- En el último mes muchas veces sentí tristeza.
- En el último mes frecuentemente estuve muy preocupado.
- En el último mes varias noches no dormí bien.
- En el último mes estuve lleno de energía y de salud.
- En general considero mi bienestar excelente.

## **Cuestionario de renuncia psicológica (RP)**

En un inicio el autor de este trabajo diseñó cuatro subdimensiones (Littlewood, 2009); la primera reporta la apreciación que tiene el sujeto sobre la RP observada en compañeros, la segunda se diseñó para autorreportar la propia RP, la tercera tiene el propósito de medir la propia RP en situaciones hipotéticas adversas y la cuarta tiene como propósito estimar el estado ideal o cómo debería ser el desempeño en ausencia de la RP. Cabe mencionar que en este estudio sólo considera medir la segunda dimensión (autorreportada) puesto que es la que mejor correlacionó con satisfacción y bienestar emocional (Littlewood, 2009). De acuerdo a Littlewood (2009), la confiabilidad es .81 en el 2007 y .80 en el 2008.

Los nueve reactivos de renuncia psicológica son:

- La calidad de mi trabajo es baja.
- Con tal de no trabajar, a veces finjo estar enfermo(a).
- Es frecuente que yo llegue tarde o me salga antes de la hora de salida.
- o pongo poco esfuerzo en mi trabajo.
- Es común que yo evite trabajar mucho.
- Yo abuso del teléfono o computadora para entretenerme.
- Es normal que yo prefiera hacer otra cosa que trabajar.
- Es frecuente que yo falte sin una causa justificada.
- Yo voy a durar poco tiempo trabajando para la empresa.

## **Procedimiento**

En el *call-center* se acordó con la dirección general y la gerencia de recursos humanos llevar a cabo un estudio de clima laboral e investigar los factores asociados con la rotación de personal. Esta organización se ubica en Morelia, Mich., y emplea a 2 100 agentes cuya principal responsabilidad es recibir y atender llamadas telefónicas de clientes que requieren servicio, y hacer reservaciones o compras.

Con antelación se comunicó al personal el propósito del estudio mediante los tableros y sus supervisores y se invitó a todos los agentes a responder el cuestionario en línea; se les explicó que los datos se mantendrán confidenciales y anónimos. La aplicación se llevó a cabo en noviembre y diciembre del 2010, en el lugar de trabajo de los agentes y se obtuvieron 432 cuestionarios útiles.

# RESULTADOS

## Análisis de las variables demográficas del *call-center*

Son 432 personas participantes y la edad promedio es de 26.4 años (DE = 7.5 años); todos los participantes que respondieron el cuestionario ocupan el puesto de agente y de acuerdo a l cuadro 5-3 el agente típico es una mujer (60.6%) , que estudió una carrera profesional (41%), es soltera (67.1%) y no tiene dependientes (43.3%), no estudia (60.9%) , trabaja 6 h al día (62%), tiene una antigüedad entre 6 meses y 1 año en el *call-center* (26.9%), su contrato es mensual (57.4%), trabaja sólo para el *call-center* (71.1%), no faltó en el último mes (64.4%) y no tuvo retardos en el último mes (70.4%).

<b>Cuadro 5-3. Características demográficas de los participantes de la muestra del <i>call-center</i> (n=432)</b>					
	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>		<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>			<b>Antigüedad</b>		
Femenino	262	60.6	Menos de 3 meses	78	18.1
Masculino	170	39.4	Entre 3 y 6 meses	71	16.4
			Entre 6 meses y 1 año	116	26.9
			Entre 1 y 2 años	82	19.0
			Más de 2 años	85	19.7
<b>Estudios</b>			<b>Tipo de Contrato</b>		
Bachillerato	153	35.4	Indefinido	184	42.6
Carrera técnica	086	19.9	Mensual	248	57.4
Profesional	177	41.0			
Posgrado	007	01.6			
Otro	009	02.1			
<b>Estado civil</b>			<b>Trabaja en</b>		
Soltero	290	67.1	Sólo el <i>call-center</i>	307	71.1
Casado	107	24.8	En dos o más empleos	125	28.9
Unión libre	035	08.1			
<b>Dependientes</b>			<b>Faltas último mes</b>		
Ninguno	187	43.3	Ninguna vez	278	64.4
Uno	115	26.6	Una vez	114	26.4
Dos o más	114	26.4	Dos veces	030	06.9
No contestó	016	03.7	Tres veces o más	010	02.3
<b>Estudia</b>			<b>Retardos último mes</b>		
Si	169	39.1	Ninguna vez	304	70.4
No	263	60.9	Una vez	096	22.2
			Dos veces	027	06.3
			Tres veces o más	005	01.2
<b>Jornada</b>					
4 h	022	05.1			
6 h	268	62.0			

8 h	142	32.9		
-----	-----	------	--	--

## Descriptivos de los instrumentos

Los cuestionarios de justicia organizacional interpersonal, bienestar emocional y renuncia psicológica cuentan con evidencia empírica que apoya su validez (Littlewood 2007; Littlewood, 2009 y Littlewood & Bernal, 2007), mas no la versión en español del cuestionario ESI de Huseman, Hatfield y Miles (1987) en su versión tipo Likert (Davison & Bing, 2008). La versión traducida al español del ESI (diez reactivos tipo Likert) fue sometida a un análisis factorial exploratorio de componentes principales, extracción de dos factores y rotación Varimax con normalización Kaiser, con la finalidad de confirmar la carga factorial de los reactivos en sus correspondientes factores (abuso y benevolencia) en la muestra de 432 agentes.

Los resultados de las pruebas de Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de la muestra (.710) y la prueba de esfericidad de Bartlett (553.8 y  $p = .000$ ), apoyan la validez del análisis factorial. Los resultados muestran que la varianza explicada por los dos factores es del 41.9% (abuso 21.4% y benevolencia 20.5%) y que ocho de los diez reactivos cargan en su dimensión correspondiente, excepto los reactivos 8 y el 4, porque el 8 carga en abuso de manera negativa y no en benevolencia, y el 4 no carga en ninguno de los dos factores (cuadro 5-4).

Por lo tanto se conforman las escalas definitivas de abuso con los reactivos 1, 7, 3, 5 y 8 recodificado, y de benevolencia con los reactivos 2, 6, 10 y 9, y se apoya la postura de Davison y Bing (2008) de que la sensibilidad a la equidad es un constructo bidimensional.

<b>Cuadro 5-4. Cargas factoriales de los reactivos de abuso y benevolencia del <i>call-center</i></b>		
<b>Reactivo</b>	<b>Abuso</b>	<b>Benevolencia</b>
Es más importante para mí recibir que dar a la empresa (Abuso1)	–	.741
Es más importante para mí buscar mi propio beneficio (Abuso 7)	–	.689
Me preocupa más recibir de la empresa (Abuso 3)	–	.652
Yo debo preocuparme por mí mismo(a), ya que la empresa no se interesa por mi bienestar (Abuso 5)	–	.628
Lo que más me interesa es contribuir al logro de objetivos de la empresa (Benevolencia 8)	–	.465
Es mejor ayudar a mis compañeros y jefes, a que ellos me apoyen (Benevolencia 2)	–	.700
Es mejor que yo dé a la empresa que la empresa me dé a mí (Benevolencia 6)	–	.685

Es mejor dar que recibir (Benevolencia 10)	–	.677
El trabajo intenso primero debe beneficiar a la empresa (Benevolencia 9)	–	.669
El trabajo duro debe beneficiarme (Abuso 4)	–	–
<b>Nota:</b> no se reportan valores menores a .40. Los reactivos corresponden al cuestionario ESI de Huseman, Hatfield y Miles (1987) y Davison y Bing (2008).		

En el cuadro 5-5 se reportan las medias, DE y coeficientes de confiabilidad de los seis constructos medidos en la muestra de 432 agentes. Se observa que las medias de justicia organizacional (3.53), bienestar emocional (3.53) y benevolencia (3.10) se encuentran en el tramo intermedio de la escala, y que renuncia psicológica (1.76) y abuso (2.62) se ubican en la parte baja de la escala, donde 1 es una baja apreciación del factor medido y 5 una alta apreciación. En otras palabras, la muestra reporta bajos niveles de renuncia psicológica y abuso, y niveles intermedios en los demás factores.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, el Alfa de Cronbach en todos los casos es superior a .60 y se espera que la inclusión de nuevos reactivos puedan mejorar la confiabilidad de abuso (.64) y benevolencia (.64).

<b>Cuadro 5-5. Descriptivos de los seis factores del <i>call-center</i></b>				
<b>Factor</b>	<b>Reactivos</b>	<b>Media escala 1 a 5</b>	<b>D.E.</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Justicia organizacional	4	3.53	1.07	.85
Renuncia psicológica	9	1.76	0.52	.72
Bienestar emocional	5	3.53	0.89	.74
Abuso	5	2.62	0.65	.64
Benevolencia	4	3.10	0.75	.64

## **Correlaciones entre constructos**

Las primeras dos hipótesis de investigación proponen que justicia organizacional correlaciona en forma positiva con bienestar emocional y negativa con renuncia psicológica. Los resultados apoyan la primer hipótesis estas tres hipótesis (cuadro 5-6), puesto que justicia organizacional correlaciona (.31\*\*) con bienestar emocional, pero no la segunda hipótesis, puesto que la correlación no es significativa (.08).

Es interesante notar que las personas altas en abuso reportan niveles menores en justicia organizacional y bienestar emocional, y un nivel mayor renuncia psicológica. Tal parece que el abusivo es una persona que percibe ser tratada de manera injusta, que reporta un menor bienestar emocional y, por ello, evita el trabajo.

Por otro lado, benevolencia no correlaciona con alguno de los tres constructos.

<b>Cuadro 5-6. Correlaciones Pearson entre constructos del <i>call-center</i></b>					
	<b>JOI</b>	<b>RP</b>	<b>BE</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
JOI	--				
RP	<b>-0.08</b>	--			
BE	<b>0.31**</b>	<b>-0.34**</b>	--		
A	<b>-0.20**</b>	<b>0.29**</b>	<b>-0.34**</b>	--	
B	0.06	-0.08	0.07	-0.03	--

**Nota:** \*\* es  $p < .01$  y en negrillas las correlaciones hipotetizadas. JO es Justicia Organizacional, RP es Renuncia Psicológica, BE es Bienestar Emocional, A es Abuso y B es Benevolencia.

## Diferencia de medias

Con la finalidad de poner a prueba las hipótesis de que abuso y benevolencia moderan bienestar emocional y renuncia psicológica, se compararon las medias de los participantes bajos y altos en abuso, y altos y bajo en benevolencia. Para ello se identificó al 27% de las personas bajas (117 casos) y 27% de las personas altas en abuso y benevolencia (117 casos), de acuerdo a lo sugerido por la técnica Likert (Toro, 2007, p.43). De manera exploratoria, también se examinó la moderación de justicia.

En el cuadro 5-7 se aprecia que hay diferencias significativas entre los grupos alto y bajo en abuso, y esto es evidencia de que éste modera los constructos. Las personas altas en abuso en promedio perciben un nivel menor de justicia organizacional y bienestar emocional, y un nivel mayor de renuncia psicológica; esto apoya en forma parcial las hipótesis 3 y 4.

<b>Cuadro 5-7. Diferencias de medias entre el grupo de abuso bajo y el grupo de abuso alto del <i>call-center</i></b>					
<b>Constructo</b>	<b>Grupo</b>	<b>Media escala 1 a 5</b>	<b>DE</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Justicia organizacional	Abuso bajo	3.76	1.09	3.31	.001
	Abuso alto	3.27	1.14		
Renuncia psicológica	Abuso bajo	1.52	0.38	-6.33	.000
	Abuso alto	1.94	0.59		
Bienestar emocional	Abuso bajo	3.97	0.79	6.19	.000
	Abuso alto	3.28	0.91		

En el cuadro 5-8 se observa que no hay diferencia de medias entre los grupos alto y bajo en benevolencia, y por ello no se apoyan las hipótesis 3 y 4 desde el punto de vista

de benevolencia.

<b>Cuadro 5-8. Diferencias de medias entre el grupo de benevolencia baja y el grupo de benevolencia alta del <i>call-center</i></b>					
<b>Constructo</b>	<b>Grupo</b>	<b>Media escala 1 a 5</b>	<b>DE</b>	<b><i>t</i></b>	<b><i>p</i></b>
Justicia organizacional	Benevolencia baja	3.49	1.08	-0.76	.450
	Benevolencia alta	3.60	1.13		
Renuncia psicológica	Benevolencia baja	1.77	0.52	0.85	.390
	Benevolencia alta	1.71	0.52		
Bienestar emocional	Benevolencia baja	3.52	0.97	-1.35	.170
	Benevolencia alta	3.69	0.87		

# DISCUSIÓN

A fin de explorar la naturaleza de la relación que guardan entre sí la justicia organizacional interpersonal, la personalidad y la CVT, se realizó una investigación cuantitativa en un *call-center*. Los análisis previos de confiabilidad y validez apoyan las propiedades psicométricas de los instrumentos usados para medir estos constructos.

Se advierte que el constructo de CVT abarca varias dimensiones, pero en esta investigación se estudia desde los factores de bienestar emocional y renuncia psicológica. Por otro lado, se sugiere que la personalidad sea estudiada desde el punto de vista de sensibilidad a la equidad que identifica dos rasgos de personalidad: abuso y benevolencia; abuso caracteriza a las personas que prefieren recibir más de lo que dan, y benevolencia a las personas que prefieren dar más de lo que reciben.

La proposición principal de la investigación es que la percepción de CVT es consecuencia del trato que el personal recibe de sus jefes (justicia interpersonal) y de la personalidad (abusiva o benevolente) del personal. Eso es, quienes perciben injusticia y que son abusivos, reportarán niveles inferiores de CVT, y quienes perciben justicia y son benevolentes, manifestarán niveles superiores de CVT.

Los resultados de la investigación apoyan la hipótesis de la correlación positiva entre justicia y bienestar, y no apoyan la segunda hipótesis sobre la correlación negativa entre justicia y renuncia psicológica. Por lo tanto, se concluye que el trato que ejerce el jefe se relaciona con el bienestar emocional; aquellos que tienen un jefe justo manifiestan bienestar, y aquellos que tienen un jefe injusto, reportan malestar emocional.

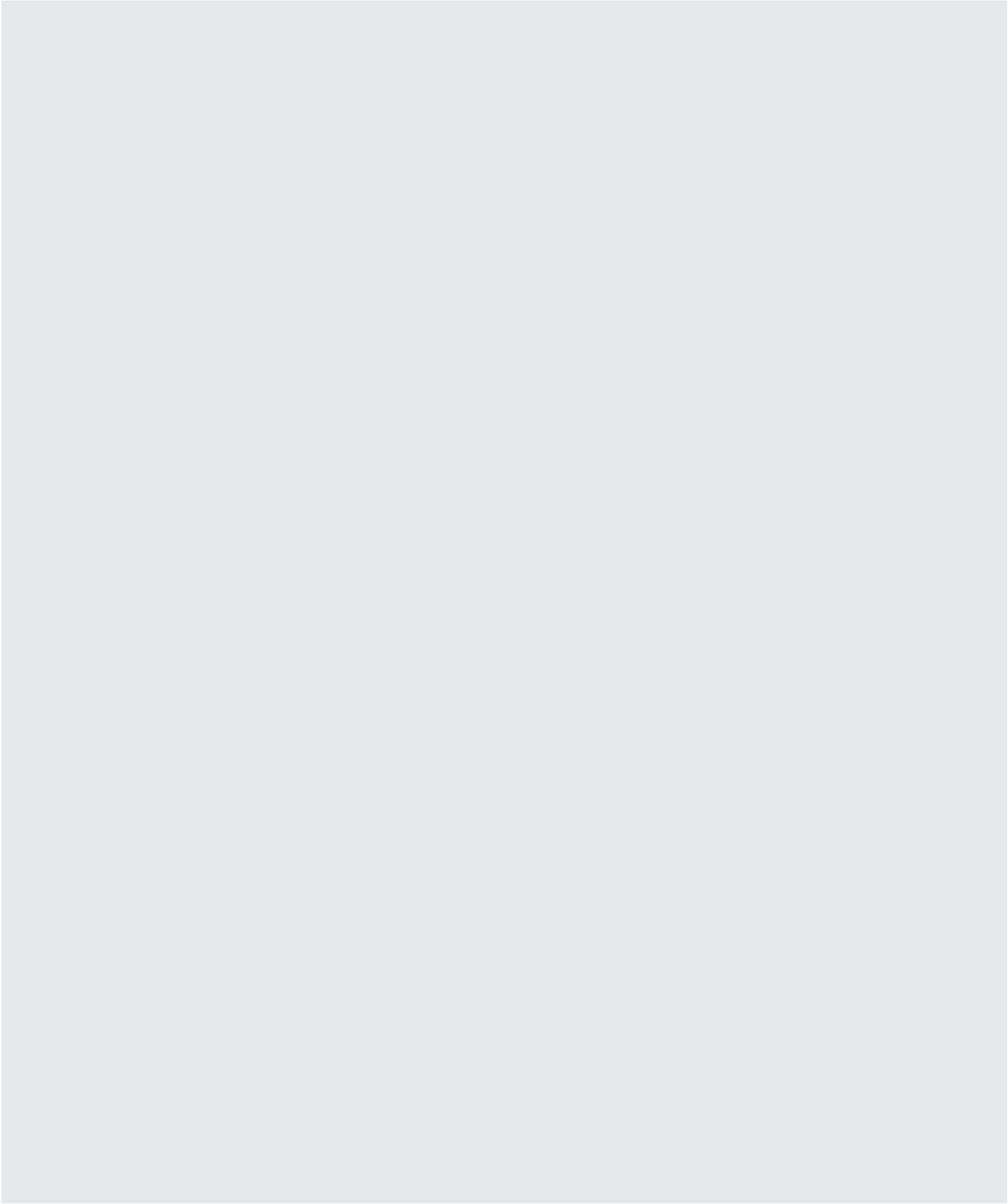
Las hipótesis 3 y 4 proponen que los abusivos perciben un nivel menor de Bienestar y un nivel superior de renuncia psicológica. Los resultados lo confirman, los abusivos califican a sus jefes como menos justos y se interpreta que compensan esa injusticia con la renuncia psicológica.

Las hipótesis 3 y 4 también proponen que los benevolentes perciben un nivel mayor de bienestar y un nivel inferior de renuncia psicológica. Sin embargo, los resultados no apoyan dichas hipótesis.

Entonces, la interpretación de los resultados sugiere que:

1. El personal que percibe ser tratado sin equidad por sus superiores, reacciona con un estado afectivo negativo y por lo tanto hace una evaluación desfavorable de la relación con sus jefes. Caso contrario ocurre con el personal que reporta que ésta existe en su relación con sus autoridades y organización: manifiesta un estado afectivo y actitudinal favorable. Tal parece que la variable jefe es un factor que incide en la positiva o negativamente en la CVT.
2. El bienestar emocional es una consecuencia de la percepción de justicia. Por lo tanto su origen se ubica en la calidad y habilidad gerencial que ejercen aquellos que tienen mando: ser jefe tiene serias implicaciones tanto en el desempeño de la organización como en el desempeño y calidad de vida del personal que se le ha asignado.
3. El rasgo abuso modera la percepción de la CVT, tanto desde el factor Bienestar como

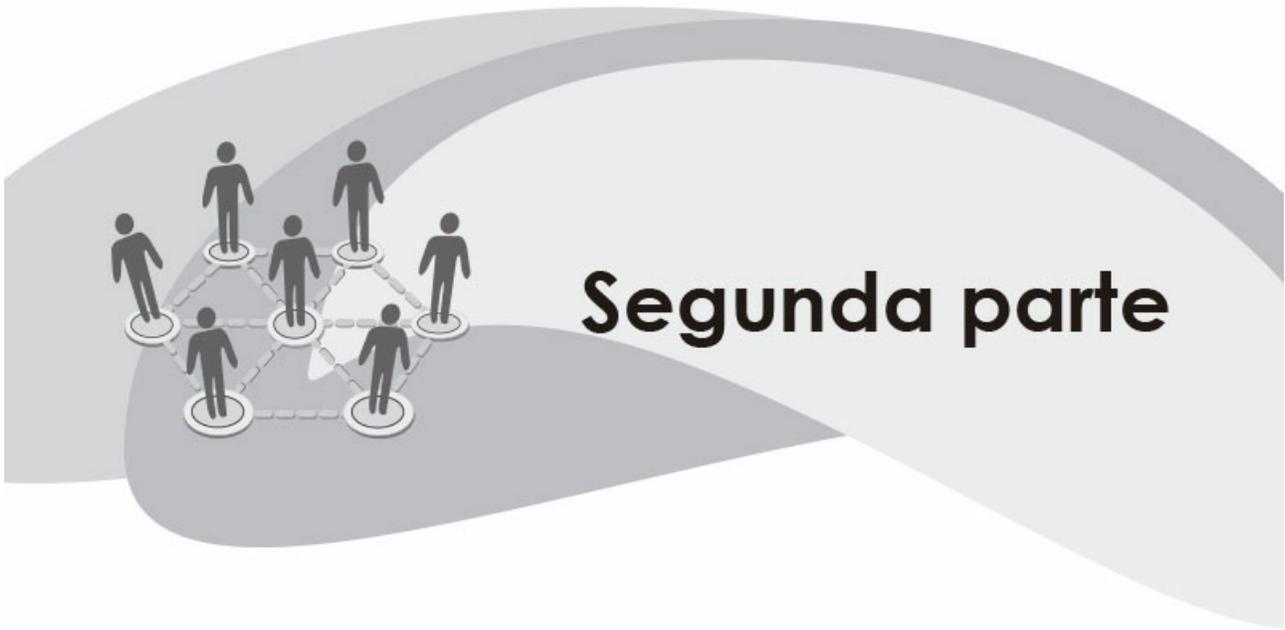
desde el factor renuncia psicológica. Eso es, los abusivos perciben que son tratados con injusticia, reportan un bajo bienestar emocional y un alto nivel de renuncia psicológica, al comparárseles con los bajos en abuso. Las personas bajas en abuso tiene una perspectiva diferente de su situación: su entorno es equitativo, reportan un mejor bienestar y en consecuencia no evitan el trabajo como los abusivos.



## REFERENCIAS

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (2, 267-299). Nueva York: Academic Press.
- Al-Zu'bi, H. A. (2010). A study of relationship between organizational justice and job satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 5, 102-109.
- Barsky, A., & Kaplan, S. A. (2007). If you feel bad, it's unfair: A quantitative synthesis of affect and organizational justice perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 92, 286-295.
- Barsky, A., Kaplan, S.A. & Beal, D.J. (2011). Just feelings? The role of affect in the formation of organizational fairness judgments. *Journal of Management*, 37, 248-279.
- Bégat, I. & Severinsson, E. (2006). Reflection on how clinical nursing supervision enhances nurses' experiences of well-being related to their psychosocial work environment. *Journal of Nursing Management*, 14, 610 -616.
- Bing, M.N., Davison, H.K., Gaerner, B.L., Ammeter, A.P., & Novicevic, M.M. (2009). Employee relations with their organization: The multidimensionality of the equity sensitivity construct. *International Journal of Management*, 26, 436-444.
- Cole, M.S., Bernerth, J.B., Walter, F. & Holt, D. (2010). Organizational justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Journal of Management Studies*, 47, 367-390.
- Cole, R. (1977). The children of affluence. *Atlantic Monthly*, 1, 52-66.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta - analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278-321.
- Danna, K. & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25, 357-384.
- Davison, H. K. & Bing, M.N. (2008). The multidimensionality of the equity sensitivity construct: Integrating separate benevolence and entitlement dimensions for enhanced construct measurement. *Journal of Management Issues*, 20, 131-150.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Fortes-Ferreira, L., Peiró, J. M.; González-Morales, M. G.; Martín, I. (2006). Work related stress and well-being: The roles of direct action coping and palliative coping. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 4, 293-302.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 9-22.
- Huseman, R.C., Hatfield, J.D. & Miles, E.W. (1985). Test for individual perceptions of job equity: Some preliminary findings. *Perception and Motor Skills*, 61, 1055-1064.
- Huseman, R.C., Hatfield, J.D., & Miles, E.W. (1987). A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *Academy of Management Review*, 12, 222-234.
- Jackson, L. T. B.; Rothmann, S. & Van de Vijver, F. J. R. (2006). A model of work-related wellbeing for educators in South Africa. *Stress & Health. Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 22, 263-274.
- Jones, D. A. (2009). Getting even with one's supervisor and one's organization: relationships among types of injustice, desires for revenge, and counterproductive work behaviors. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 525-542.
- Karriker, J.H. & Williams M.L. (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. *Journal of Management*, 35, 112-119.
- Liljgren, M. & Ekberg, K. (2009). The associations between perceived distributive, procedural, and interactional organizational justice, self-rated health and burnout. *Work*, 33, 43-51.
- Littlewood, H.F. (2006b). De cuerpo presente; un estudio de evitación del trabajo. *X Congreso de ACACIA*. SLP, SLP.
- Littlewood, H.F. (2007). Cuatro aristas de la evitación del trabajo: Un análisis factorial confirmatorio. *XI Congreso Internacional de ACACIA*. Guadalajara, Jal.
- Littlewood, H.F. (2009) *Evitación del trabajo en un hospital público: Un estudio longitudinal*. Tesis doctoral. ESCA, I.P.N., México.
- Littlewood, H.F. y Bernal, E.R. (2007). Renuncia Psicológica en médicos de un hospital público mexicano. *XXXI Congreso Interamericano de Psicología*. México, D.F.

- Lu, L. (1999). Work Motivation, Job Stress and Employees' Well-being. *Journal of Applied Management Studies*, 8, 61-72.
- Mattila, P.; Elo, A., Kuosma, E. & Kylä-Setälä, E. (2006). Effect of a participative work conference on psychosocial work environment and well-being. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 15, 459-476.
- Miles, E.W., Hatfield, J.D., & Huseman, R. C. (1989). The equity sensitivity construct: Potential implications for worker performance. *Journal of Management*, 15, 581-588.
- Nanjundeswaraswamy, S. (2013). Quality of worklife of employees in private technical institutions, *International Journal for Quality Research*, 7(3) 3-14.
- Shore, T., Sy, T., & Strauss, J. (2006). Leader responsiveness, equity sensitivity, and employee attitudes and behavior. *Journal of Business & Psychology*, 21, 227-241.
- Siegrist, J.; Wahrendorf, M.; Von dem Knesebeck, O.; Jürges, H.; & Borsch-Supan, A. (2006). Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees-baseline results from the SHARE Study. *European Journal of Public Health*, 17, 62-68.
- Simons, T. & Roberson, Q. (2003). Why Managers Should Care About Fairness: The Effects of Aggregate Justice Perceptions on Organizational Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88, 432-443.
- Taylor, S., Kluemper, D., & Sauley, K. (2009) Equity sensitivity revisited: Contrasting unidimensional and multidimensional approaches. *Journal of Business & Psychology*, 24, 299-314.
- Uribe-Prado, J.F. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. UNAM: México.
- Verhaeghe, R.; Vlerick, P.; Gemmel, P.; Van Maele, G.; & De Backer, G. (2006). Impact of recurrent changes in the work environment on nurses' psychological well-being and sickness absence. *Journal of Advanced Nursing*, 56, 646-656.
- Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. & Verano-Tacoronte, D. (2007). Investigating the effects of procedural justice on workplace deviance: Do employee's perceptions of conflicting guidance call the tune?. *International Journal of Manpower*, 28, 715-729.



# **Desgaste ocupacional, síndrome de quemarse por el trabajo o burnout**

# Capítulo 6



# Síndrome de quemarse por el trabajo<sup>2</sup>

*Hugo Figueiredo-Ferraz, Pedro R. Gil Monte  
Víctor E. Olivares Faúndez*

# DEFINICIÓN DEL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SQT)

Desde su descubrimiento como fenómeno psicológico por Freudenberger (1974) y Maslach (1976), al SQT se le reconoce como un importante problema individual y social, relacionado con el estrés profesional crónico. Estos autores marcan las dos perspectivas que desde del inicio han guiado el estudio y la delimitación conceptual del SQT. Por un lado, el punto de vista clínico y por otro, el psicosocial.

Asimismo, la primera vez que se definió el SQT en una publicación científica fue desde una perspectiva clínica por Herbert Freudenberger (1974), un psiquiatra neoyorquino. Según el autor, este es el término que mejor se ajusta a la situación que definió como “fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a una exceso de fuerzas, demandas excesivas de energía o recursos”. Si esto ocurre a un profesional, es sinónimo de que está “quemado”. Según esta orientación, el SQT sería un estado, que surgiría con más frecuencia en los profesionales más comprometidos y que trabajan de manera más intensa ante la presión y las demandas de su trabajo que intentan satisfacer, mientras que pone en un segundo plano sus propios intereses. En su opinión, los trabajadores de organizaciones de servicios de ayuda son los más afectados por el SQT.

Sin embargo, fue a raíz de los estudios de Maslach y Pines (1977) cuando el SQT cobra el sentido psicológico que ha persistido hasta el momento actual. Desde un enfoque psicosocial, los autores lo han definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida de interés por los clientes, que aparece en los profesionales que trabajan en organizaciones de servicio. Más tarde, Maslach y Jackson (1979) lo han definido como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan con otras personas y que les dedican mucho tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión. Sin embargo, es después de una revisión realizada por Perlman y Hartman (1982) cuando se acepta una definición del SQT de manera generalizada por la comunidad científica. Los autores realizaron una revisión exhaustiva de trabajos publicados sobre el SQT entre los años de 1974 y 1980, hasta reunir un total de 48 artículos, por lo que llegan a la conclusión de que, a pesar del carácter poco científico de muchos de los trabajos efectuados hasta esa fecha, se podría aun así y de manera legítima definir el SQT como “una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad y exceso de despersonalización”. Esta definición va al encuentro de los conceptos expuestos por Maslach y Jackson (1981). En esa línea, los autores concluyeron también que, con el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1981) se evalúan los tres componentes antes referenciados. Este estudio marca un hito en la investigación, pues considera que el cuestionario MBI es el adecuado para evaluar las tres dimensiones

del síndrome definidas por los autores y así contribuir en gran medida para la aceptación de esta definición hasta hoy en día.

El problema de asumir de manera universal esta definición, así como utilizar el MBI como instrumento también universal para evaluar estos síntomas, fue el de dejar a un lado otros síntomas característicos del SQT que otros investigadores habían señalado. Debido a la proliferación de definiciones desde las diferentes perspectivas, fue muy cómodo asumir una sola, con lo cual se puede afirmar que tanto la definición como el instrumento no recogen ni evalúan el SQT en toda su amplitud. Gil-Monte (2005) señala que esto llevó a que el SQT es lo que evalúa el MBI y que el MBI es lo que se utiliza para evaluar al síndrome. El autor apunta que esto es un serio problema pues el MBI es fruto de un análisis factorial en el que sólo intervinieron un conjunto de reactivos y a partir del resultado se indujo una definición.

En fechas más recientes, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) definieron el SQT y sus tres dimensiones como: agotamiento emocional, que se caracteriza por una falta o carencia de energía, entusiasmo y sentimiento de que se agotan los recursos; despersonalización, cinismo, caracterizado por tratar a los clientes y colegas como objetos; y la disminución de la realización personal en el trabajo, que se manifiesta por una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Acompañado de ese cambio, versiones posteriores del MBI, (*MBI-General Survey*) añadieron nuevas dimensiones (cinismo y la baja realización personal), pero dejaron otras atrás (despersonalización), además de incluir no sólo trabajadores que trabajan en profesiones de ayuda, sino también los que trabajan en contacto directo con personas y otro tipo de trabajo en el que ese contacto no existe.

Desde una visión integradora, para Gil-Monte (2005) el SQT es una respuesta del individuo al estrés laboral crónico. Una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes y que tiene un cariz negativo para el sujeto dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas como consecuencias nocivas para la persona y la organización. Según el autor, este síndrome es característico de las personas que trabajan en profesiones donde existe un contacto directo con personas.

# SÍNTOMAS DEL SQT

La delimitación de los síntomas es el punto de partida adecuado para definir lo que es el SQT, ya que de esa forma es posible describir la patología en su totalidad. Como se ha señalado, distintos síntomas fueron olvidados debido a la definición de Maslach y Jackson (1981) que la comunidad científica aceptó. Así, existe un problema a la hora de delimitar los síntomas, pues son tan numerosos los que se asocian al SQT que se puede tener la idea equivocada de que todos los problemas psicológicos y conductuales asociados al trabajo tienen que ver con él. Otro problema es el que surge respecto a la diferenciación de los síntomas y consecuencias del SQT. A lo largo de los años muchas consecuencias del síndrome fueron colocadas en el cajón de los síntomas de manera equivocada, lo que a su vez podría llevar a una confusión a la hora de diagnosticar. Es el caso es la depresión, que distintos autores apuntan como un síntoma del SQT, aunque se debería señalar como una consecuencia.

Según Gil-Monte (2005) la literatura señala más de 100 síntomas asociados al SQT. Estos síntomas afectan de manera negativa a las emociones (agotamiento emocional, odio, irritabilidad), a las cogniciones (baja autoestima, baja realización profesional, sentimiento de impotencia para el desempeño del rol profesional), las actitudes (cinismo, despersonalización), a las conductas (aislamiento, absentismo, conductas agresivas hacia los clientes), y al sistema fisiológico (insomnio, dolores de cabeza, de espalda, fatiga e hipertensión, alteraciones hormonales). Muchos síntomas que algunos autores (Grosch & Olsen, 1994; Paine, 1982) postulaban como pertenecientes al SQT pueden ser mejor explicados en el proceso del síndrome como consecuencias del mismo. Gil-Monte (2005) apunta que la diferencia está en cómo se define el SQT. Si se define como una consecuencia del estrés laboral crónico o como una respuesta al estrés laboral crónico. Si se considera como un proceso, el SQT debe ser entendido como una respuesta al estrés, y si se define como estado, debe ser visto como una consecuencia del estrés. En el punto anterior ya se puso de relieve que el SQT, dadas sus características, es un proceso y así la mejor respuesta a lo planteado es que es una respuesta al estrés laboral crónico.

Al tomar como referencia la teoría de las actitudes y sus componentes, se puede considerar que las conductas observables en las personas que desarrollan SQT y las alteraciones fisiológicas que ocurren son consecuencia de procesos cognitivos, afectivos y de procesos que tienen que ver con actitudes que median entre la percepción del medio laboral como fuente de estrés, en especial las relaciones interpersonales y el surgimiento de esos indicadores conductuales y fisiológicos. En esta línea, estudios realizados por la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) sugieren que se debe considerar la evaluación de los componentes cognitivos, afectivos, actitudinales, conductuales y físicos, aunque los indicadores más característicos del SQT son los síntomas cognitivos, afectivos y de carácter conductual (cuadro 6-1).

<b>Cuadro 6-1. Principales síntomas psicológicos del SQT</b>
--

<b>Síntomas cognitivo</b>	<b>Síntomas afectivo-emocionales</b>	<b>Síntomas actitudinales</b>	<b>Otros síntomas</b>
Sentirse contrariado	Nerviosismo	Falta de ganas seguir trabajando	Conductuales
Sentir que no valoran tu trabajo	Irritabilidad y mal humor	Apatía	Aislamiento
Percibirse incapaz para realizar tareas	Disgusto y enfado	Irresponsabilidad	No colaborar
Pensar que trabajas mal	Frustración	Escaquearse	Contestar mal
Falta de control	Agresividad	Pasar de todo	Enfrentamientos
Verlo todo mal	Desencanto	Estar harto	Físicos
Todo se hace una montaña	Aburrimiento	Intolerancia	Cansancio
Sensación de no mejorar	Agobio	Impaciencia	
Inseguridad	Tristeza y depresión	Quejarse de todo	
Pérdida de autoestima	Desgaste emocional	Evaluar negativamente a los compañeros	
	Sentimientos de culpa	Romper con el entorno laboral	
		Ver el paciente como un enemigo	
		Frialdad hacia los pacientes	
		No aguantar a los pacientes	
		Indiferencia	
		Culpar a los demás de su situación	

La variedad de síntomas asociados al SQT puede originar que todo individuo que se sienta estresado crea que sufre este síndrome. De ese modo, es muy importante señalar que los síntomas que caracterizan este síndrome no siempre indican la presencia del mismo.

# **PROCESO DEL SQT SEGÚN EL MODELO TRIDIMENSIONAL DE MASLACH Y JACKSON (1981)**

Según Gil-Monte (2005), el proceso del SQT va a ser una función de la interacción entre las condiciones del entorno laboral y las variables personales. El entorno laboral será el desencadenante de la etiología de los síntomas y su progreso, pues, según el autor, las diferentes fuentes de estrés afectan de manera diferente a la intensidad y a la frecuencia con la que se desarrolla esa sintomatología. También juegan un papel importante algunas variables de tipo individual, como las sociodemográficas y variables de personalidad, ya que pueden influir en la frecuencia e intensidad con la que los trabajadores perciben los síntomas y consecuencias.

El MBI es el cuestionario más utilizado para la evaluación psicométrica del SQT. El cuestionario está formado por 22 reactivos, distribuidos en tres dimensiones que evalúan tanto aspectos cognitivos, como la realización personal en el trabajo, aspectos emocionales, como el agotamiento emocional, y aspectos que se refieren a las actitudes, como la despersonalización. Estas dimensiones son el resultado de un proceso inductivo de un análisis factorial de los reactivos que componen el cuestionario. Al tomar como referencia esas mismas dimensiones, los autores realizaron una definición para el síndrome. Este modelo es la base de diversos modelos que existen para evaluar el SQT, ya que a lo largo de los años, existieron diferentes investigadores que siguieron la idea base de los autores, aunque se distinguían en las relaciones causales entre las dimensiones preconizadas por aquellos.

Según Maslach (1982), el SQT se inicia con la aparición del agotamiento emocional, que de manera general se relaciona con las excesivas demandas que provienen del trabajo, más tarde surge la despersonalización, como estrategia defensiva que desemboca en el aislamiento psicológico del profesional de sus clientes y por fin, la baja realización en el trabajo, que sería el resultado de todo ese funcionamiento, y se caracteriza por la desilusión y sentimiento de incompetencia. En fechas más recientes, Maslach y colaboradores (2001) señalan que de los tres aspectos del SQT, el agotamiento es el aspecto central del síndrome y la manifestación más evidente de este síndrome, por lo que constituye el síntoma más ampliamente referido y el analizado más a fondo. Así mismo, es un criterio necesario para el mismo, pero no quiere decir que sea suficiente. La despersonalización es un intento de poner distancia entre uno mismo y los destinatarios del servicio al ignorar de manera activa las cualidades que hacen a las personas únicas y atractivas. Sus demandas son más manejables cuando se consideran objetos impersonales. La relación de ineficacia (o de baja realización personal, según la versión del MBI aplicada) con los otros dos aspectos del SQT es algo más compleja. En algunos casos parece ser una función, hasta cierto punto, ya sea de agotamiento, cinismo, o una combinación de los dos; de esa forma, los autores concluyen que en la investigación sobre SQT se ha establecido el vínculo secuencial de agotamiento al

cinismo o despersonalización. Sin embargo, es menos clara la relación de estas dos variables con la ineficacia.

## **CULPA: UNA EMOCIÓN CULTURAL**

La culpa, junto a otras emociones como el amor o el miedo, han sido descritos en la psicología cultural como sentimientos que tienen relevancia en cualquier cultura (Paixão, Oliveira, Page, Uwah & Carlton, 2001). Sin embargo, es necesario tener cuidado cuando se quiere comparar este tipo de emociones en diferentes culturas. En ese sentido, Wierzbicka (1995) ha argumentado que la mayoría de los conceptos de emoción, como la ira y la tristeza, no pueden ser utilizados como herramientas de análisis, ya que son específicos de cada cultura y muchas veces conceptos (términos) ingleses no tienen equivalentes semánticos exactos en otros idiomas y viceversa. En la misma línea, Looby y Page (1997) afirman que las formas en que estas emociones son percibidas y evaluadas pueden en realidad ser específicas para cada cultura.

# DEFINICIÓN DE CULPA

Aunque la culpa es una experiencia emocional común, hasta el inicio del último decenio del siglo pasado recibió una atención relativamente limitada de investigadores en psicología social (Baumeister, Stillwell & Heatherton, 1994; Tangney, 1995). En el campo de las definiciones, se encuentran algunas diferencias entre diversos autores que han definido esta emoción a lo largo de los años. Estas definiciones, el modo cómo se entiende la culpa, la perspectiva que se da a la emoción y las funciones que tiene en la vida cotidiana, son elementos que deben ser tenidos en cuenta, pues según la definición que se tome, la culpa puede ser interpretada de diferente manera.

La transgresión moral puede ser una característica de la culpa y se refiere a la idea de que el individuo ha transgredido el sentido de lo correcto y lo incorrecto. Experimentar la culpabilidad implica la percepción de que una persona ha transgredido o roto las normas morales (Harder & Greenwald, 1999). Sin embargo, la transgresión social también puede ser una característica de la culpa y se refiere a la violación real o percibida de las normas sociales. Hace referencia a la idea de que la acción o inacción de un individuo puede causar daño a los demás. Las normas sociales pueden incluir cualquier conjunto de normas establecidas por la familia, institución o grupo social. Para algunos autores estas son las cuestiones centrales para la culpa, el haber transgredido un imperativo moral o haber violado una norma social internalizada o un valor (Ben-Ze've 2000).

Otra de las características presentes cuando se define la culpa es su carácter adaptativo. La adaptabilidad es parte de la culpa cuando se declara de manera explícita que es una construcción positiva que conduce a resultados positivos. Implica procesos que motivan al individuo a evitar transgresiones similares en el futuro (Williams & Bybee, 1994). Sin embargo, la culpa también puede tener una función no adaptativa. En este caso se refiere a la caracterización de la culpa como una construcción negativa que conduce a resultados problemáticos. Implica procesos que reducen la motivación para involucrarse en conductas constructivas (Jones, Schratte & Kugler, 2000).

Por otro lado, la culpa puede referirse a la experiencia de la culpabilidad que implica explícitamente a uno mismo, la propia imagen de sí mismo o la identidad de una persona, como también puede ser que experimentar la culpa no implique la reflexión sobre uno mismo, o la identidad de uno mismo. Otro aspecto importante es el que tiene que ver con la visión de la culpa como rasgo o estado de personalidad. La primera idea se refiere a una conceptualización en la que la culpa se expresa como crónica o caracterológica, es decir, una tendencia persistente a sentirse culpable y arrepentido (Harder & Greenwald, 1999). Por otro lado, la culpa es un estado cuando la definición se refiere a las experiencias de la culpa como pertenecientes a determinadas situaciones o periodos de tiempo. A menudo es descrito como una experiencia transitoria que no siempre se generaliza a través de situaciones (Tangney, 1995).

Otra característica de la culpa es el remordimiento, que implica la idea de que la culpa consiste en la obligación de pedir disculpas o confesar. Aquí, la experiencia de la culpa está marcada por la tristeza (Klass, 1987). La reparación se refiere a una necesidad o

motivación para reparar o arreglar lo que se ha hecho mal. Experimentar este componente de la culpabilidad implica una unidad para deshacer los daños (Hoblitzelle, 1987). Al tomar en cuenta estas características, se puede afirmar que la culpa es una emoción con componentes afectivos y cognitivos; además, ésta ha sido vista como un sentimiento de remordimiento ocasionado por la infracción de la consciencia por haber transgredido normas y valores morales y sociales en el que la gente cree que su acción (o inacción) contribuyeron a resultados negativos. Este sentimiento se origina cuando se incumple la responsabilidad sobre todo cuando se percibe que la transgresión ha decepcionado a los demás que son percibidos como importantes. Es una consecuencia de hacer daño a alguien con quien uno busca el desarrollo o mantenimiento de una relación social favorable. Estas situaciones pueden originar estrés y tensión que muchas veces llevan a la motivación para reparar la acción. En el ámbito social, las acciones reparadoras de la culpa a menudo incluyen disculpas, debates / diálogos o reevaluaciones cognitivas de la función del yo. La tensión y los remordimientos generados pueden ser muy graves cuando no es posible reparar el daño causado (Higgins, 1987; Kubany, 1994; Tangney, 1995).

# **CULPA DESDE UNA APROXIMACIÓN INTERPERSONAL**

La culpa es un fenómeno interpersonal que está funcional y causalmente ligado a las relaciones comunales entre las personas. Baumeister y colaboradores (1994) señalan que los orígenes, funciones y procesos de culpa tienen aspectos interpersonales importantes. Ésta puede ser entendida en el contexto de la relación como un factor que fortalece los lazos sociales mediante la obtención de afirmación simbólica de afecto y compromiso; también puede ser utilizada como un mecanismo que ayude a aliviar el estrés emocional generado por el desequilibrio o inequidad dentro de la relación, además de poder ser utilizada para ejercer influencia sobre los demás. Los sentimientos de culpa son más fuertes cuando están relacionados con motivaciones interpersonales, con especial énfasis en las relaciones comunales con las personas más cercanas. Surge así cuando se perjudica a otra persona, y es más intensa cuanto más cerca sea la relación con la persona que se daña.

La dimensión social de la culpa no se limita a la socialización y a la enseñanza de las normas morales, sino que sus causas, formas y consecuencias parecen derivar de una preocupación fundamental con la relación comunal. Las personas están motivadas para ayudar a esa persona a la cual se le ha dañado y también intentar cumplir los deseos de esa persona, en el sentido de corregir cualquier desigualdad y reparar cualquier daño y reforzar los vínculos de la relación; por ello, motiva a las personas a pedir disculpas, para tratar de hacer las paces, reparar el daño causado a las relaciones, a confesar y pedir perdón, así como a cambiar su comportamiento para que sea más agradable y satisfactorio. La culpa puede desempeñar funciones en el mantenimiento de las relaciones interpersonales.

Baumeister y colaboradores (1994) sugieren que la culpa puede ayudar a reforzar las normas que prescriben el interés mutuo, el respeto y el tratamiento adecuado de los demás en ausencia de compensaciones. También puede ser utilizada como técnica de influencia interpersonal que permite a los individuos que están en una posición desfavorable en una relación aumentar su influencia. Y por último, redistribuir los niveles de estrés emocional resultado de los conflictos interpersonales entre los miembros de la relación. Por otro lado, cuando no existe una relación comunal, la culpa motiva a las personas a distanciarse de las víctimas, hasta llegar incluso a deshumanizarlas. La culpa puede llevar a que la persona sienta hostilidad, a la falta de empatía y a la ruptura de los lazos sociales con la víctima. En esta misma línea, muchos estudios en los últimos años han relacionado a la culpa con problemas psicossomáticos, depresión o ansiedad.

## CULPA Y SQT

En el inicio del decenio 1980-89 del siglo pasado, la culpa empieza a ser identificada como un síntoma del SQT. Maslach (1982) señala los síntomas más característicos del SQT, como el agotamiento emocional, la deshumanización o despersonalización, las actitudes negativas, la reducida eficacia en el trabajo. Sin embargo, la autora apunta también los sentimientos de culpa como un síntoma del síndrome. Algunos profesionales subestiman la influencia de las situaciones sobre el comportamiento e interpretan sus experiencias como un reflejo de algún mal funcionamiento de la personalidad, lo que lleva a culparse a sí mismos por no realizar su trabajo de manera adecuada. Como resultado, desarrollan un sentimiento de fracaso y pérdida de la autoestima.

De ese modo, es en este decenio donde aparecen los primeros estudios publicados donde la culpa aparece identificada como un síntoma del síndrome o asociada a éste.

Price y Murphy (1984) afirman que “la víctima típica de SQT es un profesional lleno de idealismo y sentido de misión”. Para ellos el *Staff Burnout* progresaría en siete fases: shock, desorganización, emociones volátiles, culpa, soledad, socorro y restablecimiento. Estos autores consideran que los sentimientos de “culpabilidad se encuentran entre los factores más destructivos en el síndrome de estrés que con tanta frecuencia, y así inútilmente, se traduce en el agotamiento del personal”.

Pines y Kafry (1981), en un estudio con una muestra de 191 trabajadores estadounidenses compuesta de diversas ocupaciones profesionales, ya encuentran relación entre la culpa y el SQT. Otros estudios de Pines y colaboradores siguen la misma línea y encuentran correlaciones entre el SQT y la culpa en diferentes muestras de profesionales (Pines, Aronson y Kafry, 1981; Pines y Kanner, 1982); sin embargo, con el paso de los años, la culpa poco a poco fue olvidada. Gil-Monte (2005) señala que este olvido puede deberse a diferentes razones, de las cuales cabe destacar por una parte, el que no se hayan desarrollado los modelos existentes que incorporaban la culpa como un síntoma o consecuencia del SQT y por otra el que se haya aceptado esta conceptualización en términos de cómo se define en el MBI.

En el decenio 1990-99 la tendencia no fue distinta, aunque en algún estudio se siguiera apuntando la culpa como un síntoma. Es el caso de Friedman (1991, p.325) que identifica las manifestaciones evidentes del SQT en el ámbito educativo como “... generalmente intensas reacciones de ira, ansiedad, inquietud, depresión, cansancio, el aburrimiento, el cinismo, sentimientos de culpa, síntomas psicósomáticos, y, en casos extremos, ataque de nervios”. Este poco interés siguió hasta entrado el nuevo milenio. No es hasta ese momento que la culpa empieza a emerger como un síntoma del SQT en algunos estudios (Ekstedt & Fagerberg, 2005). Un ejemplo es el modelo de Burisch (2006). El autor divide el desarrollo del SQT en cuatro etapas. La primera etapa se caracteriza por la alta carga de trabajo, alto nivel de estrés laboral y las altas expectativas de empleo. Las demandas del trabajo superan los recursos y el trabajo no cumple con las expectativas de uno. En la segunda etapa las personas afectadas se sienten agotadas a nivel físico y emocional, necesitan una mayor inversión de energía con el fin de ejecutar

todas las tareas del trabajo. A menudo en este periodo suelen aparecer trastornos del sueño, dolores de cabeza y otros dolores físicos. La tercera etapa incluye la despersonalización, el cinismo y la indiferencia. Además, las personas en esta etapa están apáticas, deprimidas y aburridas. Una actitud negativa hacia el trabajo, los colegas y los clientes - beneficiarios de servicios - pacientes es normal aquí. En la cuarta etapa los trabajadores sienten desesperación, impotencia y con frecuencia tienen aversión a sí mismos y a otras personas. Los sentimientos de culpabilidad e insuficiencia componen esta fase.

# HACIA UN MODELO TEÓRICO DEL SQT CON LA CULPA COMO SÍNTOMA

Gil-Monte (2005) apunta que una de las causas más frecuentes para que surjan en los trabajadores sentimientos de culpa, es la existencia de pensamientos negativos sobre los clientes o receptores del servicio. Además, esos sentimientos van unidos a una forma fría y deshumanizada de relacionarse con ellos, por lo que el trabajador se convierte en alguien que no quiere ser. El autor señala que estos pensamientos unidos al desgaste psíquico y a la pérdida de ilusión por el trabajo pueden llevar a una pérdida de autoestima y en el peor de los casos a la depresión. Muchas veces este tipo de pensamientos es potenciado por los supervisores o superiores del trabajador. Si bien muchas veces los problemas de la organización no son fruto del trabajo del individuo, los supervisores suelen atribuir la culpa al trabajador; en ese sentido, cuando éste tiene un problema de ámbito emocional derivado del estrés laboral, la respuesta que el superior suele tener es que el problema es personal y debe ser solucionado por el mismo trabajador, esto genera en la persona el sentimiento de que todos sus males se deben a sí mismo y no al entorno de trabajo.

Esta experiencia lleva muchas veces a que el trabajador se implique más en la actividad laboral, dado que éste siente culpa suele implicarse más en el trabajo que aquellos que no tienen este sentimiento (Flynn & Schaumberg, 2012). Si un empleado es propenso a experimentar culpa se implicará más en el trabajo para evitar y reparar resultados negativos como la irritación de un cliente, la falta de una fecha límite o la producción de trabajos de baja calidad. Al tomar en cuenta que las personas que tienden a sentirse culpables son muy reacias a decepcionar a los demás (Tangney & Dearing, 2002), pueden sentirse más motivadas a exhibir altos niveles de esfuerzo de trabajo con el fin de cumplir con sus funciones asignadas. Sin embargo, como se verá más adelante, esta puede no ser una buena estrategia.

De acuerdo con lo anterior, Gil-Monte (2005) propone dos perfiles de trabajadores en el desarrollo del SQT. Por un lado, se encuentran los trabajadores a los cuales las estrategias de distanciamiento les son útiles para afrontar la pérdida de la ilusión por el trabajo y el desgaste psíquico. Estas estrategias a menudo son comportamientos indolentes y cínicos hacia los receptores del servicio o clientes que llevan a una pérdida de calidad del servicio prestado y originando quejas de los clientes; sin embargo, estos trabajadores están cómodos con esta situación, pues pueden mantenerse en el puesto de trabajo muchos años sin consecuencias relevantes para su salud. Este perfil se denomina perfil 1.

Por otro lado, está el perfil 2 donde se incluye a los trabajadores para quienes esas estrategias de afrontamiento no han sido eficaces a la hora de manejar los problemas; estos individuos se sienten culpables por el trato dado a los clientes de la organización. Como ya se ha señalado con antelación, la culpa tiene un alto componente interpersonal; en estos casos, los trabajadores sienten que rompen las normas éticas y morales, esto los

lleva a desarrollar consecuencias negativas hasta el punto de no poder presentarse a trabajar y se dan de baja.

Estas consecuencias, derivadas de la culpa, pueden ser problemas tales como la ansiedad, problemas psicosomáticos o la depresión. Es así como es posible que estos sentimientos de culpa generen un ciclo vicioso y muchas veces pueden llevar a una mayor implicación por parte del trabajador, quien experimenta remordimientos y se implica más como forma de disminuir su culpabilidad; así mismo, considera que ha tenido un fracaso personal y siente la urgencia de tomar medidas constructivas (Harder & Greenwald, 1999).

Los individuos en esta situación están muy motivados y gastarán altos niveles de esfuerzo para alcanzar esta meta (Baumeister *et al.*, 1994). Esta fuerte motivación para tomar medidas correctivas implica que los niveles más altos de culpa corresponderán a unos niveles más altos de esfuerzo de la tarea, es decir, los empleados que sienten culpa pueden trabajar e implicarse más que sus colegas menos propensos a experimentar este sentimiento; sin embargo, estos niveles de culpa pueden tener costes significativos. Flynn y Schaumberg (2012) señalan que los empleados con altos niveles de culpa tienen más probabilidades de ejercer mayores niveles de esfuerzo hacia la conclusión de las tareas asignadas, pero tal vez estos mismos empleados pueden ir demasiado lejos en el planteamiento de esfuerzo individual de la tarea. Los autores señalan que estos empleados son también los más propensos a experimentar el SQT debido a su fuerte motivación para cumplir con las expectativas de los demás sobre su desempeño lo que les lleva a ser sobrecargados. Del mismo modo, puede conducir a los empleados con alta culpa a experimentar efectos psicológicos negativos, como el estrés o la baja autoestima.

Esto es así debido a que las condiciones que han provocado estos sentimientos no cambian, las condiciones del entorno laboral son las mismas y sólo cambian los clientes que presentan los mismos problemas, lo que llevará a que se incremente el deterioro cognitivo y emocional y volverán a surgir las actitudes de cinismo, indiferencia e indolencia hacia los clientes por parte del trabajador. Según Gil-Monte (2005), este proceso desarrollará de nuevo los sentimientos de culpa o intensificará los ya existentes, lo que genera un ciclo vicioso que mantiene e incrementa la intensidad del SQT. Por otra parte, dicha situación llevará a un deterioro progresivo de la salud de los trabajadores e incluso puede conducir al abandono de la profesión. Esta diferenciación sigue la línea de la planteada por Paine (1982), que argumenta que este padecimiento es tanto un problema de trabajo como un síndrome clínico; es decir, el SQT es un problema en el trabajo que debe ser abordado por las estrategias de prevención basadas en la organización, así como un problema individual que debe abordarse mediante un tratamiento basado en el individuo.

La pertinencia de la perspectiva depende en gran medida de la gravedad del síndrome, y es aquí donde existe la diferenciación. Cuando los síntomas del SQT son menos severos, es más apropiado considerar que es un problema del trabajo y que se puede resolver mediante la adopción de medidas en la organización. Paine (1982, p. 6) llamó a éste el *Burnout Stress Syndrome* “los grupos identificables de sentimientos y

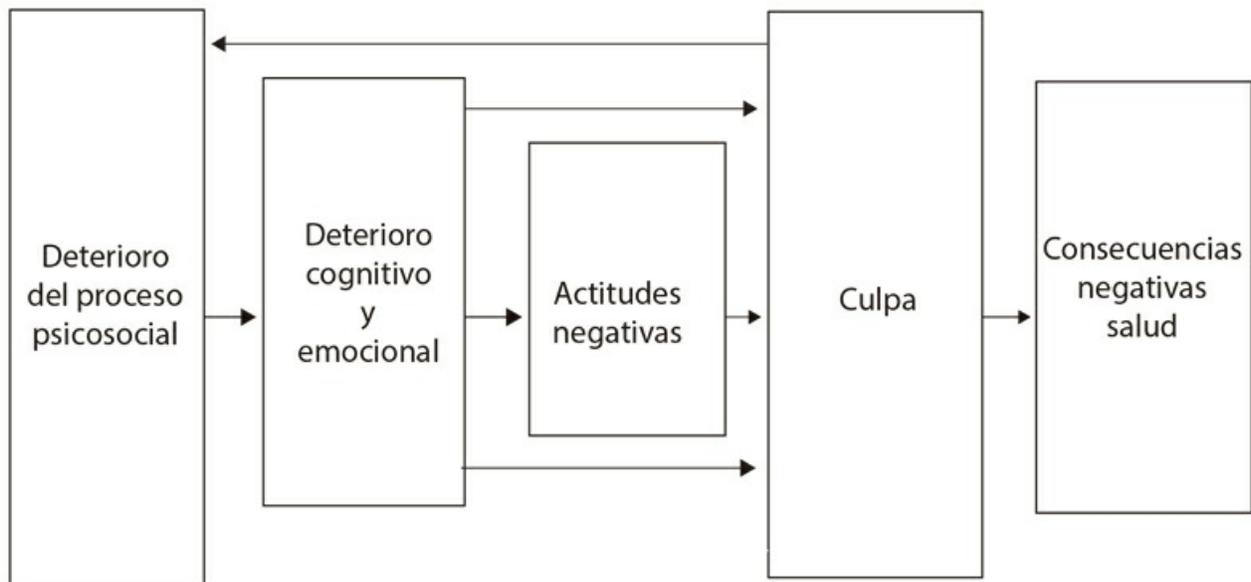
comportamientos que se encuentran más comúnmente en entornos de trabajo estresantes o muy frustrantes.” Por el contrario, en los casos de formas clínicas graves de SQT es más apropiado un enfoque en la persona y en el tratamiento individual. Según Paine (1982, p. 6) se trata del *Burnout Mental Disability* “...la frecuencia significativa de un patrón clínicamente grave de angustia personal y disminución del rendimiento que es un estado final del proceso del SQT” y hace hincapié en que el *Burnout Stress Syndrome* no suele ser un trastorno mental, sino que puede tener como consecuencia el desorden, el *Burnout Mental Disability*, que requiere un tratamiento psicológico intensivo. De igual forma Vanheule, Lievrouw y Verhaeghe (2003) diferencian dos tipos de puntuaciones altas de SQT: un tipo 1 donde los trabajadores no están satisfechos y sostienen que otra persona es la responsable de lo que va mal en el trabajo o en sus relaciones mutuas. En consecuencia, los que sufren este tipo de SQT desafían a otros, lo que provoca la escalada del conflicto. Por otro lado está un tipo 2 de trabajadores que tratan de borrarse así mismos por el bien de los demás; estos individuos piensan que otros quieren algo de ellos y sienten que es su responsabilidad cumplir con las necesidades y deseos de otras personas.

## MODELO DE GIL-MONTE (2005)

Al tomar en consideración la literatura y después de entrevistar a profesionales con síntomas de SQT en diferentes ocupaciones, como maestros, trabajadores sociales y enfermeras, Gil-Monte (2005) define el SQT como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico que aparece en los profesionales que trabajan en el sector de servicios en contacto directo con los clientes o usuarios de la organización. Es un síndrome no psiquiátrico caracterizado por un deterioro cognitivo (es decir, pérdida de ilusión hacia el trabajo), el deterioro emocional (es decir, el desgaste psíquico), y las actitudes y comportamientos de indiferencia y, a veces, actitudes abusivas hacia el cliente (es decir, la indolencia). Además, en algunos casos, las actitudes negativas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que el trabajador establezca relaciones de trabajo, conllevan altos sentimientos de culpa. La ilusión por el trabajo es una variable cognitiva definida como el deseo del individuo por alcanzar los objetivos en el trabajo como una fuente de placer personal (Edelwich & Brodsky, 1980). Esta variable es similar a la subescala de realización personal del MBI (Maslach & Jackson, 1981), pero no incluye un indicador de la autoeficacia.

El desgaste psíquico se define como la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que el individuo tiene que enfrentarse a diario con gente en el trabajo que presenta problemas. Esta variable es similar a la subescala de Agotamiento emocional del MBI (Maslach & Jackson, 1981), pero incluye un aspecto de agotamiento físico (“me siento cansado físicamente en el trabajo”). Por indolencia se entiende la aparición de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los clientes de la organización, como los estudiantes y familiares. Este síntoma es similar a la subescala de Despersonalización del MBI (Maslach & Jackson, 1981). La culpa es conceptualizada como la aparición de sentimientos de culpa acerca de las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, en especial hacia las personas con las que el individuo establece relaciones de trabajo. Estos cuatro síntomas se han postulado en un modelo sobre el proceso de desarrollo del SQT (Gil-Monte, 2005; Olivares-Faúndez, Gil-Monte & Figueiredo-Ferraz, 2014). El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2011) fue desarrollado para evaluar estos cuatro aspectos del SQT. Con base en el modelo del SQT de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998) y los sentimientos de culpa, Gil-Monte (2005) propone un modelo explicativo del proceso del SQT que pretende ser un modelo facilitador para el diagnóstico y tratamiento de este síndrome, donde se pueden identificar los antecedentes, así como las consecuencias derivadas del mismo (figura 6-1). La idea fundamental del modelo se sustenta en que es posible identificar dos perfiles distintos en el proceso de desarrollo del SQT. Por un lado, un perfil que no incorpora los sentimientos de culpa (perfil 1) y por otro, un perfil que los incorpora (perfil 2), distinguiendo así, dos tipos de individuos que sufren y afrontan el síndrome de forma diferente. De esa forma, según el perfil que el individuo tenga, las consecuencias para su salud serán más o menos graves. Los sentimientos de culpa según este modelo son un síntoma más que debe ser evaluado para la realización de un

diagnóstico adecuado. El modelo considera que el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico característico de los profesionales que trabajan hacia otras personas. En este modelo, el deterioro cognitivo y afectivo aparece, en un primer momento, como respuesta a las fuentes de estrés laboral crónico y son el paso siguiente el desarrollo por parte de los individuos de actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo. Los sentimientos de culpa surgen de forma posterior a estos síntomas (Bandura, 1986), pero no se presentan en todos los individuos. En el perfil 1, los individuos, aun desarrollando SQT, pueden adaptarse al entorno laboral, debido a que el síndrome no incapacita al profesional de desarrollar su actividad laboral, aunque ésta resulte deficiente para los clientes y para la organización. Los comportamientos de indolencia, cinismo o despersonalización funcionan como un mecanismo de afrontamiento por parte del individuo para minimizar las consecuencias del síndrome. En el perfil 2, la incorporación de los sentimientos de culpa puede originar un ciclo vicioso que intensifique los síntomas del SQT y lo hace más severo. El autor señala que a medio o largo plazo, se produce un deterioro de la salud, un aumento de la tasa de absentismo y un deseo cada vez mayor de abandonar la organización y la profesión.



**Figura 6-1.** Modelo sobre el SQT de Gil-Monte.

## EVIDENCIA EMPÍRICA DEL MODELO

Investigaciones recientes han probado el modelo en diferentes colectivos profesionales y en diferentes países, con resultados que permiten afirmar que el modelo teórico se confirma. Estudios con trabajadores españoles de centros de atención a personas con discapacidad, trabajadores chilenos de administración, así como con maestros brasileños, portugueses y españoles han encontrado valores en los índices de ajuste de los modelos, que oscilan entre GFI = .970 y .985, NFI = .929 y .967, CFI = .950 y .974, RMSEA = .058 y .083. Las relaciones entre indolencia y culpa han variado desde  $b = .31$  a  $b = .54$  y las que se dan entre culpa y las consecuencias del SQT (problemas psicossomáticos, depresión, consumo de tabaco y consumo de alcohol) han variado entre  $b = .06$  a  $b = .20$  (Figueiredo-Ferraz, 2014; Gil-Monte, 2012; Olivares-Faúndez et al., 2014).

Futuros estudios deberían probar la validez empírica del modelo considerando diferentes países y diferentes colectivos ocupacionales. Para finalizar, se puede concluir que el CESQT ofrece una propuesta teórica para explicar los diferentes tipos de SQT y contribuye a la literatura. Esto permite a investigadores y profesionales una conceptualización más amplia de este síndrome. Así mismo, se recomienda la incorporación de la evaluación de la culpa como un síntoma del SQT, con el fin de llegar a un diagnóstico más completo, para discriminar entre las personas afectadas por el síndrome (perfil 1 y perfil 2). El diagnóstico y el tratamiento de los trabajadores son cruciales en las etapas iniciales del SQT, y con este modelo se puede ayudar a generar nuevas estrategias preventivas de intervención.

## REFERENCIAS

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Baumeister, R. F., Stillwell, A. M., y Heatherton, T. F. (1994). Guilt: An interpersonal approach. *Psychological Bulletin*, 115, 243-267.
- Ben-Ze' ve, A. (2000). *The Subtlety of Emotions*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Burisch, M. (2006). *Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung [The burnoutsyndrome: A theory of inner exhaustion]*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Ekstedt, M. & Fagerberg, I. (2005). Lived experiences of the time preceding burnout. *Journal of Advanced Nursing*, 49, 59-67.
- Figueiredo-Ferraz, H. (2014). *Análisis de la influencia de los sentimientos de culpa en el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y sus consecuencias. Un estudio transcultural*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología, Universidad de Valencia, España.
- Flynn, F. J. & Schaumberg, R. L. (2012). When Feeling Bad Leads to Feeling Good: Guilt-Proneness and Affective Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 97, 124-133.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues* 30, 159-165.
- Friedman, I. A. (1991). High and low burnout schools: school culture aspects of teacher burnout. *Journal of Educational Research*, 84, 325-333.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2011). *CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Madrid: TEA.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *European Psychologist*, 17, 231-236.
- Gil-Monte, P. R., Carlotto, M. S. & Figueiredo-Ferraz, H. (2014). The mediator role of guilt in the relationship between burnout and psychosomatic disorders. Manuscrito sometido a revisión.
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. & Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 2, 211-220.
- Grosch, N. W. & Olsen, C. D. (1994). *When Helping Starts to Hurt*. Nueva York: W. W. Norton & Company.
- Harder, D. W. Greenwald, D. F. (1999). Further validation of the shame and guilt scales of the harder personal feelings questionnaire-2. *Psychological Reports*, 85, 271-281.
- Higgins, E. T. (1987). Self-discrepancy: A theory relating self and affect. *Psychological Review*, 94, 319-340.
- Hoblitzele, W. (1987). Differentiating and measuring shame and guilt: The relation between shame and depression. En H. B. Lewis (Ed.), *The role of shame in symptom formation* (pp. 207-235). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Jones, W. H., Schratte, A. K. & Kugler, K. (2000). The Guilt Inventory. *Psychological Reports*, 87, 1039-1042.
- Klass, E. T. (1987). Situational approach to assessment of guilt: Development and validation of a self-report measure. *Journal of Psychopathology & Behavioral Assessment*, 9, 35-48.
- Kubany, E. S. (1994). A cognitive model of guilt typology in combat-related PTSD. *Journal of Traumatic Stress*, 7, 3-19.
- Looby, E. J. & Page, R. C. (1997). Perceptions of feelings among students from the United States and Thailand. *Psychologia*, 40, 67-71.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Nueva York, NY: Prentice Hall Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1979). Burned-out cops and their families. *Psychology Today*, 12, 59-62.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C. & Pines A. (1977). The Burn-Out Syndrome in the Day Care Setting. *Child Care Quarterly*, 7, 100-113.
- Olivares-Faúndez, V. E., Gil-Monte, P. R. & Figueiredo-Ferraz, H. (2014). The mediating role of the feelings of guilt in the relationships between burnout and the consumption of tobacco and alcohol. *Japanese Psychological Research*, 56, 340-348.
- Paine, W.S. (1982). The burnout syndrome in context. En J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions* (pp. 1-29). Park Ridge, IL: London House Press.
- Paixão, R., Oliveira, R. A., Page, R. C., Uwah, C. J. & Carlton, J. (2001). A comparison of the perceptions of love, anger and guilt in Portugal and the United States and implications for counseling. *The International Journal of Intercultural Relations*, 25, 659-670.
- Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35, 283-305.
- Pines, A. M., Aronson, E. & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A. M. & Kanner, A. (1982). Nurses' burnout: lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress. *Journal of Psychosocial Nursing*, 8, 30-35.
- Pines, A. & Kafry, D. (1981). Tedium in the life and work of professional women as compared with men. *Sex Roles*, 7, 963-977.
- Price, D.M. & Murphy, P.A. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8, 47-58.
- Tangney, J. P. (1995). Shame and guilt in interpersonal relationships. En J. P. Tangney & K. W. Fisher (Eds.), *Self-conscious emotions: the psychology of shame, guilt, embarrassment and pride* (pp 114-142). Nueva York: Guilford Press.
- Tangney, J. P. & Dearing, R. L. (2002). *Shame and guilt*. Nueva York: The Guilford Press.
- Vanheule, S., Lievrouw, A. & Verhaeghe, P. (2003). Burnout and intersubjectivity: a psychoanalytical study from a Lacanian perspective. *Human Relations*, 56, 321-328.
- Wierzbicka, A. (1995). Everyday conceptions of emotion: A semantic perspective. En J. A. Russell, A. J. R. Manstead, J. C. Wellenkamp & J. M. Fernandez-Dols (Eds.), *Everyday conceptions of emotions: An introduction to the psychology, anthropology, and linguistics of emotions* (pp. 17-48). Dordrecht, The Netherlands: Kluwer Academic.
- Williams, C. & Bybee, J. (1994). What do children feel guilty about? Development and gender differences. *Developmental Psychology*, 30, 617-623.

## NOTA

<sup>2</sup> En México, el síndrome de quemarse por el trabajo es llamado desgaste ocupacional debido a que el concepto de “quemarse” se asocia de manera semántica y cultural al hecho de perder prestigio social y no al de agotarse por estrés.

# Capítulo 7



**Un modelo de desgaste ocupacional:  
manifestaciones psicosomáticas,  
compromiso, clima y cultura  
organizacional en México<sup>3, 4</sup>**

*Jesús Felipe Uribe Prado, Juana Patlán Pérez, Alejandra García Saisó*

# CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

A lo largo de la historia, los antecedentes del estudio del clima organizacional se localizan en las investigaciones relacionadas con el significado en psicología; con las evaluaciones de aspectos afectivo-cognitivos y, a la elaboración de constructos sociales organizacionales tales como: liderazgo, lealtad, cooperación, equidad, justicia, racionalidad, estrés, entre otros, lo que dio lugar a que las teorías de la atribución pudieran desarrollar procesos, esquemas y significados de atributos ambientales en el trabajo por medio de experiencias fenomenológicas (James, James & Asch, 1990; Jones & James, 1979; Lewin, Lippitt & White, 1939; Litwin & Stringer, 1968; Mandler, 1982; Osgood, Suci & Tannenbaum, 1957; Stern, 1970). Al mismo tiempo, en el decenio 1930-39 comenzaron los estudios del ambiente organizacional con una visión cultural, aunque fueron aceptados y populares hasta el decenio 1980-89 (Trice & Beyer, 1993). Ambos constructos han generado atención, discusiones y propuestas respecto a que si se tratan de conceptos similares, diferentes, interrelacionados o parecidos pero con diferencias entre ellos (Denison, 1996; Payne, 2000; Schein, 2000). Sin embargo lo que es un hecho, es que al investigar con una visión de cultura y clima se logra una mayor comprensión de la estructura social y del comportamiento de una organización en forma complementaria y profunda, por ejemplo respecto a renuncias, satisfacción, desempeño, seguridad, calidad, indicadores de efectividad, salud, accidentes y bienestar emocional, entre otros. (Schneider, Ehrhart & Macey, 2011). Existen autores que en fechas recientes han encontrado la posibilidad de conocer mediante cuestionarios el contexto del clima vinculado a valores en competencia, relaciones que por su nivel de abstracción pudieran verse afectadas por variables culturales como: poder, gobernabilidad, control, estrés, centralización y complejidad (Hernández-Sampieri, Méndez & Contreras, 2012).

De acuerdo con Denison (1996) y Schneider (2000) el clima es una descripción de algo experimentado por los trabajadores y que éstos observan y sienten respecto a prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas; es decir, se trata de percepciones, sentimientos y conductas observadas, que pueden ser temporales, subjetivas e incluso hasta sujetas a la manipulación por las figuras de autoridad. Mientras que la cultura ayuda a definir “¿por qué sucede lo que se reporta en el clima?” (Schein, 2000), describe pertenencias ideológicas, valores y creencias, así como influencias e interpretaciones de eventos, sistemas y hechos específicos; su representación es colectiva, es más estable que el clima, es más histórica que temporal y se resiste más a la manipulación (Hatch, 2011; Trice & Beyer, 1993; Schein, 2010). El liderazgo juega uno de los papeles clave en la medición del clima y la cultura, ya que los jefes son los responsables de facilitar la alineación entre cultura, prácticas y clima (Chow & Liu, 2009; Littlewood, (en prensa), Schein, 2010; Schneider, Ehrhart, & Macey, 2011).

Los procesos de comunicación en los grupos de trabajo son tal vez los más determinantes en la identificación entre sus miembros; principalmente en términos de los esfuerzos en el manejo de la información, coordinación y cohesión, reflejándose en las

percepciones del clima (Luria, 2008, Naumann & Bennett, 2000; Roberson, 2006). Según Kozlowski y Doherty (1989), los directivos, gerentes o supervisores (líderes formales) en particular son importantes por ser los filtros de interpretación de procesos organizacionales relevantes, prácticas y características de todos los miembros de los grupos que contribuyen a una percepción general del clima organizacional. Además, los líderes transmiten convergencias de opinión por su relación con otros líderes, transmitiendo sus propias interpretaciones, consensos, diferencias, visión, y sobre todo sirviendo de modelo a sus subordinados, de donde se deduce que aquellos líderes que son aceptados por sus subordinados influyen más en las percepciones del clima de manera común (González-Romá, Peiró & Tordera, 2002; Littlewood, (en prensa), Rentsch, 1990; Zohar & Tenne-Gazit, 2008)

### **Estrés organizacional y desgaste ocupacional (*burnout*)**

De acuerdo con la *American Psychological Association* (2010) un estudio con norteamericanos mostró que 70% de los encuestados percibieron al trabajo como el mayor causante de estrés. De igual forma, la *European Agency for Safety and Health at Work* (2009) reportó un estudio en la Comunidad Europea donde se afirmó que 22% de los trabajadores habían experimentado estrés en el trabajo. En México, de acuerdo con Pando, Aranda, Aldrete, Torres y Chavero (2006) encontraron que 79.7% de una muestra de trabajadores relacionaban problemas con el estrés de factores psicosociales. Según Lazarus y Folkman (1991), en su modelo de aproximación mediacional cognitiva, definen el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación; cuando ésta es valorada por la persona como algo que sobrepasa o excede sus recursos y que pone en riesgo su bienestar personal. Según Gil-Monte (2005) el estrés puede ser evaluado desde la perspectiva del trabajador (estrés), pero también a partir del entorno laboral; es decir, cuando los trabajadores se sienten desbordados por el acoso, la presión y el estrés ejercido por los ambientes psicosociales en el trabajo; en otras palabras, el problema hay que buscarlo en el ambiente laboral, no en el individuo. A este fenómeno derivado del estrés en el trabajo se le ha llamado *burnout*, síndrome de quemarse por el trabajo o desgaste ocupacional.

De acuerdo con Gil-Monte (2005) el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; muy probablemente como respuesta al estrés laboral. Acompañando todos estos malestares se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y por lo tanto a las organizaciones laborales. La distinción entre estrés laboral y lo descrito como agotamiento, minusvalía y malestar apareció por primera vez en la literatura científica hasta el decenio 1970-79, cuando Freudenberg (1974) describió una serie de síntomas y comportamientos

experimentados por profesionales que proporcionaban servicios de salud, denominándolo en el idioma inglés como *burnout*.

Más tarde, Maslach y Pines (1977) lo definieron como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio; Maslach (1982) lo describe como un síndrome de respuestas crecientes compuestas por sentimientos de agotamiento emocional (desgaste emocional), actitudes negativas hacia los receptores de un servicio (despersonalización), una tendencia a evaluarse así mismo de manera negativa y relacionando sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo (insatisfacción de logro). Después de revisar diversas definiciones elaboradas entre 1974 y 1980 Perlman y Hartman (1982) concluyeron que el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes; agotamiento emocional y, o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. El síndrome de *burnout* trae resultados negativos para el sujeto que lo sufre como para la organización que lo ha contratado; para el primero, puede traer alteraciones cardio-respiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, etc.; para la empresa, deterioro de la calidad en el servicio que otorga el trabajador y, por lo tanto la organización, rotación de personal, ausentismo, problemas de asiduidad, y hasta abandono de trabajo (Burke, 1998; Cordes, Dougherty & Blum, 1997, Daniel & Pérez, 1999; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte & Peiró, 1997; Golembiewski, 1982; Goodman & Boss, 2002; Manzano & Ramos, 2000; Mingote, 1998; Moreno & Oliver, 1993, Schaufeli & Dierendonck, 1995, entre otros). De acuerdo con Buendía y Ramos (2001) la consecuencia del *burnout* es el colapso físico, emocional y cognitivo, lo que obliga a las organizaciones y su personal a dejar o a perder el empleo, a ser trasladados o a tener una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción; ya que es un proceso que de manera voluntaria o involuntaria desentiende al trabajador de su puesto de trabajo como respuesta al estrés y agotamiento experimentado.

## **Apoyo y compromiso organizacional**

Una variable muy asociada a lo cultural es el apoyo organizacional, la cual propone que el estrés consiste en el interjuego de factores en las áreas personal, laboral-organizacional y social-situacional que pueden contribuir de manera negativa o positiva a comportamientos de salud y productividad; Gutiérrez y Ángeles (2012) definen el apoyo laboral organizacional, de acuerdo con el modelo de estrés y apoyos SWS (*Self, Work Social*), como la sensación de que las políticas organizacionales y los elementos del entorno favorecen plenamente la expresión de las capacidades y habilidades de la persona en situación productiva; comprende cultura y clima organizacional armónicos, retribución adecuada, seguridad del empleo, trabajo significativo, recursos materiales e informacionales disponibles, reconocimiento social, relaciones funcionales con grupos de

trabajo, colegas y jefes, y condiciones de trabajo limpias, saludables, ordenadas, agradables y confortables.

Según Fox, Spector y Miles (2001) el estrés se relaciona con el comportamiento contraproducente en el trabajo (violencia, hostilidad, robos, sabotajes y diferentes tipos de conducta destructiva), con bajo compromiso y con altos niveles de ausentismo y enfermedad. Para Allen y Meyer (1990) el compromiso se expresa con actitudes a favor o en contra hacia la organización (afectivo), mediante el cumplimiento de un contrato obligado de trabajo (compromiso normativo) y un compromiso sin opciones, como la única alternativa laboral, sin importar el grado de satisfacción (compromiso de continuidad). Diversos meta análisis demuestran que el compromiso es inverso al estrés en sus tres dimensiones (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002; Podsakoff, LePine & LePine, 2007). De acuerdo con diversos investigadores, existe evidencia metaanalítica que relaciona a la tensión en el trabajo con una pobre o positiva salud física y psicológica con comportamientos de ausentismo (Darr & Johns, 2008; Farrell & Stamm, 1988; Martocchio, Harrison & Berkson, 2000).

### ***Manifestaciones psicósomáticas***

De acuerdo con el DSM V (*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition*), muchos trastornos relacionados con problemas de medicina psiquiátrica se relacionan con el estrés (American Psychiatric Association, 2014); tales como los trastornos de dolor (muscular, cefaleas, menstruales, óseos, entre otros), gastrointestinales, del sueño, sexuales, psiconeuróticos, ansiedad, depresión; sin embargo, no todos estos malestares se pueden atribuir a enfermedades psiquiátricas, desde la manera de abordarlos (American Psychiatric Association, 2014). La investigación sobre trastornos psicósomáticos está basada en dos principios: uno multifactorial, donde se establece que las manifestaciones psicósomáticas se relacionan con múltiples factores como la personalidad (Fernández & Fernández, 1998); el género (Cronkite & Moss, 1984); apoyo social, estilos de afrontamiento y autoestima (Matud & Bethencourt, 2000); autoeficacia (Natvig, Albrektsen, Aderssen & Qvarnstrom (1999); ansiedad y depresión (Kooiman, Bolk, Brand, Trijsburg & Rooijmans (2000) o el estrés (Orejudo & Froján (2005). El segundo principio es el multidisciplinar, donde desde luego es la vinculación con el médico, psiquiatra, psicólogo, antropólogo, administrador, jefe, y otros; en otras palabras, los trastornos psicósomáticos se convierten en variables dependientes e independientes, por ser una respuesta ya sea del individuo (activación simpática), al medio externo (ruido, contaminación) o una interactiva entre la persona y su entorno (proceso), (Sandín, Chorot, Santed & Jiménez, 1995). En el sentido interactivo es la teoría de Lazarus y Folkman (1991), con su modelo de aproximación mediacional cognitiva, la más representativa. Los trastornos psicósomáticos son las dolencias físicas cuya aparición, mantenimiento o agravamiento tienen alta probabilidad de asociarse a factores psicológicos, es decir, muchas de las veces es imposible obtener un diagnóstico clínico que la explique, suelen ser síntomas aislados y no forman parte de un síndrome que coincida con el cuadro de una enfermedad específica y bien definida

(González & Landero, 2006, 2008; López & Belloch, 2002; Sandín, Chorot, Sanden & Jiménez, 1995).

Existen diversos modelos de cómo el estrés es explicado por variables sociales y de personalidad (autoestima, autoeficacia y apoyo social) con impacto en síntomas psicosomáticos (González & Landero, 2008; Fernández, 2000), quienes por medio de ecuaciones estructurales obtuvieron una estructura significativa confirmatoria; en otro caso, Boada, de Diego & Agulló (2004) siguieron el modelo de las características del puesto (MCP) y demostraron mediante ecuaciones de regresión que el clima organizacional y la motivación son predictores del *burnout* y de síntomas psicosomáticos en el trabajo.

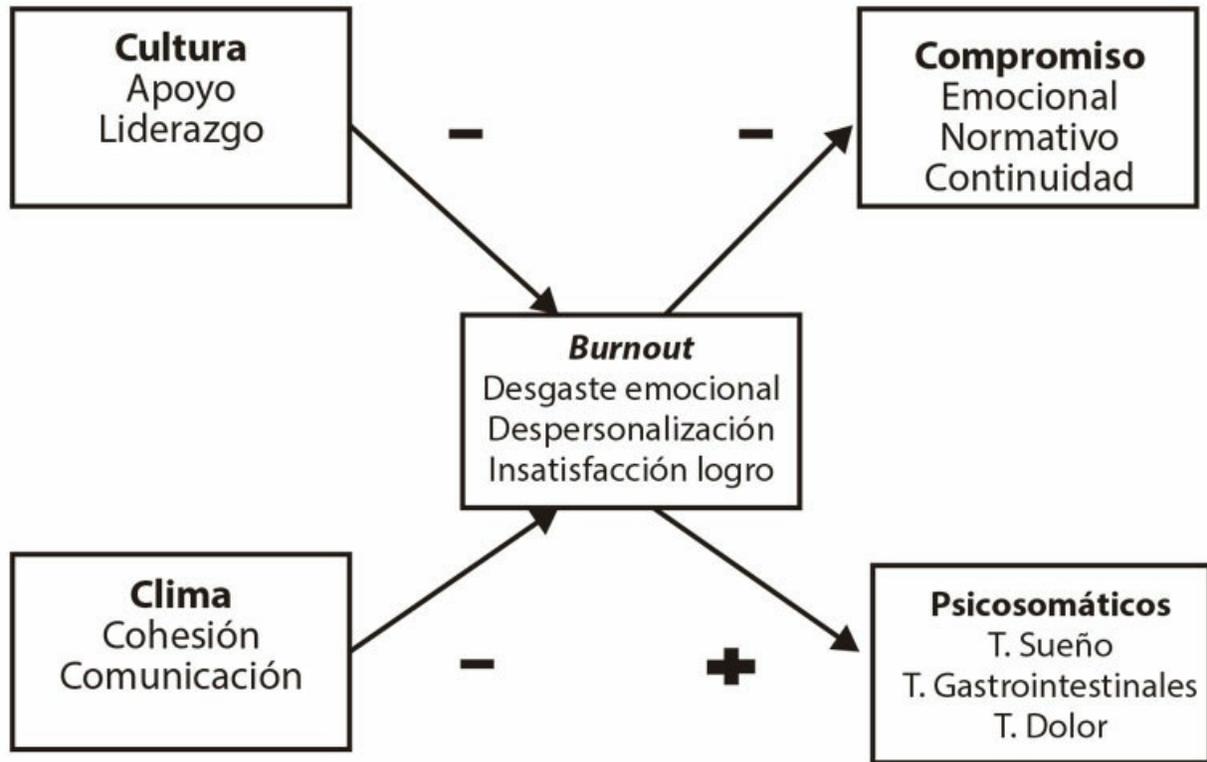
Muchos estudios plantean que el clima laboral se relaciona con salud (Colligan & Higgins, 2005); sin embargo, al entender que la percepción del clima es multifactorial, pocos son los estudios que analizan variables específicas como clima, *burnout* y factores psicosomáticos. En el caso del *burnout* se ha comprobado en diversos meta análisis que éste si se relaciona con salud, específicamente con factores psicosomáticos específicos, particularmente con el cuestionario denominado SQT (síndrome de quemarse por el trabajo) de Gil-Monte y muchos estudios en todo el mundo con el cuestionario de Maslach (Gil-Monte, 2005; Gil-Monte & Peiró, 1997; Juárez-García, Javier, Camacho-Ávila y Placencia-Reyes [en prensa]; Schaufeli, Leiter & Maslach, 2009).

Existen ambientes organizacionales que mantienen una incesante demanda de compromisos, presión extrema, y problemas generadores de estrés, llamadas organizaciones tóxicas (Macklem, 2005). Muchos problemas psicosomáticos operan en este tipo de ambientes; temor, paranoia, ansiedad, entre otros, que se convierten en combinaciones de alto control, baja relación y alta demanda de trabajo (Karasek & Theorell, 1990; Mausner-Dorsch & Eaton, 2000); de aquí que producen situaciones de salud precaria con estrés crónico en los trabajadores: colesterol, tensión muscular, diabetes, hipertensión, úlceras, dolores de cabeza, abuso de sustancias y depresión, lo que provoca cambios en los hábitos de trabajo, en la conducta social del trabajador y en la forma de percibir y afrontar el *burnout* del puesto. Uno de los momentos más complicados en las organizaciones es cuando éstas se encuentran en crisis económica, de reestructura o en liquidación o quiebra (Levin-Epstein, 2002).

Con base en lo anterior y en los modelos de Lazarus y Folkman (1991), Boada, de Diego y Agulló (2004), González y Landero (2008) y los hallazgos de Fernández (2000), quienes utilizaron regresiones y ecuaciones estructurales para analizar modelos específicos con variables similares, se propone un modelo inicial explicativo que busca realizar un análisis de ruta (*path analysis*), de los factores psicosomáticos y el compromiso organizacional, sobre la hipótesis de que la cultura y el clima organizacional generan un ambiente que puede ser estresante (*burnout*) con afectación directa al compromiso organizacional y a la posible generación de factores psicosomáticos.

Por un lado, el modelo de análisis de ruta propone al liderazgo y al apoyo organizacional percibido como variables de cultura, a la cohesión y comunicación como variables de clima; por otro lado, se proponen el desgaste emocional, la

despersonalización y la insatisfacción de logro como variables mediadoras de un probable ambiente estresante en los trabajadores y, por último, el compromiso afectivo, de continuación y normativo, que junto con factores psicossomáticos (trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor) son respuesta a un ambiente sano o tóxico (figura 7-1).



**Figura 7-1.** Modelo explicativo de cultura, clima, burnout y consecuentes (compromiso y psicossomáticos).

La aportación de este estudio fue analizar la situación particular de una empresa trasnacional de telecomunicaciones en México, la cual se vio involucrada en situaciones financieras complejas durante el año 2011<sup>5</sup>; primero, la empresa reportó diversos problemas ocasionados por la disminución de ventas, luego se presentaron muchos conflictos en todos los niveles jerárquicos en virtud de que existían demandas corporativas desde EUA para los trabajadores mexicanos, al mismo tiempo, éstos comenzaron a presentar problemas de salud fuera de los estándares conocidos hasta ese momento: infartos, ausentismos, incremento en los reportes de cefaleas, problemas gastrointestinales, fibromialgias (dolor muscular y de articulaciones), se presentaban renuncias voluntarias por mal ambiente de trabajo, los trabajadores en las encuestas de salida reportaban dificultades de comunicación y cohesión en sus equipos de trabajo y sobre todo problemas con los jefes inmediatos; así mismo se identificó que las personas que se quedaban lo hacían por no tener otras opciones de empleo o porque en realidad tenían un compromiso afectivo con la empresa. Ante una alarmante preocupación de la dirección general por lo que estaba sucediendo en el aspecto financiero y de recursos

humanos decidieron pedir un diagnóstico de clima laboral y salud a consultores externos como proyecto de comportamiento; Dicho estudio consistió en evaluar 31 factores de cultura, clima y salud, por lo que este estudio es parcial con relación a toda la información obtenida, ya que decidió probar un modelo específico con relación al *burnout*. Los responsables de dicho proyecto decidieron utilizar el modelo de análisis de ruta de la figura 7-1 con fines explicativos, utilizando la información disponible. Se consideraron como variables antecedentes el apoyo organizacional percibido, el liderazgo, la comunicación y la cohesión de equipos de trabajo; como variable consecuente y de intermediación al desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro (*burnout*) y como variables consecuentes finales el compromiso afectivo, normativo y de continuación, así como tres variables psicosomáticas; trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Se trató de una investigación no experimental, *expost-facto*, con un muestreo intencional, fue de tipo descriptiva y correlacional entre las variables utilizadas para el análisis de ruta (*path analysis*). (véase Hair, Anderson, Tatham & Black, 2010, Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista, 2000; Johnson, 2000; Kerlinger, 2005).

### ***Participantes***

Se realizó una muestra intencional de 1 629 trabajadores mexicanos que laboraban en una empresa trasnacional de telecomunicaciones, de origen estadounidense con oficinas en la Ciudad de México, Puebla y San Luis Potosí.

1 015 empleados eran del sexo masculino (62.3%) y 614 del femenino (37.7%). Los participantes contaban con edades entre 18 y 78 años (M=35.32 y una D.E. de 8.77 años). El promedio de antigüedad en la empresa fue de 2.94 años; 73.6% fueron de puestos operativos, 20.8% de puestos de administración y supervisión, 4.2% gerentes y 1.4% de puestos directivos. El porcentaje de la muestra tuvo un equivalente al 85.73% del total de la población finita de la organización.

Para medir *Burnout* o desgaste ocupacional y manifestaciones psicosomáticas se utilizó la escala EMEDO de (Uribe Prado, 2008). Para el primer rubro también se recurrió a las subescalas de desgaste emocional (5 reactivos,  $\alpha = 78.7$  de Cronbach), despersonalización (5 reactivos  $\alpha = .63$ ) e insatisfacción de logro (6 reactivos  $\alpha = 74.5$ ) y para el segundo aspecto, las de trastornos de sueño (5 reactivos  $\alpha = .73$ ), gastrointestinales (4 reactivos  $\alpha = .75$ ) y los de dolor (5 reactivos  $\alpha = .84$ ). Para medir cultura y clima organizacional se utilizó el instrumento de Gómez y Vicario (2008). Para cultura se consideró la subescala de liderazgo (5 reactivos  $\alpha = .80$ ), Para clima, se utilizaron las subescalas de comunicación (5 reactivos  $\alpha = .61$ ) y de cohesión (6 reactivos  $\alpha = .71$ ). De la versión de Meyer y Allen para compromiso y apoyo organizacional (considerada variable de cultura) se utilizó la versión adaptada de Littlewood (2008); para compromiso, se emplearon las subescalas de compromiso afectivo (3 reactivos  $\alpha = .56$ ), compromiso normativo (3 reactivos  $\alpha = .53$ ) y compromiso de continuidad (3 reactivos  $\alpha = .50$ ). Por último, para apoyo organizacional percibido (5 reactivos  $\alpha = .83$ ).

En el análisis de ruta se consideraron todas las variables como latentes, ya que fueron

producto de la medición de las mismas mediante variables observadas (reactivos), mismos que no fueron utilizados, por el momento, para probar análisis factoriales; este tipo de interpretación se reportará en otros estudios.

A continuación se definen las variables utilizadas en cada instrumento: desgaste emocional: pérdida progresiva de energía o de recursos emocionales; despersonalización: irritabilidad, actitudes negativas e impersonales hacia clientes, pacientes, alumnos, etc.; insatisfacción de logro: respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo; trastornos psicossomáticos: alteraciones de la salud en términos de presencia de enfermedad; liderazgo: percepción que se tiene sobre la inteligencia, don de mando y responsabilidad del líder con respecto a un grupo; comunicación: nivel de confianza, compañerismo y trabajo en equipo que una persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal; cohesión: unión e integración que se percibe con los compañeros, jefes y subordinados con los cuales se interactúa; compromiso: ser capaz de motivarse a uno mismo y persistir ante las frustraciones, pueden ser afectivos o emocionales, de continuidad como alternativa y normativo o legal y el apoyo percibido: o los recursos percibidos que otorga la organización (véase Uribe Prado, 2015)

## RESULTADOS

La estadística descriptiva se muestra en el cuadro 7-1, donde puede observarse que las variables relacionadas con cultura y clima fueron puntuaciones altas, seguidas de los puntajes de burnout y compromiso, y por último, los puntajes más bajos resultaron ser los de las manifestaciones psicósomáticas. Las alfas de Cronbach muestran valores aceptables en 10 variables, a excepción de las tres variables de compromiso, las cuales con dificultad rebasaron .50, los rangos, medias y desviaciones estándar fueron proporcionales y la muestra (N) para cada variable estuvo entre 99 y 100% del total.

<b>Cuadro 7-1. Estadísticos descriptivos de la muestra de trabajadores de la empresa relacionados con las variables del estudio</b>							
<b>Variable</b>	<b>Constructo</b>	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Media</b>	<b>Desv.Est.</b>	<b><math>\alpha</math></b>
<b>Apoyo organizacional percibido</b>	Cultura	1628	.40	6	3.74	1.15	.83
<b>Liderazgo</b>	Cultura	1629	1	6	4.18	1.16	.80
<b>Comunicación</b>	Clima	1629	1	6	3.88	.95	.61
<b>Cohesión</b>	Clima	1629	.83	6	3.92	.91	.71
<b>Desgaste emocional</b>	<i>Burnout</i>	1629	.60	6	2.74	1.12	.78
<b>Despersonalización</b>	<i>Burnout</i>	1629	.40	5.4	1.94	.68	.63
<b>Insatisfacción logro</b>	<i>Burnout</i>	1629	.83	6	2.64	.97	.74
<b>Compromiso afectivo</b>	Compromiso	1629	.75	6	4.06	.93	.56
<b>Compromiso normativo</b>	Compromiso	1627	.67	6	3.48	1.13	.53
<b>Compromiso continuación</b>	Compromiso	1627	.67	6	2.44	.95	.50
<b>Trastornos sueño</b>	Psicosomático	1625	.60	5.6	1.62	.66	.73
<b>Trastornos gastrointestinales</b>	Psicosomático	1625	1	6	1.59	.73	.75
<b>Trastornos dolor</b>	Psicosomático	1625	.80	6	2.04	.96	.84

$\alpha$  = Coeficiente de Cronbach

Las correlaciones llevadas a cabo entre todas las variables utilizadas para el modelo proporcionaron una aproximación de relaciones en términos de direccionalidad entre ellas, direcciones que después fueron confirmadas por el SEM en términos de regresión; se visualizaron las variables de *burnout* como las mediadoras entre las de clima, cultura y para compromiso afectivo y normativo (todos inversos o negativos), mientras que el síndrome y su impacto en el compromiso de continuación y las de manifestaciones psicósomáticas fueron positivas. (Cuadro 7- 2):

**Cuadro 7-2. Correlaciones entre las variables de estudio**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desgaste emocional	-.41**	-.42**	-.34**	-.52**	-.33**	-.24**	.41**	.51**	.34**	.45**
Despersonalización	-.25**	-.26**	-.30**	-.22**	-.27**	-.16**	.30**	.17**	.14**	.14**
Insatisfacción de logro	-.49**	-.47**	-.38**	-.53**	-.49**	-.33**	.56**	.38**	.28**	.34**

Nota: 1=liderazgo; 2=comunicación; 3=cohesión; 4=apoyo organizacional percibido; 5=compromiso afectivo; 6=c. normativo; 7=c. continuación; 8=trastornos sueño; 9=t. gastrointestinales; 10=t. dolor.  
\*\*  $p \leq .01$

El modelo hipotético de regresión inicial propuesto en la figura 7-1 se replicó en dos modelos derivados del SEM, a su vez, la réplica proporcionó dos modelos con un conjunto de datos aceptables para ajustar. A continuación, en el cuadro 7-3 se muestran los datos obtenidos en dichos modelos, uno y dos (figuras 7-2 y 7-3 respectivamente):

<b>Cuadro 7-3. Estadísticos de bondad de ajuste de los modelos estructurales para explicar el desgaste ocupacional (<i>burnout</i>) y las manifestaciones psicosomáticas</b>								
	$\chi^2$ <sup>a</sup>	gl <sup>b</sup>	$\chi^2/gl$	P	NFI <sup>c</sup>	CFI <sup>d</sup>	PCFI <sup>e</sup>	RMSEA <sup>f</sup> <sub>p</sub>
Modelo 1	3051.3	45	67.8	.000	.640	.641	.317	.203
Modelo 2	228.32	37	6.17	.000	.968	.973	.461	.056

<sup>a</sup> Chi cuadrada.  
<sup>b</sup> Grados de libertad (*Degrees of freedom*).  
<sup>c</sup> Índice de ajuste normalizado (*Normed fit index*).  
<sup>d</sup> Índice de ajuste comparativo (*Comparative fit index*).  
<sup>e</sup> Índice de bondad de ajuste de parsimonia (*Parsimony adjusted measured fit index*).  
<sup>f</sup> Error de aproximación cuadrático medio (*Root mean square error of approximation*).

Como puede observarse en el cuadro 7-3 el primer modelo estimado (figura 7-2), primera réplica del modelo inicial (figura 7-1), tuvo un ajuste global al modelo significativo en términos del valor chi cuadrada ( $\chi^2=3051.3$ ) con 45 grados de libertad, mejorable si sólo se buscara la diferencia entre grupos como prueba de hipótesis, el índice de ajuste normalizado (NFI) para efectos de un ajuste incremental resultó marginal al estar por abajo del .90 deseado, ya que obtuvo .640, dicho valor fue confirmado mediante una segunda medida de ajuste incremental (CFI) con relación al modelo propuesto inicial, nulo ideal o independiente (.641), todavía muy lejano al valor de 1.0 esperado.

Modelo 1, Replica del modelo inicial para explicar manifestaciones psicossomáticas y compromiso con burnout, clima y cultura

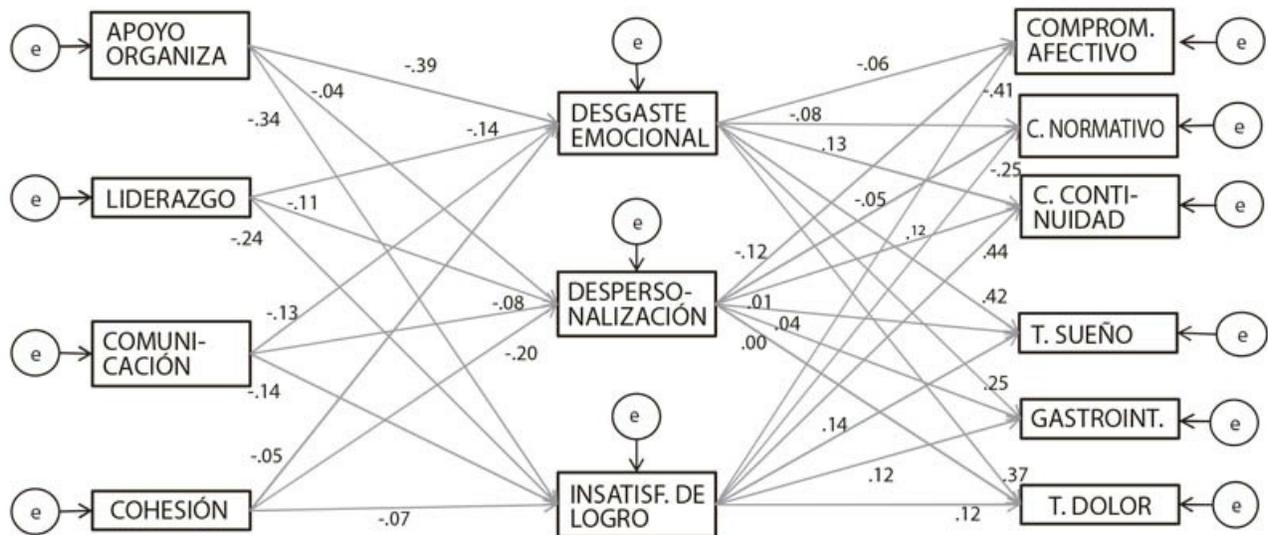


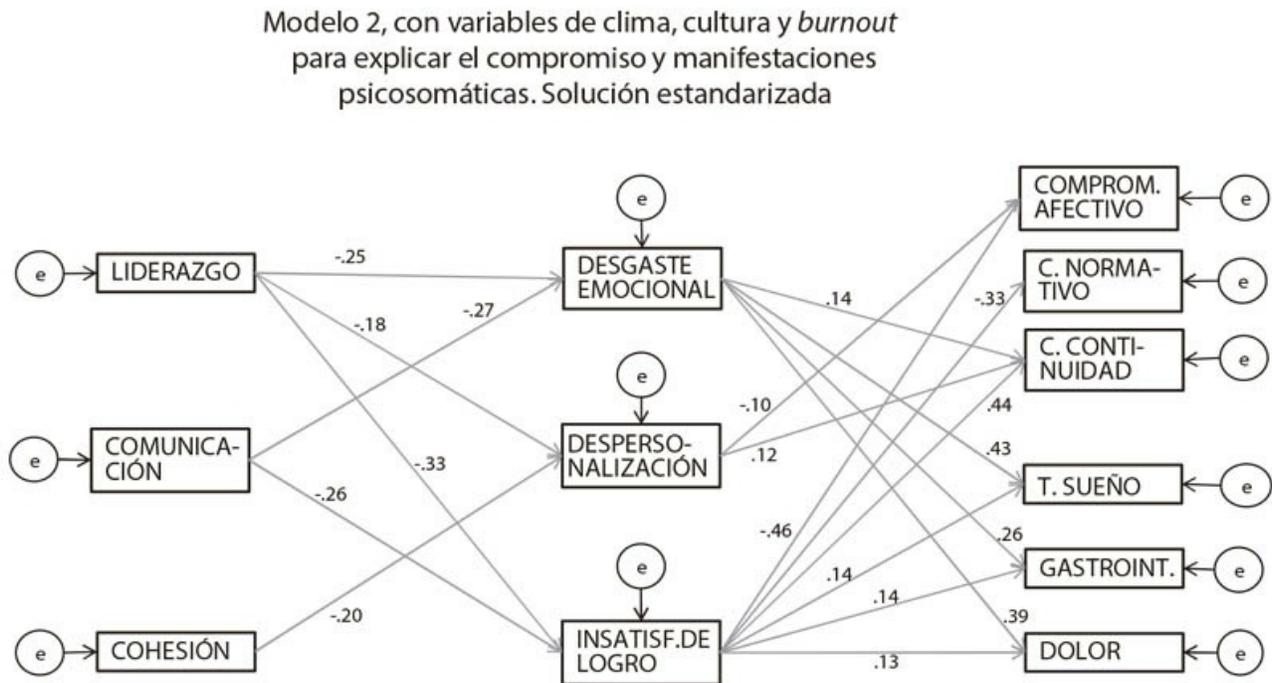
Figura 7-2. Modelo 1. Replica del modelo inicial para explicar manifestaciones psicossomáticas y compromiso con burnout, clima y cultura.

Con relación a la calidad del ajuste del modelo con el número de coeficientes estimados necesarios para un buen nivel de ajuste mostró al parecer un sobreajuste de los datos por contener demasiados coeficientes, lo cual se puso en evidencia mediante el índice de bondad de ajuste de parsimonia (PCFI) con un valor obtenido de .317, todavía muy lejano al 1.0 esperado. Para finalizar, la última medida general de ajuste absoluto que intenta corregir la tendencia del estadístico chi cuadrado para rechazar un modelo especificado con una muestra grande (en nuestro caso N=1629), a partir de la discrepancia por el grado de libertad (45) como si el modelo hubiera sido estimado a partir de la población y no de la muestra estimada (recuérdese que la muestra representó al 85.73% de la población de la empresa investigada), fue el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), con el que se obtuvo un valor de .203, muy por encima del .08 esperado.

Lo anterior permitió analizar las características del modelo 1 de análisis de ruta y esto dio lugar a las siguientes acciones: con base en los estimados de regresión y sus niveles de significancia y de acuerdo con la lógica del principio de máxima verosimilitud, en el que se supone que a partir de un modelo de cocientes de regresión se calcula una función logarítmica que garantiza la mayor probabilidad de explicación de una hipótesis que en su derivada muestra aquellas variables que mejor representen a una ecuación de regresión, se decidió eliminar a la variable de apoyo organizacional percibido completa, así como las relaciones entre desgaste emocional y cohesión, compromiso afectivo y compromiso normativo.

De igual forma se eliminaron las relaciones entre despersonalización con compromiso

normativo, trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor. Al mismo tiempo, buscando relaciones de covarianza se establecieron relaciones entre los índices de error (e) de compromiso y entre los de manifestaciones psicosomáticas. De estas decisiones, se obtuvo el segundo modelo de desarrollo de la figura 7-3, en el cual se observa un modelo explicativo con mucho mayor ajuste al primero (cuadro 7-3).



**Figura 7-3. Modelo 2**, con variables de clima, cultura y *burnout* para explicar el compromiso y manifestaciones psicosomáticas. Solución estandarizada.

De acuerdo con el cuadro 7-3 el segundo modelo propuesto de análisis de ruta, réplica del inicial y ajustado a partir del primero mostró un ajuste global al modelo, significativo en términos del valor de chi cuadrado ( $\chi^2 = 228.32$ ) con 37 grados de libertad, mismo que podría mejorarse en otros estudios si solo se buscara la no significancia como prueba de hipótesis de la diferencia entre grupos, con un ajuste de incrementalidad en el índice de ajuste normalizado (NFI) de .968 muy aceptable, confirmado en una segunda medida de ajuste incremental (CFI) de .973 muy cercano al 1.0 esperado. Con relación a la calidad del ajuste del modelo con el número de coeficientes estimados necesarios se obtuvo un valor de .461 aceptable.

La última medida general de ajuste absoluto que intenta corregir la tendencia del estadístico chi cuadrado para rechazar un modelo especificado con una muestra grande (en nuestro caso  $N=1629$ ) a partir de la discrepancia por el grado de libertad (37) como si el modelo hubiera sido estimado a partir de la población y no de la muestra estimada (recordemos que la muestra representó al 85.73% de la población de la empresa investigada), fue el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), con el que se

obtuvo un aceptable valor de .056, muy por abajo del .08 como máximo de aceptación.

## CONCLUSIONES

La principal propuesta de esta investigación fue evaluar la existencia de un modelo comprensivo de clima, cultura organizacional y *burnout* para explicar algunas manifestaciones psicosomáticas mediante un diagrama de secuencias o análisis de ruta en una organización transnacional en México, En concreto con base en un modelo propuesto de variables o factores latentes (figura 7-1), en las hipótesis puestas a prueba y en los resultados complementarios, puede afirmarse que si bien en teoría el clima y la cultura son diferentes en su conceptualización, para efectos de este estudio ambos funcionaron como variables antecedentes al *burnout* y, por lo tanto al compromiso organizacional y a las manifestaciones psicosomáticas, fungiendo estas dos últimas como consecuentes directos del burnout e indirectos del clima y la cultura; donde el *burnout* es una variable mediadora.

Es importante detenerse en los resultados de confiabilidad de los cuestionarios utilizados; 10 de las 13 variables involucradas obtuvieron puntajes muy satisfactorios, mientras que las tres variables bajas (.50 continuación, .53 normativo y .56 afectivo) correspondieron al instrumento de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) adaptado por Arias Galicia, Varela, Loli y Quintana (2003) al idioma español, la explicación psicométrica podría tener tres propuestas: a) la adaptación realizada al idioma español pudiera tener problemas semánticos y de significado, pues el instrumento original de Allen y Meyer está en idioma inglés, lo que ya fue mencionado por Littlewood (2008) en un estudio posterior a su adaptación, b) coincide que tanto las correlaciones, regresiones y los modelamientos llevados a cabo en esta investigación restaron fuerza a las variables de compromiso organizacional; a la anterior explicación se puede agregar que el compromiso no se relaciona en términos estructurales con el modelo completo, es decir, si bien existe relación estadística significativa entre variables, en el análisis multivariante las correlaciones con compromiso resultaron las más pobres y, c) si se considera que las correlaciones negativas de compromiso y *burnout* son un elemento importante para la conformación de un modelo explicativo, la baja confiabilidad del instrumento de compromiso es una invitación a probar el modelo propuesto con dos perspectivas: observar su consistencia en estudios posteriores como una hipótesis específica y, o estudiar la posibilidad de que dicho compromiso esté relacionado con otras presuntas variables importantes para los mexicanos por descubrir.

En síntesis, relacionado con la confiabilidad, esta experiencia es una invitación a otros investigadores a probar el modelo, modificarlo, como es el caso de eliminar o cambiar compromiso y, el desarrollo de nuevos instrumentos hechos con y para mexicanos. El hallazgo general coincide con diversos estudios que establecen la importancia del clima y la cultura organizacional con la salud de los trabajadores (Colligan & Higgins, 2005; Gil Monte 2005; Gil Monte & Peiró, 1997; Juárez García, Javier, Camacho Ávila & Placencia, [en prensa]; Maslach, 1982; Schneider, 2000). Los resultados muestran que de variables culturales como liderazgo y apoyo organizacional, con seguridad el primero es una de las variables más importantes en cualquier organización, lo que significa que el

reconocimiento a un líder por su grupo de trabajo representa un buen o mal manejo del estrés en términos de probabilidad y, por lo tanto, tanto de sus consecuencias organizacionales (compromiso) como personales (manifestaciones psicosomáticas). El mismo razonamiento debe aplicarse a las variables de clima (comunicación y cohesión).

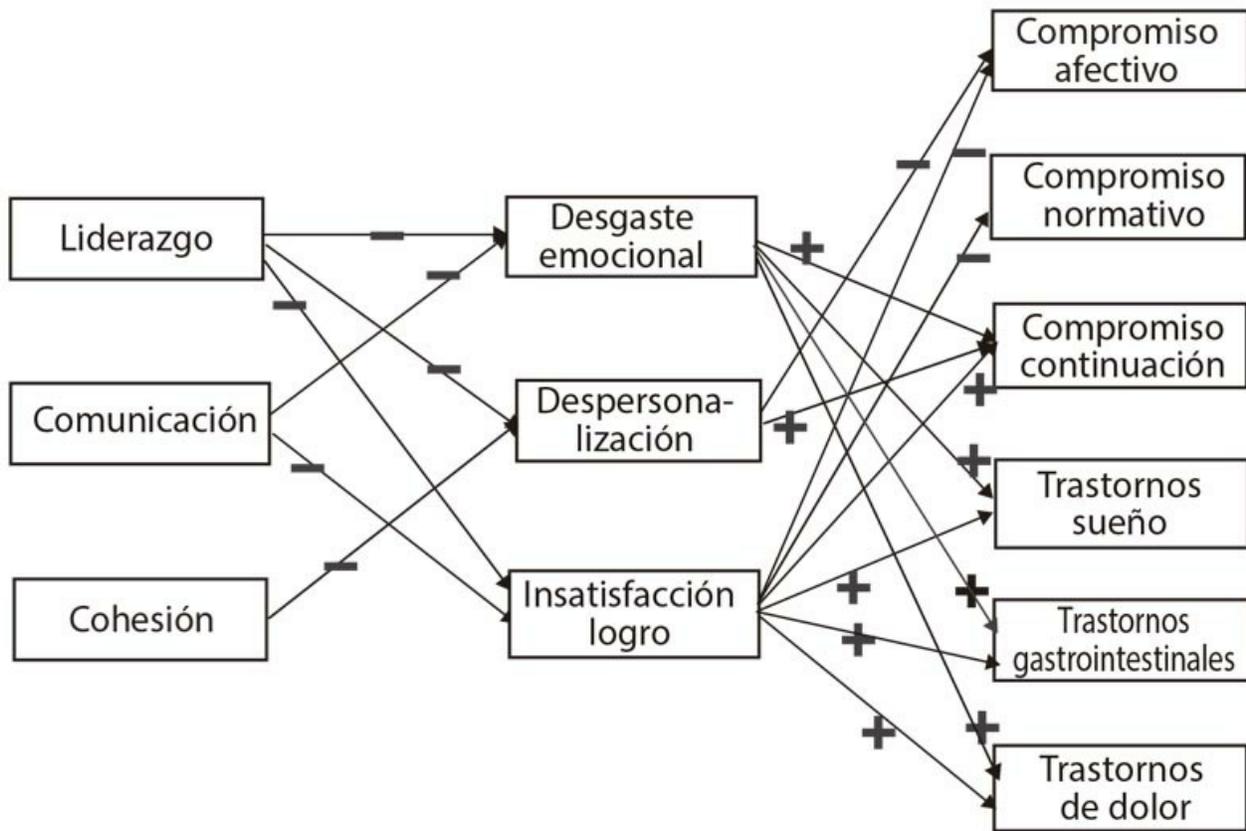
No obstante lo anterior, es recomendable detenerse en el hecho de que el *burnout* no es un concepto global, sino que está conformado por tres factores con lógicas particulares, es decir, el desgaste emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro impactaron de manera distinta al compromiso (afectivo, normativo y de continuación) y a las manifestaciones psicosomáticas estudiadas (trastornos de sueño, gastrointestinales y de dolor); insatisfacción de logro fue la única de las tres variables de *burnout* que correlacionó con todas las de compromiso y manifestaciones, lo que implica que es la más consistente de las tres de desgaste para pronosticar consecuentes.

Todo esto coincide con la literatura que dice que los trastornos psicosomáticos pueden asociarse a factores psicológicos en función del tipo de dolencia, aparición, mantenimiento o agravamiento y no sucede así con síndromes específicos en algunas enfermedades, lo que explica ¿por qué un trastorno puede parecer un síntoma aislado?, cuando en realidad puede ser parte de un cuadro organizacional con origen en el clima o cultura organizacional y su manejo del estrés (González & Landero, 2006, 2008; López & Belloch, 2002; Sandín, Chorot, Santed & Jiménez, 1995). Gil Monte (2005) define al *burnout* como un problema del ambiente laboral, por encima de los problemas individuales, asegurando que la diferencia entre los conceptos de estrés y *burnout* radican en el clima y la cultura organizacional; en este estudio, en esta muestra y con el modelo propuesto, se cree que la aseveración del autor es válida para comprender el uso del constructo burnout en los estudios de clima organizacional en lugar de estrés.

Con base en las cuatro hipótesis probadas y en el modelo explicativo inicial del análisis de ruta se puede afirmar que cuando existe un clima laboral tóxico (Macklem, 2005), es decir negativo o adverso a la productividad y la salud, la probabilidad de que el *burnout* se incremente es alta, y en consecuencia la de disminuir el compromiso afectivo e incrementar el compromiso de continuación, al mismo tiempo la posibilidad de que los trabajadores incrementan sus manifestaciones psicosomáticas es mayor.

Diversos investigadores han encontrado que los factores de compromiso organizacional se relacionan con comportamientos antiproductivos, lo que explica perfectamente la relación encontrada en nuestro modelo cuando a falta de un compromiso afectivo, se puede incrementar el compromiso de continuación, explicando que un trabajador ante un clima laboral adverso y un mal manejo del estrés, prefiera permanecer en la organización a pesar de sus afectos y sentimientos por ésta (Fox, Spector & Miles, 2001; Gutiérrez & Ángeles, 2012 y Allen & Meyer, 1990). Es interesante el hecho de que la despersonalización no se relacionó con las manifestaciones psicosomáticas, lo que podría implicar que este factor de desgaste laboral pudiera estar relacionado con otras variables latentes o con otras variables de clima y con otras manifestaciones psicosomáticas, por lo que es recomendable realizar nuevos estudios al respecto.

Para finalizar, se presenta el modelo final ajustado del análisis de ruta (figura 7-4) que se utilizó para dar respuesta a la dirección general de la empresa estudiada, la cual en su preocupación por entender el incremento de manifestaciones psicósomáticas, rumores y disminución de la productividad solicitó al grupo de investigadores evaluar el clima y la salud organizacional. La respuesta general y recomendación en aquel momento se relacionó con demostrar que en la empresa se había desarrollado un problema de clima laboral (liderazgo equivocado, comunicación deteriorada y problemas de cohesión en los equipos de trabajo), la falta de apoyos para el afrontamiento del estrés y un mal manejo en la comprensión de manifestaciones psicósomáticas.



**Figura 7-4.** Modelo final ajustado de clima *burnout*, compromiso y psicósomáticos.

Es importante señalar que después de este estudio se identificaron muchos trabajadores con hipertensión, colesterol y otros problemas cardiovasculares; además, se logró identificar que las jornadas de trabajo, los problemas de mercado y el liderazgo tenían que ser atendidos con la misma importancia.

Adicional a las conclusiones propias del estudio llevado a cabo, es importante señalar que, desde el punto de vista teórico y metodológico se ha propuesto un modelo que puede significar hallazgos importantes para la prevención de problemas de salud en trabajadores, además el modelo con análisis de ecuaciones estructurales puede ser mejorado de manera significativa con nuevos estudios exploratorios y confirmatorios,

tanto de los instrumentos utilizados como del modelo de ruta propuesto; nuevas muestras y organizaciones, así como una selección de reactivos mediante análisis factoriales pueden dar en un futuro variantes y, o fortalezas al modelo aquí propuesto, las chi cuadradas pueden mejorarse si se busca la no significancia para hipótesis de grupos, independientemente de las pruebas de bondad de ajuste.

Vale la pena aclarar que las variables manejadas como variables de medición (clima, cultura, *burnout*, compromiso y psicosomáticos) deben ser tratados según Byrne (2009) como factores latentes, en particular, la nomenclatura sugerida para el paquete AMOS establece que más que una gráfica de latencia, lo que debe valer es el modelo de representación matemática; en este caso, los factores fueron obtenidos del promedio de los reactivos correspondientes a cada uno, lo cual implicó que el factor o promedio final no era un reactivo (observable), sino un promedio latente contenido en la sumatoria de los reactivos que lo conformaron.

En las figuras originales se correlacionaron a sugerencia del mismo modelo algunos errores de medición, en virtud de que este hecho en promedio mejoraba en un 10% el valor de los pesos de regresión, que oscilan entre .87 a .97. Según el Manual de AMOS (Byrne, 2009) indica que la modificación de índices se origina del supuesto de que las covarianzas entre los errores es 0.0, lo cual es un supuesto que puede corregirse al modificar las relaciones entre errores, si bien no es una análisis válido para mostrar relaciones entre variables, el autor opina que los errores se pueden asociar siempre y cuando se encuentren en un modelo explicativo con otras variables; lo anterior se aplica en este caso, ya que aquí no sólo se explica la relación entre *burnout* y manifestaciones psicosomáticas, sino que se trata de probar un modelo entre factores (clima, cultura, compromiso, *burnout* y aspectos psicosomáticos) en un modelo estructural multivariante, de todas formas, la aclaración es importante. Sea la forma, el método, la técnica, el procedimiento, se considera que esta investigación es valiosa para comprender la importancia de la salud de los trabajadores mexicanos, su relación con la productividad organizacional y el impacto de la investigación en factores psicosociales en México.



## REFERENCIAS

- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). The measurement of antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- American Psychiatric Association (2014). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fifth Edition (DSM-5)*. Arlington, Va.: American Psychiatric Association
- American Psychological Association (2010). *Stress in America: Findings*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Arias-Galicia, F., Varela, S.D., Loli, P.A. y Quintana, O.M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6, 2, 37-67.
- Byrne, B.M. (2009). *Structural Equation Modeling with AMOS*. U.S.A.: Routledge Taylor & Francis Group.
- Boada, iG. J., de Diego, V.R. y Agulló, T.E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, (1), 125-131.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Burke, R.J. (1998). Work and non-work stressors and well-being among police officers: The role of coping. *Anxiety Stress and Coping*, 10, 1-18.
- Chow, I.H.S., & Liu, S.S. (2009). The effect of aligning organizational culture and business strategy with HR systems on firm performance in Chinese enterprises. *International Journal of Human Resource Management*, 20, 2292-2310.
- Colligan, T.W. & Higgins, E.M. (2005). Workplace Stress: Etiology and Consequences. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 21, (2), 89-97.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W. & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Cronkite, R., & Moss, R. (1984). The role of predisposing and moderating factors in the stress-illness relationship. *Journal Health Society Behavior*, 25, (4), 372-393.
- Daniel, E. y Pérez, A. (1999). *El síndrome de Burnout en el médico*. México: Lab Smithkline Beecham.
- Darr, W., & Johns, G. (2008). Work strain, health, and absenteeism: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 293-318.
- Denison, D.R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review*, 21, 619-654.
- European Agency for Safety and Health at Work (2009). *OSH in figures: Stress at work-facts and figures*. Luxembourg: European Communities.
- Farrell, D., & Stamm, C.L. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absence. *Human Relations*, 41, 211-227.
- Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicósomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, (2), 229-235.
- Fernández, R. y Fernández, C. (1998). Actitudes hipocondríacas, síntomas somáticos y afecto negativo. *Psicothema*, 10 (2), 259-270.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30, (1), 159-165.
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gómez, A. y Vicario, M. (2008). *Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. Tesis de Licenciatura inédita, UNAM. México.
- González, R.M.T., y Landero, H.R. (2006). Síntomas psicósomáticos y teoría transaccional del estrés. *Ansiedad Estrés*, 12, (1), 45-61.
- González, R.M.T., y Landero, H.R. (2008). Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicósomáticos mediante ecuaciones estructurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 23, (1), 7-18.

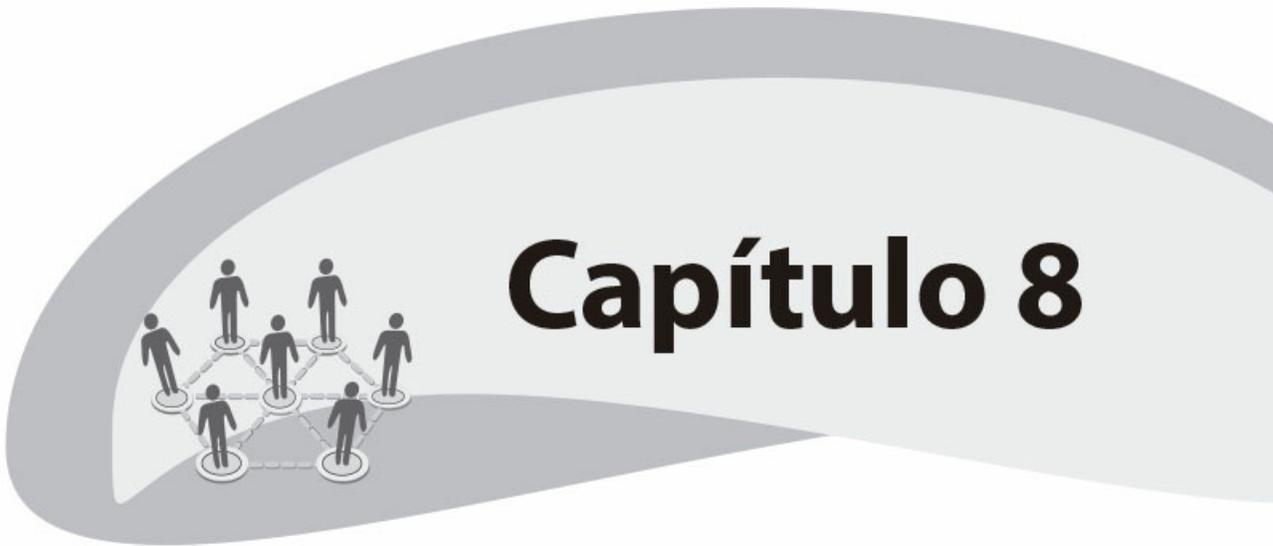
- González-Romá, V., Peiró, J.M., & Tordera, N. (2002). An examination of the antecedents and moderator influences of climate strength. *Journal of Applied Psychology*, 87, 465-473.
- Golembiewski, R.T. (1982). Organization development interventions. En W.S. Paine (Ed.), *Job stress and Burnout*, 229-253. Beverly Hills, CA: Sage.
- Goodman, E.A. & Boss, R.W. (2002). The phase model of burnout and employee turnover, *Journal of Health and Human Services Administration, Summer*, 33-47.
- Gutiérrez, M. R. y Ángeles, J. Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.
- Hair, J.F.Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. y Black, W.C. (2010). *Análisis Multivariante*. Madrid: Pearson-Prentice Hall.
- Hatch, M.J. (2011). Material and meaning in the dynamics of organizational culture and identity with implications for the leadership of organizational change. In N. M. Ashkanasy, C.P. Wilderom, & M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (2nd ed. pp.341-358). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C.C. y, Baptista, L.P. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández-Sampieri, R., Méndez, V.S., y Contreras, S. R. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Revista de Contaduría y Administración*, 59 (1), enero-marzo, 229-257.
- James, L., James, L. & Asch, D. (1990). The measuring of organizations: The role of cognition and values. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture*: 40-89. San Francisco: Jossey-Bass.
- Johnson, D.E. (2000). *Métodos Multivariados Aplicados al Análisis de Datos*. México: International Thomson Editores.
- Jones, A.P., & James, L.R. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perceptions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 201-250.
- Juárez-García, A., Javier, I. A., Camacho-Ávila, A., y Placencia-Reyes, O. (en prensa). Síndrome de Burnout en Población Mexicana: Una Revisión Sistemática. *Revista Salud Mental*.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Health work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Nueva York: Basic Books.
- Kerlinger. F.N. (2005). *Investigación del Comportamiento*. México: McGrawHill
- Kooiman, C., Bolk, J., Brand, R., Trijsburg, R., & Rooijmans, H. (2000). Is alexithymia a risk factor for unexplained physical symptoms in general medical outpatients? *Psychosomatic Medicine*, 62, 768-778.
- Kozlowski, S.W.J., & Doherty, M.L. (1989). Integration of climate and leadership: Examination of a neglected issue. *Journal of Applied Psychology*, 74, 721-742.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1991). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer-Verlag.
- Levin-Epstein, M. (2002). Tackle workplace stress to improve productivity, reduce absenteeism. *Staff Leader*, 15, 12.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R.K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates". *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299.
- Littlewood, Z.H. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional; potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En J. F. Uribe-Prado, (Ed.) *Psicología de la Salud Ocupacional en México*, (pp. 283-324). México: UNAM.
- Littlewood, Z.H. (en prensa). Salud, renuncia psicológica y el jefe. En J.F. Uribe-Prado (Ed.), *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial Manual Moderno-UNAM.
- Litwin, G.H., & Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Harvard University Press.
- López, J. y Belloch, A. (2002). La somatización como síntoma y como síndrome: una revisión del trastorno de somatización. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 7, (2), 73-93.
- Luria, G. (2008). Climate strength-how leaders form consensus. *Leadership Quarterly*, 19 (1), 42-53.
- Macklem, K. (2005). The toxic workplace. *Maclean's*, 118, (5), 34.
- Mandler, G. (1982). The structure of value: Accounting for taste. In M.S. Clark & S.T. Fiske (Eds.). *Affect and cognition: The seventeenth annual Carnegie Symposium on Cognition* (pp. 3-36). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Inc.
- Manzano, G. y Ramos, F. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del*

- Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 197-213.
- Martocchio, J.J., Harrison, D.A., & Berkson, H. (2000). Connections between lower back pain, interventions, and absence from work: A time based meta-analysis. *Personnel Psychology*, 53, 595-624.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Mathieu, J.E., & Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Matud, M., y Bethencourt, J. (2000). Ansiedad, depresión y síntomas psicósomáticos en una muestra de amas de casa. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32 (1), 91-106.
- Mausner-Dorsch, H., & Eaton, W. (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*, 90, 1765-1770.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Mingote, J.C. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5,8, 493.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1993). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: adaptación y nuevas versiones. En M.T. Anguera (Ed.), *Aportaciones recientes a la evaluación psicológica*, 161-172. Barcelona: PPU.
- Natvig, G., Albrektsen, G., Aderssen, N., & Qvarnstrom, U. (1999). School-related stress and psychosomatic symptoms among school adolescents. *Journal of School Health*, 69 (9), 362-368.
- Naumann, S.E., & Bennett, N. (2000). A case for procedural justice climate: Development and test of a multi-level model. *Academy of Management Journal*, 43, 881-889.
- Orejudo, S., y Froján, M. (2005). Síntomas somáticos: Predicción diferencial a través de variables psicológicas, sociodemográficas, estilos de vida y enfermedades. *Anal de Psicología*, 21 (2). 276-285.
- Osgood, C.E., Suci, G.J., & Tannenbaum, P.H. (1957). *The measurement of meaning*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M.G., Torres, T.M. y Chavero, O. (2006). Factores psicosociales de la organización asociados a la presencia de mobbing en docentes universitarios. *Revista Psiquiatría Fac. Med. Barna*, 33 (1), 42-47.
- Payne, R.L. (2000). Climate and culture: How close can they get? In N. M. Ashkanasy, C.P. Wilderom, & M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (pp.163-176). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35 (4), 283-305.
- Podsakoff, N.P., LePine, J.A., & LePine, M.A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intention, turnover and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 438-454.
- Rentsch, J.R. (1990). Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. *Journal of Applied Psychology*, 75, 668-681.
- Roberson, Q.M. (2006). Justice in teams: The effects of interdependence and identification on referent choice and justice climate strength. *Social Justice Research*, 19, (3), 323-344.
- Sandín, B., Chorot, P., Santed, M., y Jiménez, M. (1995). Trastornos psicósomáticos. En A.Belloch, B. Sandín & F. Ramos (Eds.), *Manual de Psicología*, 2 (pp. 402-469), Madrid: McGraw-Hill.
- Schaufeli, W.B. & Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Reports*, 76, 631-647.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14, 204-220.
- Schein, E.H. (2000). Sense and nonsense about culture and climate. In N.M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderom, & M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (pp. xxiii-xxx). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational culture and leadership*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Schneider, B. (2000). The psychological life of organization. En N.M. Ashkanasy, C.P.M. Wilderom & M.F. Peterson (Eds.), *Handbook of organizational culture & climate* (pp. xvii-xxi). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Schneider, B., Ehrhart, M.G. & Macey, W.A. (2011). Perspectives on organizational climate and culture. En S. Zedeck (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 373-414). Washington, DC: American Psychological Association.
- Stern, G.G. (1970). *People in context: Measuring person-environment congruence in education and industry*. Nueva York, NY: Wiley.
- Trice, H.M., & Beyer, J.M. (1993). *The culture of work organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Uribe-Prado, J.F. (2008). *Escala de Desgaste Ocupacional (EDO)*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Uribe-Prado, J.F. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno-UNAM.
- Zohar, D., & Tenne-Gazit, O. (2008). Transformational leadership and group interaction as climate antecedents: A social network analysis. *Journal of Applied Psychology*, 93 (4), 744-757.

## NOTAS

- <sup>3</sup> Proyectos PAPIIT IN302012 e IN303014 financiados por DGAPA-UNAM.
- <sup>4</sup> Este capítulo fue publicado con mayor extensión en: Uribe Prado, J.F., Patlán, P.J. y García, S. A. (2015). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (*path analysis*). *Revista Contaduría y Administración* 60 (2), 447-467.
- <sup>5</sup> En la actualidad la empresa se encuentra en quiebra mercantil dirigida por instituciones fiscales correspondientes en México y EUA.



# **Burnout en profesores universitarios dominicanos y su relación con la satisfacción laboral**

*Patricia Sancho Requena, Ana Jacqueline Ureña Ramírez, José Manuel Tomás Miguel, Amparo Oliver Germes, Laura Galiana Llinares*

# INTRODUCCIÓN

El síndrome de *burnout* tiene una relevancia especial en profesiones de servicio, ya que desde su propia definición (Maslach & Schaufeli, 1993) se plantea que el término hace referencia a una disfunción psicológica, que vendría a ser un tipo de estrés laboral o institucional crónico, generado en esencia en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas.

Antes de su uso en la literatura psicológica, el término *burnout* era utilizado en inglés dentro de la jerga de atletas y deportistas para describir la circunstancia en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera preparado y esforzado para conseguirlos. Ya fuera de este contexto, parece que Bradley (1969) fue el primero en utilizar *staff burnout* para aplicarlo a funcionarios dedicados a vigilar a jóvenes delincuentes en libertad condicional. Sin embargo, la caracterización como tal del síndrome *burnout profesional* se le ha adjudicado a Freudemberger (1974), quien lo acuñó para describir lo que observó en voluntarios de una clínica para toxicómanos en Nueva York, donde trabajaba como psiquiatra. Allí, encontró que, tanto sus colegas como él mismo, experimentaban un agotamiento gradual de sus energías y una pérdida de motivación y entrega, acompañadas de una variedad de síntomas físicos y mentales, y se refirió al fenómeno como: agotamiento de la energía, decepción y pérdida de interés, experimentados por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás. Puede definirse como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que aparece de manera más frecuente en profesionales de servicio en contacto con clientes o usuarios (Gil-Monte & Gil, 2014).

Las denominaciones del síndrome de *burnout* en castellano han sido variadas: síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste psicológico, o incluso quemazón profesional, entre otras. Santiago y Otero (2005), citando a Maslach y Jackson (1980, 1986), dicen que este síndrome tiene implicaciones muy directas en algunos tipos de personas y profesiones cuyo objeto de trabajo son personas, y señalan sus tres dimensiones básicas:

- Agotamiento emocional, un cansancio o fatiga que puede tener diferentes manifestaciones, tanto físicas como psíquicas, o una combinación de ambas.
- Despersonalización, entendida como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Además, el profesional despersonalizado trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja y se muestra cínico, irritable e irónico.
- Sentimiento de bajo logro, falta de realización profesional y, o personal que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente.

En torno a la definición de este concepto giran, entre los diferentes autores, varias concepciones, pero la gran mayoría coinciden en que un componente importante en este fenómeno es el estrés laboral. En este sentido, Maslach y Jackson (1982) lo definen como una respuesta a las tensiones emocionales crónicas derivadas del trato extensivo con otros seres humanos, en particular cuando éstos son problemáticos o tienen dificultades. De este modo, puede considerarse como un tipo de estrés laboral que surge de la interacción proveedor de ayuda-receptor de ayuda. Otra de las definiciones de *burnout*, desde la perspectiva que considera el fenómeno como un proceso, es la planteada por Edelwich y Brodsky (1980), quienes lo conceptualizan como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósitos experimentada por las personas en las profesiones de ayuda como resultado de las condiciones de su trabajo.

De entre las profesiones señaladas como susceptibles de generar *burnout*, destaca el de profesor, cuyo rol en la sociedad actual es retador, pero a la vez estresante. Esto es una verdadera ambivalencia que se siente y que se manifiesta de modos muy diversos. Del profesor se espera que eduque, que forme, que oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad, junto a cambios y reformas de los planes de estudio y a la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo. Existe un gran número de investigaciones que evalúan el *burnout* en docentes y que, sin importar su ubicación geográfica o de los niveles de enseñanza que se analizan, apuntan con firmeza a que los profesores son muy vulnerables a cualquier manifestación de malestar laboral.

Salanova (2003) analizó el efecto que las demandas y recursos de la actividad docente tienen en el bienestar psicológico y la influencia de variables que pueden amortiguar sus efectos negativos, como es el caso de la autoeficacia. Se evaluaron profesores de enseñanza secundaria españoles y algunos de los resultados más relevantes de esa investigación fueron:

- Los profesores perciben dos tipos de obstáculos: uno de tipo social y otro de tipo técnico. Los sociales se refieren a la indisciplina de los alumnos, desinterés y falta de motivación, entre otros. Los técnicos son por ejemplo, los problemas con los recursos tecnológicos del centro, el material didáctico.
- Las demandas a las que los profesores se encuentran más sometidos son la sobrecarga mental y la emocional, pues se exigen altos niveles de concentración, precisión y atención (sobrecarga mental), y su implicación a nivel emocional con los estudiantes, padres y compañeros, (sobrecarga emocional).
- En cuanto a los recursos o protectores en el trabajo, los profesores destacaron la autonomía y el apoyo social recibido de sus compañeros son los más relevantes para afrontar las demandas y los obstáculos de su puesto de trabajo.
- Las mujeres se mostraban más agotadas, menos eficaces y mostraron mayores síntomas depresivos, mientras que los profesores entre 43 a 57 años mostraron mayores niveles de cinismo, menor eficacia profesional y satisfacción laboral.
- Las fuentes de estrés que los profesores consideran más importantes son, por orden

de importancia (Salanova, 2003): 1) la cantidad de trabajo que les sobrepasa ya sea por falta de tiempo o de exceso de tareas; 2) la sobrecarga emocional; 3) la ambigüedad de rol o grado en el que el profesor no tiene claro cuál es su rol como docente; 4) conflicto de rol o grado en el que el profesor percibe instrucciones contradictorias respecto a su cometido; 5) falta de apoyo social por parte de compañeros, centros, etc.; 6) falta de coordinación entre compañeros; 7) desmotivación, apatía e indisciplina por parte de los alumnos; y 8) obstáculos técnicos, como problemas en el material didáctico.

Otro estudio (Xu, 2003) analizaba la relación entre ambos fenómenos en 367 profesores de enseñanza primaria y secundaria, concluyendo que el estrés laboral en el ámbito de la docencia está asociado con fuerza al síndrome de estar quemado.

Ya en el ámbito concreto del profesorado universitario, Santiago y Otero (2005), realizaron un estudio empírico en 628 profesores universitarios de la Universidad de Santiago de Compostela. Este estudio analizó el estrés laboral y el burnout de los profesores de universidad en función de distintas variables y, posteriormente, su relación con la insatisfacción laboral. Los resultados de dicho estudio consolidaron, para los investigadores, al estrés, la insatisfacción laboral y el burnout como fenómenos con alta correlación, con predictores similares y susceptibles de ser explicados por variables de tipo personal, relacional y contextual. Por ejemplo, entre las variables personales el género o la personalidad se han relacionado con el burnout. Las mujeres han mostrado mayores niveles de agotamiento que los hombres, mientras éstos muestran más despersonalización (Herrero, Blanco & Moreno Jiménez, 2014). Por su parte, el neuroticismo aparece asociado a peor salud y bienestar (Herrero, Blanco & Moreno Jiménez, 2014).

De entre los resultados finales del síndrome de quemado, uno de los más estudiados y que, además, puede emplearse como un marcador anticipado de éste (pues puede aparecer mucho antes que otras consecuencias más médico-fisiológicas) es la falta de satisfacción (insatisfacción) con el trabajo. Hablar de satisfacción laboral implica la actitud positiva o el estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral que tiene el sujeto que realiza un trabajo, sea cual sea (Landy y Conte, 2004).

En la misma línea, Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004) señalan que la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal, definida como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas (o negativas) que el individuo tiene hacia su trabajo; que se construyen a partir de la comparación entre los resultados esperados y los obtenidos en efecto en el trabajo. Por su parte, Robbins y Judge (2009) definen la satisfacción en el trabajo como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Muchinsky (2007) dice que la satisfacción es el grado de placer que un empleado obtiene de su trabajo.

Para finalizar con las definiciones de satisfacción laboral, Robbins (2004) refiere que ésta es la actitud general del individuo hacia su trabajo: una persona con una gran

satisfacción con su empleo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.

Las personas que tienen un afecto positivo alto tienden a ser activas, alertas, entusiastas, inspiradas e interesadas; son optimistas acerca de la vida. Mientras, las que tienen afecto negativo alto son pesimistas sobre la vida y ven el vaso medio vacío en lugar de medio lleno (Muchinsky, 2007). La autoestima, por ejemplo, se ha asociado a menudo a la satisfacción laboral (Herrero, Blanco & Moreno Jiménez, 2014). Feixas (2004) refiere, asimismo, que el lugar de trabajo puede proporcionarle a las personas los recursos apropiados para desarrollarse de manera positiva, o puede influir en contra de su comportamiento y realización de tareas y hacer que lleguen a estancarse e incluso a retroceder. También la personalidad se ha asociado en forma negativa a la satisfacción laboral con el neuroticismo y positiva con la amigabilidad, responsabilidad, apertura a la experiencia y extraversión (Herrero, Blanco & Moreno Jiménez, 2014).

Por su parte, Santiago y Otero (2005) explican en relación a lo importante que es el trabajo para el individuo, que los seres humanos se pasan una media de cuarenta horas semanales desarrollando su labor profesional; para algunos el trabajo puede ser una forma importante de satisfacción de muchas de sus necesidades como persona y, en ocasiones, incluso una forma de refugiarse de las preocupaciones y ansiedades derivadas de otros problemas. Otros más, sin embargo, consideran que el trabajo es una fuente constante de estrés, con serias implicaciones a diversos niveles. Las condiciones (materiales y psicológicas) en que se ejerce pueden afectar al núcleo mismo de la experiencia existencial. El reconocimiento por los demás de un cierto estatus social y sentimiento de pertenencia social separan el grado de éxito de cada uno en su trabajo (Comisión Independiente, Población y Calidad de Vida, Elegir el Futuro, 1999).

En el caso de los docentes, pueden distinguirse dos perspectivas (Maita, Rodríguez, Gutiérrez & Núñez, 2011; Padrón, 1994): a) la perspectiva personal, en la cual la satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo, cuando se proyecta de manera directa de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto, a la vez que se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona y, b) la perspectiva profesional, donde las relaciones personales, tanto en el centro del trabajo como en el entorno, son las que determinan la satisfacción/insatisfacción del individuo. Para Ogando (2006) es obvio que la actitud del docente afecta el rendimiento académico y el desarrollo personal del alumnado, por lo cual, un cambio actitudinal del docente, motivará cambios en su práctica e incidirá en el rendimiento del alumnado, y todo ello puede reflejarse en su satisfacción laboral.

A medida que el profesorado avanza en su carrera docente y enfrenta los inconvenientes propios de la carrera (salario, condiciones ambientales, ambigüedad de rol, entre otros), acompañado de la poca o mucha motivación y de su identificación con la labor que realiza, puede acelerar la insatisfacción por lo que hacen, hasta generar un nivel de estrés en el individuo que puede convertirse en parte cotidiana de su vida y alimentar el *burnout*. De acuerdo a Santiago y Otero (2005), el estrés laboral puede tener efectos sobre el bienestar personal, de hecho es bien conocido que los tiene con alta

probabilidad (p. ej., la irritabilidad, apatía, insatisfacción laboral, pérdida de autoestima), sobre la conducta (abuso de alcohol, tabaco y otras sustancias, entre otros) y sobre la salud física y psicológica del trabajador (p. ej., úlceras, incremento de la presión arterial, depresión). De la misma manera, a nivel colectivo puede deteriorar la salud organizacional.

Matud, García y Matud (2002) estudiaron a 223 profesores, y encontraron que la insatisfacción con el trabajo asociada a los cambios negativos e incontrolables en la presión del trabajo tenían una correlación significativa con síntomas de depresión, ansiedad e insomnio. De igual forma, se sabe que el trabajo individual y aislado es también una característica generalizada en el profesorado de la educación superior mexicana (Marum, 2003). Otro estudio realizado en Colombia, con 240 docentes, indica altas proporciones de inconformidad de los profesores frente al apoyo social percibido, así como en las relaciones interpersonales y las compensaciones económicas en el trabajo (Restrepo, Colorado y Cabrera, 2006). Todo ello se asocia a la insatisfacción. Moriana y Herruzo, (2004) destacan que en el ámbito del trabajo docente, como consecuencia de la situación integral del grado de satisfacción de los profesores, los índices de absentismo y bajas laborales, implican un alto coste para la administración educativa (Verdugo, Guzmán, Moy, Meda & González, 2008).

Hay amplias diferencias en lo que las personas esperan de su trabajo y, por tanto, diferentes reacciones. La teoría de la discrepancia de Locke postula que la satisfacción laboral aparece si el empleo permite el cumplimiento de los valores laborales del individuo (Gil Monte & Gil, 2014). Como señala Hullin (1991), mientras para algunos los puestos con responsabilidad pueden ser insatisfactorios debido al estrés y los problemas que acarrea la responsabilidad, otros pueden justamente encontrar en la responsabilidad una fuente de afecto positivo. Esas diferencias individuales ante condiciones laborales también las ha hecho notar Muchinsky (2007). Los trabajos desafiantes pueden ser satisfactorios para algunos debido a cómo se sienten consigo mismos después de completar asignaciones laborales difíciles; otros pueden encontrar irrelevantes estas recompensas intrínsecas.

Aamodt (2010) también señala como principales antecedentes de la satisfacción las predisposiciones individuales, pero añade también otro buen número de antecedentes, como las expectativas laborales, la adecuación de la organización, percepción de justicia, relaciones personales, y factores estresantes del trabajo. La teoría de las diferencias individuales postula que cierta variabilidad en la satisfacción laboral se debe a una tendencia personal del individuo, a través de diversas situaciones, a disfrutar lo que hace.

Aunque los factores y diferencias individuales son importantes, lo cierto es que entre los antecedentes de la satisfacción laboral también se encuentran las condiciones propias del entorno laboral. Así, Davis y Newstrom (1999) citan como los principales factores de satisfacción laboral los siguientes: trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Olivares, Quintana, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado (2006) mencionan otros factores que repercuten en la satisfacción, y que no forman parte de la atmósfera laboral, como, por

ejemplo, edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre, actitudes recreativas practicadas, afiliaciones sociales, relaciones con familiares, etc. También la compatibilidad entre personalidad y puesto, puede incrementar la satisfacción. Judge, Heller y Mount (2002), en relación a este último aspecto, establecieron un vínculo entre los rasgos de personalidad y la satisfacción laboral. Se encontró que la satisfacción laboral correlacionaba de manera negativa con neuroticismo, de forma casi nula con apertura a la experiencia, y positiva con extraversión, amabilidad y responsabilidad. En conjunto estos cinco grandes rasgos de personalidad tuvieron un coeficiente de correlación múltiple de positiva y elevada con la satisfacción laboral.

Maita y colaboradores (2011) ligan factores externos a la tarea, la satisfacción o insatisfacción laboral, y los resumen en cinco componentes: el salario, las condiciones de trabajo, los beneficios monetarios o compensaciones más allá del salario, la supervisión, y la institución. Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) señalan al reconocimiento, las recompensas, las condiciones de trabajo, la supervisión, las relaciones con los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa como los parámetros de medida de la satisfacción laboral, todo ellos parámetros externos al trabajador. Palma (1999) generó siete factores que influirían en la satisfacción laboral: a) condiciones físicas y, o materiales; b) beneficios laborales y, o remunerativos; c) políticas administrativas; d) relaciones sociales; e) desarrollo personal; f) desempeño de áreas: es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que trabaja; y, g) relación con la autoridad. Schultz (1991), aunque coincide con la mayoría de los autores citados en cuanto a los aspectos organizacionales que influyen en la satisfacción, explica que hay otros que no forman parte de la atmósfera laboral, que ésta depende también de la edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, condición social, actividades recreativas y de tiempo libre, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales. Por ejemplo, en el caso de la edad, a medida que los trabajadores se hacen mayores tienden a estar un poco más insatisfechos con su trabajo. Al principio parecen reducir sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a la situación laboral. Después su satisfacción puede mermar, pues los ascensos son menos frecuentes y se enfrentan a las realidades de la jubilación (Newstrom, 2011).

Como puede verse, existe abundante literatura a nivel mundial, y también en el contexto Iberoamericano, en torno a las condiciones personales y laborales de los trabajadores de la educación y, en concreto, sobre los educadores y sus relaciones con el síndrome de quemarse en el trabajo y la satisfacción laboral. No obstante, siempre es importante acumular nueva evidencia en muestras de poblaciones específicas. En el caso del presente capítulo se quieren poner a prueba los efectos de un cierto número de variables personales y organizacionales sobre el *burnout*, el cual, en último término, se hipotetiza que afectará de manera adversa a la satisfacción laboral.

# MÉTODO

## Muestra y procedimiento

La muestra bajo estudio se reclutó dentro de una investigación sobre calidad docente en profesores universitarios de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD). Se escogieron, de entre todas las facultades de la universidad, algunas de las más grandes y, o representativas, con la intención de que quedaran recogidas las diversas ramas de conocimiento. En concreto, se muestreó en las facultades de: Derecho, Letras, Farmacia, Matemáticas, Biología, Psicología, Educación Física, Contabilidad, Administración y Medicina. Allí se preguntó a los alumnos de último curso del grado por los tres profesores que, a su juicio, mejor y peor representarían las características (listadas) del buen docente en los años del grado. Esto generó un listado de profesores con mayor y menor cumplimiento de las características del buen docente en cada titulación, del que se escogieron como docentes que cumplían los criterios (o no), a los que conseguían el máximo acuerdo (por encima del cuartil 3). El listado total de profesores escogidos por cumplir o incumplir por una elevada proporción resultó en 209 (116 cumplían y 93 no), a los que se les ofreció participar en la encuesta. Respondieron 132 (80 que cumplían y 42 que no), una tasa de respuesta general del 58.37%. La tasa de respuesta de los que no cumplían los criterios fue del 45.16%, y del 68.96% entre los que sí cumplían.

La muestra final eran en su mayoría hombres (69.7%), con media de edad de 55 años ( $DT= 8.79$ ). Por titulación, un 4.5% tenía estudios de grado, un 18.9% especialidad, un 61.4% maestría y, por último, un 15.2% eran doctores. El 27.3% dan clase a entre 1 a 150 alumnos por cuatrimestre, 33.3% a entre 151 y 300, mientras que 39.4% tienen entre 301 y 500 alumnos. Por áreas, 16.7% eran profesores de derecho, en humanidades estaba 20.5%, en ciencias médicas 18.9%, en básicas o fundamentales 15.2% y, 28.8% en economía.

## Instrumentos de medida

La encuesta que debían complementar constaba de distintas secciones, de las que solamente se comentarán aquí las relevantes para este estudio. Además de los sociodemográficos, como edad, sexo, titulación, facultad, número de alumnos, carga de horas trabajadas en la UASD y en otros trabajos fuera de la misma, se les pidió que contestaran a una serie de cuestionarios, todos ellos con formato de respuesta tipo Likert, que se detallan a continuación:

- Autoestima de Rosenberg (1965), con 10 reactivos y fiabilidad de .78.
- Escala de Valores Personales de Schwartz (Schwartz & Bilsky, 1987; actualizado en Schwartz, 1994). Se trata de un instrumento que mide el acuerdo con 34 valores, que

se reducen a tres dimensiones: valores individuales ( $\alpha = .81$ ), valores colectivos ( $\alpha = .54$ ) y valores mixtos ( $\alpha = .69$ ).

- Inventario de los Cinco Grandes (BFI; John & Srivastava, 1999). 44 ítems que miden: extraversión ( $\alpha = .68$ ); neuroticismo ( $\alpha = .63$ ); amabilidad ( $\alpha = .45$ ); responsabilidad ( $\alpha = .55$ ); y apertura ( $\alpha = .78$ ).
- *Maslach Burnout Inventory* escolar (MBI-ES, Maslach, Jackson & Leiter, 1996), escala de 22 reactivos que evalúa las tres dimensiones del *burnout*: despersonalización ( $\alpha = .54$ ); realización personal ( $\alpha = .72$ ) y, cansancio emocional ( $\alpha = .77$ ).
- Escala de satisfacción con la vida (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985), compuesta por cinco reactivos y fiabilidad ( $\alpha$ ) de 0.87.
- Escala de satisfacción docente (Durán, Extremera & Rey, 2001) compuesta por 22 reactivos que miden el nivel de satisfacción que el docente presenta en su trabajo ( $\alpha = 0.86$ ).

## **Análisis estadísticos**

Los análisis estadísticos incluyen un modelo estructural con variables observables (*path analysis*) de carácter predictivo en que se evalúa el impacto de ciertos antecedentes demográficos (sexo, edad), personales (valores, autoestima, personalidad), y condiciones laborales (horas de trabajo, facultad), sobre el *burnout* (cansancio, realización y despersonalización), que medirían el efecto sobre la satisfacción (figura 8-1). Los análisis se han realizado mediante EQS 6.1. Para evaluar la bondad de ajuste de estos modelos se han empleado diversos estadísticos e índices. En concreto se emplean los disponibles en EQS y recomendados en la literatura, pertenecientes a diversas familias: a) el estadístico de chi cuadrada; b) CFI (*ComparativeFitIndex*); c) RMSEA (*Root Mean Squared Error of Approximation*) y, d) GFI.

# RESULTADOS

En un inicio se plantea un modelo a priori (figura 8-1) donde se cuenta con una serie de variables independientes, tales como sexo, edad, horas de trabajo dentro y fuera de la universidad, valores individuales, autoestima, los cinco grandes factores de personalidad, y la facultad de pertenencia, en este caso derecho, medicina, economía o humanidades<sup>6</sup>. El modelo plantea que estas variables exógenas, que representan tanto condiciones personales como del trabajo, tienen capacidad predictiva sobre el *burnout* (cansancio, despersonalización y realización), cuyas dimensiones actúan como mediadoras entre las primeras y la satisfacción. En este primer modelo se asume que todas las variables independientes y exógenas se encuentran correlacionadas.

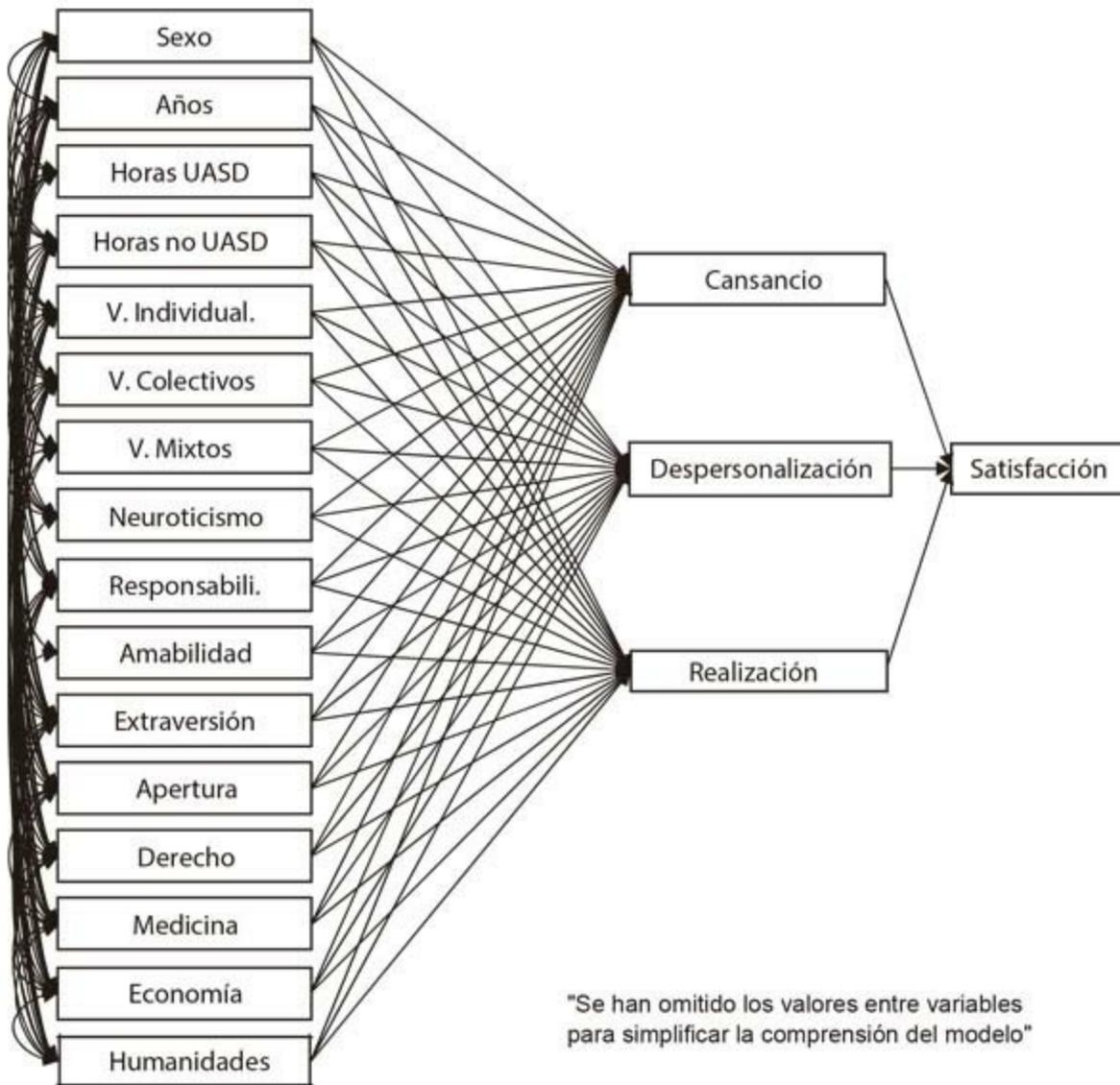


Figura 8-1. Modelo inicial de predicción de la satisfacción laboral a través del *burnout* en docentes universitarios

Tras la puesta a prueba del modelo inicial, que presentaba un ajuste inadecuado ( $c^2(34) = 234.34, p < .0001$ ),  $CFI = .713$ ,  $GFI = .913$ ,  $SRMR = .068$  y  $RMSEA = .212$  [IC 90% .186 a .237]) se realizaron algunas modificaciones para lograr un ajuste correcto. Las modificaciones consistieron en eliminar relaciones no significativas prácticamente nulas y la introducción, de acuerdo a las sugerencias de la Prueba de multiplicadores de Lagrange, de algún efecto adicional. Además, las variables exógenas que no guardaron ninguna relación con burnout o satisfacción en absoluto (tres dimensiones de personalidad, valores colectivos y mixtos, horas trabajadas en la UASD), también se eliminaron del modelo. Esto dio lugar al modelo final, que tuvo muy buen ajuste:  $c^2(10) = 25.215, p < .01$ ,  $CFI = .964$ ,  $GFI = .977$ ,  $SRMR = .029$  y  $RMSEA = .108$  [IC 90% .056 a .160]. El modelo definitivo se muestra en la figura 8-2, donde para facilitar su interpretación sólo aparecen las relaciones significativas en estadística.

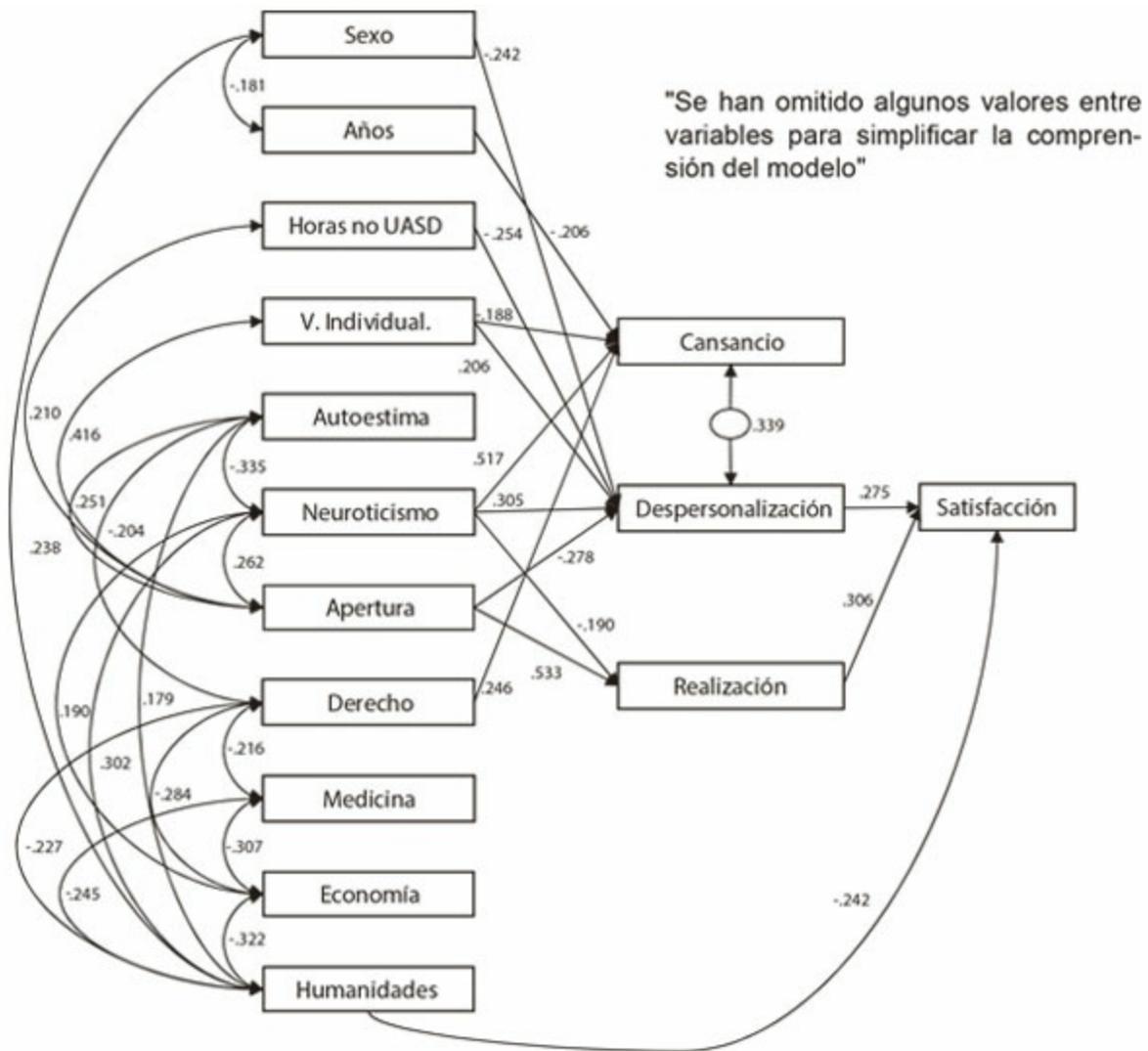


Figura 8-2. Modelo final de predicción de la satisfacción laboral a través del *burnout* en docentes universitarios.

En primer lugar, se puede observar que no todas las variables independientes tuvieron un efecto significativo sobre el *burnout*. De este modo, el cansancio sólo se vio afectado de manera negativa por la edad y los valores del individuo, y positiva por el neuroticismo (con el efecto más potente) los profesores de la facultad de derecho declararon sentirse mucho más cansados. En conjunto, los predictores del cansancio explicaron un 35.2% de la varianza de éste.

La dimensión de despersonalización se vio afectada por el sexo, las mujeres estaban menos despersonalizadas que los hombres, las horas de trabajo fuera de la universidad (cuanto más se trabajaba fuera, menos despersonalizados se estaba) y la apertura, de forma negativa y, de nuevo, por los valores y el neuroticismo de forma positiva. El efecto conjunto de todos ellos alcanzó un porcentaje de varianza explicada del 38%. Por su parte, la realización sólo se vio afectada de manera significativa por el neuroticismo, a más neuroticismo menos realización, y la apertura, tuvo una positiva relación con la realización. El porcentaje de varianza de la realización explicada por todos estos efectos alcanzó 41.5%.

En segundo lugar, en cuanto al carácter mediador de las tres dimensiones de burnout, fueron la despersonalización y la realización quienes tuvieron un efecto positivo y directo sobre la satisfacción; el cansancio perdió su significativa relación estadística con esta variable final. Puede destacarse el efecto negativo y directo que ejerció la pertenencia de los docentes a la Facultad de Humanidades sobre la satisfacción (se mostraron más insatisfechos que los del resto de facultades); por lo que hubo que incluirlo en el modelo para su adecuado ajuste. El conjunto de predictores de la satisfacción laboral explicó 20.2% de ésta.

## CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El trabajo de investigación que se presenta pone a prueba la relación existente entre determinadas variables personales y organizacionales sobre el *burnout* y como éste, a su vez, afecta de manera adversa la satisfacción laboral, por lo que puede, así, tener un carácter mediador. En esta ocasión, se puso a prueba esta relación en una de las profesiones cuyo objeto son las personas y en la que, tal y cómo señalan Maslach y Jackson (1982), este síndrome tiene implicaciones directas: los docentes. Para ello se planteó un modelo de ecuaciones estructurales en una muestra de profesores universitarios pertenecientes a la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) en la República Dominicana.

Los resultados mostraron cómo, en efecto, existe un efecto del *burnout* sobre la satisfacción, lo que va en relativa consonancia con los hallados en otros estudios (p. ej., Matud, García & Matud, 2002; Santiago & Otero, 2005; Restrepo, Colorado & Cabrera, 2006). Sin embargo, no todas las dimensiones del síndrome mostraron un efecto significativo sobre esta variable, ni en la dirección esperada. De este modo, cuando se puso a prueba el modelo los resultados señalaron que tan sólo la despersonalización y la realización tienen un efecto positivo sobre la satisfacción laboral, con un peso de la relación similar en ambos casos. Mientras que parece lógico y va en consonancia con resultados anteriores, que los docentes más realizados tengan mayor satisfacción en el trabajo, el efecto positivo de la despersonalización es más intrigante.

Cuanto más alto fue el nivel de despersonalización, mayor fue el grado de satisfacción que se refleja con respecto a su vida laboral. Es como si los docentes del sistema universitario dominicano (con una carga docente extrema para los estándares de universidades de países más desarrollados), se protegieran mediante la despersonalización y, al alejarse de su práctica docente se sintieran más satisfechos. El cansancio no tuvo un efecto significativo sobre la satisfacción laboral.

De este modo, la predicción de la satisfacción laboral respecto al *burnout* reafirma los resultados obtenidos por Santiago y Otero (2005), entre otros, que ya señalaban la relación entre la insatisfacción y este síndrome. Además, en el caso concreto de docentes universitarios, destaca en el modelo el efecto estadísticamente significativo y negativo que tuvo la pertenencia a la Facultad de Humanidades para con la satisfacción, además si se toma en cuenta que esta variable no tuvo una relación directa con ninguna de las dimensiones de *burnout*, sólo afecta a la satisfacción laboral. Ésta, junto con las dos dimensiones del síndrome, alcanzó a explicar un porcentaje considerable de la satisfacción con el trabajo.

Con respecto a las variables que afectan a las dimensiones de *burnout*, son diversas las relaciones halladas. De este modo, en primer lugar el cansancio físico y luego, la edad afectaron de forma negativa al cansancio emocional; los profesores de más edad se han adaptado mejor al cansancio emocional derivado de su práctica docente. Este resultado no va en plena consonancia, por ejemplo, con los resultados de Salanova (2003), quien encontró que el *burnout* era peor entre los 43 a 57 años. Ahora bien, puede ser que en

frangas de edad más elevadas, baje el cansancio, lo que podría explicar nuestros resultados. Parece ser que, en general, los trabajadores pierden satisfacción laboral conforme avanza su vida (Newstrom, 2011). Sin embargo, al menos en el caso de los docentes universitarios, esta insatisfacción no se debe al cansancio y éste, a su vez, no se provoca debido a que los trabajadores sean más grandes, puesto que éstos experimentan menor cansancio que los de mayor edad. Esta misma relación se refleja en el modelo para los valores, que tienen un efecto significativamente negativo sobre el cansancio, de modo que la presencia de más valores individuales hace que el trabajador se sienta menos cansado a nivel emocional.

El neuroticismo, por su parte, tuvo un efecto positivo sobre el cansancio. Es decir, un alto nivel de neuroticismo produce un nivel de cansancio más elevado, que se puede traducir también en peor salud y, o bienestar; sin embargo, el género no mostró una relación estadística significativa con respecto al cansancio, en contraposición a lo mostrado en otros estudios (Herrero *et al.*, 2014). Así mismo, cabe destacar que los profesores de la facultad de derecho mostraron un nivel de cansancio más elevado. Todas estas variables mencionadas fueron capaces de explicar 35.2% del cansancio laboral de los docentes, un porcentaje lo bastante elevado como para tenerlas en cuenta.

La segunda dimensión de *burnout*, la despersonalización, se vio afectada por el género de forma negativa. En este caso, si se considera que en los datos el valor menor lo ocupaban los hombres, se puede afirmar que éstos son los que tienen niveles más altos de despersonalización, tal y como ocurría en la investigación de Herrero y colaboradores (2014). Las horas de trabajo fuera de la universidad también afectaron a la despersonalización de modo negativo: un mayor número de horas de actividad laboral fuera de la universidad produjo menor despersonalización. Esto está en consonancia con las afirmaciones de autores como Salanova (2003), que señalan la relación entre la cantidad de trabajo, que está directamente relacionada con las horas de trabajo y el estrés.

Por otra parte, se puede argüir que el trabajo fuera de la universidad puede tener dos efectos beneficiosos, uno la variedad y otro unos ingresos aumentados. Lo mismo ocurre en el caso de la apertura, que un nivel elevado se tradujo en menos despersonalización, mientras que por el contrario, tanto los valores como el neuroticismo tuvieron un efecto positivo sobre la despersonalización. De este modo, una puntuación más baja en valores individuales se refleja en más despersonalización. Por otra parte, niveles elevados de neuroticismo producen una mayor despersonalización. Todas estas dimensiones explicaron 38% de la dimensión.

En el caso de la tercera dimensión de *burnout*, tan sólo se vio afectada por el neuroticismo y la apertura. Niveles más bajos de neuroticismo aumentaban la posibilidad de realización en el trabajo. Del mismo modo en que ocurría en la dimensión anterior, la apertura fue un factor de protección, con un efecto positivo sobre la realización. Estas dos variables explicaron 41.5% de la realización, un porcentaje más elevado que en las anteriores dimensiones y, además, de gran relevancia teniendo en cuenta que son sólo dos variables. En este caso, ambos aspectos de personalidad.

Así pues, el modelo señala la importancia de determinados factores de personalidad, como son el neuroticismo y la apertura, que en otras ocasiones habían demostrado su influencia directa en la satisfacción laboral (Herrero *et al.*, 2014; Judge *et al.*, 2002), pero en esta ocasión exponen su influencia siempre mediada por dos dimensiones de *burnout*: la despersonalización y la realización. Este hecho postula una nueva perspectiva a la que se le deberá prestar especial atención en futuras investigaciones, para comprobar si esta relación se replica en otros profesionales.

Por otra parte, con respecto a la teoría de la discrepancia de Locke (1976) en la que se postula que la satisfacción laboral aparece si el empleo permite el cumplimiento de los valores laborales del individuo (Gil Monte & Gil, 2014), al igual que en el caso anterior, este efecto de los valores sobre la satisfacción laboral parece estar mediado por el *burnout*, más en concreto por la despersonalización. Al tomar esto en cuenta, y el escaso efecto de otras variables del modelo, se podría afirmar que se trata de una perspectiva más profesional que personal de la satisfacción laboral del individuo (Maita, Rodríguez, Gutiérrez & Núñez, 2011; Padrón, 1994), donde ésta se encuentra determinada por el propio trabajo y sus condiciones. Quizás la perspectiva personal, y su influencia en la satisfacción laboral, estén mediadas por las dimensiones de *burnout*. Así, puede significar éste un nuevo punto desde el que explorar la satisfacción laboral de los docentes universitarios; no obstante, también hay que tener en cuenta que este desgaste explicó tan sólo 20.2% de la satisfacción laboral. Por tanto, es necesario continuar en el estudio de este factor, determinante para mejorar la vida de los trabajadores.

Sin embargo, con los resultados de que se dispone, y a modo de conclusión, se puede afirmar que, variables como el nivel de neuroticismo, la apertura y los valores son factores importantes en la predicción del *burnout*, en consonancia con los resultados hallados por otros autores (Gil Monte & Gil, 2014; Herrero *et al.*, 2014) y que esté, a su vez, supone una influencia de considerable importancia de cara a aumentar la satisfacción con la vida de los docentes. Por tanto, prestar atención a estos factores tendrá efectos positivos hacia la vida de estas personas, pero además, tal y como señalan Verdugo y colaboradores (2008), supondría un importante ahorro a la administración educativa.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología Industrial-organizacional: Un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores.
- Bradley, H.B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, 15, 359-370.
- Comisión Independiente sobre la Población y la Calidad de Vida (1999). *Elegir el futuro. Un programa radical para la mejora sostenible de la calidad de vida*. Madrid: Fundación Santa María-Iepala.
- Davis, K. & Newstrom J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Durán, M., Extremera, N. & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: Un estudio en Educación Primaria, Secundaria y Superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 45-62.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human SciencePress.
- Feixas, M. (2004). La influencia de factores personales, institucionales y contextuales en la trayectoria y el desarrollo docente de los profesores universitarios. *Educación*, 33, 31-59.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil-Monte, P. R. & Gil, L. (2014). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.
- Herrero, M., Blanco, L., M. & Moreno-Jiménez, B. (2014). Características del individuo. En P. R. Gil-Monte (Coord.), *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.
- Hullin, C. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- John, O. & Srivastava, S. (1999). The big-five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. En L. Perviny O. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (2<sup>nd</sup>ed.) (pp. 102-138). Nueva York: Guilford.
- Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87, 530-541.
- Landy, F. J. & Conte, J. M. (2004). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.
- Maíta, H., Rodríguez, D., Gutiérrez, L. & Núñez, L. (2011). Factores de Satisfacción Laboral en los Docentes del Núcleo Bolívar de la Universidad de Oriente. *Saber*, 23, 147-151.
- Marum, E. (2003). Innovación en la docencia de pregrado: el reto de la calidad y la acreditación en México. *Universidades*, 26, 23-36.
- Maslach, C. J., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3<sup>a</sup>ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. J. & Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis. En G. S. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social Psychology of Health and Illness*. NJ, Hillsdale: LEA.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Matud, M.P., García, M.A. & Matud, M.J. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2, 451-465.
- Moriana, J. & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 12, 597-621.

- Muchinsky, M. (2007). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México, D.F.: CENGAGE Learning.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Ogando, O. (2006). *Vulnerabilidad al Síndrome de Burnout en el Profesorado de Niveles Inicial y Básico en la República Dominicana*, (tesis suficiencia investigadora-DEA). Universidad Autónoma de Santo Domingo, Santo Domingo, República Dominicana.
- Olivares, J., Quintana, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W. & Maldonado, M. (2006). Satisfacción laboral dedocentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista de Estomatología Herediana*, 16, 21-25.
- Padrón, J. (1994). *Satisfacción profesional del profesorado*. (Tesis Doctoral). Universidad de la Laguna. Santa Cruz de Tenerife.
- Palma S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de Teoría e Investigación en Psicología*, IX, 27-34.
- Restrepo, N., Colorado, G. & Cabrera, G. (2006). Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín. *Revista de Salud Pública*, 1, 63-73.
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S.P. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez, D., Núñez L. & Cáceres, A. (2010). Estudio Comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado*, 25, 63-80.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Salanova, M. (2003). Burnout en profesores de enseñanza secundaria: un estudio longitudinal. En I. Martínez, M. Salanova, S. Llorens, M. García, R. Grau, y E. Cifre (Eds.), *La Enseñanza y el burnout; ¿una simbiosis irreversible?* Castellón: Colección Pysique.
- Santiago, M. J. & Otero, J. M. (2005). *Malestar Laboral en Profesores*. Granada, España: Grupo Editorial Universitario.
- Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill.
- Schwartz, S. H. (1994). Are there universal aspects in the content and structure of values? *Journal of Social Issues*, 50, 19-45.
- Schwartz, S. H. & Bilsky, W. (1987). Towards a structural model of human values. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 550-562.
- Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F. & Alonso, E. (2004). *La Relación de la Cultura de los Grupos con la Satisfacción y el Compromiso de sus Miembros*. Un AnalisisMulti-grupo. *Psicothema*, 16, 363-368.
- Verdugo, J. C., Guzmán, J., Moy, N. A., Meda, R. M. & González, O. P. (2008). Factores que influyen en la calidadde vida de profesores universitarios. *Psicología y Salud*, 18, 27-36.
- Xu, F. (2003). A study on teachers occupational stress and burnout. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 11, 195-197.

## NOTA

<sup>6</sup> La facultad de pertenencia es una variable categórica de más de dos categorías, por lo que para introducirla en el modelo estructural, se ha empleado la codificación dummy. Esto es, derecho, es una variable dicotómica que compara los profesores de derecho frente al resto, y así de manera sucesiva.

# Capítulo 9



**Relaciones de Intercambio en las organizaciones y riesgos psicosociales: un estudio sobre la relación del contrato psicológico y el burnout (desgaste ocupacional) en una muestra de empleados mexicanos**

*Emmanuel Martínez Mejía*

# **BURNOUT COMO RIESGO PSICOSOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES**

El estrés en el trabajo es una de las fuentes generadoras de riesgos psicosociales en las organizaciones laborales de la sociedad actual. Uno de estos riesgos psicosociales es el síndrome de *burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo. Una de las definiciones más recurridas es la que da Maslach (1993) en la que indica que se trata de un “síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera” (p. 20).

El *burnout*, entendido de forma general como una respuesta prolongada a estresores crónicos interpersonales e individuales, acompañado de malestar, desmotivación y actitudes disfuncionales hacia el trabajo, se ha identificado como uno de los daños laborales psicosociales más importantes en la sociedad actual (Gil Monte, 2002; Salanova & Llorens, 2008; Schaufeli & Enzmann, 1998).

A pesar de que este constructo se desarrolló con base en la observación e investigación en profesionales de la salud que tienen contacto directo atendiendo a personas (pacientes), se ha ampliado hacia profesiones, roles y puestos laborales en general, operacionalizado en agotamiento emocional, cinismo (indiferencia y distancia con el trabajo) y baja autoeficacia laboral lo que ha permitido reforzar la importancia de este problema de salud psicosocial en todos los ámbitos del trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Taris, Schreurs & Schaufeli, 1999).

En cuanto al desarrollo del síndrome, se han identificado variables individuales, sociales (interpersonales y grupales) y a nivel organizacional (Bresó, Salanova, Schaufeli & Nogareda, 2007). Entre estas variables organizaciones destaca la falta de reciprocidad (dar más en el trabajo de lo que se recibe a cambio), como una variable desencadenante que media entre los estresores crónicos y el *burnout*.

Desde la teoría del intercambio social, se puede abordar el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo con base en las interpretaciones y creencias de falta de equidad como resultado del proceso de comparación social al establecer relaciones de intercambio (interpersonal, grupal, organizacional). Una de las variables más relevantes en la literatura del intercambio organizacional es el contrato psicológico, a continuación serán abordados su definición, elementos de su desarrollo y sus principales orientaciones.

# CONTRATO PSICOLÓGICO EN LAS ORGANIZACIONES

Desde la perspectiva de la teoría del intercambio social, la fuerza o grado de involucramiento entre las personas y los grupos refleja las inversiones que hacen sobre el otro y la cantidad de impacto mutuo que caracteriza la relación (Blau, 1964; Homans, 1974). El intercambio social en el contexto de las organizaciones se refiere a la evaluación de los empleados sobre las interacciones e intercambios como indicador de futuros comportamientos de reciprocidad (Aseagle & Eisenberger, 2003). En la operacionalización de este intercambio, existe una aproximación que ha adquirido una gran relevancia en los últimos años en la literatura organizacional llamada: contrato psicológico (CP), (Rousseau, 1989; Rousseau, 1995). Entre las diversas definiciones que se han dado del CP, una de las más representativas es la que se refiere a las “creencias del individuo acerca de los términos y condiciones de un acuerdo de intercambio recíproco entre la persona focal y la otra parte. Un CP emerge cuando una parte cree que se ha hecho una promesa de futuras compensaciones, se ha realizado una contribución y, en consecuencia, se ha creado una obligación de proporcionar beneficios futuros” (Rousseau, 1989, p. 123).

Ahora bien, en el establecimiento del contrato psicológico los empleados evalúan su particular relación laboral respecto a las obligaciones mutuas, sus necesidades y expectativas (Alcover, 2003; Shore & Barksdale, 1998). En este sentido, es necesario tomar en cuenta dos aspectos importantes para identificar su configuración: el marco temporal y los requerimientos de rendimiento por dos razones: 1. Detallan las condiciones en las que el contrato terminará y, 2. Puntualizan las obligaciones en la relación. La combinación de estas dos características da lugar a la identificación de varios tipos de contratos: a) transaccionales; b) relacionales; c) balanceados y d) transicionales (Rousseau, 1995).

Los contratos transaccionales se caracterizan por una duración limitada y comprenden unos términos bien especificados relativos a los requisitos o exigencias de rendimiento y de las contrapartidas materiales que se obtendrán a cambio. Los contratos relacionales se caracterizan por ser abiertos y tener garantías de continuidad a largo plazo en la relación laboral y cuyo contenido es de naturaleza socio-emocional.

Los contratos relacionales se caracterizan por un carácter abierto y orientado a la continuidad de la relación laboral, pero con términos relativos a los requisitos de rendimiento bien especificados aunque sujetos a cambio a lo largo del tiempo.

Los contratos balanceados reflejan los amplios intercambios mutuos condicionados por la capacidad del individuo de proporcionar los niveles de rendimiento y la habilidad de la organización para desarrollar y utilizar las capacidades de los individuos.

Por último, los contratos transicionales evalúan una orientación caracterizada por una dinámica en la relación de desconfianza, desgaste e incertidumbre de continuidad de la relación laboral.

Un aspecto relevante del contrato psicológico radica en que funciona como un modelo mental que la persona utiliza para enmarcar las promesas que cree que, tanto una parte como la otra, han hecho en la relación laboral, las condiciones de aceptación y el establecimiento de la confianza, así como las obligaciones derivadas para ambas partes (Rousseau, 1995). Para McLean Parks, Kidder y Gallagher (1998), lo importante es determinar el grado en que los aspectos socioemocionales son parte del contrato psicológico; es decir, lo relevante para las relaciones laborales no es tanto la elevada o baja posición que ocupa en el continuo económico como el énfasis relativo otorgado a los recursos económicos frente a los socioemocionales que se persiguen al realizar un trabajo determinado.

En fechas recientes, uno de los aspectos que ha tomado relevancia en la investigación sobre el contrato psicológico es la dinámica de su contenido, tanto en instrumentos de medida como en su relación con diversas variables organizacionales como el compromiso organizacional, la percepción de apoyo y la salud psicológica de los empleados (Conway & Briner, 2005; De Cuyper, Rigotti, De Witte & Mohr, 2008; Gracia, Peiró & Mañas, 2007; Gracia, Silla, Peiró & Fortes Ferreira, 2006).

# PROPUESTA DE UN MODELO SOBRE LA RELACIÓN DEL CONTENIDO DEL CONTRATO PSICOLÓGICO Y EL *BURNOUT*

Con base en la revisión y el planteamiento realizado sobre la relación entre un elemento de intercambio social de reciprocidad en el trabajo como antecedente de la salud psicológica y riesgos psicosociales en el trabajo, como el *burnout*, se propone un modelo *path* que incluya tanto las creencias sobre el empleador como las creencias del empleado como antecedentes de las dimensiones del *burnout*.

Lo que plantea en teoría la perspectiva del contrato psicológico es que las creencias de obligaciones sobre el empleador anteceden a las creencias de las obligaciones que el empleado considera que tiene con su empleador (Rousseau, 1995). Respecto al proceso de desarrollo del *burnout*, diversos estudios han mostrado que existe un orden entre las dimensiones clave del desgaste laboral, en los que se señala que altos niveles de agotamiento emocional llevaban a altos niveles de cinismo y estos, en conjunto, a la disminución de la autoeficacia (Salanova & Llorens, 2008; Taris, Le Blanc, Schaufeli & Schreus, 2005). En este sentido se señala el siguiente modelo (figura 9-1):

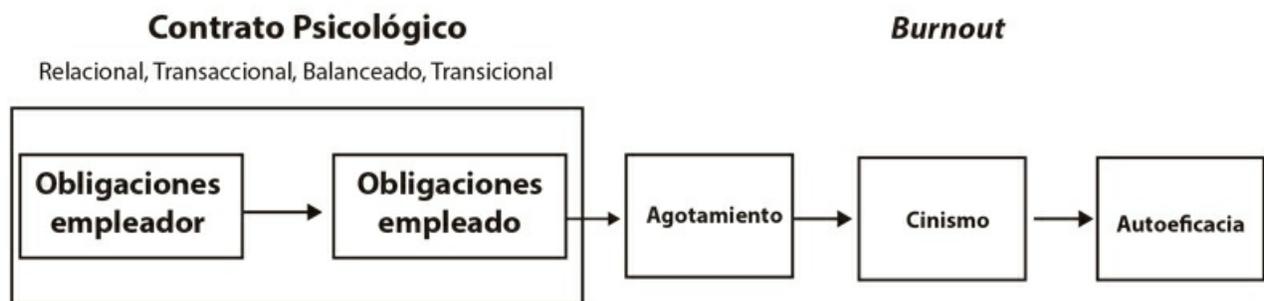


Figura 9-1. Modelo teórico propuesto de la relación del contrato psicológico y el *burnout*.

Con base en el modelo anterior, el objetivo definido para esta investigación fue conocer la relación entre el contrato psicológico (CP) (Rousseau, 1995) y el desgaste psicológico en el trabajo (*burnout*) (Maslach, Jackson & Leiter, 1996) en empleados mexicanos y se pondrán a prueba las siguientes hipótesis:

1. Las creencias del contrato psicológico mostrarán una relación significativa con las dimensiones del *burnout*.
2. El modelo *path* de la configuración del contenido del contrato psicológico **sano** (relacional-balanceado) de las creencias empleador-empleado mostrará una relación inversa con el *burnout*.
3. El modelo *path* de la configuración del contenido del contrato psicológico **de riesgo** (transaccional-transicional) de las creencias empleador-empleado mostrará una relación positiva con el *burnout*.

Se realizó un estudio correlacional para conocer las características de la relación entre las variables de estudio. Participaron 295 empleados de diferentes organizaciones de la iniciativa privada, tanto hombres como mujeres, de puestos de niveles operativos, mandos medios y directivo gerenciales, con un muestreo intencional no probabilístico, que contestaron a un cuestionario autoaplicado que contenía el Inventario de contrato psicológico para medir los factores de lealtad y seguridad (orientación relacional), corto plazo y limitado (orientación transaccional), rendimiento, desarrollo interno y desarrollo externo (orientación balanceada) y erosión, incertidumbre y desconfianza (orientación transicional) (Alcover & Martínez-Iñigo, 2005; Rousseau, 2000) y el MIB-GS para valorar los factores de agotamiento emocional, cinismo y autoeficacia profesional (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996).

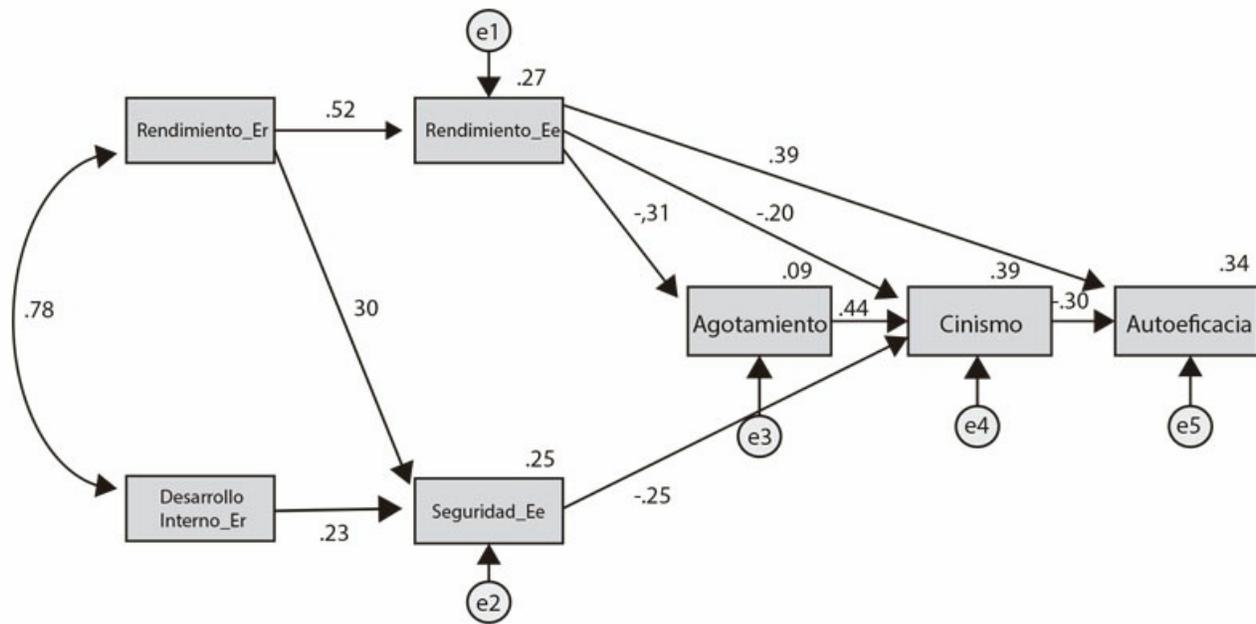
Con base en análisis correlacionales entre los subfactores del contenido del contrato psicológico y los factores del *burnout*, se pusieron a prueba modelos *Path* para aportar evidencia sobre las características de esta relación y las hipótesis planteadas (cuadro 9-1).

<b>Cuadro 9-1. Matriz de correlaciones Pearson del contenido del CP y las dimensiones del <i>burnout</i></b>			
	<b>Agotamiento</b>	<b>Cinismo</b>	<b>Autoeficacia</b>
Agotamiento	1	.529**	-.121**
Cinismo	.529**	1	-.329**
Autoeficacia	-.121**	-.329**	1
Lealtad_Er	-.270**	-.310**	0.039
Seguridad_Er	-.224**	-.233**	.175**
CortoPlazo_Er	.109*	0.095	-.262**
Limitado_Er	-0.049	-.111*	0.034
Rendimiento_Er	-.200**	-.321**	.142**
Desarrollo interno_Er	-.172**	-.263**	.191**
Desarrollo externo_Er	-0.037	-0.101	0.004
Desconfianza_Er	.381**	.396**	-0.061
Incertidumbre_Er	.326**	.363**	-0.08
Erosión_Er	.339**	.385**	-0.066
Lealtad_Ee	-0.083	-.311**	.239**
Seguridad_Ee	-.157**	-.317**	.189**
CortoPlazo_Ee	.110*	.220**	-.249**
Limitado_Ee	0.003	.247**	-.267**
Rendimiento_Ee	-.165**	-.323**	.376**
Desarrollo interno_Ee	-0.064	-.277**	.258**
Desarrollo externo_Ee	0.053	-0.001	0.02

Desconfianza_Ee	.259**	.344**	-0.101
Incertidumbre_Ee	.259**	.312**	-0.081
Erosión_Ee	.437**	.334**	-0.051
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			
* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).			

Se especificó un primer modelo de la dinámica del contenido del contrato psicológico de las creencias de obligaciones del empleador y las creencias que el empleado considera que tiene con su empleador con un enfoque hacia una relación laboral relacional y balanceada (sana) entre empleador-empleado para explorar su impacto con el *burnout* (H2). El modelo sano (figura 9-2) mostró un ajuste adecuado con base en los indicadores encontrados (cuadro 9-2); en este modelo se observa, en primer lugar, que las creencias de que el empleador proporciona las condiciones y herramientas necesarias para el rendimiento del empleado (rendimiento del empleador), aumentarán las obligaciones del empleado de realizar su trabajo con altos estándares de desempeño (rendimiento del empleado) y esta dinámica empleador-empleado disminuirán el agotamiento emocional, el cinismo o desapego al trabajo y aumentará la autoeficacia; en segundo lugar, que las creencias de que el empleador proporciona capacitación y desarrollo en conocimientos y habilidades que sirven de forma directa para realizar el trabajo (desarrollo interno del empleador), aumentarán las obligaciones del empleado de permanecer en la organización en el largo plazo (seguridad del empleado) y esta dinámica empleador-empleado disminuirá el cinismo. En conjunto, la relación de estos factores del contrato psicológico mostró una disminución significativa del *burnout*.

<b>Cuadro 9-2. Índices de bondad de ajuste del modelo especificado 1</b>							
<b><math>\chi^2</math></b>	<b>g.l.</b>	<b>p</b>	<b><math>\chi^2/g.l.</math></b>	<b>RMSA</b>	<b>CFI</b>	<b>NFI</b>	<b>TLI</b>
23.7	11	.014	2.155	.063	.974	.954	.933



**Figura 9-2.** Modelo especificado “sano” de la relación entre CP y *burnout*.

Se especificó un segundo modelo de la dinámica del contenido del contrato psicológico de las creencias de obligaciones del empleador y las creencias que el empleado considera que tiene con su empleador con un enfoque hacia una relación laboral transaccional y transicional (de riesgo) entre empleador-empleado para explorar su impacto en el *burnout* (H3). Este modelo “de riesgo” (figura 9-3) mostró un ajuste adecuado con base en los indicadores obtenidos (cuadro 9-3); en este modelo se observa, en primer lugar, que los empleados que creen que su empleador ha reducido los beneficios hacia ellos en comparación con años anteriores, deteriorando su calidad de vida (erosión por el empleador), aumentarán sus creencias de recibir cada vez menos beneficios en el futuro (erosión del empleado); esta dinámica empleador-empleado es la que aumentará el agotamiento emocional de los empleados.

En segundo lugar, que las creencias de incertidumbre del compromiso del empleador hacia el empleado (incertidumbre por el empleador), aumentarán las creencias de incertidumbre de la naturaleza del compromiso que tiene el empleado hacia su empleador (incertidumbre del empleado), esta dinámica de duda aumentará el agotamiento emocional y el cinismo.

En tercer lugar, que los empleados que creen tanto a) que su empleador ha reducido los beneficios hacia ellos, deteriorando su calidad de vida en comparación con años anteriores (erosión por el empleador), como b) que su empleador les ha ocultado de forma deliberada información importante (desconfianza por el empleador), aumentarán sus creencias de que la organización envía señales contradictorias y confusas de sus intenciones (desconfianza del empleado) y esta dinámica empleador-empleado impactará de manera negativa en la autoeficacia laboral.

En conjunto, la relación de estos factores del contrato psicológico mostró un aumento significativo del *burnout*.

Cuadro 9-3. Índices de bondad de ajuste del modelo especificado 1							
$\chi^2$	g.l.	p	$\chi^2/g.l.$	RMSA	CFI	NFI	TLI
57.254	23	.000	2.489	.071	.956	.930	.913

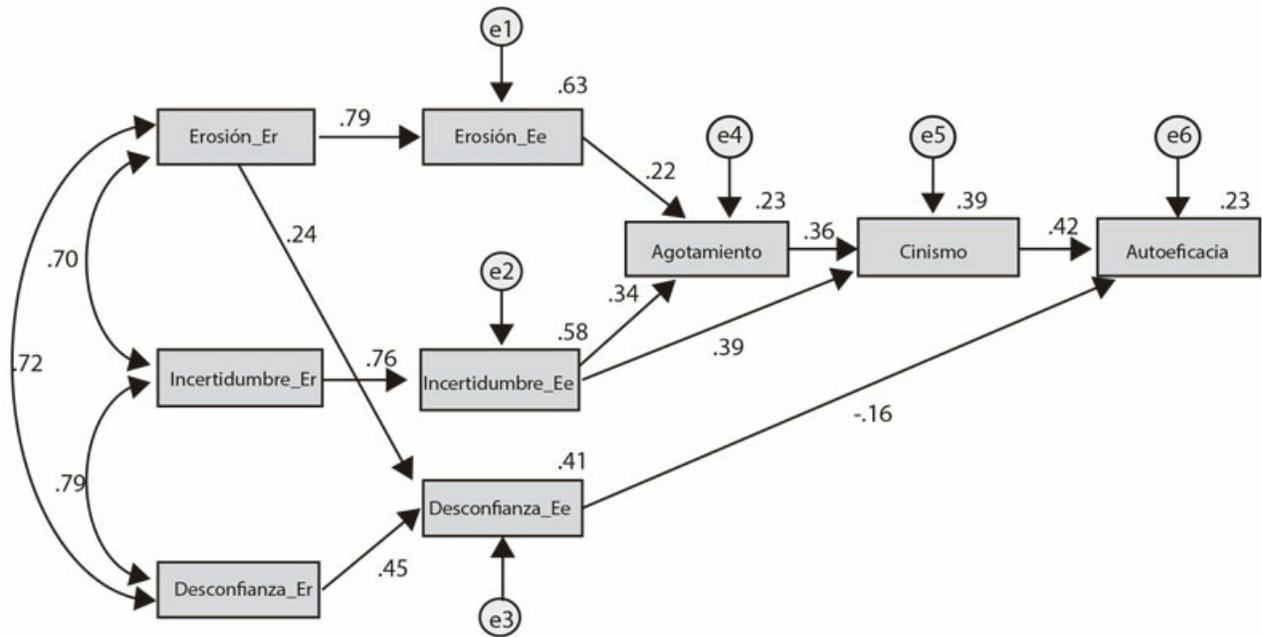


Figura 9-3. Modelo 3, especificado “de riesgo” de la relación entre CP y *burnout*.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La reciprocidad (Blau, 1964; Gouldner, 1960) se pone en evidencia como una variable implícita de suma relevancia al tomar como marco teórico de referencia el intercambio social en las organizaciones para abordar el estudio del *burnout* (Buunk & Schaufeli, 1999). Según Gouldner (1960), la norma de reciprocidad marca dos interrelaciones básicas: 1) las personas deben ayudar a aquellos que los han ayudado con antelación y, 2) las personas no deben defraudar a aquellos que los han ayudado. Estas interrelaciones se vuelven fundamentales al operacionalizar el contrato psicológico.

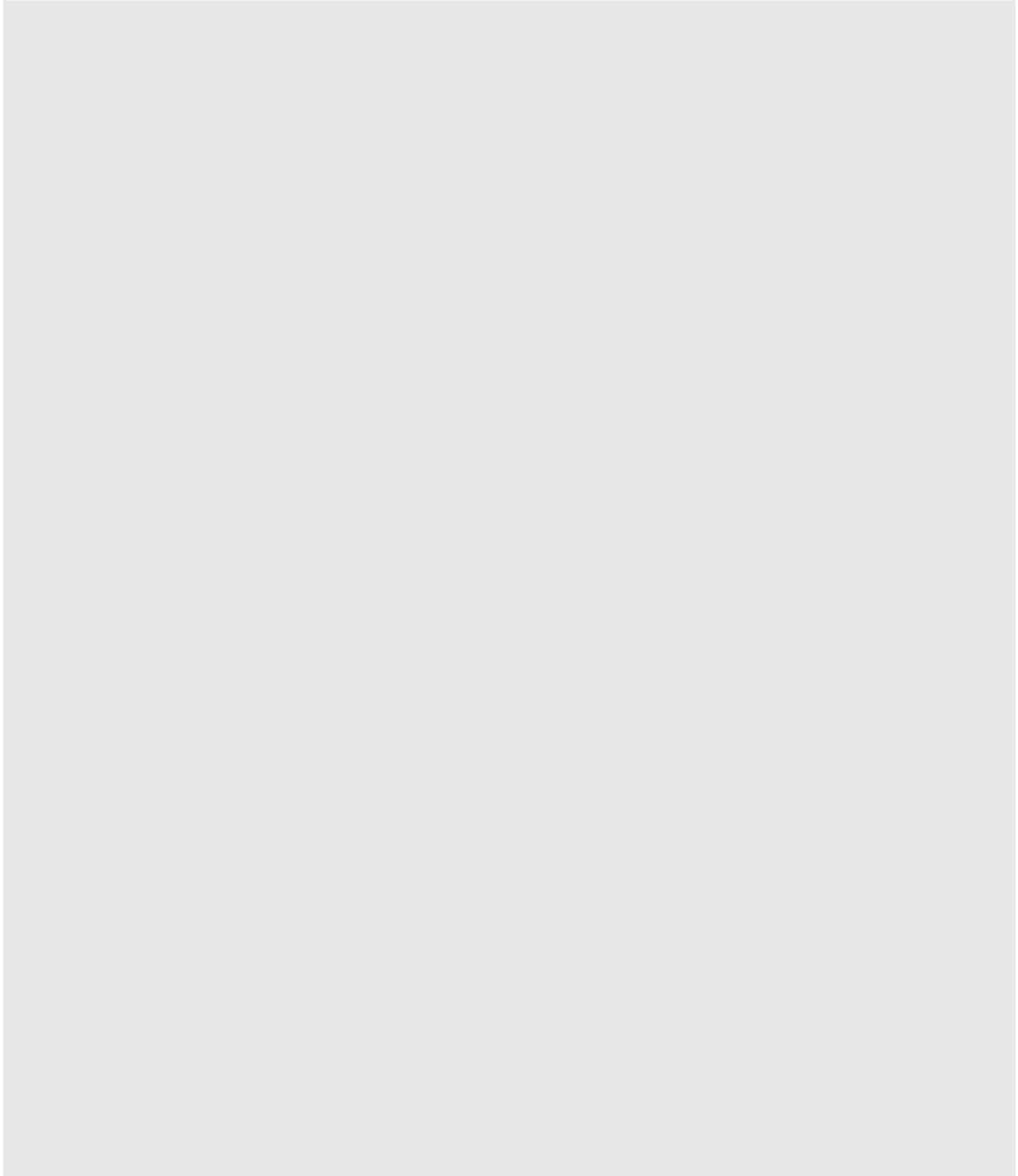
Alcover (2002) señala que el contrato psicológico se encuentra en estrecha relación con diversos procesos psicosociales básicos implicados en el comportamiento laboral y organizacional. Así, el debate, la profundización y la investigación, tanto teórica como empírica, sobre las funciones de los contratos psicológicos, como de otros elementos implicados en este constructo, ayudarán a obtener una visión más comprensiva del comportamiento, las actitudes y las emociones que se manifiestan en toda relación de empleo. Es en este sentido que la importancia de este estudio radica en la identificación de que la dinámica de reciprocidad en la relación laboral con el contrato psicológico puede afectar al *burnout*.

La aproximación de esta investigación es que dicho síndrome se desarrolla en el contexto social del trabajo, por lo que es necesario identificar los marcos mentales de referencia interpretativos a partir de los cuales construyen e interpretan sus creencias y se comportan en consecuencia (Buunk & Schaufeli, 1993). Así, con base en los resultados de esta investigación, las organizaciones deben tomar en cuenta que configurar una dinámica laboral de riesgo orientada a restringir de forma deliberada información importante, reducir los beneficios y el compromiso; de esta manera, comenzará una espiral de correspondencia negativa que llevará a los empleados a desgastar la relación, a crear dudas y a que los empleados desconfíen de la organización, generando condiciones que llevarán a que desarrollen el síndrome de desgaste psicológico en el trabajo (*burnout*); mientras que configurar una dinámica laboral “sana” orientada a proporcionar las condiciones laborales óptimas y altos niveles de desarrollo para el crecimiento interno, los empleados corresponderán con niveles adecuados de rendimiento y permanencia y estabilidad en la organización, generando una espiral de reciprocidad positiva que disminuirá la tensión y el desgaste psicológico en el trabajo.

Asimismo se puede señalar que los resultados del modelo “sano” propuesto en esta investigación, encuentra correspondencia con otras investigaciones que hablan de espirales positivas o hacia arriba (Llorens, Schaufeli, Bakker & Salanova, 2007; Salanova, Peiró & Schaufeli, 2002), que plantean que una vinculación psicológica positiva estará relacionada con niveles altos de autoeficacia, desempeño y bienestar psicológico como recursos personales para afrontar las demandas laborales de manera adecuada, con lo que se confirman las creencias de eficacia personal laboral.

Por último, es necesario reafirmar que la teoría del intercambio social, con la aproximación de la norma de reciprocidad y la variable contrato psicológico, encontró

evidencia que lo muestra como un marco de referencia importante en el estudio e investigación del *burnout*. Esto genera la necesidad de continuar con los estudios empíricos con otras variables del intercambio social en las organizaciones como el compromiso organizacional, la percepción de apoyo organizacional y la justicia organizacional y su relación con los factores de riesgo y los riesgos psicosociales en el trabajo.



## REFERENCIAS

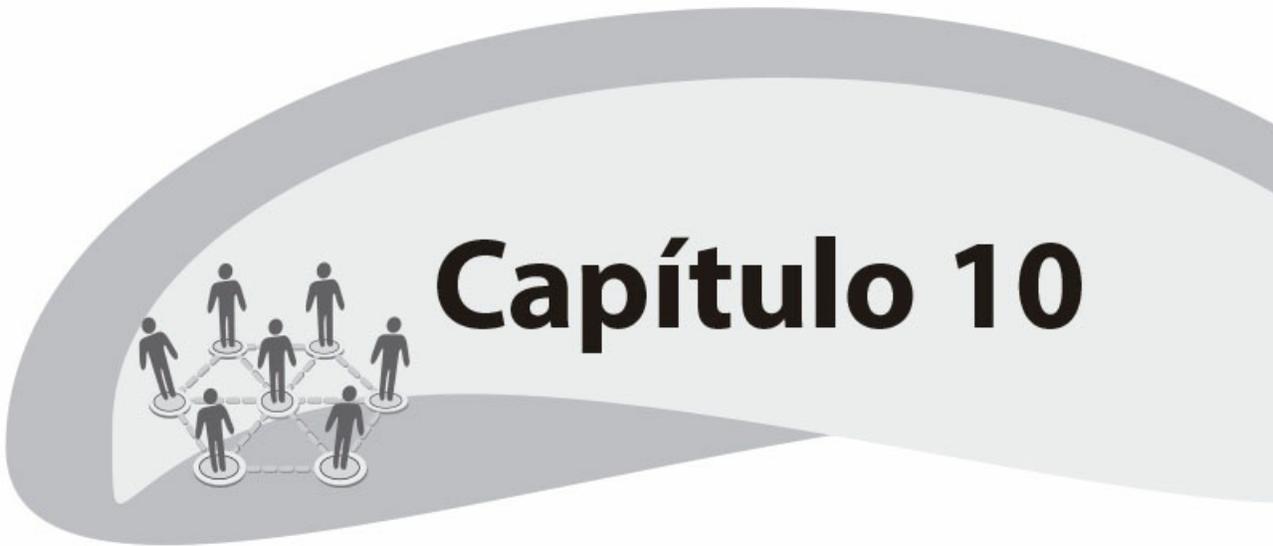
- Alcover, C. M. (2002) *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Alcover, C. M. (2003) El renovado valor otorgado a las expectativas en la explicación del comportamiento organizacional. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 2, 111-113.
- Alcover, C. M. & Martínez-Íñigo, D. (2005). Adaptación en una muestra española del Psychological Contract Inventory (PCI) de Rousseau. Documento de trabajo inédito. Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España.
- Asegle J. & Eisenberger R. (2003) Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 5, 491-509.
- Blau, P. M. (1964) *Intercambio y poder en la vida social*. USA: John Wiley & Sons.
- Bresó, E. Salanova, M. & Schaufeli, W.B. y Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo *Burnout* (III): Instrumento de medición. *Nota técnica de Prevención*, 732, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout from a social comparison perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 53-69). Washington: Taylor & Francis.
- Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1999). Reciprocity in Interpersonal Relationships: An Evolutionary Perspective on its Importance for Health and Well-being. En W. Stroebe y M. Hewstone (eds.) *European Review of Social Psychology*, 10, 260-291.
- Conway, N. & Briner, R. B. (2005) *Understanding psychological contracts at work: A critical evaluation of theory and research*. Nueva York: Oxford University Press.
- De Cuyper, N., Rigotti, T., De Witte, H. & Mohr, G. (2008). Balancing psychological contracts: Validation of a typology. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(4), 543-561.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- General Survey. *Salud Pública de México*, 44 (1), 33- 40.
- Gouldner, A. W. (1960) The norm of reciprocity. A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Gracia, F. G., Peiró, J. M. & Mañas, M. A. (2007). El contrato psicológico en la Administración Pública: derechos y obligaciones del empleado público desde su propia perspectiva. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23, 389-418.
- Gracia, F. G., Silla, I., Peiró, J. M. & Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18(2), pp. 256-262.
- Homans, G. (1974) *Social behavior: Its elementary forms*. Nueva York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Llorens, S., Schaufeli, W.B., Bakker, A. & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in Human Behavior*, 23, 825-841.
- Maslach, C. (1993), "Burnout: a multidimensional perspective", in Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Taylor & Francis, Washington, DC, pp. 19-32.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- McLean Parks, J., Kidder, D. L. & Gallagher, D. G. (1998) Fitting square pegs into round holes: Mapping the domain of contingent work arrangements onto the psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*. 19 (Special Issue), 697-730.
- Rousseau, D. M. (1989) Psychological and implied contract in organizations. *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 121-139.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contracts in Organizations. Understanding Written and Unwritten Agreements*. Thousand Oaks: Sage.
- Rousseau, D. M. (2000) *Psychological Contract Inventory Technical Report*. Retrieved August 15, 2006 from Denise M. Rousseau's website [http://www.andrew.cmu.edu/user/rousseau/0\\_reports/reports.html](http://www.andrew.cmu.edu/user/rousseau/0_reports/reports.html).
- Salanova, M. & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del*

*Psicólogo*, 29, 59-67.

- Salanova, M., Peiro', J. M. & Schaufeli, W. B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: an extension of the job demands-control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 1-25.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., & Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. & Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory-General Survey. En C. Maslach, S.E. Jackson y M.P. Leiter (Eds.) *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual* (3rd ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Shore, L., M. y Barksdale, K. (1998) Examining degree of balance and level of obligation in the employment relationship: A social exchange approach. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 731-744.
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B. & Schreurs, P. J. G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19, 238-255.
- Taris, T.W., Schreurs, P.J.G. & Schaufeli, W.B. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work y Stress*, 13, 223-237.



# Salud y productividad



# **Mejora de los ambientes laborales a partir de la psicología ambiental organizacional**

*Alejandra García Saisó*

# PSICOLOGÍA AMBIENTAL

Como parte del amplio espectro de constructos que la psicología aborda para su estudio científico es posible encontrar al ambiente y dentro de éste, el objeto de estudio de la psicología es la relación ambiente-conducta; es así que se concibe una interacción constante entre la conducta de los individuos que determinará al ambiente y viceversa.

Distintos autores han definido a la psicología ambiental, entre los más destacados se encuentran:

- Canter y Craik (1981), quienes la definen como el área de la psicología que conjunta y analiza las transacciones e interrelaciones de las experiencias y acciones humanas con aspectos pertinentes de los escenarios socio-físicos.
- Holahan (1996), que la concibe como el área de la psicología cuyo foco de investigación es la interacción del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana.
- Proshanky, Ittelson y Rivlin (1978) afirman que la psicología ambiental puede caracterizarse como el conjunto de la conducta humana en relación con el ambiente ordenado y definido por el hombre.
- Wicker (1979 en Jiménez y Aragonés, 1986) ha definido a la psicología ecológica como el estudio de las relaciones interdependientes entre las acciones de la persona dirigida a una meta y los escenarios de conducta en que tales acciones acontecen.
- Guifford (1987) señala que la psicología ambiental se dedica al estudio de los intercambios entre los individuos y los escenarios físicos, en los cuales, los individuos cambian el ambiente, así como su conducta y experiencia es cambiada por el mismo.

La psicología ambiental y la ecológica sostienen que ambiente y conducta son interdependientes, formando lo que se denomina un escenario conductual, que de acuerdo con Baker (1978 en Jiménez y Aragonés, 1986) es un lugar donde la mayoría de sus ocupantes pueden lograr múltiples satisfacciones.

Proshanky, Ittelson y Rivlin (1978) señalan que la psicología ambiental está orientada a la solución de múltiples problemas como un intento de responder a un gran número de interrogantes planteadas por arquitectos, diseñadores y urbanistas. Explican también, que cada entorno arquitectónico está asociado con patrones de conducta característicos que son estables y duraderos, aun cuando cambien las personas que se albergan en dicho entorno.

Levy Leboyer (1985) presenta cinco características únicas de la investigación en psicología ambiental que la hacen un campo específico dentro de la psicología:

- Estudiar las relaciones dinámicas ser humano-medio ambiente.
- La psicología ambiental se interesa más que nada por el ambiente físico, ya sea este natural o construido, sin dejar de lado la dimensión social, al estar presente en la relación humano-medio ambiente y en las influencias que ejerce en la construcción

del medio.

- El medio ambiente debe ser estudiado desde una perspectiva molar, lo cual significa que la conducta humana debe considerarse en su marco vital, con todas las características situacionales de su medio ambiente.
- La conducta del individuo no es sólo una respuesta a un hecho de su medio ambiente y a sus variables físicas, pues el medio ambiente es un conjunto de objetivos o metas para el ser humano, las cuales pueden ser deseables o rechazadas.
- La psicología ambiental analiza, de forma completa, las motivaciones psicológicas que permiten comprender por qué un objeto es solicitado o rehuido de un cúmulo de necesidades fundamentales que el hombre desea satisfacer en su entorno.

Guifford (1998) señala que la psicología ambiental debe ser construida como una disciplina que busca entender la dinámica entre cuatro dimensiones multifacéticas:

- Las personas (sexo, edad, personalidad, entre otras).
- Los procesos psicológicos (p. ej., aprendizaje, privacidad, conocimiento, percepción, actitudes, toma de decisiones).
- Los problemas ambientales (contaminación, diseño arquitectónico pobre, amenaza nuclear, entre otros).
- Los lugares (trabajo, casa, comunidad, ciudad).

Con base en lo anterior, las principales temáticas estudiadas por la psicología ambiental, según Craik (1973 en González, 2008) son por ejemplo: evaluación del ambiente, representación cognoscitiva del medio ambiente, personalidad y ambiente, toma de decisiones, conducta espacial humana, efectos conductuales de la densidad, conducta reactiva y respuesta al entorno, actitudes hacia el medio ambiente, calidad del ambiente y percepción ambiental.

Es así que, la psicología ambiental se interesa en comprender los diversos y complejos procesos de adaptación mediante los cuales el individuo enfrenta las exigencias del ambiente físico y asume una perspectiva holística del ambiente y el individuo al tomar como punto central la orientación adaptativa que contempla al individuo como un participante activo y dinámico en el proceso de enfrentar el ambiente.

De este modo, el enfoque adaptativo gira en torno a los aspectos psicológicos centrales mediante los cuales el individuo enfrenta el ambiente, tales como: percepción, cognición, actitudes, respuestas enfocadas en el problema y en las emociones, así como, la regulación de límites didácticos a través de la hipótesis de que el rol del individuo en la ecuación ambiente-conducta es activo y esencial.

# PSICOLOGÍA AMBIENTAL Y ARQUITECTURA

Muchos entornos construidos han sido evaluados desde la perspectiva científica, donde características y, o recursos del diseño han sido sometidos a la observación de expertos tanto en arquitectura como en psicología ambiental.

En este sentido se ha podido observar que los planeadores de espacios, diseñadores y arquitectos pueden disponer de los elementos necesarios para crear lo que, para ellos es un espacio satisfactorio; sin embargo, éste va a diferir del punto de vista del usuario real, de quien día a día evalúa el ambiente en términos de satisfacción (Bonnes, Uzzell, Carrus & Kelay, 2007).

Battisto (2001) señala la necesidad de evaluar si el diseño y la construcción de los ambientes responden a las necesidades de sus usuarios, verificando si lo que se construye facilita las funciones para las cuales se edificó. Esta evaluación es determinada por el juicio de los usuarios, el cual es elaborado a partir de la percepción que tengan del ambiente.

Los atributos físicos del ambiente son filtrados a través de la percepción y la evaluación, lo cual afecta a la satisfacción. Diversas investigaciones han identificado factores sociales, personales y psicológicos asociados a la satisfacción ambiental (Chapman & Lombard, 2006; Morrow-Jones, Wenning & Li, 2005; Talen & Shah, 2007 en Hur, Nasar & Chun, 2010).

Mercado, Ortega, Luna y Estrada (1995) afirman que, las investigaciones sobre la calidad ambiental se dividen en a) objetivas, las cuales utilizan los índices de calidad ambiental (ICA), para medir aspectos físicos del ambiente y, b) subjetivas, porque utilizan los índices de calidad ambiental percibida (ICAP), en los que la medida es psicológica, basada en encuestas y escalas de medición.

Desde otra perspectiva, se ha señalado la contribución positiva de algunas características de diseño a la productividad, la salud y la seguridad de usuarios se ha estudiado a partir de la Evaluación post ocupación (POE, por sus iniciales en inglés). Estas evaluaciones han sido diseñadas para estudiar aspectos específicos dentro de una construcción o para determinar su efectividad en relación al uso que hacen de el los usuarios. Un POE puede evaluar la efectividad de un escenario en términos económicos y técnicos, así como también, en términos socio-conductuales (Rabinowitz, 1979 en Moore, Tuttle & Howell, 1985).

En este sentido cobra importancia la evaluación ambiental, pues autores como Evans y McCoy (1998) mencionan que las personas pasamos más del 90% del tiempo de nuestras vidas en los espacios construidos. Y se sabe que las condiciones ambientales afectan a la salud de sus habitantes sin tener aún bien identificado cómo es que colaboran o influyen en su salud.

El ambiente físico en el que se encuentran inmersos los trabajadores durante su jornada representa 66.6% del tiempo que permanecen despiertos, lo cual representa una gran influencia sobre su conducta y, sobre todo, en el desgaste de los recursos necesarios para desarrollar sus funciones (Donald & Siu, 2001).

El análisis de la salud de los trabajadores en relación a las condiciones físicas del lugar de trabajo resulta importante, pues algunos factores del diseño del lugar pueden contribuir a la ocurrencia de accidentes y lesiones, estrés o a síndromes más complejos como el *burnout* o desgaste ocupacional.

Autores como Ortega Andeane, Estrada y Reid (2004) mencionan que el ambiente construido transmite un significado simbólico, donde sus elementos proporcionan o permiten oportunidades para ciertos tipos de conductas, así las personas que los habitan se forman impresiones de la importancia, deseabilidad o aceptabilidad de una conducta de acuerdo a la disposición física ambiental. Toda esta información se combina con sus significados empíricos y les comunica cómo se espera que se comporten.

El ambiente se convierte en transmisor del significado simbólico, enviando mensajes que fortalecen o debilitan el papel de pacientes, visitantes y trabajadores (en el caso de una institución de salud) para que se consideren importantes o tomados en cuenta en sus necesidades. De tal manera que la adaptación del ser humano a los elementos que componen su actividad laboral, entre ellos el ambiente físico en el que se desarrolla puede enviar un mensaje poco positivo, deteriorar así su rendimiento, su salud y obstaculizar, incluso, el logro de los objetivos organizacionales.

En fechas pasadas, muchos estudios, relacionaron las características objetivas del ambiente físico de trabajo como densidad, ventilación, temperatura, iluminación, actitudes y comportamientos de los trabajadores. Las características objetivas físicas del ambiente se han encontrado relacionadas con satisfacción, motivación, desempeño, entre otras (Becker, 1981; Carlopio, 1991; Sundstrom, Herbert & Brown, 1982; Wineman, 1986 en Carlopio & Gardner, 1992; Griffith & Boyce, 1971).

Carlopio y Gardner (1992) encontraron que el ambiente físico de trabajo está relacionado de manera significativa a las percepciones de las personas y sus actitudes. Señalando que, las relaciones simples e interactivas se dan entre el uso de la computadora, muebles ergonómicos, tipo de oficina y tipo de trabajo. Por lo que, concluyen que elementos del ambiente físico de trabajo pueden afectar las respuestas actitudinales y las percepciones de los trabajadores.

Por otro lado, Donald y Siu (2001) encuentran relación entre las condiciones ambientales y la salud de los empleados, así como el rol del compromiso organizacional, como moderador del estrés. Los autores concluyen en su investigación que factores ambientales como: ventilación, iluminación, temperatura, ruido, contaminación de aire y libertad de movimiento, medidos con objetividad mediante instrumentos especializados, tienen una relación positiva con la satisfacción laboral, el compromiso laboral, así como con el bienestar físico y mental de los trabajadores en Hong Kong y China.

En otro estudio, reportado por Rousseau y Aubé en 2010, con respecto a condiciones ambientales como temperatura, iluminación, sonido, ventilación y limpieza, se describe el efecto moderador de estas condiciones físicas de trabajo y el acceso a recursos adecuados para trabajar sobre el apoyo recibido por compañeros de trabajo y supervisores y su relación con el compromiso afectivo hacia la organización. Los resultados muestran que las condiciones ambientales antes mencionadas moderan los

efectos del apoyo del supervisor y el compromiso afectivo hacia la organización; así se corroboran los hallazgos de Donald y Siu (2001) y los de Lee y Brand (2005).

En investigaciones previas, se había mencionado que para efectuar adecuadamente sus actividades, los empleados necesitan condiciones ambientales favorables como: iluminación adecuada, temperatura templada y bajo nivel de ruido (McCoy & Evans, 2005; Vischer, 2007 en Rousseau & Aubé en 2010).

En condiciones no favorables, los empleados se distraen de sus metas organizacionales y tienden a sentirse desmotivados. Cuando el ambiente es confortable los empleados dirigen sus habilidades a sus metas sin distracción (Lee & Brand, 2005).

En otro estudio Kweon, Ulrich, Walker y Tassinary (2008) investigaron los efectos de posters de arte y de naturaleza en el nivel de enojo y estrés. El estudio cobra importancia desde el planteamiento de los autores que señalan uno de cada cuatro trabajadores en Norteamérica están crónicamente enojados, lo cual se relaciona con baja productividad, incremento del ausentismo, las relaciones interpersonales no satisfactorias, ansiedad, estrés, alto nivel de presión sanguínea y enfermedades cardíacas (Begley, 1974; Diamond, 1982; Friedman & Roseman, 1974; Gibson & Barsade, 1999; Newman & Baron 1977 en Kweon, Ulrich, Walker & Tassinary, 2008). En los resultados encontraron que los participantes masculinos experimentaron menor nivel de enojo con posters de arte abstracto y naturaleza en las paredes del escenario de la oficina que cuando no había carteles. También, reportaron experimentar menos estrés cuando había carteles de arte abstracto y naturaleza mezclados o cuando estaban en la condición de posters de arte; sin embargo, no encuentran relaciones significativas para las mujeres. En conclusión mencionan que, el estrés aparece como un mediador de la relación entre las condiciones de las oficinas y el estado de enojo. Las personas tienden a estar menos estresadas en las oficinas con carteles de arte abstracto y naturaleza, como resultado de la experiencia decrecen los niveles de enojo.

En específico las oficinas de plano abierto, como por ejemplo, las estaciones individuales de trabajo situadas en un espacio abierto, a veces, divididos por paneles, u oficinas convencionales cerradas pero con varios trabajadores en ellas, son edificadas para incrementar la eficiencia en el trabajo y facilitar la comunicación, así como reducir el costo de equipo y construcción. Sin embargo, contienen factores situacionales como el ruido, el cual se debe subrayar en la esperada ganancia en productividad y eficiencia.

El ruido en las oficinas de plano abierto y el desempeño en estas condiciones han recibido mucha atención de la investigación desde el decenio 1970-79. En la investigación reportada por Smith-Jackson y Klein (2009) el ruido se refiere a conversaciones de fondo o irrelevante.

Como en otros estudios, se ha encontrado evidencia de que este tipo de oficinas se relacionan con un decremento en la satisfacción laboral, se reduce la motivación y la percepción de privacidad (Danielsson & Bodin, 2008; Mital, McGlothin & Farae, 1987 en Smith-Jackson & Klein, 2009). Otras investigaciones han encontrado correlación entre este ruido de conversaciones irrelevantes y una percepción negativa del lugar de trabajo, con baja productividad y estrés (Finkelman & Glass, 1970; Sundstrom, Town, Rice,

Osborn & Brill, 1994 en Smith-Jackson & Klein, 2009) reportando más intrusivas las conversaciones de otros, comparadas con otros tipos de ruido como el de las copadoras, timbres de teléfonos o del tráfico.

Investigación previa había confirmado en forma consistente que las características del ambiente físico de las oficinas tienen efectos significativos sobre el comportamiento, percepciones, satisfacción y productividad de sus trabajadores (Altman & Lett, 1969; Oldham & Rotchford, 1983; Woods & Canter, 1970 en Maher & von Hippel, 2005).

# PSICOLOGÍA AMBIENTAL Y LUGARES DE TRABAJO

Un aspecto determinante de los lugares de trabajo que contribuye directamente sobre el comportamiento de los empleados es la distribución de las oficinas. Los diseños de distribuciones convencionales tienden a proporcionar privacidad a sus trabajadores, los diseños de plano abierto se han caracterizado por la falta de muros que lleguen hasta el techo y falta de barreras internas, como cubículos o lugares individuales de trabajo, pero por otro lado, brindan espacios flexibles, fáciles de modificar y de adaptar a las necesidades específicas de los trabajadores; así, albergan a mayor cantidad de trabajadores en menor espacio y así ahorran en costos de mantenimiento de las instalaciones. Este tipo de diseño de oficinas prometía proporcionar mayor facilidad para la comunicación entre colaboradores, incrementar la interacción entre éstos y, como resultado, aumentar la satisfacción, la moral y la productividad (Maher & von Hippel, 2005). Sin embargo, con base en la teoría de la sobre estimulación (Oldham, 1988 en Maher & von Hippel, 2005) la cual plantea que la combinación de la excesiva interacción social y el poco espacio con el que cuentan los trabajadores provoca respuestas negativas por parte de los individuos de tipo comportamental y actitudinal, producto de la insatisfacción que proporcionan estas características.

Se ha visto que los empleados, en general, prefieren bajos niveles de densidad espacial y altos niveles de privacidad en sus lugares de trabajo (Oldham, 1988; Oldham & Rotchford, 1983; Sundstrom, Burt & Kamp, 1980 en Maher & von Hippel, 2005).

Algunos estudios encontraron que, las características negativas de las oficinas de plano abierto afectaban a la productividad, motivación y satisfacción de sus trabajadores (Becker, Gield, Galyn & Sayer, 1983; Brookes & Kaplan, 1972; Burguess, Lai, Eisner & Taylor, 1989, en Yildrim, Akalin-Baskaya & Celebi, 2007).

Investigaciones anteriores habían comprobado la preferencia de los empleados por tener acceso a ventanas (Collins, 1975; Cuttle, 1983 en Yildrim *et al.*, 2007), o al menos reportaban preferencia por la luz natural que brindan las ventanas al exterior que por la luz artificial (Wotten, Blackwell, Wallis & Barkow, 1982 en Yildrim *et al.*, 2007) mencionan también que, 74% de su muestra prefería tener una ventana cerca de su lugar de trabajo; así los investigadores encontraron mayor satisfacción laboral si a través de la ventana entraba la luz solar.

Yildrim y colaboradores (2007) reportan en los resultados que, en efecto, la proximidad de los empleados a las ventanas sí afectaba de manera positiva su satisfacción laboral, pues compensaba los efectos negativos de las oficinas de plano abierto. La satisfacción aumenta con la presencia de ventanas y más todavía con una mampara superior a un metro y 40 cm. La combinación ventana-mampara de más de un metro y 40 cm. obtuvo el puntaje más alto de satisfacción, reportando que así se percibe mayor privacidad, minimizando distracciones e interrupciones indeseadas. Reportan también que los hombres responden más positivamente a las oficinas de plano abierto

que las mujeres (Yldirim *et al.*, 2007).

Fitzgerald y Danner (2012) mencionan que características como la luz solar, a través de ventanas y la presencia de plantas interiores en entornos laborales, se relacionan con menos estrés, con el buen dormir y humor positivo.

En fechas anteriores, Wells y Thelen (2000) sugirieron que las mujeres personalizan su lugar de trabajo con diferentes propósitos, por ejemplo para expresar su identidad e individualidad mediante artículos personales, símbolos de relaciones personales y plantas, a diferencia de los hombres que reportan hacerlo para mostrar estatus y hacer suyo el lugar, por lo que tienden a utilizar más artículos relacionados con deportes y símbolos de logros, como trofeos o medallas.

En este sentido, en el 2009, Dinc reporta un estudio en el que combina investigación del espacio físico de trabajo y estudio de género; asimismo se enfoca en el desempeño de los trabajadores y su satisfacción como usuario del espacio, mediante de las preferencias por personalizar el espacio y la distribución del mismo. Como resultado, el autor menciona que los hombres están más preocupados y más insatisfechos con las imágenes de sus oficinas que las mujeres, pues ellas tienden más a mostrar una actitud adaptable y tolerante ante la imagen de sus oficinas.

Como se puede observar hasta el momento, diferentes aspectos se han sometido a evaluación con respecto al espacio físico en el que se desarrollan las labores de trabajo, varios enfoques se han utilizado concluyendo, en su mayoría, que sí existe relación entre el espacio físico, las condiciones que lo determinan y los comportamientos y resultados organizacionales, sin embargo es hasta hace poco tiempo que se ha dado un giro a la investigación de este tipo. Es decir, de cómo y cuáles son los elementos que son percibidos como restauradores del desgaste generado y cómo estos mismos elementos restauradores son vistos, ahora, como recursos generadores de ambientes saludables (Hartig, 2003).

# RESTAURACIÓN AMBIENTAL

Con respecto a la mejora de los ambientes laborales, la psicología ambiental cuenta con la teoría de la restauración ambiental, la cual subraya la importancia del funcionamiento cognoscitivo y la fatiga de la atención (Kaplan, 2001).

R. Kaplan y S. Kaplan (1989) señalan como base de dicha teoría a las experiencias restaurativas, las cuales brindan la oportunidad de reducir la fatiga de la atención mediante la renovación de recursos, capacidades cognoscitivas y emocionales disminuidas.

Estas experiencias restaurativas pueden estar incluidas en el diseño de los espacios construidos que habitan los seres humanos en el trabajo, mismas que proporcionan descanso, recuperación, contemplación y reflexión; es decir la oportunidad de estar en un ambiente que demande un mínimo de distracción o algún grado de aislamiento (Hartig, 2003).

Kaplan (2001) considera que el proceso de recuperación se logra mediante los beneficios que proporcionan los ambientes restauradores y éstos se reconocen porque contienen las siguientes características:

- **Abstracción.** Se refiere a la distancia psicológica y posiblemente geográfica del contenido mental rutinario de una persona (Hartig & Staats, 2006). Es la liberación de la actividad mental que requiere la atención dirigida. El alejamiento requiere un ajuste físico conceptualmente diferente de su ambiente diario, lográndose cuando la persona se dirige hacia un nuevo ambiente con potencial restaurativo, este distanciamiento no implica alejarse del ambiente cotidiano, sólo basta con un cambio en la dirección de la mirada.
- **Fascinación.** La cual es definida como la atención sin esfuerzo que se desarrolló a partir de objetos en el ambiente, cuando la atención es apoyada por la fascinación, los esfuerzos por inhibir distracciones pueden ser relajados y la capacidad de la atención dirigida puede ser restaurada.
- **Coherencia.** Esta se refiere a la inmersión en un ambiente físico o conceptualmente coherente, desenvolverse en un ambiente estructurado, organizado, que concuerde con lo que se espera de él, lo cual implica un ajuste mental y la exploración de éste, proporcionando a quien lo vive la oportunidad para ver, para experimentar y pensar (Herzog, Black, Fountain & Knotts, 1997).
- **Compatibilidad.** Es el ajuste entre las instalaciones en las que se encuentre la persona y las demandas impuestas por el ambiente (Hartig & Staats, 2006). En un ambiente compatible caben los propósitos personales y las demandas del ambiente, el ambiente debe proporcionar al mismo tiempo la información necesaria para resolver dichos propósitos. Esto implica que la persona pueda realizar sus actividades sin desgaste al requerir menos atención dirigida (Kaplan, 1995).
- Los ambientes que presentan las cuatro características abstracción, fascinación, coherencia y compatibilidad, en suficiente grado, son considerados ambientes

restauradores. Algunos autores mencionan que el contacto con ambientes naturales o la vista de éstos proveen elementos restauradores de la fatiga de la atención (Hartig, 2003; R. Kaplan & S. Kaplan, 1989; Martínez-Soto, 2010; Ulrich, Simmons, Losito, Fiorito, Miles & Zelson, 1991).

En este sentido, R. Kaplan y S. Kaplan (1989) señalan que ver flores, árboles, es decir, naturaleza en el lugar de trabajo reduce el estrés laboral percibido e incrementa la satisfacción laboral; así mismo esta experiencia restauradora reduce la incidencia de enfermedades reportadas por trabajadores y de manera especial dolores de cabeza.

La importancia de la fatiga de la atención radica en que, como proceso cognoscitivo resulta trascendental para el pensamiento y eficiencia del ser humano. La solución de problemas requiere de la capacidad de la atención. Hallazgos científicos reportados al respecto de la disminución de ésta, mencionan que los lapsos momentáneos de disminución de la atención dirigida, en un momento crítico, pueden tener consecuencias negativas importantes (Moore-Ede, 1993 en Kaplan, 1995), por ejemplo accidentes de pilotos de aeroplanos, operadores de plantas nucleares o químicas. Wolfe (1992 en Kaplan, 1995) reporta un estudio realizado a partir de un accidente en una línea aérea, identificando que el accidente fue resultado de interrupciones de los horarios de sueño de personal clave.

Herzog y colaboradores (1997) mencionan que las personas que se encuentran con reducción en la capacidad de dirigir su atención o con fatiga mental se perciben agotadas e irritables y son propensas a mostrar impulsividad u hostilidad, a cometer más errores y sufrir accidentes.

Berman, Jonides y Kaplan (2008) compararon los efectos restauradores del ambiente sobre las funciones cognoscitivas en dos escenarios, uno natural y otro urbano; de esta forma observaron la alta capacidad restauradora de los ambientes naturales, mejora de manera notable habilidades como la atención directa y la memoria, coincidiendo con los hallazgos de Berto (2005), quien destaca cómo la atención directa juega un prominente rol en los procesos cognoscitivos y el funcionamiento emocional, e incluso encontraron que el hecho de observar fotografías e ilustraciones de la naturaleza provoca mejoras significativas.

La investigación de ambientes restauradores menciona beneficios a corto y largo plazo para los usuarios derivados del contacto con la naturaleza, a largo plazo la reducción de la fatiga mental (R. Kaplan & S. Kaplan, 1989) y a corto plazo la recuperación del estrés (Ulrich, Dimberg & Driver, 1991).

Pheasant, Fisher, Watts, Whitaker y Horoshenkov (2010) mencionan que periodos prolongados de atención dirigida de manera potencial provocan resultados fatales y, por el contrario, lapsos de reposo cognoscitivo facilitan la cooperación social. Debido a que la percepción es considerada audiovisual, la importancia de su estudio radicó en poder determinar que el sonido afecta la percepción visual, la liga entre la percepción de ruido y escenarios visuales resulta ser un proceso bimodal y es la responsable de la construcción de un lugar tranquilo.

En un estudio reportado por Han (2009) se menciona que están relacionadas escenas bellas y las preferencias a ciertos ambientes bellos. Paisajes de alta calidad o bellos estéticamente, evocan respuestas positivas como felicidad, seguridad, relajación, exploración, así como los de baja calidad estética evocan miedo, tristeza, estrés, enojo (Daniel & Vining, 1983 en Han, 2009).

Investigaciones anteriores mostraron que las escenas naturales evocaban emociones positivas (Hartig, 2003; Hartig, Mang & Evans, 1991) e inducían condiciones psicológicas positivas (Ulrich, Dimberg & Driver, 1991), que facilitaban el funcionamiento cognoscitivo (Cimprich, 1993; Hartig *et al.*, 1991) y favorecían comportamientos positivos (Kuo & Sullivan, 2001). Así mismo, otros estudios reportan que contemplar la naturaleza mejora la concentración (R. Kaplan & S. Kaplan, 1989; Kaplan, 1995) y ayuda también a la recuperación de la fatiga mental (Hartig, Kaiser & Bowler, 2001; Herzog *et al.*, 1997) lo cual tendrá efecto sobre la salud general.

Estudios previos (Hartig, Mang & Evans, 1991; Ulrich, 1981; Ulrich, 1991; Ulrich & Simmons, 1986; Ulrich & Parsons, 1992, en Chang & Chen, 2005) habían reportado que estar en contacto con ambientes con plantas podría tener beneficios fisiológicos y psicológicos, ya que cuando éstos presentan elementos naturales se producen efectos sobre las condiciones estresantes y fatiga por carga mental, hecho que permite que las personas se recuperen del desgaste.

Los trabajadores de oficinas han reportado sentirse menos cansados (Khan, Yuonis, Riaz & Abbas, 2005) y más saludables (Fjel, Veiersted, Sandvik, Riise & Levy, 1998; Kaplan, 1993, en Raanaas, Horgen, Rich, Sjostrom & Patil, 2011) cuando han tenido acceso a plantas o una ventana con vista al exterior, y prefieren ambientes de trabajo con plantas vivas y ventanas con vista (Dravigne, Waliczek, Lineberger & Zajicek, 2008; Kaplan, 2007). Lo anterior demuestra que los trabajadores compensan la ausencia de estos elementos con decoración de plantas interiores (Bringslimark, Hartig & Patil, 2011).

La atención dirigida es considerada una capacidad limitada, por lo que necesita ser restaurada, de acuerdo con la teoría de la restauración psicológica, estar en contacto con la vegetación exterior, vistas a elementos naturales a través de ventanas, plantas interiores, todo contribuye a la restauración de la atención (Kaplan, 1995).

Por otro lado, Bringslimark y colaboradores (2011) mencionan los efectos de la interacción pasiva con plantas en el interior de los espacios construidos, refiriéndose a la purificación y humidificación del aire. Este tipo de beneficios que brindan las plantas no había sido considerado con anterioridad como generadores de ambientes saludables para quienes comparten el espacio interior.

En el estudio que reportan Aries, Veitch & Newsham (2010) se registraron los efectos que tiene una ventana con vista en relación a la densidad social y las diferencias individuales entre los empleados sobre la incomodidad y la calidad de sueño que reportan los participantes. Algunos de los factores individuales considerados en el estudio fueron el género, la edad y es estado de ánimo; entre los aspectos arquitectónicos se encuentran: la distancia a la que se encuentra el trabajador de la ventana con vista, la calidad de la vista de la ventana y la densidad social interior. Su medición se basó en el auto reporte físico

de incomodidad y de calidad de sueño.

Los resultados del estudio consideran que una ventana con vista atractiva está relacionada con la percepción de comodidad de los trabajadores y determinaron que reducir la incomodidad en el lugar de trabajo eleva la calidad de sueño de los trabajadores por lo que concluyen que las condiciones físicas en trabajo influencia la vida en el hogar.

Danielsson y Bodin (2008) reportaron haber encontrado índices bajos de salud en trabajadores de oficinas pequeñas de plano abierto. Los mejores índices de salud se encontraron en oficinas flexibles organizadas por células como equipos de trabajo. En este estudio, como en el de Aries y colaboradores (2010) y Duvall (2011), la densidad social afectó a la satisfacción laboral. Los trabajadores de oficinas con alta densidad perciben menos privacidad, reportando más interferencia y menos opción a movimiento (Duvall, 2002 en Duvall, 2011) por lo que es posible suponer que oficinas con menos trabajadores por metro cuadrado reportan menos problemas y más productividad.

Como se ha podido observar, el ambiente laboral se encuentra integrado por los aspectos físicos y por el clima social, es decir, las relaciones interpersonales que se establecen en el lugar de trabajo, ya sean formales, con el jefe o compañeros de trabajo y subordinados, como las informales, al establecer amistades en el trabajo, las cuales se encuentran relacionadas, a su vez, con las características físicas del lugar donde se desarrollan las actividades de trabajo.

Todo lo que el trabajador percibe dentro de la organización, desde características físicas del lugar hasta las relaciones interpersonales que se establecen en el trabajo, incide directamente en sus sensaciones, cogniciones y comportamiento, desgastando o restableciendo sus niveles de energía necesarios para desempeñar con éxito las tareas de su puesto de trabajo.

# INVESTIGACIÓN MEXICANA SOBRE RESTAURACIÓN Y DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

Con base en lo arriba planteado y con el objetivo de conocer si las variables ambiente físico, clima social, percepción de restauración psicológica y desgaste ocupacional se encuentran relacionados, se realizó una investigación en el entorno laboral nacional, en la cual seis expertos (psicólogos ambientales y arquitectos) con conocimiento de la Teoría de la restauración, seleccionaron cuatro organizaciones, dos del sector privado y dos del sector público. En cada sector organizacional se aseguraron: una organización con suficientes elementos restauradores presentes en sus instalaciones y, una con ausencia de estos elementos.

Participaron 400 trabajadores, 100 de cada organización antes seleccionada. Cada uno respondió la batería integrada con los siguientes instrumentos: La Escala de Valoración del Ambiente Físico Laboral (García-Saisó, 2014), integrada por dos factores: valoración positiva, con ocho reactivos y valoración negativa con seis reactivos. Con un Alpha de Cronbach de .87 que explica el 60.8 % de la varianza. La Escala de Percepción de la Restauración Psicológica (Korpela & Hartig, 1996 adaptada, en García-Saisó, 2014) con 26 reactivos organizados en cuatro factores: abstracción, fascinación, coherencia y compatibilidad, con un Alpha de Cronbach de .81. La Escala de Clima Social Organizacional (García Saisó, Ortega Andeane & Reyes Lagunes, 2014) con 18 elementos organizados tres factores: clima laboral, aspectos físicos y normatividad organizacional y un indicador denominado cambio, con un Alpha de Cronbach de .84 que explica el 53.3 % de la varianza. Y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (Uribe, 2008) con 30 reactivos organizados en tres factores: agotamiento, despersonalización e insatisfacción, con un Alpha de Cronbach de .89.

Para el logro del objetivo planteado se realizaron correlaciones Producto-Momento de Pearson entre las variables: ambiente físico, clima social, percepción de restauración psicológica y desgaste ocupacional. En el cuadro 10-1 se pueden observar en general relaciones moderadas significativas.

En cuanto a la variable desgaste ocupacional se observan correlaciones negativas moderadas significativas con: el clima social (-.407\*\*), y con la percepción de restauración psicológica (-.445\*\*). En tanto que se observa una correlación positiva con la valoración negativa del ambiente físico laboral (.372\*\*).

<b>Cuadro 10-1. Correlaciones producto-momento de Pearson entre las variables: desgaste ocupacional, clima social, restauración psicológica y valoración del ambiente físico laboral: positiva y negativa</b>				
VARIABLES				
		2. Desgaste	3. Clima social	4. Restauración

	1 <sup>a</sup>	1b	ocupacional	organizacional	psicológica
1a Valoración Positiva del ambiente físico laboral	1	-.196**	-.088	.154**	.344**
1b Valoración Negativa del ambiente físico laboral		1	.372**	-.675**	-.578**
2.Desgaste ocupacional			1	-.407**	-.445**
3.Clima social				1	.553**
4.Restauración psicológica					1

Nota: las correlaciones más altas aparecen en negritas  
\*p ≤ .05, \*\*p ≤ .01

La valoración positiva del ambiente físico laboral correlaciona con la valoración negativa del ambiente físico laboral de manera negativa baja (-.196\*\*), con el clima social se observa una relación positiva baja (.154\*\*) y con la percepción de restauración psicológica de manera positiva (.334\*\*).

La valoración negativa del ambiente físico laboral correlaciona de manera negativa con el clima social y con la percepción de restauración psicológica (-.675\*\* y -.578\*\*, respectivamente).

El clima social correlaciona con la percepción de restauración psicológica de manera positiva (.553\*\*).

Con el fin de diferenciar si las relaciones se deben a los elementos restauradores presentes en las características físicas del lugar de trabajo se realizaron otra serie de correlaciones.

En el cuadro 10-2 se pueden observar las relaciones entre las variables del estudio en las organizaciones restauradoras.

<b>Cuadro 10-2. Correlación de variables en las organizaciones restauradoras: pública y privada</b>					
<b>Organización pública restauradora</b>					
	1 a.	1 b.	2.	3.	4.
1 a. Valoración positiva del ambiente físico laboral	1	-.546 **	.448 **	-.276 **	.530 **
1 b. Valoración negativa del ambiente físico laboral	-.433 **	1	-.432 **	.497 **	-.498 **
2.	.360 **	-.518 **	1	-.402 **	-.252 **

Clima social					
3. Desgaste ocupacional	-.381 **	.232	-.168	1	-.252 **
4. Restauración psicológica	.655**	-.521 **	.055	-.394 **	1
<b>Organización Privada Restauradora</b>					
Nota: las intercorrelaciones para la organización pública restauradora se presentan arriba de la diagonal y las intercorrelaciones de la organización privada restauradora aparecen debajo de la diagonal.					
*p ≤ .05, **p ≤ .01					

En la organización pública restauradora (arriba de la diagonal) la valoración positiva del ambiente físico laboral se relaciona de manera significativa negativa moderada con la valoración negativa del ambiente físico laboral y el desgaste ocupacional (-.546\*\* y -.276\*\*, respectivamente), con la restauración psicológica de manera moderada positiva significativa (.530\*\*) y con el clima social (.448\*\*).

La valoración negativa del ambiente físico laboral se relaciona de manera negativa moderada significativa con el clima social (-.432\*\*) y con la percepción de la restauración psicológica (-.498\*\*). Y de manera positiva moderada significativa con el desgaste ocupacional (.497\*\*).

En la variable clima social organizacional podemos observar que se relaciona de manera moderada negativa significativa con el desgaste ocupacional (-.402\*\*), con la percepción de restauración psicológica se observa una relación baja negativa significativa (-.225\*\*). Con respecto al desgaste ocupacional observó una relación baja negativa significativa con la percepción de restauración psicológica (-.252\*\*).

En la organización privada restauradora (abajo de la diagonal) se puede observar que la valoración negativa del ambiente físico laboral se relaciona de manera negativa moderada significativa con la valoración positiva del ambiente físico laboral (-.433\*\*).

El clima social se relaciona de manera positiva baja significativa con la Valoración positiva del ambiente físico laboral (.360\*\*) y con la valoración negativa del ambiente físico laboral de manera moderada negativa significativa (-.518\*\*).

En cuanto al desgaste ocupacional es posible observar que se relaciona de manera baja negativa significativa con la valoración del ambiente positiva del físico laboral (-.381\*\*) y con el clima social (-.168\*\*), y de manera baja positiva significativa con la valoración negativa del ambiente físico laboral (.232\*\*).

Por último, la percepción de restauración psicológica se relaciona de manera moderada negativa significativa con la valoración positiva del ambiente físico laboral (-.455\*\*), con la valoración negativa del ambiente físico laboral (-.521\*\*) y con el desgaste ocupacional (-.394\*\*), y de manera baja positiva significativa con el clima social (.055\*\*).

En el cuadro 10-3 se pueden observar las relaciones entre las variables del estudio en las organizaciones no restauradoras.

**Cuadro 10-3. Correlación de variables en organizaciones no restauradoras:**

<b>pública y privada</b>					
<b>Organización pública no restauradora</b>					
	<b>1 a.</b>	<b>1 b.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>	<b>4.</b>
1 a. Valoración positiva del ambiente físico laboral	1	-.393 **	.328 **	-.264 **	.427 **
1 b. Valoración negativa del ambiente físico laboral	-.581 **	1	-.486 **	.240 **	-.302 **
2. Clima social	.512 **	-.502 **	1	-.324 **	.473 **
3. Desgaste ocupacional	-.431 **	.177	-.343 **	1	-.452 **
4. Restauración psicológica	.345 **	-.330 **	.589 **	-.423 **	1
<b>Organización privada no restauradora</b>					
Nota: las intercorrelaciones para la organización pública no restauradora se presentan arriba de la diagonal y las intercorrelaciones de la organización privada no restauradora aparecen debajo de la diagonal. *p ≤ .05, **p ≤ .01					

En la organización pública no restauradora (arriba de la diagonal) se observa que la Valoración positiva del ambiente físico laboral se relaciona de manera significativa negativa baja con la valoración negativa del ambiente físico laboral (-.393\*\*) y con el desgaste ocupacional (-.264\*\*), con el clima social y con la percepción de la restauración psicológica se relaciona de manera significativa positiva y baja (.328\*\* y .427\*\*, respectivamente).

También, es preciso hacer notar que la valoración negativa del ambiente físico laboral se relaciona de manera significativa baja negativa con el clima social (-.486\*\*) y con la percepción de restauración psicológica (-.302\*) y de manera significativa positiva baja con el desgaste ocupacional (.240\*\*).

La variable clima social se encuentra relacionada de manera significativa negativa baja con el desgaste ocupacional (-.324\*\*) y con la percepción de restauración psicológica de manera significativa positiva baja (.473\*\*). Y por último, se puede observar que el desgaste ocupacional se relaciona de manera significativa negativa baja con la percepción de restauración psicológica (-.452\*\*).

En la organización privada no restauradora (abajo de la diagonal) se puede notar que la valoración negativa del ambiente físico laboral tiene una relación de manera significativa moderada negativa con la valoración del ambiente físico laboral (-.581\*\*).

En cuanto a la variable clima social se puede ver que se relaciona con la valoración positiva del ambiente físico laboral de manera significativa positiva moderada (.512\*\*) y con la negativa del ambiente físico laboral de forma significativa negativa moderada (-.502\*\*).

Para la variable desgaste ocupacional se obtuvieron relaciones significativas negativas

bajas con la valoración del ambiente físico laboral (-.431\*\*) y con el clima social (-.343\*\*).

Por último, se pueden observar las relaciones que obtiene la variable percepción de la restauración psicológica: se relaciona con la valoración positiva del ambiente físico laboral de manera significativa positiva y baja (.345\*\*), y de manera significativa negativa baja con la valoración negativa del ambiente físico laboral (-.330\*\*). Así también, se relaciona con el clima social de forma significativa moderada y positiva (.589\*\*), y con el desgaste ocupacional de forma significativa negativa baja (-.423\*\*).

# DISCUSIÓN

Con base en los resultados generales de las correlaciones es posible concluir que las variables organizacionales analizadas: ambiente físico, clima social, restauración psicológica y desgaste ocupacional, se ven relacionadas en el sentido que se esperaba; es decir, coinciden con los planteamientos de acuerdo a la literatura revisada y al marco teórico integrado para la presente investigación, al mostrar relaciones estadísticas significativas.

En los resultados se encuentra que la valoración positiva y negativa del ambiente físico y el clima social organizacional, son variables relevantes para poder determinar consecuencias positivas como la percepción de restauración psicológica y negativas como el desgaste ocupacional.

Lo anterior coincide con lo mencionado en la literatura al respecto de que las personas prefieren y valoran de manera positiva los entornos restauradores, como los ambientes naturales, debido a que, en este tipo de ambientes se requiere de un bajo esfuerzo para mantener la atención. De esta manera se promueve la recuperación de los sentidos adaptativos y genera la oportunidad de descansar y reflexionar; este hecho es afín a lo mencionado por Berman, Jonides y Kaplan (2008) y Berto, Massaccesi y Pasini (2008).

Por otro lado, se ha visto que exponerse a ambientes no restauradores se ve ligado al esfuerzo directo de la atención y a efectos negativos sobre el estado de ánimo, el desempeño y en detrimento de bienestar psicológico, hasta llegar al desgaste ocupacional, lo cual sugiere que este tipo de ambientes se valoran de manera negativa (Lee & Brand, 2005).

El hecho de que los trabajadores perciban que su lugar de trabajo es inseguro, poco funcional, incómodo y ruidoso, se relaciona con la sensación que reportan de sentirse agotados a nivel físico y emocional, con actitudes negativas hacia el trabajo, irritabilidad, descontento y desmotivación. Estos resultados coinciden con evidencia encontrada en otras investigaciones, donde la valoración negativa del ambiente físico laboral, se relaciona con un decremento en la satisfacción laboral, se reduce la motivación y la percepción de privacidad (Danielsson & Bodin, 2008; Mital, McGlothlin & Farae, 1987 en Smith-Jackson & Klein, 2009).

La valoración positiva se refiere a qué los trabajadores consideran a su oficina funcional pues cuentan con el suficiente espacio, pasillos adecuados, se percibe ordenada, agradable porque lo puede personalizar con pequeños objetos de su elección y con plantas. Cuando el lugar de trabajo facilita o apoya las labores de los trabajadores, el desgaste es menor.

También se puede mencionar que las organizaciones valoradas de manera positiva por los trabajadores, fueron identificadas como lugares agradables, que pueden personalizar (decorar con pequeños objetos personales), con suficiente espacio, sin ruido exterior, con presencia de elementos naturales como plantas, con temperatura adecuada y seguridad adecuadas, pues cuentan con señalización de rutas de evacuación, personal capacitado para emergencias y mantenimiento constante de las instalaciones. En este sentido y, en

coincidencia con los resultados aquí presentados, Laurence, Fried y Slowik (2013) identifican que personalizar el lugar de trabajo funciona como moderador de la generación de desgaste emocional a partir de la percepción de falta de privacidad.

Es importante mencionar que en la presente investigación, la seguridad del entorno laboral resultó un factor relevante, el cual se refiere a indicaciones y señalización en caso de emergencias, rutas de evacuación, capacitación para poder actuar correctamente en caso de incendio o temblor debido, en esencia, a que el estudio se realizó en una ciudad sísmica y con alto índice de población, lo cual se encuentra en coincidencia con lo planteado por Jex, Swanson y Grubb (2013), quienes se refieren a la seguridad como un aspecto clave en un lugar de trabajo saludable y positivo, en donde los empleados se perciben a salvo de los riesgos relacionados con el trabajo, donde se ven involucrados, incluso los accidentes y enfermedades incapacitantes.

En el caso de este trabajo se pudo constatar que, a partir de las percepciones que tienen los trabajadores de las características físicas organizacionales, elaboran y emiten su conducta; situación que impacta en la manera en que se establecen relaciones interpersonales de manera informal, es decir, amigos, y formal, con jefes y compañeros de trabajo.

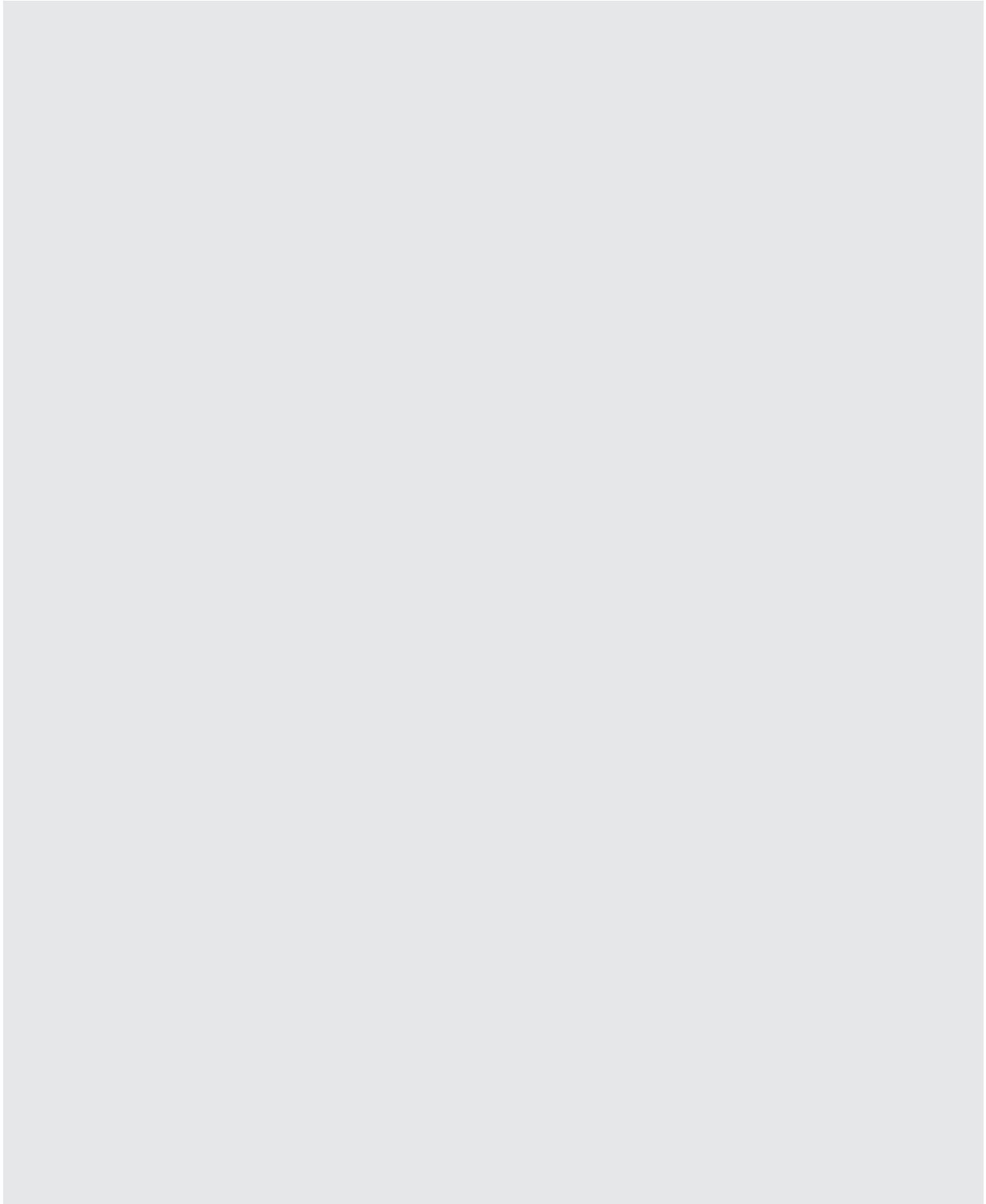
El impacto en el bienestar general organizacional a nivel de la productividad, así como en la calidad de las relaciones entre sistemas humanos, resulta relevante, pues el ambiente físico construido comunica a los trabajadores mensajes claros, como si les apoya y facilita su trabajo, evita fatigas y desgastes innecesarios, pero también transmite un significado simbólico (Ortega-Andeane *et al.*, 2004) donde sus elementos proporcionan o permiten oportunidades para ciertos tipos de conductas, así las personas que los habitan se forman impresiones de la importancia, deseabilidad o aceptabilidad de una conducta de acuerdo a la disposición física ambiental de ciertos elementos.

Con esta investigación se pretende generar conocimientos dirigidos a los empresarios y áreas de recursos humanos de la organización acerca de la importancia y relación del clima social, el ambiente físico, la percepción de la restauración psicológica y el síndrome de desgaste ocupacional de manera que, podrán determinar el uso y distribución de presupuestos de inversión en beneficio de sus trabajadores, así como, el poder al comprender la relevancia de controlar variables relacionadas con bajos costos y altos beneficios en términos de la evaluación ambiental, el clima social, la percepción de la restauración ambiental y el desgaste ocupacional.

Así mismo, este trabajo busca proporcionar una visión organizacional orientada a ambientes laborales saludables al incluir los aspectos ambientales, para así contribuir a nuestra sociedad en general y, al entorno laboral en particular, el cual requiere sin duda, de nuevas formas de mejora, para las autoridades que toman decisiones normativas que cuenten con opciones que no repercutan en la salud y calidad de vida de los trabajadores, sino mediante diagnósticos, intervenciones y prevenciones que dignifiquen el esfuerzo de quienes con su fuerza de trabajo impulsan el desarrollo de nuestro país.

Para finalizar, cabe mencionar que los recursos con los que cuenta el diseñador, planeador o arquitecto pueden ser utilizados en beneficio del usuario del espacio, siempre

y cuando, se tomen en cuenta los factores sociales y personales que generan la percepción y evaluación del ambiente, esto con el fin básico de poder ajustar el ambiente a su usuario real, logrando así la máxima satisfacción. Y con esto generar ambientes laborales más saludables.



## REFERENCIAS

- Aries, M., Veitch, J. & Newsham, G. (2010). Windows, view and office characteristics predict physical and psychological discomfort. *Journal of Environmental Psychology*, 30, 533-541.
- Battisto, D. (2001). New learning module on the relationship between architecture, human health and sustainable environments. Final report for sustainable universities initiative mini grant Clemson University, 1-6.
- Berman, M.G., Jonides, J. & Kaplan, S. (2008). The cognitive benefits of interacting with nature. *Psychological Science*, 19, 1207-1212.
- Berto, R. (2005). Exposure to restorative environments helps restore attentional capacity. *Journal of Environmental Psychology*, 25, 249-259.
- Berto R., Massaccesi, S. & Pasini, M. (2008). Do eye movements measured across high and low fascination photographs differ? Addressing Kaplan's Fascination hypothesis. *Journal of Environmental Psychology*, 28, 185-191.
- Bonnes, M., Uzzell, D., Carrus, G. & Kelay, T. (2007). Inhabitants' and Experts' Assessments of Environmental Quality for Urban Sustainability. *Journal of Social Issues*. 63, 1, 59-78. DOI: 10.1111/j.1540-4560.2007.00496.x
- Bringslimark, T., Hartig, T. & Patil, G. (2011). Adaptation to windowlessness: do office workers compensate for a lack of visual access to outdoors? *Environment and behavior*, 43, 469-487.
- Canter, D. & Craik, K. (1981). Environmental Psychology. *Journal of Environmental Psychology*, 1, 1-11.
- Carlopio, J. & Gardner, D. (1992). Direct and interactive effects of the physical work environment on attitudes. *Environment and Behavior*, 24, 579-601.
- Chang, Ch. & Chen, P. (2005). Human response to window views and indoor plants in the work place, *HortScience*, 40 (5), 1354-1359.
- Cimprich, B. (1993). Development of an intervention to restore attention in cancer patients. *Cancer Nursing*, 16, 83-92.
- Danielsson, C. & Bodin, L. (2008). Office type in relation to health, well being and job satisfaction among employees. *Environment and behavior*, 40 (5), 636-668.
- Dinc, P. (2009). Gender (in) difference in private offices: A holistic approach assessing satisfaction and personalization. *Journal of Environmental Psychology*. 29, 53-62.
- Donald, I. & Siu, O. (2001) Moderating the stress impact of environmental conditions: The effect of organizational commitment in Hong Kong and China. *Journal of Environmental Psychology*, 21, 353-368.
- Dravigne, A., Waliczek, T., Lineberger, R. & Zajicek, J. (2008). The effect of live plants and window views of green spaces on employee perceptions of job satisfaction. *HortScience*, 34, 183-187.
- Duvall, J. (2011). Enhancing the benefits of outdoor walking with cognitive engagement strategies. *Journal of Environmental Psychology*, 31, 27-35.
- Evans, G.W. & McCoy, J. (1998). When buildings don't work: the role of architecture in human health. *Journal of Environmental Psychology*; 18, 85-94.
- Fitzgerald, C. & Danner, K. (2012). Evolution in the office: How evolutionary psychology can increase employee health, happiness and productivity. *Evolutionary Psychology*, 10(5): 770-781.
- García-Saisó, A. (2014). *Propuesta de un Modelo explicativo de la Percepción de Restauración psicológica y Desgaste ocupacional en organizaciones ambiental y socialmente diferentes*. Tesis inédita de doctorado, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- García-Saisó, A., Ortega-Andeane, R., & Reyes Lagunes, L.I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de Investigación Psicológica*, 4 (1) 1370-1384.
- González, L.S. (2008). *La dimensión lejanía-cercanía en la percepción de riesgos ambientales en la zona Metropolitana de la ciudad de México*. Tesis inédita de Licenciatura, Facultad de Psicología: UNAM.
- Guifford, R. (1987). *Environmental Psychology: Principles and Practice*. (2a ed.) Boston: Allyn & Bacon.
- Guifford, R. (1998). Introduction. Special Spaces. *Journal of Environmental Psychology*, 18, 3-4.
- Griffith, I. & Boyce, P. (1971). Performance and thermal comfort. *Ergonomics*, 14, 457-468.
- Han, K. (2009). An exploration of relationships among the responses to natural scenes. *Environment and*

- Behavior, 2, 243-270.
- Hartig, T. (2003). Guest Editors Introduction: Restorative Environments. *Journal of Environmental Psychology*, 23, 103-107.
- Hartig, T., Kaiser, F. & Bowler, P. (2001). Psychological restoration in nature as a positive motivation for ecological behavior. *Environmental Psychology*, 33, 590-607.
- Hartig, T., Mang, M. & Evans, G. (1991). Restorative effects of natural environment experiences. *Environment and Behavior*, 23, 3-26.
- Hartig, T. & Staats, H. (2006). The need for psychological restoration as a determinant of environmental preferences. *Journal of Environmental Psychology*, 26, 215-226.
- Herzog, T., Black, A., Fountain, K. & Knotts, D. (1997). Reflection and attentional recovery as distinctive benefits of restorative environments. *Journal of Environmental Psychology*, 17, 165-170.
- Holahan, Ch. (1996). Environmental psychology, *Annual Review of Psychology*, 37, 381-407.
- Hur, M., Nasar, J. & Chun, B. (2010). Neighborhood satisfaction, physical and perceived naturalness and openness. *Journal of Environmental Psychology*, 30, 52-59.
- Jex, S.M., Swanson, N.W. & Grubb, P. (2013). Healthy Workplaces. In N.S. Schmitt & S.E. Highhouse (Eds.), *Handbook of Psychology* (2<sup>nd</sup> ed.), Vol. 12, pp. 615-642. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons.
- Jiménez, B. & Aragonés, J. (1986). *Introducción a la Psicología ambiental*. Madrid: Alianza.
- Khan, A., Yuonis, A., Riaz, A. & Abbas, M. (2005). Effects of interior plantscaping on indoor academic environment, *Journal of Agricultural Research*, 43, 235-242.
- Kaplan, R., & Kaplan, S. (1989). *The experience of nature: A psychology perspective*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Kaplan, S. (1995). The restorative benefits of nature: Toward an integrative framework. *Journal of Environmental Psychology*, 15, 169-182.
- Kaplan, S. (2001). Meditation, restoration and the management of mental fatigue. *Environment and Behavior*, 33(4), 480-506.
- Kweon, B., Ulrich, R., Walker, V & Tassinary, L. (2008). Anger and stress. The role of landscape posters in the office setting. *Environment and Behavior*, 40, 355-381.
- Kuo, F. & Sullivan, W. (2001). Aggression and violence in the inner city: Effects of environment via mental fatigue. *Environment and Behavior*, 33, 543-650.
- Laurence, G., Fried, Y. & Slowik, L. (2013). "My space": A moderated mediation model of the effect of architectural and experienced privacy and workspace personalization on emotional exhaustion at work. *Journal of Environmental Psychology*, 36, 144-152.
- Lee, S. & Brand, J. (2005). Effects of control over office workplace on perceptions of the work environment and work outcomes. *Journal of Environment Psychology*, 25, 323-333.
- Levy-Leboyer, C. (1985). *Psicología y Medio ambiente*. Madrid: Morata, S.A.
- Maher, A. & von Hippel, C. (2005). Individual differences in employee reactions to open plan offices. *Journal of Environmental Psychology*, 25, 219-229.
- Martínez-Soto, J. (2010). *Impacto de la naturaleza urbana próxima: un modelo ecológico-social*. Tesis inédita de doctorado, Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Mercado, S., Ortega, P., Luna, L. & Estrada, C. (1995). *Habitabilidad de la vivienda urbana*. México: UNAM.
- Moore, G., Tuttle, D.P. & Howell, S. (1985). *Environment Design Research Directions: Process and Prospects*. Nueva York: Preager.
- Ortega-Andeane, P., Estrada, C. & Reid, A., (2004). Evaluación Ambiental y Burnout en personal médico. *Psicología social en México*, 10, 259-264.
- Pheasant, R., Fisher, M., Watts, G., Whitaker, D. & Horoshenkov, K. (2010). The importance of auditory-visual interaction in the construction of tranquil space. *Journal of Environmental Psychology*, 30, 501-509.
- Proshanky, H., Ittelson, W. & Rivlin, E. (1978). *Psicología Ambiental*. México: Trillas.
- Raanaas, R., Horgen, K., Rich, D., Sjostrom, G. & Patil, G. (2011). Benefits of indoor plants on attention capacity in an office setting. *Journal of Environmental Psychology*, 31, 99-105.
- Rousseau, V. & Aubé, C., (2010). Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions. *The Journal of social Psychology*, 159 (4), 321-340.

- Smith-Jackson, T. & Klein, K. (2009). Open-plan offices: Task performance and mental workload. *Journal of Environmental Psychology*, 29-279-289.
- Ulrich, R., Dimberg, U. & Driver, B.L. (1991)a. Psycho physiological indicators of leisure benefits. En Driver, B.L., Brown, L.R. & Peterson, J.L. (Eds.) *Benefits of leisure* (pp. 73-89). Pennsylvania: Venture Publishing.
- Ulrich, R., Simmons, R., Losito, B., Fiorito, E., Miles, M. & Zelson, M. (1991). Stress recovery during exposure to natural and urban environments. *Journal of Environmental Psychology*, 11, 201-230.
- Uribe, J.F. (2008). *Psicología de la salud Ocupacional en México*. México: Facultad de Psicología, UNAM.
- Wells, M. & Thelen, L. (2000). Wath does your workplace say about you? *Environment and Behavior*, 34, 300-321.
- Yildrim, K., Akalin-Baskaya, A. & Celebi, M. (2007). The effects of window Moore, G., Tuttle, D.P. & Howell, S. (1985) *Environment Design Research Directions: Process and Prospects*. Nueva York: Preager.



# **Alteraciones en la salud en trabajadores que laboran rotando turnos y trabajo nocturno: el ciclo o ritmo circadiano**

*Rodolfo Nava Hernández*

Los seres humanos están expuestos de manera permanente a una serie de elementos, fenómenos y acciones humanas presentes en todos los aspectos de su existencia, que pueden poner en peligro su salud y vida, a los cuales se les conoce como factores de riesgo.

El trabajo es uno de los ámbitos más importantes, donde las personas pasan gran cantidad de tiempo y están en contacto con un sinnúmero de factores de riesgo, de acuerdo a la actividad laboral desarrollada. Así, los obreros, campesinos, mineros, profesionistas, intelectuales y empleados en general están expuestos a factores presentes en el ambiente de trabajo que pueden ocasionar accidentes o enfermedades de trabajo; los cuales se dividen en: físicos (ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes y no ionizantes, problemas de iluminación, temperaturas extremas y presiones anormales); químicos (polvos, humos, rocíos, neblinas, gases y vapores). Biológicos (virus, bacterias, hongos, parásitos, entre otros); ergonómicos (objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre esfuerzo físico, posturas forzadas y movimientos repetitivos que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares en los trabajadores); mecánicos (se dividen en estáticos y dinámicos, y contempla todos los factores presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que sobre todo pueden ocasionar accidentes de trabajo, por falta de mantenimiento preventivo y, o correctivo), así como factores psicosociales.

# FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Es la interacción del trabajador con las condiciones del ambiente laboral, la organización, los procedimientos y métodos, las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trabajo, que pueden afectar su salud y el desempeño de su actividad laboral.

## Algunos factores de riesgo psicosocial en el trabajo

- Rotación de turnos.
- Trabajo nocturno.
- Relaciones interpersonales inadecuadas.
- Inestabilidad de la permanencia en el trabajo.
- Falta de definición de funciones.
- Falta de motivación por el trabajo.
- Monotonía.
- Estilo de mando del jefe inmediato.
- Lugar de residencia lejano del trabajo.
- Bajo salario.
- Acoso laboral.
- Acoso sexual.
- Inseguridad contractual.
- Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- Sobrecarga de trabajo.
- Conflicto con la autoridad.
- Tele-trabajo.
- Horario de trabajo imprevisible.
- Baja o nula participación en la toma de decisiones.
- Espacios reducidos de trabajo.
- Trabajo temporal.
- Trabajo por *outsourcing*.

# ROTACIÓN DE TURNOS DE TRABAJO

La sociedad actual requiere que se provean determinados servicios durante las 24 horas del día, como los de seguridad y protección, de policía y bomberos, defensa militar, asistencia médica, transporte y servicios públicos como electricidad, agua y teléfono. De igual forma, la mayor parte de la industria de transformación opera las 24 horas para ser más lucrativa.

El trabajo por turnos puede definirse como un método de organización del tiempo según el cual los empleados se reemplazan de forma consecutiva en el lugar del trabajo, de tal modo que el establecimiento puede funcionar más allá del horario laboral de cada uno (OIT, 2004).

## **Trabajo nocturno**

El Convenio 171 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 1990, consigna que la expresión trabajo nocturno designa todo trabajo que se realice durante un periodo de por lo menos siete horas consecutivas, que abarque el intervalo comprendido entre medianoche y las cinco de la mañana y que será determinado por la autoridad competente previa consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores o por medio de convenios colectivos.

El trabajo con rotación de turnos y el trabajo nocturno exigen al organismo estar en plena actividad, cuando en realidad requiere estar en reposo y a su vez, requiere estar en reposo cuando fisiológica y psicológicamente debe estar en plena actividad. Todo ello provoca un desajuste entre los tiempos de trabajo, biológico y social.

# LEGISLACIÓN MEXICANA SOBRE SALUD EN EL TRABAJO

La Ley Federal del Trabajo en su Título Primero, “Principios Generales”, artículo 5º, Fracción XII establece que está prohibido el “trabajo nocturno industrial o el trabajo después de las veintidós horas, para menores de dieciséis años”.

El Título tercero, “Condiciones de trabajo”, capítulo II “Jornada de Trabajo”, menciona en el artículo 58: “Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo”. El artículo 60 señala que “jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas.”, (ocho horas diarias, comprendidas en este lapso) y, “Jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas”. El turno vespertino está considerado dentro del turno diurno (entre las 6.00 y 20.00 horas).

Sin embargo, en México, en la mayoría de los casos, la rotación de turnos se lleva a cabo de la siguiente manera: turno matutino de las 7:00 a las 15:00 horas, vespertino de las 15.00 a las 23:00 horas y turno nocturno de las 23:00 a las 7:00 horas. Desde luego que hay otras modalidades, dependiendo de la organización del trabajo de cada centro laboral.

En el caso de Petróleos Mexicanos, por ejemplo, los trabajadores que desempeñan labores de turno, prestan sus servicios en jornadas de ocho horas diarias durante cinco días consecutivos, y se rigen por el siguiente horario: primer turno: de las 0:00 a las 8:00 horas, segundo turno de las 8:00 a las 16:00 horas y tercer turno de las 16:00 a las 24:00 horas.

El Título quinto, “Trabajo de las mujeres”, en el artículo 166 se menciona: “Cuando se ponga en peligro la salud de la mujer, o la del producto, ya sea durante el estado de gestación o el de lactancia y sin que sufra perjuicio en su salario, prestaciones y derechos, no se podrá utilizar su trabajo en labores insalubres o peligrosas, trabajo nocturno industrial, en establecimientos comerciales o de servicio después de las diez de la noche, así como en horas extraordinarias”.

Por su parte, el Título quinto bis, Trabajo de los menores considera en su artículo 175: “Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores en establecimientos no industriales después de las diez de la noche”; en tanto que el artículo 176 B dice que: “Tratándose de menores de 18 años de edad, se considerarán como labores peligrosas o insalubres, aquellos que impliquen trabajos nocturnos industriales”.

El Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo no hace ninguna mención sobre el trabajo nocturno y rotación de turnos, así como tampoco las Leyes del Instituto Mexicano del Seguro Social, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, ni del Instituto de Seguridad Social para la Fuerzas armadas mexicanas.

# CRONOBIOLOGÍA

Jean-Jacques d'Ortous de Mairan, matemático, astrónomo, geofísico y cronobiólogo francés, diseñó en 1729 un estudio para demostrar la existencia de los ciclos circadianos en las plantas. Le llamó la atención la apertura y cierre diario de las hojas del heliotropo (mimosa púdica) y llevó a cabo un experimento en el que encontró que esta planta al estar expuesta a oscuridad constante presenta una apertura rítmica diaria y cierre de las hojas aún en ausencia de luz solar. Como consecuencia de sus observaciones, propuso la existencia de un “reloj interno” en el heliotropo, capaz de regular la rotación diaria de sus hojas, de manera independiente a los cambios de la luz solar. Aunque sus conclusiones no fueron aceptadas en ese entonces, a principios del siglo XX, se aceptó la naturaleza endógena de los ritmos biológicos; es decir, que la ritmicidad biológica no es un simple reflejo de los cambios que experimenta el medio externo, sino que depende de la existencia de osciladores o “relojes” internos que la marcan.

A raíz de estos estudios, surge lo que hoy se conoce como cronobiología, que es el estudio de todos los aspectos relacionados con los ritmos biológicos; una disciplina de la fisiología que estudia los procesos biológicos que siguen unas secuencias temporales de los seres vivos, sus alteraciones y los mecanismos que la regulan y centra su estudio en los ritmos biológicos y en los relojes biológicos que generan dichos ritmos.

En los seres humanos funciona de igual manera, ya que los ritmos persisten en situaciones de ausencia de señales procedentes del medio externo. Una persona aislada en un lugar donde exista temperatura estable y sin signos que le indiquen la alternancia día-noche, todavía presentará ritmos sueño-vigilia con una periodicidad igual a la que tenía antes del aislamiento.

## Ciclos-ritmos circadianos

La naturaleza rítmica de los fenómenos biológicos es conocida desde tiempos remotos. Los antiguos griegos observaron que las hojas de algunas plantas cambiaban de posición durante el día y la noche. Aristóteles, y más tarde Galeno, hacen descripciones sobre la periodicidad del sueño y el primero la centra en el corazón, en tanto que el segundo lo hace en el cerebro.

Franz Halberg, padre de la cronobiología moderna, introdujo en 1959 la palabra circadiano. Denominó a los circarritmos, ritmos circadianos debido a que duraban aproximadamente 24 horas. Del latín *circa* (cerca) y *diem* (día), cerca de un día. Es decir, los fenómenos rítmicos se caracterizan por poseer un periodo de alrededor de 24 horas (duración del día solar), con un rango entre 20 y 28 horas.

Todos los organismos, desde las bacterias hasta los seres humanos presentan algún tipo de variación rítmica fisiológica en intervalos regulares de tiempo, que suele estar asociada a un cambio ambiental rítmico. Aunque la variación rítmica es modificable por estímulos externos al organismo, los ritmos persisten aun sin estímulos externos, ya que

dependen de la existencia de relojes internos capaces de generar una actividad rítmica autónoma genéticamente determinada. Es una condición específica que se repite todos los días a la misma hora.

Los ritmos biológicos se encuentran programados en el DNA, lo cual está comprobado en animales, plantas y seres humanos a todos los niveles de organización (molecular, celular, tisular, orgánica, psicológica y social); es decir, están determinados por la genética para que el organismo funcione de determinada manera, por lo tanto, no es posible la adaptación a cambios de horario, como es el caso del trabajo nocturno y la rotación de turnos.

Fenómenos rítmicos como la estacionalidad reproductora, migración de las aves, floración de las plantas, reproducción estacional de los animales y la hibernación de algunos mamíferos y reptiles son algunos ejemplos de ritmos biológicos, los cuales son heredables de generación en generación.

La biología humana está orientada de forma específica a la vigilia durante el día y al sueño durante la noche. Toda actividad donde el trabajador deba estar despierto durante la noche en un sistema de rotación de turnos o en el trabajo nocturno, trastornará su reloj biológico. Desde este punto de vista en el periodo de 24 horas existen tres variables fundamentales, que son: sueño-vigilia, actividad-reposo y secreción hormonal.

Como consecuencia del cambio de horarios, se presenta una serie de daños a la salud, mismos que tienen una incidencia directa sobre la salud física, mental, social y familiar, así como en la laboral.

Desde el punto de vista fisiológico, el reloj circadiano se encuentra en el núcleo supraquiasmático (NSQ), ubicado en el hipotálamo. Cuando la retina del ojo recibe información luminosa u oscuridad a través del tracto retinohipotalámico, genera señales que llegan al NSQ, el cual envía órdenes al cerebro; de esta manera en el segundo caso manda una señal al NSQ y a su vez éste transmite una orden a la glándula pineal para que active la producción de melatonina y serotonina, hormonas que inducen el sueño y generan sensación de tranquilidad y bienestar.

Por otra parte al momento en que la retina percibe luz, envía una señal al núcleo supraquiasmático, la que ordena a la glándula pineal disminuir la producción de melatonina y serotonina, y aumenta la producción de las hormonas estimulantes (cortisol, adrenalina y noradrenalina), por lo que produce un estado de alerta, capacidad de concentración, energía física, precisión y capacidad para resolver problemas.

Otras hormonas cuya producción se estimula en la noche son: hormona del crecimiento, prolactina, estradiol, hormona foliculo estimulante, hormona estimulante de la tiroides, hormona luteinizante, cuya función fundamental en el crecimiento y reproducción.

El ciclo sueño y vigilia tiene una función determinante en la regulación de la producción de leptina (hormona de la saciedad) y grelina (hormona del apetito), que junto con la serotonina y la hormona del crecimiento, regulan el apetito y la saciedad. Además, se frena la producción de hormonas estimulantes como la adrenalina, noradrenalina y dopamina, así disminuyen la atención y capacidad cognitiva.

La presión arterial se reduce por la noche y aumenta en las primeras horas de la mañana, en respuesta al incremento de la demanda de sangre para los distintos órganos durante la actividad diaria; de igual forma, la temperatura corporal y el metabolismo disminuyen y la producción de insulina es más eficiente.

El ciclo circadiano desregulado se manifiesta con insomnio, fatiga, desorientación, incapacidad para concentrarse, hambre o falta de apetito, problemas de fertilidad y alteraciones hormonales.

# ALTERACIONES HORMONALES

## Cortisol

Es un esteroide que se produce en las glándulas suprarrenales (situadas arriba de los riñones). El cortisol es el principal glucocorticoide producido y segregado por la corteza suprarrenal. Se incrementa importantemente a partir de una situación de estrés.

### *Funciones*

- Regula las concentraciones de glucosa en el cuerpo, regula la producción y consumo de las grasas, de las proteínas y de los hidratos de carbono.
- Interviene en el mantenimiento de la integridad muscular y miocárdica.
- Participa en la supresión de las actividades inflamatoria y alérgica.

La cantidad de la hormona cortisol presente en la sangre está sometida a una variación diurna, inicia a las 6:00 a.m. hasta alcanzar su nivel máximo a las 9:00 a.m.; a partir de esta hora comienza un lento descenso, hasta llegar a un nivel bajo a las 8:00 p.m.. Los niveles mínimos se presentan entre las 12:00 y las 4:00 a.m.

### *Alteraciones en la salud por incremento de cortisol ocasionado por estrés, al romperse el ciclo circadiano*

- Incremento del nivel de azúcar en la sangre, que puede producir diabetes mellitus.
- Supresión del sistema inmunológico (aumento de susceptibilidad a infecciones).
- Estimulación de la secreción ácida gástrica (puede generar gastritis y úlcera gástrica).
- Problemas digestivos: diarrea o estreñimiento.
- Favorecimiento del desarrollo de osteoporosis.
- Aumento de la presión arterial.
- Se incrementa la probabilidad de abortos espontáneos.
- Aumenta la probabilidad de infertilidad al disminuir la concentración de testosterona en los hombres y produce anovulación en la mujeres.
- Adelgazamiento de la piel.
- Obesidad.
- Irritabilidad.
- Cansancio permanente.
- Dolores de cabeza.
- Palpitaciones.
- Falta de apetito o gula desmesurada.
- Dolores musculares.
- Pérdida de memoria.

## Melatonina

Hormona producida en la glándula pineal, la cual se encuentra al centro del cerebro

- La melatonina regula el reloj biológico del organismo.
- Por lo general se produce durante la noche para ayudar al organismo a regular los ciclos del sueño. La secreción de melatonina alcanza su pico en la mitad de la noche y de manera gradual cae durante la segunda mitad de la noche.
- En condiciones normales, la melatonina inhibe el crecimiento tumoral y aumenta la respuesta inmune.

### ***Alteraciones en la salud al producirse melatonina al romper el ciclo circadiano***

- Trastornos del sueño.
- Envejecimiento prematuro.
- Fatiga.
- Disminución de la masa muscular del cuerpo.
- Disminución de la fuerza física.
- Disminución en la capacidad y el desempeño físico.
- Ansiedad.
- Pérdida de sueño.
- Reducción del ritmo cardíaco.
- Falta de energía.
- Resfriados frecuentes.
- Aumento de peso-obesidad.

### **Hormona del crecimiento**

Es la glándula endocrina más importante, ya que regula la mayor parte de los procesos biológicos del organismo y un mensajero químico; es producida por la glándula pituitaria o hipófisis la cual se encuentra en la base del cerebro.

La capacidad del cuerpo de producir energía a partir de los alimentos (metabolismo) está en el punto más alto al final de la tarde o principios de la noche. El período de menor actividad ocurre por lo regular a mitad de la noche, cuando la mayoría de las personas duermen. Esta es una de las razones por las cuales la gente se siente más activa y despierta entre las 4:00 y las 6:00 de la tarde y más cansada entre las 4:00 y las 6:00 de la mañana.

### ***Alteraciones en la salud al producirse hormona del crecimiento al romper el ciclo circadiano***

- Fatiga crónica.
- Dolor frecuente de cabeza.

- Trastornos del sueño.
- Disminución en la capacidad de concentración.
- Disminución de la esperanza de vida.

# **AFECTACIÓN EN LAS ESFERAS FAMILIAR, SOCIAL Y LABORAL**

El trabajador que rota turnos de trabajo o realiza trabajo nocturno no sólo se ve afectado en su esfera biológica y psicológica, sino también en los ámbitos familiar, social y laboral, por lo que es importante mencionar algunas de estas alteraciones.

1. Aumenta de accidentes de trabajo, debido a:
  - a. Afectación de las actividades perceptivas.
  - b. Modificaciones de los criterios de reacción y de precisión.
  - c. Disminución del tiempo de reacción.
  - d. Disminución del intervalo entre el estímulo visual y la respuesta motriz.
2. Empobrecimiento de las relaciones sociales y familiares.
3. Disfunción familiar.
4. Pérdida de amistades.
5. Dificultad para disfrutar del ocio.
6. En el caso de los médicos y enfermeras, aumento de errores médicos.
7. Deterioro en las relaciones interpersonales.

## ***Afectaciones para el centro laboral***

El hecho de que el trabajador se vea afectado en su estado de salud física, mental y social, también alterará la productividad de cualquier centro de trabajo, por lo que es indispensable que el empleador considere que la rotación de turnos y el horario nocturno inciden directo en los intereses de cualquier espacio laboral, por lo que a continuación sólo se mencionan algunas situaciones que deben tomarse en cuenta:

- Aumento de errores.
- Dificultad para mantener la atención en la actividad laboral.
- Dificultad para la correcta percepción de información.
- Reducción del rendimiento.
- Disminución de la capacidad del control.
- Incremento del ausentismo y del presentismo.
- Disminución en el rendimiento laboral.
- Disminución de la capacidad para la toma de decisiones.
- Disminución de la atención.
- Disminución en la respuesta.
- Disminución de la precisión.
- Lapsus o periodos sin respuesta, debido a la dificultad de mantener el estado de alerta.

## **Algunas recomendaciones**

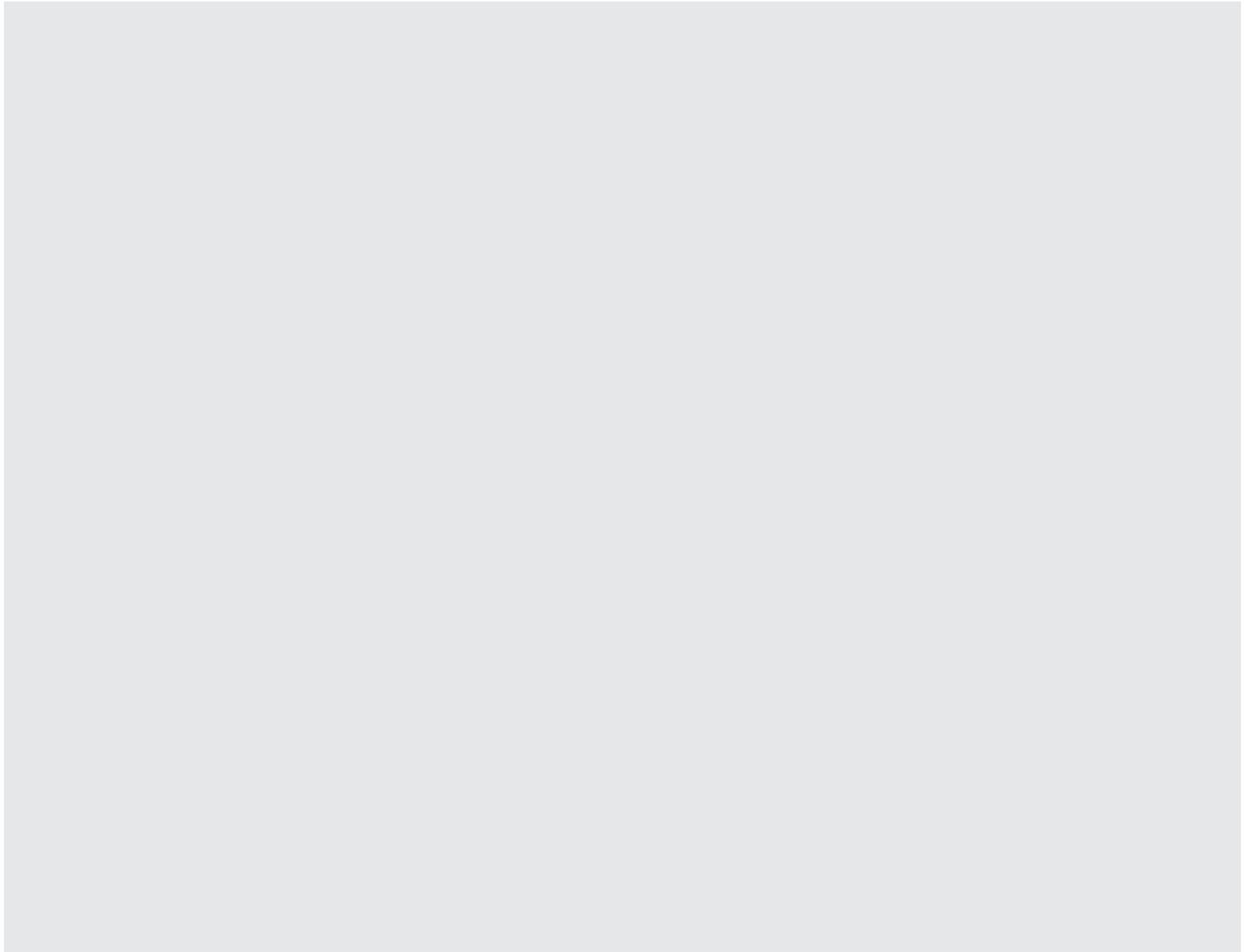
La rotación rápida (tres días-turno) es preferible a la semanal, quincenal o mensual. Durante las rotaciones rápidas, el reloj biológico se mantiene en un esquema diurno, lo que provoca alteraciones menores del sueño y la eficiencia en vigilia.

La rotación semanal o mayor impide una realineación de los ritmos biológicos, de tal forma que permanentemente se vive en una disritmia que puede originar las alteraciones ya mencionadas.

Es recomendable evitar el inicio demasiado temprano del turno matutino, con el propósito de no reducir la duración del sueño nocturno previo. La disminución del tiempo de sueño puede repercutir de manera negativa en los errores o accidentes.

Por lo anterior es conveniente tomar un periodo de descanso de 11 horas consecutivas diarias, posteriores a la jornada de trabajo y evitar trabajar dos turnos el mismo día, sean continuos o no.

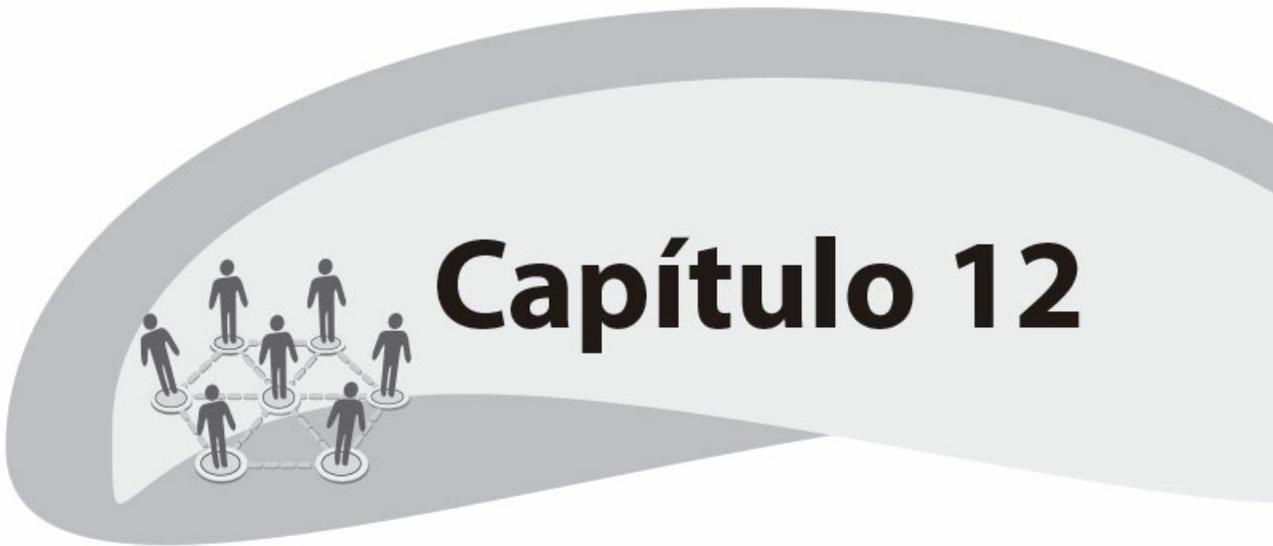
Asimismo, las pausas en el trabajo son indispensables para la recuperación de la fatiga tanto física como mental. En el establecimiento de los descansos se debe tener en cuenta el momento, número y duración de los mismos, así como considerar las curvas de fatiga y de recuperación. Es recomendable la realización de pausas cortas a lo largo de la jornada y una pausa larga a mitad de la misma.





## REFERENCIAS

- Halberg, J., Halberg, E., Hayes, D.K., Smith, R.D. et al., (1980). Horario turnos, de calidad y cantidad modelado por elevación de la presión arterial murino y la vida útil de artrópodos vida. *Int J Chronobiol*, 7: 17-64. [PubMed] [PubMed].
- Cornelissen, G. & Halberg, F. (1994) Introducción a la cronobiología. Seminario Cronobiología. *Medtronic*, 7, (Biblioteca del Congreso Tarjeta Catálogo # 94-060580):52.
- Halberg F., Ahlgren A.: (1980). Prologue: puzzles regarding biologic rhythms and their implications for self-help in health care. In:Chronobiology: Principles and Applications to Shifts in Schedules, Scheving L.E., Halberg F. (eds.), Sijthoff and Noordhoff, Alphen aan den Rijn, The Netherlands, pp. 5-23.
- Swaab D.F., (1999). Biological rhythms in health and disease: the suprachiasmatic nucleus and the autonomic nervous system. En *Handbook of Clinical Neurology*, Volume 74, Autonomic Nervous System, part 1, 1st. edition. Editor O. Appenzeller. Imprint Elsevier. pp. 467-521.
- Kamei Y, Hayakawa T, Urata J, Uchiyama M, Shibui K, Kim K, Kudo Y, Okawa M. "Melatonin treatment for circadian rhythm sleep disorders.(2000, junio), *Psychiatry Clin Neurosci.*, 54(3):381-2.
- Felipe Silva C., Circadian rhythm sleep disorders: pathophysiology, classification and treatment options. (2010). *Revista Memoriza.com*. ISSN 0718-7203 Chile: Departamento de Psiquiatría, Facultad de Medicina. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- HEI empleo e innovación. Guía de repercusiones de carácter psicosocial de las condiciones de trabajo a turnos o nocturnos sobre los trabajadores del sector de la acuicultura continental. (2011, diciembre). Primera edición Madrid, España: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Fernández Montalvo, J., Piñol, E. (2000). *Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo*. España: Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología, pp. 207-222.
- Goel, N. Late-night presentation of an auditory stimulus phase delays human circadian rhythms. (2005, 24 de marzo). *American Journal of Physiology- Endocrinology and Metabolism*, 289, 209-216.
- Lac, G. & Chamoux, A. Elevated salivary cortisol levels as a result of sleep deprivation in a shift worker. (2003). *Occupational Medicine*, 53, 143-145.
- Villalba Ruete, J.A., López Chicharro, J., Gavilanes Vázquez, M. & Legido Arce, J. Repercusión fisiológica del trabajo nocturno sobre la salud. (1989). *Salud y Trabajo*, 75, 17-20.
- Weitzman, E.D, Zimmerman, J. C. & Czerisler, C.A. Cortisol secretion is inhibited during sleep in normal man. (1983). *Journal Clinical Endocrinology Metabolism*, 56, 352-358.
- Madrid Pérez, J. A., Rol de Lama, M. A. *Cronobiología básica y clínica*. Madrid: Editec @Red, DL 2006.860 p. ISBN 84-9345-10-37.
- Minaya LG (2009). Trabajo a turnos: modalidades, consecuencias para la salud e intervención. En *Gestión práctica de riesgos laborales: integración y desarrollo de la gestión de la prevención* (1). Número 57, pp 32-39. España.



# Aproximaciones a la medida de factores estresores y protectores en profesiones sanitarias<sup>7</sup>

*Laura Galiana Llinares, Amparo Oliver Germes, David Rudilla García, José Manuel Tomás Miguel y Patricia Sancho Requema*

A pesar de los avances profundos que han tenido lugar durante el siglo XX en las dimensiones más técnicas de las Ciencias de la Salud, la vertiente humana todavía es muy importante. Como exponía Michael Balint (1957), la medicina más utilizada en la práctica médica es el mismo profesional. Para poder ofrecerse como herramienta en la relación paciente-profesional, debe mantener su salud y bienestar, lo que repercutirá en la productividad de la organización en la que trabaje en términos de deterioro de la calidad de vida laboral y la salud del profesional, afecta a la organización donde se desarrolla el trabajo y a los pacientes.

Sin embargo, este deseado bienestar del profesional, en especial en el caso de los profesionales de cuidados paliativos, dista mucho de la realidad; existe sobrada evidencia de estresores como son los largos turnos, acompañados de una gran carga de trabajo, el contacto diario con la muerte y el duelo, o la pérdida de autonomía de los pacientes. Estas características del trabajo de los profesionales de la salud hacen necesaria una mejor comprensión del estrés y los problemas relacionados *burnout*, fatiga de la compasión, entre otros, que sufren los profesionales (Pereira, Fonseca & Carvalho, 2011).

# INTRODUCCIÓN

Desde el comienzo de la investigación sobre el estrés, trabajar en servicios sociales y, o de salud se ha señalado como una actividad en particular estresante (Pines & Maslach, 1978). Los profesionales de la salud tienen elevados niveles de estrés como consecuencia de numerosos estresores y demandas del sistema actual de salud (Cohen-Katz, Wiley, Capuano, Baker *et al.*, 2005; Pipe, Bortz & Dueck, 2009). El contacto diario con la enfermedad y la muerte, así como con personas que han de afrontarla contribuye aún más a un clima de trabajo estresante. Por ejemplo, cuando Firth-Cozens y Morrison (1989) preguntaron a médicos internos las causas de su estrés, la respuesta más frecuente fue “tener que tratar con la muerte y el proceso de morir”.

Existe evidencia *ad nauseam* de que el estrés inherente al cuidado de la salud tiene un impacto negativo sobre los profesionales de la salud (Shapiro, Astin, Bishop & Cordova, 2005). Así, el estrés se ha relacionado con mayor depresión (Jain, Lall, McLaughlin & Johnson, 1996; Tyssen, Vaglum, Gronvold & Ekeberg, 2001), problemas en las relaciones personales (Gallegos, Bettinardi-Angres & Talbott, 1990) o menor satisfacción laboral. Además, puede disminuir la eficacia profesional, la atención y la concentración (Smith, 1990) o dificultar la toma de decisiones (Klein, 1996; Skosnik, Chatterton, Swisher & Park, 2000). El estrés también puede obstaculizar la alianza terapéutica, por lo que puede disminuir la habilidad del profesional para establecer lazos con los pacientes (Enochs & Etzbach, 2004; Renjilian, Baum & Landry, 1998).

Este estrés puede conducir al *burnout*, traducido de manera literal como “estar quemado”, o síndrome de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal (Spickard, Gabbe & Christensen, 2002). Es un constructo aplicable a prácticamente todas aquellas ocupaciones donde existe una relación de cuidado o una interacción continua entre trabajador y paciente, cliente, estudiante, entre otros (Maslach, 1993). En el caso concreto de los profesionales de la salud, varios estudios han mostrado consecuencias similares, también negativas para el bienestar de los profesionales (p. ej., García, Cortés, Sanz-Rubiales & del Valle, 2009; Parreira & Sousa, 2000). En la misma línea, se ha descrito un proceso mediante el cual los contactos del profesional con el trauma del paciente o las experiencias estresantes de éste le pueden provocar emociones y conductas negativas al propio profesional, al cual se le denomina: el **trauma secundario** (Figley, 1983).

Cuando el *burnout* y el trauma secundario tienen lugar en conjunto, el profesional puede sufrir fatiga de la compasión, una reducción en la capacidad del cuidador en ser empático con los pacientes (Figley, 2002). En un estudio reciente realizado en médicos de atención primaria y salud mental, Zeidner, Hadar, Matthews y Roberts (2013) tasaron la prevalencia de la fatiga de la compasión en un 35% de los encuestados. Así pues, en el estudio de la calidad de vida y bienestar de los profesionales de la salud, fatiga de la compasión y términos afines, además de sus causas y posibles consecuencias, tienen un papel principal.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

Resumir el estado de la cuestión fruto de la investigación sobre factores estresores y protectores asociados al desempeño de la práctica asistencial.

# FATIGA DE LA COMPASIÓN Y CONCEPTOS AFINES

Los inicios del estudio de la fatiga de la compasión se remontan 20 años atrás, en el contexto de profesionales que trabajaban con personas que sufrían estrés postraumático (Maytum, Heiman & Garwick, 2004).

El primero en establecer un modelo teórico explicativo de la fatiga de la compasión fue Charles Figley (1995), quien propuso variables que explican cómo, mientras el profesional intenta comprender el trauma del paciente, puede llegar a traumatizarse de la misma forma. Según este autor, variables como la exposición al cliente, la habilidad empática, o el interés empático podrían afectar a la respuesta empática del profesional. Ésta, a su vez, y junto con otras variables como la falta de compromiso o la satisfacción, podrían provocar estrés por compasión. Una exposición prolongada a este estrés, junto con la aparición de recuerdos traumáticos o una historia personal de trastornos serían los determinantes de la aparición de la fatiga de la compasión (Figley 1995, 2002).

De esta manera, en el modelo la fatiga de la compasión se define como la reducción en la capacidad o el interés del cuidador en ser empático con los clientes (Figley, 2002). En fechas recientes, LaRowe la ha definido como un “corazón pesado” (*heavy heart*) (LaRowe, 2005, p. 21), una fatiga debilitante provocada por la repetición continuada de respuestas empáticas ante el sufrimiento y el dolor de los demás. En esta misma línea, Coetzee y Klopfer (2010) la definen como la pérdida de la capacidad de cuidar de manera compasiva.

Este impacto negativo que tiene trabajar con poblaciones con algún tipo de trauma, se ha descrito bajo una gran variedad de términos, además del de fatiga de la compasión (Jenkins & Baird, 2002): victimización secundaria (Najjar, Davis, Beck-Coon & Doebbeling, 2009), traumatización vicaria o trauma vicario (Dombo & Gray, 2013), estrés traumático secundario (Domínguez-Gomez & Rutledge, 2009; Figley, 1995; Stamm, 1995), tensión traumática secundaria (Figley, 1983; Stamm, 1995) o comportamiento de superviviente secundario (Remer & Elliott, 1988). No obstante, tal y como afirman Adams, Boscarino y Figley (2006), la fatiga de la compasión es la más utilizada por ser muy similar al trastorno por estrés postraumático, excepto porque afecta a nivel emocional a aquellos afectados por el trauma de otra persona (en el caso de los profesionales de cuidados paliativos el paciente o la familia de éste), y porque incluye, además, el *burnout*. Los términos que sólo se centran en la traumatización, por lo tanto, dejan fuera un elemento esencial de la fatiga de la compasión, el *burnout*, y no se consideran tan apropiados.

Así pues, se adopta la definición de fatiga de la compasión que la describe como un riesgo asociado a la clínica, o en el trato con personas con trauma o condiciones traumáticas, con al menos dos componentes: el trauma secundario y el *burnout* (Adams, Figley & Boscarino, 2008). La fatiga de la compasión, surge como consecuencia de trabajar con éstos y por tanto, de que el profesional se exponga a un número significativo de personas traumáticas con una orientación empática que puede conllevar impacto emocional adverso para el profesional (Figley, 1995; 2002). El trauma secundario suele

tener lugar acompañado del *burnout*, dado que ambos se caracterizan por el agotamiento emocional que supone trabajar con este tipo de pacientes (Figley, 1995; Nelson-Gardell & Harris, 2003; Salston & Figley, 2003; Stamm, 2002).

La fatiga de la compasión se caracteriza por una serie de síntomas, que incluyen la apatía, depresión, errores en el juicio clínico, alteraciones del sueño, hipertensión y pesadillas (Jackson, 2003), sensación de impotencia, enojo y supresión de las emociones (Bride, Radey & Figley, 2007), ansiedad y pensamientos intrusivos (Slatten, Carson & Carson, 2011); de esta forma afectaría al bienestar del profesional y la calidad de su trabajo (Kashani, Eliasson, Chrosniak & Vernal, 2010).

En un inicio, la fatiga de la compasión se estudió en trabajadores clínicos, en su mayoría terapeutas, quienes atendían a personas con trauma; sin embargo, cada vez más el concepto se abrió a profesionales de la salud mental, trabajadores sociales, y a los que trabajan con personas con varios tipos de trauma (personas víctimas de abuso físico o sexual, militares de combate, víctimas de desastres, entre otros).

En profesionales de la salud (y de forma particular en aquellos que trabajan en paliativos), el uso del término dista mucho de ser evidente. Keidel lo define por contraposición al *burnout*: mientras que este último hace referencia a los síntomas que sufre el profesional, la fatiga de la compasión haría referencia a los del familiar cuidador principal (Keidel, 2002). Para encontrar un estudio más acorde a las definiciones previamente descritas, hay que ir al trabajo de Sinclair y Hamill (2007). Sin embargo, este estudio es teórico, basado en la revisión de la literatura y ceñido al concepto de traumatización vicaria y en específico en poblaciones de enfermeros de oncología. La aportación más importante que se ha llevado a cabo en estos años ha sido la llevada a cabo por Kearney y colaboradores, que aunque también de carácter teórico, se ha centrado en aquellos factores que pueden mitigar la fatiga de la compasión: la empatía exquisita, la autoconsciencia o el autocuidado (Kearney, Weininger, Vachon, Harrison *et al.*, 2009).

## ***BURNOUT* Y PROFESIONALES ASISTENCIALES**

Desde la aparición del término *burnout* en el decenio 1970-79, considerado uno de los dos componentes principales de la fatiga de la compasión, las definiciones del fenómeno se han vuelto cada vez más complejas (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Maslach y colaboradores elaboraron una teoría sobre el tema a partir de entrevistas con trabajadores del sector servicios y constituye una de las más extendidas, ya que define al burnout a partir de tres componentes: “Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede tener lugar en individuos que trabajan con personas” (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, p. 4). El agotamiento emocional hace referencia al empobrecimiento de los recursos emocionales y la imposibilidad de dar de uno mismo. La despersonalización, a su vez, se refiere a actitudes cínicas o negativas hacia pacientes. Y, por último, la baja realización personal es la tendencia a evaluarse de manera negativa a uno mismo, en especial con relación al trabajo y los pacientes.

El *burnout* puede tener lugar en cualquier trabajo donde los trabajadores sufren una excesiva carga de trabajo, falta de control, recompensa, comunidad y de justicia, así como conflictos de valores (Maslach & Leiter, 1997). Asimismo este síndrome es inherente a las profesiones asistenciales (Jenaro, Flores & Arias, 2007), implica un deterioro de la calidad de vida laboral y afecta la salud del profesional, a la organización donde se desarrolla el trabajo y a los pacientes. Estas consecuencias se han estudiado con amplitud en el área de la salud (Bausela & Gil-Monte, 2005; Betancur *et al.*, 2012; Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats & Braga, 2007). Tal y como plantea Worthington (en Gil-Monte, 2005), son varias las decisiones que pueden conducir a este agotamiento: 1) decisiones relacionadas con la autonomía del paciente y el cumplimiento de las directrices anticipadas; 2) eutanasia y suicidio asistido; 3) retención o retirada de tratamientos; y 4) decisión de no resucitar. Las tasas de incidencia varían entre los estudios, desde 12% (Dickinson *et al.*, 2007), hasta llegar al 42.2% (Corredor & Monroy, 2009). En cualquier caso, si se compara el porcentaje del *burnout* informado por la población trabajadora general, que en un estudio reciente estuvo cifrado en un 4 a 8% (Schaufeli & Enzmann, 1998), parece evidente que se trata de un problema de gran alcance en el que hay que profundizar.

# TRAUMA DE ESTRÉS SECUNDARIO

El segundo componente de la fatiga de la compasión es el trauma de estrés secundario o trauma secundario (Adams *et al.*, 2006, 2008; Figley, 1995; Stamm, 2002; 2010).

El primero en estudiar esta consecuencia negativa derivada de la relación de ayuda que se establece entre el profesional de la salud y el paciente fue Figley (1978). Observó cómo un enfermero que había prestado servicio en la guerra de Vietnam en forma continua expresaba sentimientos de culpa por no haber ayudado a más personas; éstos, junto con otros síntomas, serían definidos más tarde como el trastorno por estrés postraumático (Figley, 2002). Este trastorno fue incluido por primera vez en la Tercera Edición del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-III; APA, 1980), e incluía tanto a las personas que habían experimentado el trauma como a aquellos que lo acompañaban en su sufrimiento. En la misma línea, unos pocos años después, Figley definió el término estrés traumático secundario como el conjunto de emociones y conductas resultados de entrar en contacto con un evento traumático experimentado por otro (Figley, 1983).

Las ediciones más recientes del manual de la Asociación Americana de Psicólogos (APA), DSM-IV (APA, 1994) y DSM-IV-TR (APA, 2000), incluyen en la definición del trastorno por estrés postraumático tanto a quienes han presenciado el trauma (estrés traumático primario) como a los que se la han explicado (trauma secundario). Estos criterios diagnósticos no se han modificado de forma sustancial en el borrador del DSM V (APA, 2010) (al menos en lo que se refiere a si la persona experimenta o se le explica el trauma), (Crespo & Gómez, 2012). En concreto, la APA incluye en sus criterios (DSM-IV-TR; APA, 2000):

1. La persona ha estado expuesta a un suceso traumático en el cual han existido a y b:
  - a) La persona ha experimentado, presenciado o le han explicado uno (o más) sucesos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o de otros
  - b) La persona ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intensos
2. El desarrollo traumático es re-experimentado de forma persistente a través de una (o más) de las siguientes maneras:
  - a) Recuerdos de sucesos recurrentes e intrusivos que provocan malestar y en los cuales se concluyen imágenes, pensamientos o percepciones
  - b) Sueños de carácter recurrente sobre el desarrollo que producen malestar
  - c) El individuo actúa o tiene la sensación de que el suceso traumático vuelve a ocurrir (se incluye la sensación de revivir la experiencia, ilusiones, alucinaciones y episodios disociativos de flashbacks, incluso los que parecen al despertarse o al intoxicarse)
  - d) Malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto de suceso traumático
  - e) Respuestas fisiológicas al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan lo recuerda un aspecto del suceso traumático
3. Evitación persistente de estímulos asociados al trauma y embotamiento de la

reactividad general del individuo (ausente antes del trauma), tal y como indican tres (o más) de los siguientes síntomas:

- a) Esfuerzos para evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el suceso traumático
  - b) Esfuerzos para evitar actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del trauma
  - c) Incapacidad para recordar un aspecto importante del trauma
  - d) Reducción acusada del interés o la participación en actividades significativas
  - e) Sensación de desenganche o enajenación frente a los demás
  - f) Restricción de la vida afectiva
  - g) Sensación de un futuro desolador
4. Síntomas persistentes de aumento de la activación (arousal) (ausente antes del trauma), tal y como indican dos (o más) de los siguientes síntomas:
- a) Dificultades para conciliar o mantener el sueño
  - b) Irritabilidad o ataques de ira
  - c) Dificultades para concentrarse
  - d) Hipervigilancia
  - e) Respuestas exageradas de sobresalto
5. Estas alteraciones (criterios b, c y d) se prolongan más de 1 mes. Estas alteraciones provocan malestar clínico significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo

Moreno-Jiménez, Morante, Garrosa y Rodríguez (2004), por su parte, señalan la siguiente sintomatología como característica del estrés traumático secundario:

1. Reacciones cognitivas:
  - a) Sueños y pesadillas recurrentes sobre el desastre
  - b) Problemas de concentración
  - c) Recuerdos de cosas
  - d) Cuestionamiento de creencias
  - e) Pensamientos de amor insistentes hacia alguien que murió en un desastre
2. Reacciones emocionales:
  - a) Sentimientos de paralización
  - b) Ausencia o dispersión
  - c) Miedo y ansiedad ante acontecimientos
  - d) Sonidos u olores que recuerdan el desastre
  - e) Sentimientos de falta de disfrute en actividades cotidianas
  - f) Estado de depresión la mayor parte del tiempo
  - g) Ira o irritabilidad intensa
  - h) Sensación de vacío o desesperanza hacia el futuro
3. Reacciones motoras:
  - a) Sobreprotección en la seguridad propia y de su familia

- b) Auto-aislamiento
  - c) Hipervigilancia
  - d) Problemas de sueño
  - e) Evitar todo aquello que le recuerde al desastre
  - f) Tener conflictos progresivos con los miembros de la familia
  - g) Mantenerse ocupado en exceso para evitar pensar sobre lo que ha sucedido
  - h) Estar sensible o llorar sin razón aparente
4. Reacciones somáticas:
- a) Insomnio
  - b) Dolores de cabeza
  - c) Malestar estomacal
  - d) Tensiones musculares
  - e) Aceleración del ritmo cardíaco
  - f) Temperatura corporal fluctuante

Si se toma cualquiera de los criterios como punto de partida, se puede deducir que los pacientes con enfermedades crónicas, oncológicos, de paliativos, entre otros y por lo tanto, los profesionales que los atienden, son en especial susceptibles de sufrir este tipo de trastorno. Sin embargo, la literatura sobre este fenómeno es escasa (Moreno-Jiménez *et al.*, 2004), y la mayoría de la investigación llevada a cabo está centrada en los profesionales de la salud mental; sólo en los últimos años ha comenzado a estudiarse el problema en profesiones relacionadas con los cuidados paliativos y la oncología (Sinclair & Hamill, 2007). Por ello, autores como Moreno-Jiménez y colaboradores (2004) apuntan la necesidad de desarrollar modelos integradores que permitan un mejor conocimiento del trauma secundario y establecen las variables antecesoras, moduladoras y consecuentes implicadas.

# SATISFACCIÓN CON LA COMPASIÓN

Por lo regular, la satisfacción con la compasión se ha conceptualizado como el polo opuesto de la fatiga de la compasión (Stamm, 2010), pues en lugar de concebirse como el coste de cuidar de los demás, es el placer que se deriva de ayudarlos (Kearney *et al.*, 2009). La satisfacción con la compasión, se ha definido como la positividad implicada en el cuidado de otros (Phelps, Lloyd, Creamer & Forbes, 2009). Tal y como afirman Simon, Pryce, Roff y Klemmack (2006), es “la habilidad para recibir gratificación a partir del cuidado” (p. 6).

De igual forma que cuidar y atender a los pacientes puede tener efectos adversos para los profesionales, también se puede llevar a cabo con empatía y compasión, de manera que resulte enriquecedor y gratificante (Smart *et al.*, 2014). Esta satisfacción se deriva de la comprensión del proceso de sanación recíproco, derivado de la autorreflexión interna, la conexión con los semejantes, la familia y la comunidad, además de un sentido aumentado de espiritualidad (Boston & Mount, 2006). Jackson y colaboradores (2008) apuntaban como predictores de la satisfacción en la atención al final de la vida trabajar dentro de un modelo integral que combine aspectos biomédicos y psicosociales del cuidado.

La investigación sobre este último constructo es casi inexistente, y siempre ligada a la fatiga de la compasión. Un claro ejemplo claro se deriva del modelo de Kearney y colaboradores (Kearney *et al.*, 2009; Kearney & Weininger, 2011), quienes en la actualidad son los autores más destacados en el contexto de los profesionales de la salud con respecto a la investigación en el ámbito de la fatiga de la compasión y el *burnout*, en el que la satisfacción con la compasión no se incluye.

# HERRAMIENTA PRO-QOL COMO APROXIMACIÓN A LA MEDIDA

Entre los instrumentos utilizados para medir la fatiga de la compasión y sus componentes destacan el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI; Maslach & Jackson, 1981), la Escala de Estrés traumático del Instituto de la Creencia (TSI-BS; Jenkins & Baird, 2002), la Escala de Estrés traumático secundario (STSS; Bride, Hatcher & Humble, 2009) o la Escala de Fatiga de la compasión (Figley, 1995; Figley & Stamm, 1996).

La Escala de Fatiga de la compasión, creada en un inicio como la Escala de Fatiga y satisfacción de la compasión (CSF; Figley, 1995; Figley & Stamm, 1996), se desarrolló con el objetivo de evaluar la calidad de vida de los profesionales de la salud mental mediante tres dimensiones o subescalas: estima de la compasión, riesgo de *burnout* y fatiga de la compasión, y satisfacción derivada de ayudar a los demás. Durante los años, este instrumento se ha utilizado en una gran variedad de profesiones, mostrando estimaciones de fiabilidad y validez adecuadas (Jenkins & Baird, 2002), lo que ha derivado en varias versiones.

A partir de la Escala de Fatiga y satisfacción de la compasión, Gentry, Baranowsky y Dunning (2002) desarrollaron una versión revisada (*Compassion Fatigue Scale-Revised*), con 30 reactivos. En fechas más recientes (Adams *et al.*, 2006, 2008), se ha propuesto una versión reducida, de 13 reactivos, que evalúa la frecuencia de los síntomas de *burnout* y trauma secundario.

Stamm desarrolló una versión revisada llamada Escala de Calidad de vida del profesional (Pro-QOL; Stamm, 2002). El Pro-QOL surgió para intentar paliar los problemas psicométricos de la Escala de Fatiga y satisfacción de la compasión, reorientada por el pensamiento actual que enfatiza los aspectos positivos de la práctica clínica, como la satisfacción con la compasión (Stamm, 2010). Se trata del instrumento de medida más utilizado para evaluar los efectos positivos y negativos de trabajar con personas que han experimentado eventos en extremo estresantes. Se compone de tres subescalas, de 10 reactivos cada una, que miden dos constructos, satisfacción con la compasión y fatiga de la compasión; ésta última mediante dos subescalas: *burnout* y trauma secundario (figura 12-2).

El Pro-QOL cuenta, además de la versión inglesa original, con versiones en portugués, chino, filipino, finés, francés, alemán, griego, hebreo, italiano, japonés, coreano, croata, noruego, polaco, ruso, sueco, turco y español. Ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas (con estimaciones de consistencia interna de entre .75 y .88 para las diferentes dimensiones) (Neville & Cole, 2013; Ray, Wong, White & Heaslip, 2013). Sin embargo, el uso de este instrumento en poblaciones de profesionales de cuidados de la salud es escaso y todavía se desconocen otras propiedades psicométricas más allá de la fiabilidad y la validez divergente, así como cuál es el papel reservado para estos constructos en el bienestar de estos profesionales.

# PREVENCIÓN DE LA FATIGA DE LA COMPASIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA COMPASIÓN

Cuando empezaron a surgir voces que reclamaban un mejor cuidado de los profesionales de la salud (Butterfield, 1988), se vio necesaria la comprensión de los factores que pudieran aliviarlo o prevenirlo (Holland & Neimeyer, 2005), así como potenciar al mismo tiempo una mayor satisfacción con la compasión.

Además de causas o factores estresantes comunes a todas las profesiones (para una revisión, véase Maslach & Leiter, 2008), los expertos han apuntado también mecanismos específicos de las profesiones basadas en la relación de ayuda a los científicos. Sabin-Farrell y Turpin (2003) identifican una tipología de mecanismos que pueden dar lugar a la fatiga de la compasión de los profesionales: mecanismos psicológicos o psicoanalíticos, como son la contratransferencia o el contagio emocional. También el haber sufrido un trauma personal puede hacer al profesional más vulnerable a la fatiga de la compasión (Adams *et al.*, 2008; Nelson-Gardell & Harris, 2003).

De igual manera, la sensación de dominio se ha relacionado de manera positiva con el trauma secundario y el burnout (Adams *et al.*, 2008). Neville y Cole (2013), por su parte, han encontrado que llevar a cabo comportamientos saludables o de autocuidado se relaciona con niveles más bajos de fatiga de la compasión. En el estudio de Zambrano, Chur-Hansen y Crawford (2014), por ejemplo, los profesionales describían una adecuada carga de trabajo, compartir tareas en momentos de estrés y tener sentimientos de pertenencia al equipo como factores protectores del burnout. Con antelación, Swetz, Harrington, Matsuyama, Shanafelt y colaboradores (2009) ya habían apuntado como unas relaciones profesionales adecuadas pueden prevenir este síndrome, pues les permite hablar de sus problemas en el trabajo.

Dentro de estos modelos, destaca el de Kearney y colaboradores (2009). Estos autores proponen el autocuidado, junto con la autoconsciencia y la empatía exquisita, también como factor protector de la fatiga de la compasión. Tal y como Kearney *et al.* (2009) recogen, la literatura ofrece evidencia de diversas medidas prácticas de reducción del *burnout*, como la meditación consciente, la escritura reflexiva, la supervisión adecuada y poder disponer de un mentor, la carga de trabajo sostenible, la promoción de sentimientos de selección y control, el reconocimiento apropiado y recompensa, el apoyo en el trabajo comunitario, la promoción de la justicia e imparcialidad en el trabajo, el entrenamiento en habilidades sociales y comunicación, el desarrollo de autoconsciencia, la práctica de actividades de autocuidado, la formación continua, llevar a cabo estudios de investigación, programas de mindfulness para reducir el estrés en equipo, o intervenciones en el equipo centradas en compartir el sentido del trabajo.

En general, los factores relacionados con fatiga de la compasión han mostrado una relación inversa con la satisfacción de la compasión. Por ejemplo, en el estudio de Neville y Cole (2013), los comportamientos promotores de la salud se asociaban a

niveles más bajos de fatiga de la compasión y *burnout*, al tiempo que se relacionaban positivamente con la satisfacción de la compasión. Similar es el caso de la sensación de dominio del profesional, que actúa como factor protector frente a la fatiga de la compasión (Adams *et al.*, 2008) y aumenta los niveles de satisfacción de la compasión (Killian, 2008). En el estudio de Tremblay y Messervey (2011), la satisfacción de la compasión se relacionó con una mayor percepción de la autoeficacia en el trabajo y mecanismos de afrontamiento más adecuados y saludables; esto, además, sirvió como factor protector de la fatiga de la compasión.

A pesar de que estas variables son bastante relevantes en un contexto de trabajo donde el enfrentamiento del fin de la vida es una experiencia diaria, su estudio se ha visto más limitado que el de otros aspectos más tradicionales relacionados con las características del puesto de trabajo (carga de trabajo bajo control, recompensas, calidad de las interacciones sociales, percepción de justicia o equidad, expectativas, entre otras).

## CONCLUSIONES

En este capítulo se han revisado distintas aportaciones y recopilado evidencia sobre en qué manera afectan una tipología de estresores y el manejo que de ellos se haga a la práctica profesional. Aunque por tradición y de manera errónea se han simplificado bajo el término *burnout*, la investigación más reciente lo acota como uno de los componentes de la fatiga de la compasión, junto al trauma secundario. Esta revisión más actual del planteamiento conlleva también una visión dual del fenómeno, al identificar sus aspectos negativos pero también los positivos.

La importancia de su estudio radica en que puede afectar a la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud, en especial aquellos en condiciones más exigentes. Aunque recientes manuales sobre psicología aplicada al trabajo limitan su estudio a la carga derivada del trabajo emocional (Gil-Monte, 2014), la literatura añade la necesidad de investigar en profundidad la fatiga y satisfacción de la compasión en lugar de sólo hablar del estrés en profesionales asistenciales, quienes a su vez también se preguntan acerca de dicha “fatiga”, de sus reacciones y vivencias en un área tan demandante como son los cuidados paliativos (Rudilla *et al.*, 2010). Se ha manifestado también la necesidad de contar con instrumentos de medida validados, como el Pro-QOL, y estudiar herramientas de auto-informe que no dependan tanto de la organización.

La intervención para favorecer la salud y bienestar de los profesionales deberá centrarse en aquellas variables que puedan prevenir o disminuir la presencia de la fatiga de la compasión, a la vez que promocionan o aumentan la satisfacción de la compasión. Basado en la investigación empírica reciente, existe cierta guía sobre los elementos que se encuentran a la disposición para ello (Sansó *et al.*, 2014). Las líneas futuras podrían apuntar a la medida y promoción del autocuidado, autoconsciencia y la formación en afrontamiento del estrés y gestión de las emociones.

## REFERENCIAS

- Adams, R. E., Boscarino, J. A., & Figley, C. R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: a validation study. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76, 103-108.
- Adams, R. E., Figley, C. R., & Boscarino, J. A. (2008). The Compassion Fatigue Scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice*, 18, 238-250.
- APA. (1980). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (3ª Edición). Washington: APA.
- APA. (1994). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (4ª Edición). Washington: APA.
- APA. (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (4ª Edición revisada). Washington: APA.
- APA. (2010). *DSM-5 Development*. Consultado el 5 de agosto de 2014. Disponible online en: <http://www.dsm5.org>.
- Balint, M. (1957). *The doctor, his patient and the illness*. London: Tavistock Publications.
- Bausela, E., & Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*). Madrid: Pirámide. *Anales de psicología*, 21, 345-346.
- Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C. *et al.*, (2012). Síndrome de burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 3, 184-192.
- Boston, P. H. & Mount, B. M. (2006). The caregiver's perspective on existential and spiritual distress in palliative care. *Journal of Pain and Symptom Management*, 32, 13-26.
- Bride, B. E., Hatcher, S. & Humble, M. (2009). Trauma, trauma practices, and secondary traumatic stress among substance abuse counselors. *Traumatology*, 15, 96-105.
- Bride, B., Radey, M. & Figley, C. R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35, 155-163.
- Butterfield, P. S. (1998). The stress of residency: A review of the literature. *Archives of Internal Medicine*, 148, 1428-1435.
- Coetzee, S. K. & Klopper, H. C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing and Health Sciences*, 12, 235-243.
- Cohen-Katz, J., Wiley, S. D., Capuano, T., Baker, D. M. & Shapiro, S. (2005). The effects of mindfulness based stress reduction on nurse stress and burnout: Part II. *Holistic Nursing Practice*, 19, 26-35.
- Corredor, P. M. E. & Monroy, F. J. P. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 14, 109-123.
- Crespo, M. & Gómez, M. M. (2012). La Evaluación del Estrés Postraumático: Presentación de la Escala de Evaluación Global de Estrés Postraumático (EGEP). *Clinica y Salud*, 23, 25-41.
- Dickinson, B. M. E., González, S. C., Fernández, O. M. A., Palomeque, R. P. *et al.*, (2007). Burnout Syndrome among Mexican primary care physicians. *Archivos en Medicina Familiar*, 9, 75-79.
- Dombo, E. A. & Gray, C. (2013). Engaging spirituality in addressing vicarious trauma in clinical social workers: A self-care model. *Social Work & Christianity*, 40, 89-104.
- Dominguez-Gomez, E. & Rutledge, D. N. (2009). Prevalence of secondary traumatic stress among emergency nurses. *Journal of Emergency Nursing*, 35, 199-204.
- Enochs, W. K. & Etzbach, C. A. (2004). Impaired student counselors: Ethical and legal considerations for the family. *Family Journal*, 12, 396-400.
- Figley, C. R. (1978). *Stress disorders among Vietnam Veterans: Theory, research and treatment*. Nueva York: Brunner / Mazel.
- Figley, C. R. (1983). Catastrophes: A overview of family reactions. En C. R. Figley y H. I. McCubbin (Eds.), *Stress and the Family: Volume II: Coping with Catastrophe* (pp. 3-20). Nueva York: Brunner/Mazel.
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. En B. H. Stamm (Ed.), *Secondary Traumatic Stress: Self-care Issues for Clinicians, Researchers and Educations* (pp. 3-28). Lutherville: MD: Sidran Press.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58, 1433-1441.
- Figley, C. R. & Stamm, B. H. (1996). Psychometric review of Compassion Fatigue Self Test. En B. H. Stamm (Ed.), *Measurement of stress, trauma, and adaptation* (pp. 127-130). Lutherville, MD: Sidran Press.

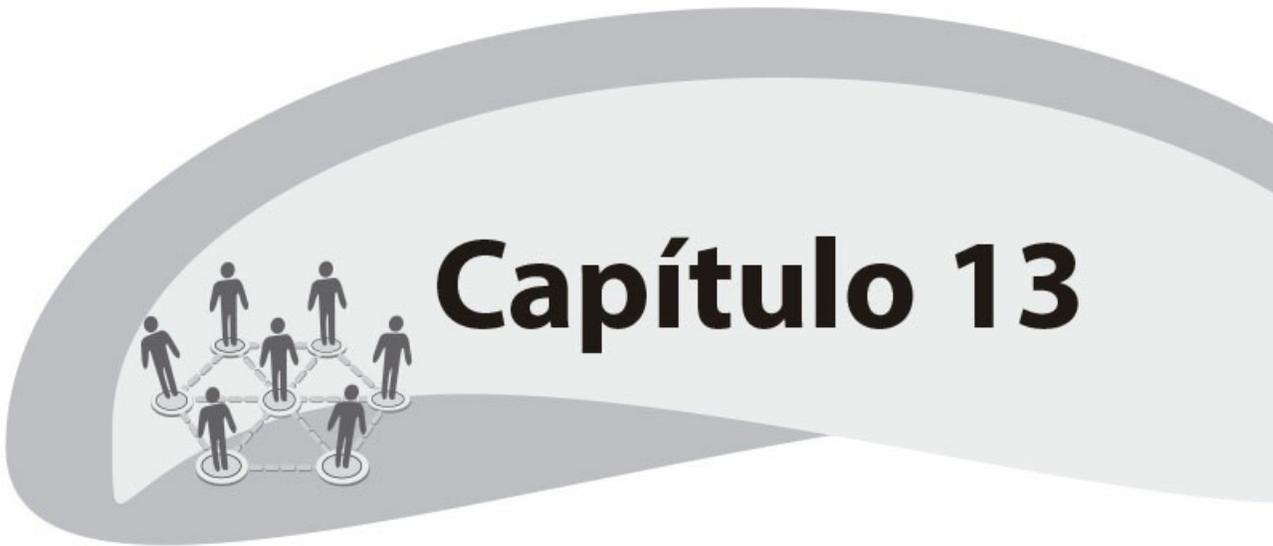
- Firth-Cozens, J. & Morrison, L. (1989). Sources of stress and ways of coping in junior House-officers. *Stress Medicine*, 5, 121-126.
- Flanagan, N. A. & Flanagan, T. J. (2002). An analysis of the relationship between job satisfaction and job stress in correctional nurses. *Research in Nursing and Health*, 25, 282-294.
- Gallegos, K., Bettinardi-Angres, K. & Talbott, G. (1990). The effect of physician impairment on the family. *Maryland Medical Journal*, 39, 1001-1007.
- García, M., Cortés, C., Sanz-Rubiales, A. & del Valle, M. (2009). Estudio sobre el síndrome de burnout en profesionales de enfermería de cuidados paliativos del país vasco. *Revista de Medicina de la Universidad de Navarra*, 53, 3-8.
- Gentry, J. E., Baranowsky, A. B. & Dunning, K. (2002). ARP: The accelerated recovery program (ARP) for compassion fatigue. En C. R. Figley (Ed.), *Treating compassion fatigue* (pp. 123-137). Nueva York: Brunner-Routledge.
- Gil-Monte, P. R. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.
- Grau, A., Flichtentrei, D., Suñer, R., Prats, M. et al. (2007). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en el personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 215-230.
- Holland, J. M. & Neimeyer, R. A. (2005). Reducint the risk of burnout in the enf-of-life care settings: The role of daily spiritual experiences and training. *Palliative and Supportive Care*, 3, 173-181.
- Jackson, V. A., Mack, J., Matsuyama, R., Lakoma, M. D. et al. (2008). A qualitative study of oncologists' approaches to end-of-life care. *Journal of Palliative Medicine*, 11, 893-906.
- Jackson, C. (2003). Healing ourselves, healing others: third in a series. *Holistic Nursing Practice*, 18, 199-211.
- Jain, V., Lall, R., McLaughlin, D. & Johnson, W. (1996). Effects of locus of control, occupational stress, and psychological distress on job satisfaction among nurses. *Psychological Reports*, 78, 1256-1258.
- Jenaro, C., Flores, N. & Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 80-87.
- Jenkins, S. R. & Baird, S. (2002). Secondary traumatic stress and vicarious trauma: A validation study. *Journal of Traumatic Stress*, 15, 423-432.
- Kashani, M., Eliasson, A., Chrosniak, L. & Vernalis, M. (2010). Taking aim at nurse stress: a call to action. *Military Medicine*, 175, 96-100.
- Kearney, M. K., Weininger, R. B., Vachon, M. L., Harrison, R. L. et al. (2009). Self-care of physicians caring for patients at the end of life. *JAMA*, 301, 1155-1164.
- Kearney, M. K. & Weininger, R. (2011). Whole person self-care: Self-care from the inside out. En T. A. Hutchinson (Ed.), *Whole person care: A new paradigm for the 21st Century* (pp. 109-125). Santa Bárbara, CA: Springer.
- Keidel, G. C. (2002). Burnout and compassion fatigue among hospici caregivers. *American Journal of Hospice and Palliative Care*, 19, 200-205.
- Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinnicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14, 32-44.
- Klein, G. (1996). The effect of acute stressors on decision making. En J. Driskell I E. Salas (Eds.), *Stress and human performance* (pp. 48-88). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- LaRowe, K. (2005). *Breath of relief: transforming compassion fatigue into flow*. Boston: Acanthus Publishing.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2008). Early oredictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied*

- Psychology*, 93, 498-512.
- Maytum, J. C., Heiman, M. B. & Garwick, A. W. (2004). Compassion fatigue and burnout in nurses who work with children with chronic conditions and their families. *Journal of Pediatric Health Care*, 18, 171-179.
- Moreno-Jiménez, B., Morante, M. E., Garrosa, E. & Rodríguez, R. (2004). Estrés traumático secundario: el coste de cuidar el trauma. *Psicología conductual*, 12, 215-231.
- Najjar, N., Davis, L. W., Beck-Coon, K. & Doebbeling, C. C. (2009). Compassion fatigue: A review of the research to date and relevance to cancer-care providers. *Journal of Health Psychology*, 14, 267-277.
- Nelson-Gardell, D. & Harris, D. (2003). Childhood abuse history, secondary traumatic stress, and child welfare workers. *Child Welfare*, 82, 5-26.
- Neville, K. & Cole, D. A. (2013). The relationships among health promotion behaviors, compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in nurses practicing in a Community Medical Center. *The Journal of Nursing Administration*, 43, 348-354.
- Parreira, P. & Sousa, F. (2000). Contacto com a morte e síndrome de burnout: Estudo comparativo com três grupos de enfermeiros de oncologia. *Revista de Investigación en Enfermería*, 1, 17-23.
- Pereira, S. M., Fonseca, A. M. & Carvalho, A. S. (2011). Burnout and palliative care: A systematic review. *Nursing Ethics*, 18, 317-326.
- Phelps, A., Lloyd, D., Creamer, M. & Forbes, D. (2009). Caring for carers in the aftermath of trauma. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18, 313-330.
- Pines, A. & Maslach, C. (1978). Characteristic of staff burnout in mental Health setting. *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- Pipe, T. B., Bortz, J. J. & Dueck, A. (2009). Nurse leader mindfulness meditation program for stress management: A randomized controlled trial. *Journal of Nursing Administration*, 39, 130-137.
- Ray, S. L., Wong, C., White, D. & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among mental health care professionals. *Traumatology*, 19, 255-267.
- Remer, R. & Elliot, J. (1988). Characteristics of secondary victims of sexual assault. *International Journal of Family Psychiatry*, 9, 373-387.
- Renjilian, D. A., Baum, R. E. & Landry, S. L. (1998). Psychotherapist burnout: can college students see the signs? *Journal of College Student Psychotherapy*, 13, 39-48.
- Rudilla, D., Ruiz, A., Lamarca, C. & Martínez, J. (2010). Análisis de reflexiones sobre la actividad asistencial en la unidad de hospitalización a domicilio del Hospital General Universitario de Valencia. *Congreso de la Sociedad de Cuidados Paliativos*. A Coruña.
- Sabin-Farrell, R. & Turpin, G. (2003). Vicarious traumatization: Implication for the mental health of health workers. *Clinical Psychology Review*, 23, 449-480.
- Salston, M. & Figley, C. R. (2003). Secondary traumatic stress effects of working with survivors of criminal victimization. *Journal of Traumatic Stress*, 16, 167-174.
- Sansó, N., Galiana, L., Oliver, A., Barreto, P. *et al.* (2014). Inner Curriculum in Palliative Care Professionals: An Explicative Model of Self-awareness In Coping with Death Process. Abstracts of the 8th World Research Congress of the European Association for Palliative Care (EAPC). *Palliative Medicine*, 28, 538.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Washington: Taylor & Francis.
- Shanafelt, T. D., West, C., Zhao, X., Novotny, P. *et al.* (2005). Relationship between increased personal well-being and enhanced empathy among internal medicine residents. *Journal of General and Internal Medicine*, 20, 559-564.
- Shapiro, S. L., Astin, J. A., Bishop, S. R. & Cordova, M. (2005). Mindfulness-based stress reduction for health care professionals: Results from a randomized trial. *International Journal of Stress Management*, 12, 164-176.
- Simon, C. E., Pryce, J. G., Roff, L. L. & Klemmack, D. (2006). Secondary traumatic stress and oncology social work: Protecting compassion from fatigue and compromising the worker's worldview. *Journal of Psychosocial Oncology*, 23, 1-14.
- Sinclair, H. & Hamill, C. (2007). Does vicarious traumatization affect oncology nurses? A literatura review. *European Journal of Oncology Nursing*, 11, 348-356.
- Skosnik, P. D., Chatterton, R. T., Swisher, T. & Park, S. (2000). Modulation of attentional inhibition by norepinephrine and cortisol after psychological stress. *International Journal of Psychophysiology*, 36, 59-68.

- Slatten, L. A., Carson, D. K & Carson, P. P. (2011). Compassion fatigue and burnout: what managers should know. *The Health Care Manager*, 30, 325-333.
- Smart, D., English, A., James, J., Wilson, M. *et al.* (2014). Compassion fatigue and satisfaction: a cross-sectional survey among US healthcare workers. *Nursing and Health Sciences*, 6, 3-10.
- Smith, A. (1990). Stress and information processing. En M. Johnston y M. L. Wallace (Eds.), *Stress and medical procedures* (p. 184). Oxford: Oxford University Press.
- Spickard, A., Gabbe, S. & Christensen, J. (2002). Mid-career burnout in generalist and specialist physicians. *JAMA*, 288, 1447-1450.
- Stamm, B. H. (1995). *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers and educators*. Lutherville, MD: Sidran Press.
- Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test. En C. R. Figley (Ed.), *Treating compassion fatigue* (pp. 107-119). Nueva York: Brunner-Routledge.
- Stamm, B. H. (2010). *The Concise ProQOL Manual*. Pocatello, ID: ProQOL.org.
- Swetz, K. M., Harrington, S. E., Matsuyama, R. K., Shanafelt, T. D. *et al.* (2009). Strategies for avoiding burnout in hospice and palliative medicine: peer advice for physicians on achieving longevity and fulfillment. *Journal of Palliative medicine*, 12, 773-777.
- Tremblay, M. A. & Messervey, D. (2011). The job demands-resources model: further evidence for the buffering effect of personal resources. *SA Journal of Industrial Psychology*, 27, 10-19.
- Tysen, R., Våglum, P., Gronvold, N. T. & Ekeberg, O. (2001). Suicidal ideation among medical students and young physicians: A nationwide and prospective study of prevalence and predictors. *Journal of Affective Disorders*, 64, 69-79.
- Zambrano, S. C., Chur-Hansen, A. & Crawford, G. B. (2014). The experiences, coping mechanisms and impact of death and dying on palliative medicine specialists. *Palliative and supportive care*, 12, 309-316.
- Zeidner, M., Hadar, D., Matthews, G. & Roberts, R. D. (2013). Personal factors related to compassion fatigue in health professionals. *Anxiety, stress & coping: An International Journal*, 26, 595-609.

## NOTA

<sup>7</sup> “Los autores agradecen al subprograma de becas Atracció de Talent VLC-CAMPUS de la Universitat de València, del que Laura Galiana ha sido beneficiaria durante la realización de este trabajo”.



# **Liderazgo y su relación con variables de resultado: un modelo estructural comparativo entre el liderazgo transformacional y transaccional en escuelas públicas de educación básica**

*Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, Víctor Xochitototl Nava, Blanca Rosa García Rivera, Jesús Felipe Uribe Prado,*

# INTRODUCCIÓN

El liderazgo educativo ha sido identificado como un factor clave en la mejora de la eficiencia educativa y una característica que incide en el desarrollo interno de los docentes para garantizar el aprendizaje de los alumnos. La importancia de atender lo educativo, se refleja en un inicio en la noción de liderazgo instructivo. A partir del decenio 1980-89, y con énfasis en investigación sobre escuelas eficaces, se observan investigaciones que analizan la mejora de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje a través de los directores, considerados como líderes instructivos (Salazar, 2006).

Asimismo, el liderazgo educativo ha sido reconocido como un pilar de la educación que permite, por un lado, motivar el trabajo de los profesores en las aulas, apoyarlos, supervisarlos, ser portavoz y formador en ciertas prácticas y métodos de enseñanza que la investigación documenta como eficaces. Por otro lado, gestionar la función de producción educativa tal como coordinar, promover, evaluar-valorar en los docentes, establecer metas escolares que enfatizan el logro de los alumnos, distribuir el tiempo escolar, controlar el progreso de los alumnos, promover un clima de aprendizaje académico estableciendo expectativas y estándares positivos elevados de conducta y rendimiento académico, desarrollar una cultura fuerte en la institución caracterizada por un ambiente positivo, entre otros objetivos (Murphy, 1990).

A partir del decenio 1990-99 se observa un cambio de los modelos técnicos, jerárquicos y racionales hacia un liderazgo transformador, un concepto que se originó en el ámbito empresarial y se adoptó posteriormente en el ambiente educativo. El liderazgo transformacional tiene la capacidad de lograr cambios importantes en la organización. Los líderes transformacionales transmiten una visión y estrategia que logra inspirar a sus seguidores y da pie a través de los valores compartidos y las ideas a producir innovaciones en los productos y las tecnologías e iniciar el cambio hacia la mejora continua de la organización por medio de las cualidades personales del líder como el carisma y los atributos, entre otros; así es como logran que los empleados dejen a un lado sus intereses personales y se concentren en los del colectivo y hagan más de lo que ellos mismos esperan (Mendoza & Ortiz, 2006).

Este tipo de liderazgo se inicia a partir de dos corrientes investigativas. Por una parte, Burns (1978) y más adelante Bass (1985) en el ámbito empresarial desarrollan la imagen transformativa, en el ambiente escolar, Leithwood (1999) lo propone como una mejora al liderazgo “instructivo” (Salazar, 2006).

Bass y Avolio, proponen el modelo de liderazgo de rango completo, que incluye los componentes del liderazgo transformacional y del transaccional para formar un conjunto que aporta como resultados la satisfacción de las necesidades de los individuos y del grupo, el esfuerzo extra requerido para el logro de los objetivos compartidos y la eficacia y efectividad de la organización (Mendoza & Ortiz, 2006).

# MODELO DE LIDERAZGO DE BASS Y AVOLIO

El modelo completo de Bass y Avolio incluye trece subescalas que permiten evaluar la conducta de los líderes.

El liderazgo transformacional está conformado por seis subescalas, mismas que se describen a continuación:

1. Influencia idealizada (atributo): se distinguen los atributos personales del carisma del líder, los cuales hacen que se le respete.
2. Influencia idealizada (conducta): promueve una profunda identificación con sus seguidores. Establece altos niveles de conducta moral y ética.
3. Inspiración motivacional: comunica grandes expectativas, usa símbolos para enfocar los esfuerzos, expresa propósitos importantes con gran sencillez.
4. Estimulación intelectual: despierta una nueva forma de concebir los problemas, pensamientos e imaginación, y un reconocimiento de las nuevas creencias y valores de los seguidores.
5. Consideración individual: asesora y proporciona apoyo personalizado y retroalimentación sobre la actuación de manera que cada miembro acepte, entienda y mejore.
6. Tolerancia psicológica: el uso del sentido del humor del líder permite resolver situaciones conflictivas en aspectos de relación humana (Mendoza, Escobar, & García, 2012).

Por su parte, el liderazgo transaccional se representa por tres subescalas, éstas son:

1. Premio contingente: premia a los seguidores por lograr los niveles de actuación especificados. El premio es dependiente del esfuerzo y el nivel de actuación de logro.
2. Administración por excepción activo: controla y busca que no existan desviaciones que se alejen de las reglas y las normas, toma medidas correctivas. Está constantemente supervisando la actuación de los seguidores.
3. Administración por excepción pasivo: sólo se aparece en la acción cuando las desviaciones e irregularidades han ocurrido. Aparece cuando no se satisfacen los estándares esperados (Mendoza, Escobar, & García, 2012).
4. El *laissez-faire* se personaliza con una subescala y se describe como la forma más extrema de dirección pasiva o no directiva. Abdica a las responsabilidades, evita tomar decisiones. Por lo regular tiene una correlación negativa con los estilos de dirección por excepción activa. Indeciso, no se compromete, se inhibe cuando le necesitan, se muestra reacio a asumir responsabilidades (Mendoza, Escobar, & García, 2012).

La sección de variables de resultado incluye tres subescalas, mismas que se detallan a continuación:

1. Satisfacción: las acciones del líder provocan gratificación en el grupo de trabajo. Los seguidores se sienten muy bien con las decisiones del líder. Existe un clima organizacional sano para el buen desarrollo de las actividades.
2. Esfuerzo extra: las acciones del líder provocan mayor participación de los seguidores en cuanto a empuje en su trabajo cotidiano. Los seguidores están estimulados a participar de manera activa en cuanto el líder necesite de su colaboración.
3. Efectividad: las acciones del líder provocan que se logren los objetivos y metas en los seguidores. En forma conjunta, los equipos de trabajo participan de manera armónica para el logro de lo programado (Mendoza, Escobar, & García, 2012).

## ESTUDIOS PREVIOS

En los últimos 60 años se cuenta con innumerables estudios realizados en Europa y EUA sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el transaccional y su impacto en las variables de resultado. Existen numerosas investigaciones que han estudiado cual es el impacto en la organización de este tipo de liderazgo. (Brown, Birnstihl & Wheeler, 1996; Gillespie & Mann, 2000; Masi & Cooke, 2000). Estos autores han probado la hipótesis de que el tipo de liderazgo transformacional es de mayor efectividad que otros estilos. Con base en esto, se ha podido entender, seleccionar, desarrollar y lograr algunos atributos específicos de este tipo de liderazgo y relacionarlos a efectos positivos para la organización.

En el ámbito educativo, en idioma español es posible encontrar por ejemplo, el estudio de Bernal (1997) quien realizó en 14 centros de enseñanza primaria y secundaria rurales y urbanas en España durante dos años; esto demuestra que el liderazgo transformacional es el que mejor responde a las necesidades de los centros educativos.

Asimismo, se pueden mencionar estudios en español realizados por Pascual (1999), quien realiza un estudio sobre las conductas de líderes educativos y su influencia en el éxito de la institución docente. El objetivo del estudio se orientó en comprobar la relación existente entre las diversas dimensiones del liderazgo transaccional y transformacional con las variables de resultado: satisfacción, esfuerzo extra y efectividad de los profesores. Este autor tradujo y adaptó el MLQ Edición 5 al contexto de los centros docentes de las Comunidades Autónomas de Castilla-León y del País Vasco.

También debe mencionarse el estudio de Goñi (2010) realizado a 32 directoras y 164 profesoras de educación inicial en Perú, a quienes se les administró el Cuestionario multifactorial de liderazgo educativo validado por Bernal (1997) con base en los cuestionarios de Bass, en el que se encontró que las dimensiones de carisma y consideración individual del liderazgo transformacional son predominantes en las directoras de dicha entidad.

En México, Mendoza, García y Uribe (2014) realizaron una investigación cuyo objetivo consistió en determinar la influencia de factores de liderazgo transformacional y liderazgo transaccional en las variables de resultado, con personal directivo de una empresa de entretenimiento. Aplicaron el Cuestionario sobre datos sociodemográficos y organizacionales del trabajador y la Adaptación al multifactor *Leadership Questionnaire* (MLQ), a una muestra de  $n = 100$  directivos de nivel medio (Mendoza, García, & Uribe, 2014). Para comprobar las hipótesis de investigación emplearon diversos análisis estadísticos, así como el Modelo de ecuaciones estructurales, a través del cual concluyeron que en el perfil de liderazgo del personal investigado destaca en primer lugar subescalas transformacionales como son: estimulación intelectual, influencia idealizada (conducta), influencia idealizada (atributo) y consideración individual. La variable de resultado más importante es el esfuerzo extra (Mendoza, García, & Uribe, 2014).

# JUSTIFICACIÓN

La tarea de los docentes al interior de las aulas en los centros escolares se ha convertido en un enorme desafío, en particular si se considera que los profesores son responsables también de gran parte de la gestión que se desarrolla en las instituciones educativas. Potenciar el liderazgo educativo adquiere gran importancia para el desempeño y calidad educativas (Uribe, 2004; Volante, 2002), por lo que el liderazgo transformacional representa un punto de viraje que, de no aprovecharse, hará que México continúe hundido en la mediocridad de una educación sin impacto en los futuros profesionistas.

De ahí la importancia de plantear objetivos claros, visión compartida, estrategia e inspiración con apoyos institucionales múltiples y perseverancia en el tiempo que logre motivar al docente. Para ello debe mejorarse en forma significativa el *status* de la posición de director, así como de la del jefe técnico y otros directivos, para que recupere su importancia simbólica a través del liderazgo.

## **OBJETIVO**

Determinar la influencia del liderazgo transformacional y liderazgo transaccional en las subescalas de variables de resultado (satisfacción, esfuerzo extra y efectividad), en personal que labora en escuelas públicas de educación básica, en la Ciudad de México, desde el Modelo de Bass y Avolio (1994).

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La educación en México se ha caracterizado por su alto grado de institucionalización y burocratización, donde el director es inaccesible a los maestros debido a sus múltiples funciones, quien se limita a emitir comunicaciones masivas, dar instrucciones de trabajo y lineamientos a seguir. Debido al sistema, los directores se apoyan más en auditorías educativas y evaluaciones docentes para comprobar la eficiencia del personal a su cargo, en lugar de utilizar el liderazgo como una herramienta que le permita obtener mayor rendimiento, satisfacción y motivación en sus docentes. Por eso, es de suma importancia conocer cuál es el impacto que el liderazgo transformacional, transaccional y *laissez faire* de los directivos en ambientes educativos podría ejercer en la satisfacción de sus seguidores, para encontrar grandes mejoras sociales y económicas a la institución y su entorno.

# PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿El liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional influyen de forma directa significativa en las subescalas de variables de resultado (satisfacción, esfuerzo extra y efectividad) en el personal investigado?

Para llevar a cabo el estudio se plantearon las siguientes hipótesis de investigación desde la postura nula:

1. Las subescalas de liderazgo transaccional presentan mayor puntuación media que las subescalas de liderazgo transformacional, en el perfil de los directivos investigados a partir de las percepciones de su personal.
2. Las subescalas de liderazgo transaccional presentan un mayor coeficiente de correlación que las subescalas de liderazgo transformacional y el de *Laissez faire*, en las variables de resultado (satisfacción, esfuerzo extra y efectividad)".
3. No existen diferencias significativas entre las subescalas de liderazgo transformacional, las subescalas de liderazgo transaccional y las variables de resultado, en el personal investigado, de acuerdo con su sexo, estado civil, edad y nivel de estudios.
4. El liderazgo transformacional y transaccional influyen de manera inversa significativa en Variables de resultado (primero en la efectividad, después en el esfuerzo extra y luego en la satisfacción) en los trabajadores investigados.

# METODOLOGÍA

## Tipo de estudio

Por lo antes expuesto, se destaca el interés de demostrar la coherencia teórica y los hallazgos de estudios previos sobre cada modelo con mexicanos, en cuanto a sus constructos y correlaciones respectivas entre sus categorías. Los estudios previos han analizado las correlaciones desde las respectivas subescalas y no desde categorías más amplias como serían el modelaje transaccional, transformacional, el *laissez faire* y variables de resultado. Debido a lo anterior, no se analizan dichas correlaciones desde un enfoque espurio, sin sentido sino que se buscó validar cada modelo teórico. Se trató, entonces, de un estudio exposfacto, observacional, transversal y explicativo con el uso de Modelos de ecuaciones estructurales (Kerlinger, 2005).

## Unidad de análisis

El total de la muestra se constituyó de 100 trabajadores que laboran en tres escuelas públicas de educación básica de la delegación Tlalpan, en la Ciudad de México. Sus datos sociodemográficos y organizacionales fueron: **sexo**, 45% (f 45) correspondió a hombres y 55% (f 55) a mujeres; **edad**, 14% (f 14) de 21 a 30 años, 35% (f 35) entre 31 a 40 años, 38% (f 38) de 41 a 50 años y, 13% (f 13) más de 50 años; **estado civil**, 60% (f 60) solteros y 40% (f 40) casados; **nivel de estudios** reportó 25% (f 25) hasta bachillerato, 20% (f 20) normal de maestros, 36% (f 36) licenciatura, 2% (f 2) especialidad, 15% (f 15) maestría y 2% (f 2) doctorado; **tipo de trabajador** reportó 62% (f 62) base, 16% (f 16) interino y 22% (f 22) contrato por honorarios; **antigüedad en el sector educativo** fue 45% (f 45) hasta 10 años, de 11 a 20 años 32% (f 32) y 23% (f 23) más de 20 años; **turno** reportó 64% (f 64) matutino, 5% (f 5) vespertino, 4% (f 4) jornada ampliada y , 27% (f 27) tiempo completo.

## Procedimiento

Se aplicó el Cuestionario sobre datos sociodemográficos y organizacionales del trabajador, la adaptación al multifactor *Leadership Questionnaire* (MLQ), versión 5, a una muestra de n=100 trabajadores que laboran en escuelas públicas de educación básica, en la Ciudad de México. A dichos trabajadores se les invitó a participar de manera voluntaria en el estudio y que contestaran el instrumento en versión de lápiz y papel, con la garantía de absoluta confidencialidad de sus respuestas. Una vez contestados los cuestionarios, la información se integró en una base de datos, misma que se editó y analizó en el paquete estadístico para las ciencias sociales (IBM SPSS), versión 21 para

Windows, y el AMOS versión 21. El análisis estadístico y la contrastación de hipótesis se realizaron con base en la comprensión de la naturaleza de las preguntas e hipótesis de investigación, mediante los modelos de ecuaciones estructurales.

El análisis estadístico y la contrastación de hipótesis se realizó con base en la comprensión de la naturaleza de las preguntas y las hipótesis de investigación; asimismo, fue necesario emplear las siguientes pruebas estadísticas para contrastación de hipótesis: el Análisis factorial confirmatorio (mediante AMOS), para la validación de los reactivos de acuerdo a las dimensiones. Se obtuvieron los coeficientes de correlación de Pearson para establecer las correlaciones más altas entre las variables de resultado con subescalas de liderazgo transformacional y transaccional. Se calcularon los intervalos de confianza, que incluyeron la media, desviación estándar y los límites inferior y superior de confianza. Se corrieron las pruebas “T” de *Student* y el análisis de varianza (según el caso de variables involucradas) para encontrar las diferencias significativas de las subescalas de liderazgo transformacional, transaccional, *laissez faire* y variables de resultado por estado sexo, estado civil, edad y nivel de estudios. Se desarrollaron los modelos de ecuaciones estructurales que permitieran comprobar de manera gráfica y estadística la validación del modelo hipotético. La confiabilidad de cada una de las variables o subescalas implicadas en los análisis estadísticos, se pudo evaluar mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

# INSTRUMENTOS

## **Cuestionario sobre datos sociodemográficos y organizacionales del trabajador**

El cuestionario integra la captación de variables sociodemográficas y variables organizacionales. A continuación se incluyen cada una de ellas: sociodemográficas (sexo, estado civil, edad y nivel de estudios), organizacionales (tipo de trabajador, antigüedad en el sector educativo y turno).

### **Adaptación al multifactor *Leadership Questionnaire*, (MLQ), versión 5**

Se derivó de la versión 5 del multifactor *Leadership Questionnaire* (MLQ), elaborado por Bass & Avolio (1994) en la Universidad de Binghamton en Nueva York.

La adaptación al MLQ ha sido validada, confiabilizada y estandarizada en México, en distintos tipos de organizaciones, tanto públicas como privadas. Se integra de seis subescalas de liderazgo transformacional, tres subescalas de liderazgo transaccional, una subescala de *laissez faire* y tres subescalas de variables de resultado. Existen dos versiones del mismo instrumento; la que está orientada para que responda el propio jefe o líder (“Visto por uno mismo”), y la que responden los seguidores o trabajadores inmediatos (“Visto por otros”). Las adaptaciones al contexto mexicano de ambas versiones fueron realizadas por Mendoza (2005), en su tesis doctoral. En el presente estudio se empleó la versión “Visto por otros”; donde los trabajadores proporcionaron información sobre la conducta de sus directivos.

Ambas versiones del instrumento se componen cada una, de un total de 52 reactivos o preguntas. Se integra de esta forma; de cuatro reactivos, por cada una de las 13 subescalas correspondientes. Cada reactivo se responde de manera escrita bajo una escala tipo Likert como la siguiente: 1 = Nunca, 2 = Ocasionalmente, 3 = Normalmente, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre. El valor mínimo de cada subescala es 5, mientras que el valor máximo es 20.

# ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

## Resultados de la contrastación de la hipótesis

Para contrastar la hipótesis 1 fue necesario calcular los intervalos de confianza para la media, de cada una de las subescalas del perfil jerarquizado de liderazgo transformacional y transaccional de los directivos investigados a partir la información proporcionada por los trabajadores.

A continuación se presenta el cuadro 13-1, que integra la información correspondiente.

<b>Cuadro 13-1. Intervalos de confianza de las diferentes subescalas que integran el perfil jerarquizado de liderazgo transformacional y transaccional de los directivos investigados, percibidos por sus trabajadores</b>							
Jerarquía	Escalas	Subescalas	N	Media	Desviación fija	Intervalo de confianza para la media al 95%	
						Inferior	Superior
1	Liderazgo transformacional	E2 Influencia idealizada (Conducta)	100	14.01	4.49	13.12	14.90
2	Liderazgo transformacional	E5 Consideración individual	100	13.89	4.77	12.94	14.84
3	Liderazgo transformacional	E4 Estimulación intelectual	100	13.66	4.56	12.76	14.56
4	Liderazgo transformacional	E1 Influencia idealizada (Atributo)	100	13.61	4.29	12.76	14.46
5	Liderazgo transaccional	E7 Administración por excepción activo	100	13.56	4.71	12.63	14.49
6	Variables de resultado	E12 Efectividad	100	13.43	4.71	12.48	14.38
7	Liderazgo transformacional	E3 Inspiración motivacional	100	13.06	4.89	12.09	14.03
8	Variables de resultado	E11 Esfuerzo extra	100	12.88	5.07	11.87	13.89
9	Liderazgo transformacional	E13 Tolerancia psicológica	100	12.78	5.09	11.77	13.79
10	Variables de resultado	E10 Satisfacción	100	12.41	4.85	11.45	13.37
11	Liderazgo transaccional	E6 Premio contingente	100	10.69	4.68	9.76	11.62
12	Liderazgo transaccional	E8 Administración por excepción pasivo	100	9.47	3.82	8.71	10.23
13	Laissez faire	E9 Laissez faire	100	8.27	3.79	7.52	9.02

En el cuadro 13-1, se observa que en el primer bloque jerarquizado de sub-escalas con mayores puntajes se destacan: en primer lugar la E2 influencia idealizada (conducta) con una media de 14.01 (D.E. 4.49), en segundo lugar la E5 consideración individual con una media de 13.89 (4.77), en tercer lugar la E4 estimulación intelectual con una media de 13.66 (D.E. 4.56), en cuarto lugar la E1 influencia idealizada (atributo) con una media de 13.61 (D.E. 4.29), y en quinto lugar la E7 administración por excepción activo con una media de 13.56 (4.71). En el segundo bloque de en medio lo integran tres subescalas que son: en el sexto lugar la E12 efectividad con una media de 13.43 (D.E. 4.77), en el séptimo lugar la E3 inspiración motivacional con una media de 13.06 (D.E. 4.89), y en el octavo lugar la E11 esfuerzo extra con una media de 12.88 (D.E. 5.07). En noveno lugar

en el tercer bloque se destacan: en noveno lugar la E13 tolerancia psicológica con una media de 12.78 (D.E. 5.09), en décimo lugar la E10 Satisfacción con una media de 12.41 (D.E. 4.85), en décimo primer lugar la E6 premio contingente con una media de 10.69 (D.E. 4.68), en décimo segundo lugar la E8 administración por excepción pasivo con una media de 9.47 (D.E. 3.82); y por último, en el décimo tercer lugar la E9 *laissez faire* con una media de 8.27 (D.E. 3.79).

Con lo anterior se puede afirmar que en el perfil jerarquizado por la media de liderazgo de los directivos investigados destacan subescalas de liderazgo transformacional; que se sitúa en el primer y segundo bloque, desde la primera hasta la novena jerarquía; exceptuando la E1 influencia idealizada (atributo), la cual se ubica en la quinta jerarquía. Las subescalas transformacionales se situaron en el tercer bloque; en la décima primera y decima segunda jerarquía al final del perfil. La subescala E9 *laissez faire* se ubicó en el décimo tercer lugar del perfil. Lo anterior permite rechazar la Ho de la hipótesis No. 1, con una P. de .05.

Para contrastar la hipótesis 2 fue necesario calcular los coeficientes de correlación de Pearson momento -producto, de las subescalas de liderazgo transformacional, transformacional y *laissez faire* con respecto a las variables de resultado (satisfacción, esfuerzo extra y efectividad). A continuación se presenta el cuadro 13-2, que integra la información correspondiente.

En el cuadro 13-2, se observa que existen mayores puntajes de coeficientes de correlación de Pearson en subescalas transformacionales en relación con subescalas de variables de resultado, en comparación con las transaccionales. Se refuerza la dominancia de la subescala transformacional E3 inspiración motivacional correlaciona en primer lugar con dos subescalas de variables de resultado, de la siguiente forma: la correlación entre la E3 inspiración motivacional (subescala transformacional), con la E10 satisfacción, es de 0.864; y la correlación entre la E3 inspiración motivacional (subescala transformacional), con la E11 esfuerzo extra, es de 0.947. Otra correlación importante que puede observarse es la que se presenta entre la E4 estimulación intelectual (subescala transformacional) con la E12 efectividad, es de 0.884. Se encuentran correlaciones inversas significativas entre el *laissez faire* con las variables de resultado; en cuanto a las correlaciones de la administración por excepción pasivo con las variables de resultado fueron no significativas. Lo anterior permite rechazar la Ho de la hipótesis No. 2, con una P. de .05.

**Cuadro 13-2. Correlaciones de Pearson Momento – Producto de las subescalas de liderazgo transformacional, transaccional y *laissez faire* con cada una de las subescalas de variables de resultado**

Escalas	Subescalas	E10 Satisfacción	Jerarquía	E11 Esfuerzo extra	Jerarquía	E12 Efectividad	Jerarquía
Liderazgo transformacional	E1 Influencia idealizada (Atributo)	.845**	3	.871**	6	.871**	5
Liderazgo transformacional	E2 Influencia idealizada (Conducta)	.825**	5	.893**	4	.883**	2

Liderazgo transformacional	E3 Inspiración motivacional	.864**	1	.947**	1	.882**	3
Liderazgo transformacional	E4 Estimulación intelectual	.853**	2	.922**	2	.884**	1
Liderazgo transformacional	E5 Consideración individual	.832**	4	.893**	3	.841**	6
Liderazgo transformacional	E13 Tolerancia psicológica	.803**	7	.819**	7	.834**	7
Liderazgo transaccional	E6 Premio contingente	.752**	8	.775**	8	.742**	8
Liderazgo transaccional	E7 Administración por excepción activo	.822**	6	.881**	5	.878**	4
Liderazgo transaccional	E8 Administración por excepción pasivo	-0.009	10	-0.016	10	0.018	10
Laissez faire	E9 Laissez faire	-.367	9	-.373**	9	-.409**	9
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)							

Para contrastar la hipótesis 3 fue necesario calcular las diferencias de medias a partir de la Prueba “T” de *Student* y los análisis de varianza respectivos, con cada una de las subescalas del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de los directivos investigados de acuerdo al sexo, estado civil, la edad y el nivel de estudios de los trabajadores investigados. Se reporta a continuación sólo la corrida donde se encontraron diferencias significativas: el nivel de estudios recodificado (hasta licenciatura vs. posgrado).

A continuación se presenta el cuadro 13-3, que integra la información correspondiente.

<b>Cuadro 13-3. Prueba “T” de las diferencias de media de las subescalas que integran el Perfil jerarquizado de liderazgo transformacional y transaccional de los directivos investigados por nivel de estudios</b>										
Subescalas	Sexo	N	Media	Desviación tip.	Prueba de Levene para igualdad de las varianzas	t	gl	Sig. (bilateral)	95% Intervalo de confianza	
									Inferior	Superior
E1 Influencia idealizada (Atributo)	Hasta licenciatura	81	13.14	4.28	Se han asumido varianzas iguales	-2.33	98.00	0.02	-4.62	-0.37
	Posgrado	19	15.63	3.80	No se han asumido varianzas iguales	-2.51	29.71	0.02	-4.53	-0.47
E2 Influencia idealizada (Conducta)	Hasta licenciatura	81	13.67	4.60	Se han asumido varianzas iguales	-1.59	98.00	0.12	-4.06	0.45
	Posgrado	19	15.47	3.72	No se han asumido varianzas iguales	-1.82	32.33	0.08	-3.83	0.22
E3 Inspiración motivacional	Hasta licenciatura	81	12.72	5.05	Se han asumido varianzas iguales	-1.46	98.00	0.15	-4.27	0.65
	Posgrado	19	14.53	3.94	No se han asumido varianzas iguales	-1.70	33.44	0.10	-3.97	0.35
E4 Estimulación intelectual	Hasta licenciatura	81	13.32	4.68	Se han asumido varianzas iguales	-1.55	98.00	0.13	-4.07	0.51
	Posgrado	19	15.11	3.75	No se han asumido varianzas iguales	-1.77	32.55	0.09	-3.83	0.26
E5 Consideración individual	Hasta licenciatura	81	13.52	4.86	Se han asumido varianzas iguales	-1.62	98.00	0.11	-4.35	0.44
	Posgrado	19	15.47	4.11	No se han asumido varianzas iguales	-1.80	30.97	0.08	-4.17	0.26

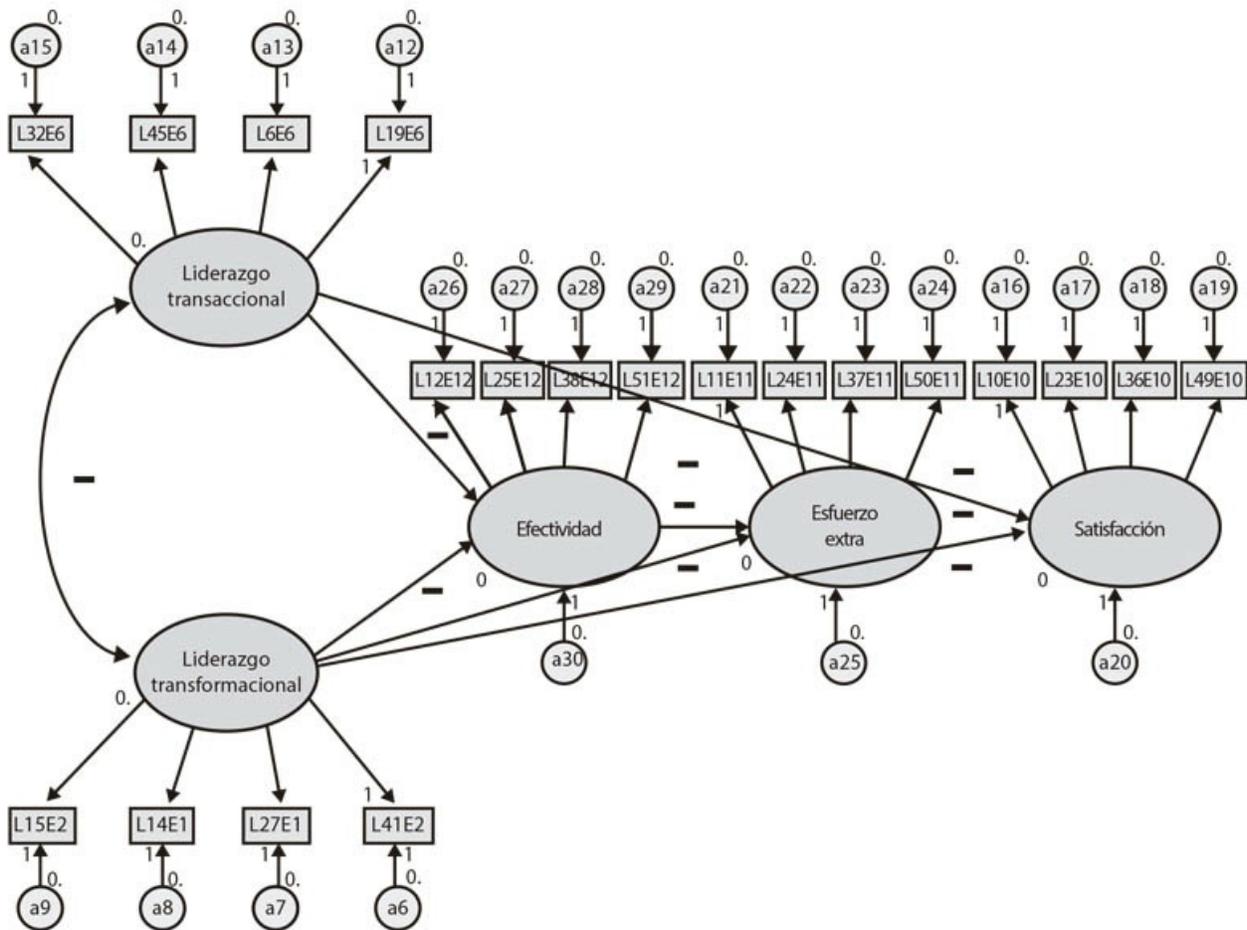
					iguales					
E6 Premio contingente	Hasta licenciatura	81	10.49	4.73	Se han asumido varianzas iguales	-0.86	98.00	0.39	-3.40	1.34
	Posgrado	19	11.53	4.48	No se han asumido varianzas iguales	-0.90	28.24	0.38	-3.40	1.33
E7 Administración por excepción activo	Hasta licenciatura	81	13.09	4.79	Se han asumido varianzas iguales	-2.11	98.00	0.04	-4.83	-0.15
	Posgrado	19	15.58	3.82	No se han asumido varianzas iguales	-2.43	32.73	0.02	-4.58	-0.41
E8 Administración por excepción pasivo	Hasta licenciatura	81	9.85	3.80	Se han asumido varianzas iguales	2.10	98.00	0.04	0.11	3.91
	Posgrado	19	7.84	3.53	No se han asumido varianzas iguales	2.20	28.66	0.04	0.14	3.88
E9 Laissez Faire	Hasta licenciatura	81	8.54	3.77	Se han asumido varianzas iguales	1.50	98.00	0.14	-0.47	3.34
	Posgrado	19	7.11	3.73	No se han asumido varianzas iguales	1.51	27.34	0.14	-0.51	3.39
E10 Satisfacción	Hasta licenciatura	81	11.91	4.77	Se han asumido varianzas iguales	-2.15	98.00	0.03	-5.02	-0.20
	Posgrado	19	14.53	4.74	No se han asumido varianzas iguales	-2.16	27.20	0.04	-5.09	-0.13
E11 Esfuerzo extra	Hasta licenciatura	81	12.54	5.15	Se han asumido varianzas iguales	-1.38	98.00	0.17	-4.32	0.78
	Posgrado	19	14.32	4.55	No se han asumido varianzas iguales	-1.49	29.85	0.15	-4.20	0.66
E12 Efectividad	Hasta licenciatura	81	12.99	4.86	Se han asumido varianzas iguales	-1.94	98.00	0.06	-4.71	0.05
	Posgrado	19	15.32	3.93	No se han asumido varianzas iguales	-2.21	32.32	0.03	-4.47	-0.19
E13 Tolerancia psicológica	Hasta licenciatura	81	12.54	5.11	Se han asumido varianzas iguales	-0.96	98.00	0.34	-3.82	1.33
	Posgrado	19	13.79	5.04	No se han asumido varianzas iguales	-0.97	27.36	0.34	-3.89	1.39

En el cuadro 13-3, se pueden observar sólo cuatro diferencias significativas de las subescalas del perfil de liderazgo transformacional y transaccional del personal investigado por el nivel de estudios (hasta licenciatura vs. posgrado), a saber: en la E1 influencia idealizada (atributo) (subescala transformacional), los trabajadores con nivel de estudios de posgrado reportan una puntuación media de 15.63 (D.E. 3.80), superior a la de los trabajadores con estudios hasta licenciatura de 13.14 (D.E. 4.28); en la subescala en la E7 administración por excepción activo (subescala transaccional), donde los trabajadores con estudios de posgrado con una media de 15.58 (D.E. 3.82), obtuvieron una media superior a los trabajadores con estudios hasta licenciatura con una media de 13.09 (D.E. 4.79). También se observaron diferencias significativas en la E8 administración por excepción pasivo (subescala transaccional), donde los trabajadores con estudios hasta licenciatura obtuvieron una puntuación media de 9.85 (D.E. 3.80), con una media mayor a la de los trabajadores con estudios de posgrado con una puntuación media de 7.84 (D.E. 3.53). Por último, también se observó una diferencia significativa en la E10 satisfacción (subescala de variable de resultado), donde los trabajadores con estudios de posgrado obtuvieron una puntuación media de 14.53 (D.E. 4.74), mayor que los de trabajadores con estudios hasta licenciatura con una media de

11.91 (D.E. 4.77). Lo anterior permite rechazar la Ho de la hipótesis No. 3, con una P. de .05.

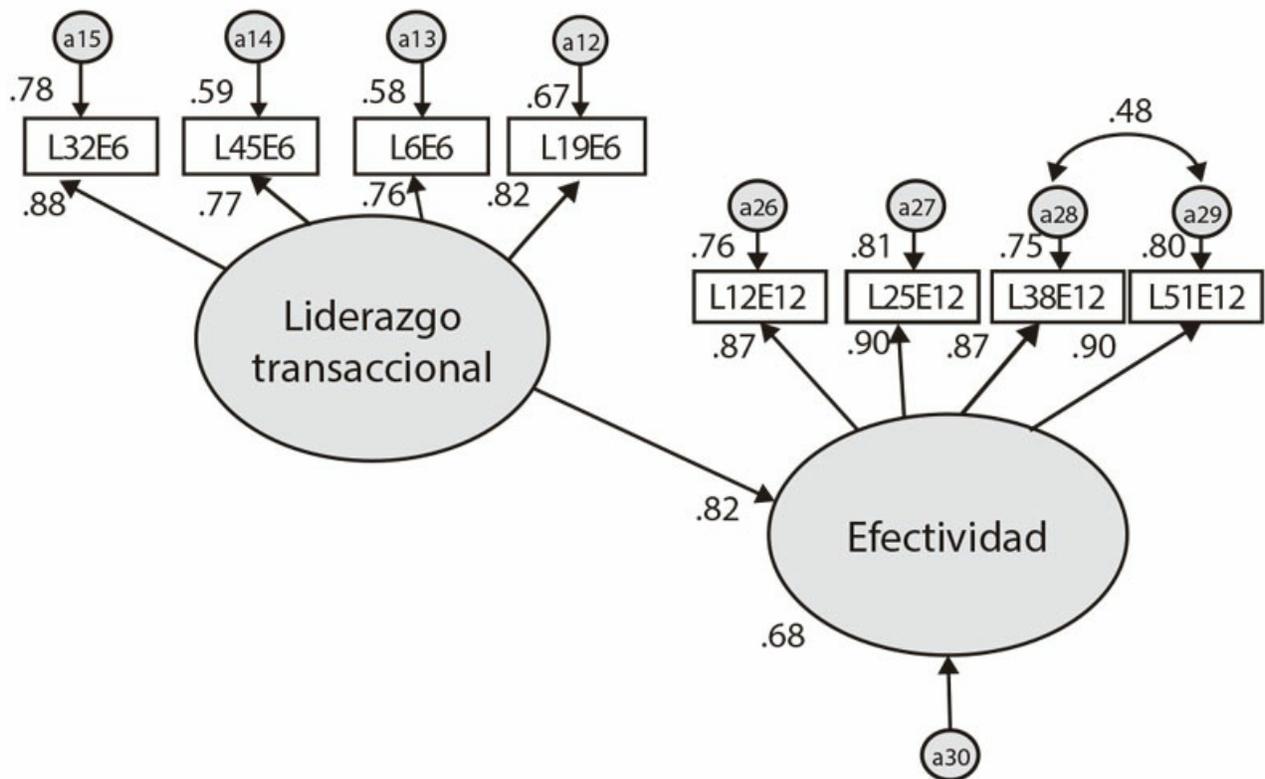
Para contrastar la hipótesis 4, fue necesario correr un Modelo de ecuaciones estructurales de trayectorias de las subescalas del Perfil de liderazgo transformacional y transaccional que representara su influencia en variables de resultado (primero hacia la efectividad, después hacia el esfuerzo extra y para concluir hacia la satisfacción).

A continuación se presenta la figura 13-1, que integra la información correspondiente.



**Figura 13-1.** Modelo de ecuaciones estructurales de trayectorias de las subescalas del perfil de liderazgo transformacional y transaccional que representa su influencia en variables de resultado desde la postura nula.

La figura 13-1 representa el modelo hipotético bajo la relación nula (Ho) y la posición de cada reactivo (variables observables) factorialmente con respecto a las variables latentes de liderazgo, posteriormente fue contrastado empleando la base de datos y el uso de los modelos de ecuaciones estructurales en un Modelo re-especificado. Dicho modelo inicial dio lugar a los resultados preliminares y se evaluaron las variables significativas que deberían prevalecer y las no significativas que se deberían eliminar. Se ajustó el modelo inicial hipotético y se integró el modelo reespecificado (figura 13-2).



**Figura 13-2.** Modelo de ecuaciones estructurales reespecificado de trayectorias de las subescalas del perfil de liderazgo transformacional y transaccional que representa su influencia en variables de resultado.

El cuadro 13-4, permite observar una chi cuadrada del Modelo reespecificado de 20.582. La P. obtenida permite rechazar la hipótesis nula al obtener un puntaje de 0.301. El CMIN/DF fue de 1.143, confirma un modelo excelente, un RMSEA de 0.038 confirma un buen ajuste a un intervalo de confianza del .95%, los índices NFI, TLI, DFI, GF1 y el AGFI cercanos a 1 resultan sustentables, apoyan y confirman la bondad del ajuste.

<b>Cuadro 13-4. Índices del modelo</b>										
Estadísticos	X2	D.F.	P	CMIN/DF	RMSEA	NFI	TLI	CFI	IFI	RFI
Modelo re-especificado	20.582	18	0.301	1.143	0.038	0.970	0.994	0.996	0.996	0.954

En el cuadro 13-5, se muestra la información referida de los pesos de los coeficientes beta no estandarizada del modelo.

En el cuadro 13-5, se observan coeficientes beta no estandarizados significativos del modelo reespecificado. Las variables latentes significativas que se integraron en el modelo fueron: liderazgo transaccional y la efectividad; se eliminaron del modelo las variables latentes de liderazgo transformacional, la satisfacción y el esfuerzo extra.

**Cuadro 13-5. Pesos de regresión no estandarizados del modelo de hipótesis re –**

especificado					
Variables		Estimate	Error estándar S:E:	Critical ratios C.R.	P
Efectividad	Liderazgo	0.79	0.10	8.06	***
	transaccional				
L19E6	Liderazgo	1.00			
	transaccional				
L6E6	Liderazgo	0.97	0.12	8.41	***
	transaccional				
L45E6	Liderazgo	0.95	0.11	8.49	***
	transaccional				
L32E6	Liderazgo	1.09	0.11	10.23	***
	transaccional				
L12E12	Efectividad	1.00			
L25E12	Efectividad	1.09	0.09	12.55	***
L38E12	Efectividad	1.14	0.10	11.57	***
L51E12	Efectividad	1.10	0.09	12.35	***

En el cuadro 13-6, se observan coeficientes beta estandarizados significativos mayores de 0.75 en todos los factores que quedaron en el modelo, de acuerdo a sus respectivas preguntas o reactivos.

Cuadro 13-6. Pesos de regresión estandarizados del modelo de hipótesis reespecificado ( <i>Standardized Regression Weights</i> )		
	Variables	Pesos
Efectividad	Liderazgo transformacional	0.83
L19E6	Liderazgo transformacional	0.82
L6E6	Liderazgo transformacional	0.76
L45E6	Liderazgo transformacional	0.77
L32E6	Liderazgo transformacional	0.88
L12E12	Efectividad	0.87
L25E12	Efectividad	0.90

L38E12	Efectividad	0.87
L51E12	Efectividad	0.90
***p<0.001		

La figura 13-3 y cuadro 13-6, permiten observar como el Liderazgo transaccional tiene una influencia directa significativa en la efectividad con un coeficiente beta estandarizado de 0.82 y explica cerca del 68% de su varianza, a partir de su R cuadrada.

El cuadro 13-7 expone el resultado de los análisis de validez con el uso del Análisis factorial confirmatorio bajo una rotación varimax y el método de componentes principales en cada una de las subescalas. Así también, se incluye el análisis de confiabilidad bajo el cálculo de los respectivos coeficientes Alfa de Cronbach normal y estandarizado.

En el cuadro 13-7, se puede observar que en todas las subescalas se obtuvieron coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach normal y estandarizadas superiores a 0.70 de acuerdo a los lineamientos expuestos por Nunnally (2010). Así también, las corridas del análisis factorial confirmatorio obtuvieron una sola dimensión, considerando los valores propios; por lo que corresponde al porcentaje de varianza explicada en cada una de las subescalas fue superior a 65% en todas ellas.

<b>Cuadro 13-7. Resumen de la confiabilidad y validez del instrumento</b>					
Escalas	Subescalas	Confiabilidad		Análisis factorial confirmatorio	
		Alfa normal	Alfa estandarizado	Varianza total explicada	Factores
Liderazgo transformacional	E1 Influencia idealizada (Atributo)	0.86	0.86	71.29	1
Liderazgo transformacional	E2 Influencia idealizada (Conducta)	0.91	0.91	78.83	1
Liderazgo transformacional	E3 Inspiración motivacional	0.91	0.92	80.59	1
Liderazgo transformacional	E4 Estimulación intelectual	0.89	0.89	76.41	1
Liderazgo transformacional	E5 Consideración individual	0.89	0.89	76.18	1
Liderazgo transaccional	E6 Premio contingente	0.88	0.88	73.8	1
Liderazgo transaccional	E7 Administración por excepción activo	0.89	0.89	76.72	1
Liderazgo transaccional	E8 Administración por excepción pasivo	0.68	0.68	53.02	1
Laissez faire	E9 Laissez faire	0.84	0.84	68.59	1
Variable de resultado	E10 Satisfacción	0.93	0.93	83.21	1
Variable de resultado	E11 Esfuerzo extra	0.93	0.93	84.26	1
Variable de resultado	E12 Efectividad	0.94	0.94	85.11	1
Liderazgo transformacional	E13 Tolerancia psicológica	0.92	0.92	81.5	1

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el perfil de liderazgo de los directivos investigados destacan en primer lugar subescalas transformacionales como son: Influencia idealizada (conducta), consideración individual, estimulación intelectual, influencia idealizada (atributo); y una sola variable transformacional como es la administración por excepción activo. En segundo término, se observa la atención a las variables efectividad (variable de resultado), a la inspiración motivacional (subescala transformacional) y al esfuerzo extra (variable de resultado). En tercer término, se reportan en el perfil la tolerancia psicológica (subescala transformacional), la satisfacción (variable de resultado), el premio contingente y la administración por excepción pasivo (subescalas transaccionales). En último término se observa el *laissez faire*.

Lo anterior implica que los directivos están interesados en desarrollar la capacidad de resolución de problemas y la actualización de su personal. También se preocupan por mostrar el ejemplo con su conducta para lograr el esfuerzo extra. Además toman en cuenta al personal de manera diferenciada de acuerdo a las necesidades de cada uno. Los directivos prestan mucho cuidado en que el personal esté centrado en sus objetivos y que no existan desviaciones en el plan de trabajo, supervisa en forma constante la actuación de su personal.

Es importante considerar que al final del perfil se encuentra la Administración por excepción pasivo y el *laissez faire*; lo cual es adecuado para el óptimo desempeño de los administradores y de sus trabajadores inmediatos. Autores como Hax y Majluf (1996) observaron que en un entorno globalizado de competitividad creciente, el éxito de la gestión empresarial depende del liderazgo y del involucramiento de los ejecutivos responsables en la generación de resultados y de su capacidad de promover condiciones de aprendizaje e innovación, lo cual coincide con esta investigación y justifica que en el contexto organizacional, el liderazgo ha sido considerado como una fuerza que es determinante en la sobrevivencia y crecimiento de la empresa. Para algunos autores, el liderazgo es la clave de un mejor desempeño organizacional (Avolio, Zhu, Koh & Bhatia, 2004).

Los paradigmas organizacionales requieren enfocarse en los estilos de liderazgo, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias del negocio (Bass, 1999, Howell & Avolio, 1993; Ismail *et al.*, 2010). El liderazgo transformacional desarrolla en los seguidores su potencial total y mejora los sistemas de valores y motivación del equipo. Este tipo de liderazgo motiva a los seguidores a trabajar unidos, cambiar sus metas y creencias y buscar más allá de sus intereses personales para conseguir los intereses organizacionales y, en esta investigación, resulta acorde con los ambientes organizacionales dinámicos descritos en otros estudios (Bartram & Casimir, 2007).

Existen coeficientes de correlación más altos entre subescalas de liderazgo transformacional en comparación con las transaccionales, con variables de resultado. La Inspiración motivacional (subescala transaccional) tiene mayor coeficiente de correlación con las variables de resultado; satisfacción, esfuerzo extra y efectividad. En segundo

lugar le sigue la estimulación intelectual en la satisfacción y en el esfuerzo extra. Se puede afirmar que si los directivos aplican de forma adecuada dichas subescalas transformacionales; podrán influir de forma directa significativa en las variables de resultado. Se puede observar que la administración por excepción activo (subescala transaccional), tiene la puntuación de correlación más alta con las tres variables de resultado; pudiendo afirmarse que si dichos directivos aplican dicho estilo de liderazgo, podrán influir de forma directa significativa en las tres variables de resultado. Puede notarse de manera importante, que si aplican la administración por excepción activa y pasiva, al igual que el *laissez faire*; tendrán una influencia inversa en variables de resultado.

El liderazgo transformacional tiene cuatro importantes características: estimulación intelectual, consideración individual, influencia de atributos e influencia de comportamientos (Avolio *et al.*, 2004; Bass & Avolio, 1994; Ismail *et al.*, 2010; Pillai *et al.*, 1999;). La estimulación intelectual se ve a menudo como un líder que se interesa en la inteligencia, racionalidad, lógica y solución de problemas en la organización (Dionne, Yammarino & Spangler, 2003).

Los líderes que implementan este estilo a través del estímulo de sus seguidores, reexaminan la forma cómo realizan el trabajo y usan razones al tomar acción que los estimula a buscar acercamientos novedosos y creativos al asignar tareas interesantes y que implican un reto (Bass & Avolio, 1994).

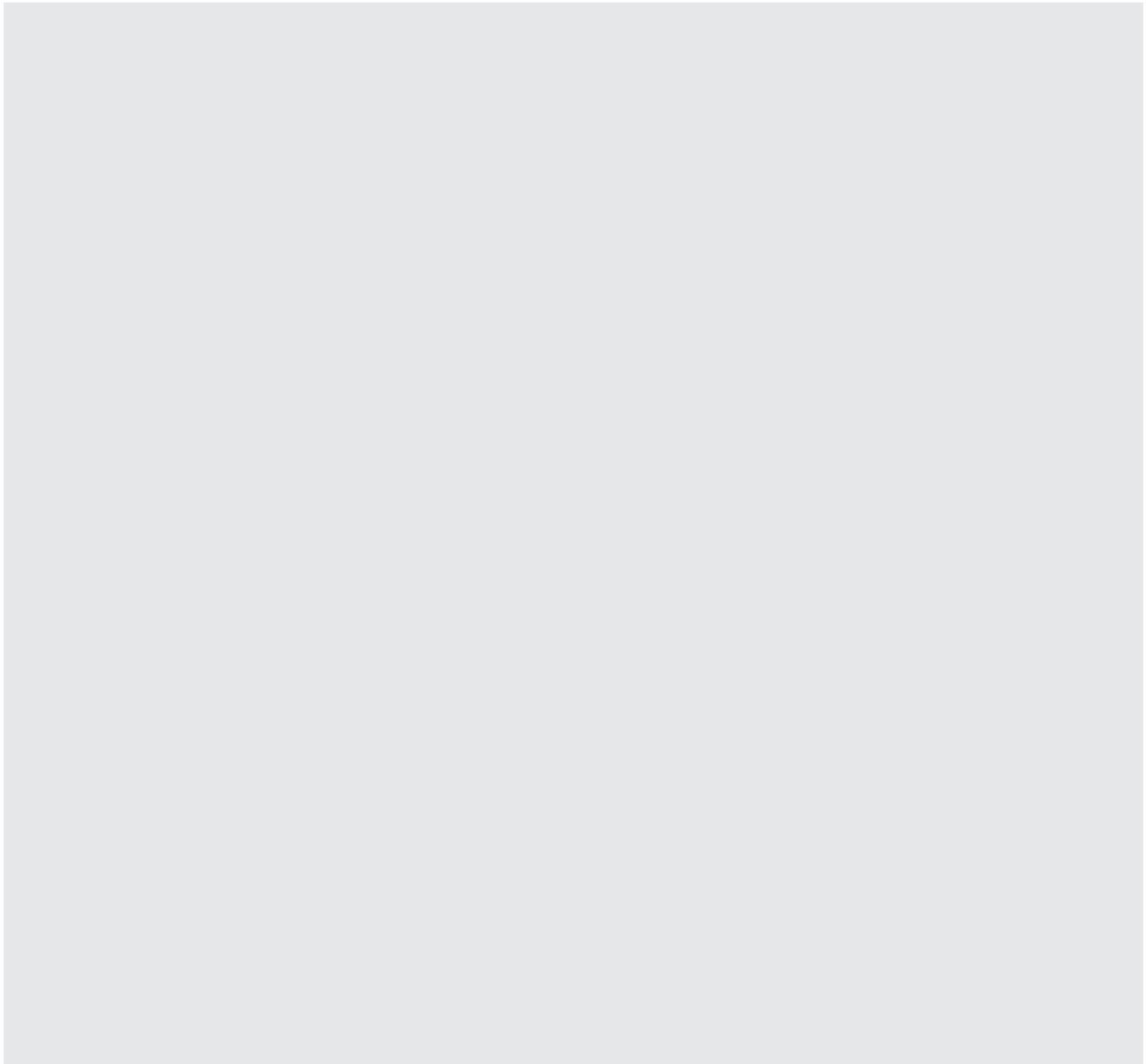
Fue interesante observar en este perfil al contrastarlo con variables sociodemográficas como sexo, estado civil, la edad y el nivel de estudios de los trabajadores investigados, sólo se reportaron diferencias significativas en el nivel de estudios: en la influencia idealizada (atributo) y la administración por excepción activo, los trabajadores con estudios de posgrado reportan mayor puntuación media en comparación con los de hasta licenciatura o menos. Sin embargo, estos últimos reportan mayor puntuación media que los de posgrado en la aplicación de la administración por excepción pasivo. El uso del modelamiento de ecuaciones estructurales permitió identificar un modelo causal del perfil de liderazgo hacia variables de resultado como sigue: solo el liderazgo transaccional como variable latente (integrando reactivos de todas las subescalas transaccionales), se eliminaron del modelo las variables latentes de liderazgo transformacional, la satisfacción y el esfuerzo extra.

A partir de lo anterior, se puede afirmar que el liderazgo transaccional tiene una influencia directa significativa en la efectividad y explica cerca del 68% de su varianza. En definitiva, esta comparación entre liderazgo transformacional y transaccional con una influencia hacia las variables de resultado, abona al conocimiento teórico sobre las dudas que pudieran tenerse sobre la preferencia de liderazgo para escuelas públicas de educación básica en México. Sin duda debe recomendarse en los directivos el uso de subescalas de liderazgo transaccional como son: en primer término la Administración por excepción activa y el premio contingente, aunque en dicho estudio se aplicó en tercer término y la correlación hacia variables de resultado fue alta.

Algo notable en este estudio, fue que aunque en el perfil de liderazgo en primer

término, se encuentran las subescalas transformacionales, así como mayores coeficientes de correlación con variables de resultado; el mayor peso de influencia en la Efectividad (de acuerdo al modelo de ecuaciones estructurales), lo tiene el liderazgo transaccional. Lo anterior no se corroboró por (Mendoza, García y Uribe, 2014); en un estudio aplicado en una empresa del entretenimiento en México, donde el uso del liderazgo transformacional de los directivos influyó de forma directa significativas en las tres variables de resultado y quitó del modelo al liderazgo transformacional.

En investigaciones futuras se recomienda la aplicación de la Escala de liderazgo transformacional junto con la escala de Bandura (1977) que mide eficacia organizacional en una forma longitudinal, para aplicar antes y después de una intervención donde se mejoren las condiciones del liderazgo una vez detectadas las áreas de oportunidad a trabajar con el fin de continuar fortaleciendo el modelo obtenido como el mismo Bass lo recomienda (Bass, 1999).

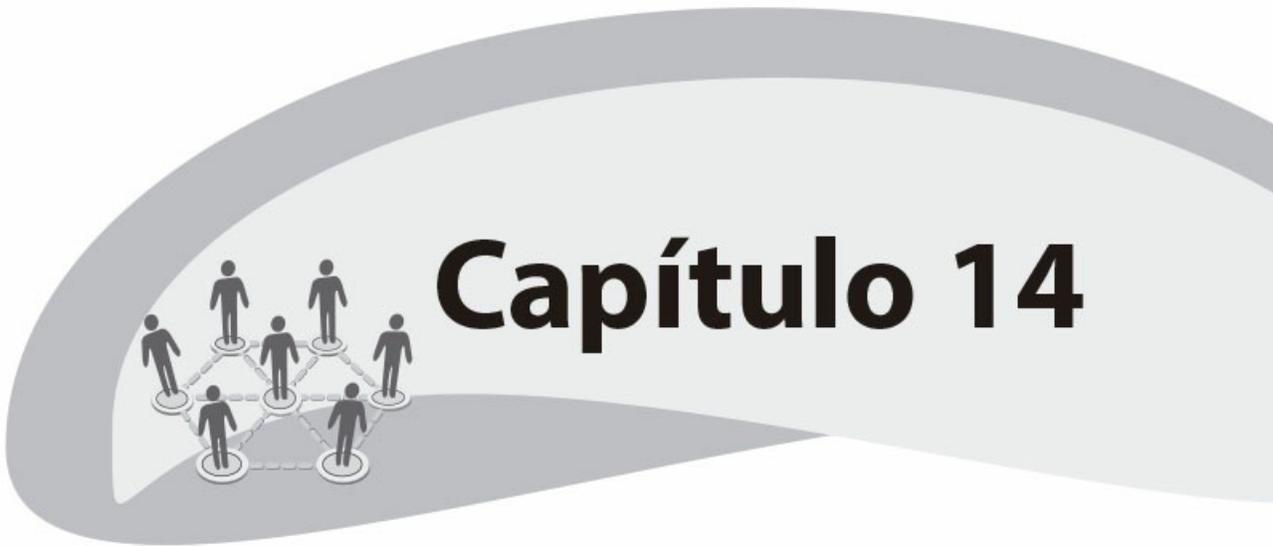


## REFERENCIAS

- Anderson, G. F. & Herr, K. (Ed). (2007). Leadership, participatory democratic. *Encyclopedia of Activism and Social Justice*, p. 829-833.
- Avolio, Zhu, Koh & Bhatia (2004). Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 951-968.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bass, B. M. (1985). Comment: Transformational leadership. Looking at other possible antecedents and consequences. *Journal of Management Inquiry*, 4, 293-297.
- Bass, B.M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research and managerial applications*. Third edition. Nueva York: The Free Press.
- Bass, B. M. & Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational Leadership*. CA: Sage Thousand Oaks.
- Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development on transformational leadership. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.
- Bartram, T. & Casimir, G. (2007). The relationship between leadership and follower in-role performance and satisfaction with the leaders: The mediating effects of empowerment and trust in the leader. *Leadership & Organization Development Journal* 28(1), 4-19.
- Bennets, (2007). El liderazgo transformacional y la evaluación de programas académicos universitarios en México. *Educar* 40, 163-189.
- Bernal, J. (1997) Liderar el cambio: El Liderazgo Transformacional. Anuario de Educación, 2001, Universidad de Zaragoza. Disponible en: [http://didac.unizar.es/jlbernal/articulos\\_propios/pdf/02\\_lidtrans.PDF](http://didac.unizar.es/jlbernal/articulos_propios/pdf/02_lidtrans.PDF)
- Brown, W.; Birnstihl, E. & Wheeler, D. (1996). Leading without authority: an examination of the impact of transformational leadership cooperative extension work groups and teams. *Journal of Extension*; vol. 34, no. 5, octubre. [En línea] Disponible en: <http://www.joe.org/joe/1996october/a3.html>, consultada: mayo de 2011.
- Burns, J. (1978). *Leadership*. Nueva York: Harper & Row.
- Bycio, P., Hackett, R. & Allen, J. (1995). Further assessment of Bass's (1985) conceptualization of transactional and transformational leadership. *Journal of Applied Psychology*, 80, 468-478.
- Dionne S. D., Yammarino F. J., Atwater L. E., & Spangler, W. D. (2003). Transformational leadership and team performance. *Journal of Organizational Change Management*, 17(2), 177-193.
- Figueroa, C. (2012, junio). Influencia del Liderazgo sobre la satisfacción laboral en la Industria Maquiladora, *Tesis de Maestría en Administración* presentada por Carlos Javier Figueroa Zuñiga, dirigida por Blanca Rosa García Rivera.
- Friedman, A. (2004). Beyond mediocrity: Transformational leadership within a transactional framework. *International Journal of Leadership in Education*, 7(3), 203-224.
- Gelis Zvi D. (2001, marzo). Social work perceptions of transformational and transactional leadership in health care. *EUA: Social work Research*, 25, (1).
- Gillespie, N. & Mann, L. (2000). The building blocks of trusts: the role of transformational leadership and shared values in predicting team members' trust in their leaders. *Academy of Management, Conference*, no. 788.
- Goñi, L. (2010). Liderazgo transformacional en directoras de educación inicial de instituciones educativas públicas de la unidad de gestión educativa local n° 02. Lima – Perú, Congreso Iberoamericano de Educación.
- Hax, A. & Majluf, N. (1996). *Gestión de Empresa con una Visión Estratégica*. Chile: Editorial Dolmen.
- Howell, J. M., & Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership, transactional leadership, locus of control and support for innovation: Key predictors of consolidated-business unit performance. *Journal of Applied Psychology*, 78, 891-902.
- Ismail, A., Mohamad, M. H., Mohamed, H. A. B., Saludin, M. N. *et al.* (2010). An empirical study of the relationship between transformational leadership, empowerment and organizational commitment. This paper was published in the proceeding of 2nd Knowledge Management International Conference (KMICe), May 25-27, 2010, Primula Beach Hotel, Northern University of Malaysia (UUM), Malaysia.

- Korkmaz, M. (2007). The effects of leadership style on organizational health. *Educational Research Quarterly*, 30(3), 22-54.
- Masi, R. y Cooke, R.: (2000). Effects of transformational leadership on subordinate motivation, empowering norms and organizational productivity. *The International Journal of Organizational Analysis*. UK: Emerald, vol. 8, no. 1, pp. 16-47.
- Mendoza, I. (2005). Estudio diagnóstico del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional. *Tesis de Doctorado en Ciencias Administrativas*, Universidad Autónoma de Tlaxcala. Versión en WEB: [www.colpaxmex.org](http://www.colpaxmex.org)
- Mendoza, I., Escobar, G. & García, B. (2012) Influencia del liderazgo transformacional en algunas variables de satisfacción organizacional en personal docente y administrativo de una institución pública de educación media superior, *Revista del Centro de Investigación*, Universidad la Salle.
- Mendoza, I. García, B. & Uribe, F. (2014, abril). Liderazgo y su relación con variables de resultado: un modelo estructural comparativo entre el liderazgo transformacional y transaccional en un empresa de entretenimiento en México. *Acta de investigación psicológica. Psychological research records*, 4, (1), México. ISSN (Edición electrónica) 2007 – 4719.
- Mendoza, M. & Ortiz, C. (2006, 1 de junio) El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XIV, núm. 1, 118-134, Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
- Murphy, J. (1990). Principal instructional leadership. *Advances in educational administration. Changing perspectives on school*, I, p. 163-200.
- Nunnally, J. (2010) *Teoría Psicométrica*. México: Trillas.
- Pascual Pacheco, R., et al. (1999). El liderazgo transformacional en los centros docentes. España: Mensajero, 136 pp.
- Pillai, R., Schriesheim, C., & Williams, E. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A two-sample study. *Journal of Management*, 25(6), 897–933.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1, 107–142.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513–563.
- Rome, K. P. (2000, junio). The palliative effect of leadership agents on reactions to workplace stressors. *Dissertation Abstracts International*. 60 (11-A). EUA: University Microfilms International.
- Salazar, A. (2006) El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *Unirevista*, 1(3), 1-12.
- Seltzer, J., & Bass, B. M. (1990). Transformational leadership: Beyond initiation and consideration. *Journal of Management*, 16, 693–703.
- Twigg, N., Fuller, J. & Hester, K. (2008). Transformational leadership in labor organizations: The effects on union citizenship behaviors. *Labor Res*, 29, 27-41.
- Uribe, M (2004). El Liderazgo docente en la construcción de la cultura escolar de calidad. Un desafío de orden superior. *Revista PREAL*.
- Volante, P. et al. (2002). Estándares para el Liderazgo educativo. *Boletín de Investigación Educativa*, 17.
- Yammarino, F. J., Spangler, W. D., & Bass, B. M. (1993). Transformational leadership and performance: A longitudinal investigation. *The Leadership Quarterly*, 4, 81–102.
- Yukl, G. (2002). *Leadership in organization*. (5th ed.). NJ: Prentice Hall. Englewood Cliffs.
- Zander, L. (1997). *The license to lead: An 18 country study of the relationship between employees' preferences regarding interpersonal leadership and national culture*. Dissertation Institute of International Business, Stockholm School of Economics.





# **Conceptualización de la carga mental de trabajo**

*Diego Jesús Hernández Calderón, María de Lourdes Soto Marín, Jesús Felipe Uribe Prado*

# CARGA MENTAL

Las condiciones actuales en el trabajo obligan cada vez más a los empleados a generalizar las actividades laborales a realizar y los lleva a desempeñar trabajos en los cuáles no está capacitado, aunado a la presión por llevar a cabo sus tareas del trabajo en un ambiente inadecuado. Estas condiciones provocan a la carga de trabajo mental o carga mental, la cuál ha sido investigada para comprender como el trabajador puede estar más satisfecho, ser más eficaz y tener condiciones de seguridad que lo protejan de sufrir de ésta en su trabajo (Rubio, Díaz & Martín, 2001 en Hernández & Soto, 2012).

Para González, Mateo y González (2003) la carga mental es “el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de la realización de su trabajo”. Lo cual indica los requerimientos que necesita cada trabajador en específico para llevar a cabo las tareas de cada puesto o actividad que desempeñe en el trabajo, y que a su vez generara ciertos cambios en la fisiología del individuo.

La carga mental de trabajo aún no tiene un término o definición universal que sea aceptada por la mayoría de investigadores en el tema y más, aún, en México, en donde la investigación que se ha realizado sobre este tema es muy escaso (Hernández & Soto, 2012). No obstante existen algunas definiciones como la relación entre la información procesada por el operador y las dificultades para tomar decisiones, también como la relación entre la tarea y el tiempo asignado para realizar la misma. Aunque desde hace tiempo se habla sobre la carga mental, resulta que muchas definiciones o autores no concuerdan, esto hace muy ambiguos ciertos conceptos o no se tiene claro cómo medirla (Llaneza, 2009).

González, Moreno y Garrosa (2005), mencionan que la carga mental es el resultado concreto de la interacción entre un sujeto específico y una(s) tarea(s) específica(s), que respondió a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de la misma y la capacidad total del organismo.

González y colaboradores (2005) en Hernández y Soto (2012) refieren que la carga mental se hace presente cuando el individuo al realizar una tarea o una acción específica en el ambiente laboral, necesita responder a nivel cognoscitivo para cumplir con estos requerimientos, pero esta actividad mental que se desarrolla en el individuo puede provocar una serie de cambios en el organismo del trabajador, los cuales llegan a generar estrés, y esto influye en el desempeño de la persona.

El *Ergonomics Glossary* (Glosario de Ergonomía) (1982 en Menéndez, Fernández, Llaneza, Vázquez, Rodríguez & Espeso, 2008), equipara la carga mental con la carga perceptiva y la define como:

Un concepto sugerido por que los elementos perceptivos y cognitivos añadidos, posiblemente, a las reacciones emocionales, determinados por una actividad particular, cargan el sistema nervioso central de un modo similar a la carga física con respecto al sistema cardiovascular. (p.488).

En esta concepción se mostraba que la carga mental y la perceptiva implicaban el mismo fenómeno, además de que genera consecuencias cardiovasculares en el trabajador (Hernández & Soto, 2012).

Otra definición sobre carga mental es la de Rubio (2005), quien menciona primero lo que es la exigencia mental, de acuerdo con él son “las sollicitaciones de tipo mental y psíquico, es decir, de tratamiento de información, necesarias para la realización de un trabajo”. A lo cual más tarde aparece la carga mental que se determinara por la capacidad del individuo. Así mismo, toda tarea laboral, incluso aquellas que son de carácter físico, requerirán un mínimo tratamiento de la información, esto es que necesitaran de la realización de procesos cognitivos para ejecutarlas. Cada individuo afrontará de diferente forma las actividades que le pongan en su puesto de trabajo, lo cual en gran medida estará determinado por la percepción del trabajador acerca de la tarea adquirida en ese momento (Hernández & Soto, 2012).

Hay definiciones de carga mental basadas en el modelo humano de la información, como señalan Tsang y Wilson (1997 en González, 2006) establecen que ésta es un atributo de la unión persona tarea y las consecuencias generadas por la carga mental de trabajo en el desempeño del individuo solo podrán ser examinados por éste modelo. Son las exigencias de la tarea un estresor, a lo cual las personas en el trabajo tratan de adaptarse o enfrentar los requerimientos que les hayan puesto en el trabajo, de la misma manera que enfrentarían otros fenómenos asociados al estrés (Hancock & Chignell 1986 en González 2006).

Para Fernández (2011), la carga mental es la que “viene determinada por la cantidad de información que el trabajador debe tratar por unidad de tiempo”. A lo cual el organismo recibe los datos del exterior, hace un análisis de éstos y los codifica para dar la respuesta más óptima. Este proceso, es lo que se conoce como la percepción que se tiene de las tareas que se asignan, para realizarlas de manera adecuada. Para que no se genere una carga mental que no afecte en forma negativa la salud del trabajador, se deben diseñar tareas para ser bien percibidas y entendidas por los trabajadores con facilidad; esto se logrará, si el trabajo se adecua a las características de puesto o profesión de cada trabajador (Hernández & Soto, 2012).

La carga de trabajo mental es “el conjunto de exigencias psíquicas a las que la persona se ve sometida a lo largo de su jornada laboral” (p.590), esto muestra como la persona en su lugar de trabajo, debe de estar al pendiente de las señales recibidas del entorno laboral. Lo cual requiere la utilización de sus sentidos para poder codificarlos en su cerebro, y al tener el trabajador el significado de esta codificación, pueda llevar a cabo lo que se le pide; en este proceso, el tratamiento de la información juega un papel fundamental. Así, la mente de cada individuo, en un factor importante como la percepción, es fundamental para determinar la posibilidad o no de realizar las diferentes tareas de su trabajo (Cortés, 2007).

De acuerdo con Cortés (2007) la carga de trabajo mental estará determinada por la cantidad y tipo de información que el trabajador ocupe al realizar las acciones de su puesto de trabajo, y por el tiempo que dispone para responder a la información recibida.

Lo que daría lugar, también, para poder decir que la carga mental es “la cantidad de esfuerzo deliberado que debemos realizar para conseguir un resultado concreto”.

Son varias las definiciones que se pueden encontrar sobre carga mental, en donde en el transcurso de las últimas tres décadas se hallan ciertas características, las cuales señalan diversos aspectos como: la concordancia que tiene la información procesada por la persona y la dificultad de tomar alguna decisión, la correspondencia entre la carga mental y los requerimientos que se plantean en tareas perceptivo-motoras, la concordancia entre el trabajo y el tiempo necesario para que a nivel cognitivo el trabajador procese las respuestas a una información recibida, los límites de las estructuras encargadas del procesamiento de información humana, la evaluación que el trabajador hace de la atención necesaria para mantener un nivel de ejecución adecuado, y los requerimientos objetivos impuestos por las tareas laborales o el juicio que puede hacer el trabajador que se enfrenta a esos requerimientos de las tareas laborales (Gaillard, 2001; Gopher & Donchin, 1986; Jex, 1988; Moray, 1979; Mulder, 1979; Sanders, 1979 en Rolo *et al.*, 2009).

La carga mental es la incapacidad o dificultad de respuesta cuando las exigencias asociadas a las tareas como atención, ritmo, memorización, entre otras, llegan a sobrepasar la capacidad del trabajador. A lo cual se le podría denominar como un desequilibrio entre demandas y capacidades que por lo regular deriva en un incremento de la fatiga mental, una reducción de la atención, lentitud de pensamiento, y en ocasiones, un aumento en el número de errores, olvidos y confusiones que incrementan la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales. Por consiguiente, siempre supone una disminución del desempeño laboral del individuo, donde la organización se ve afectada. (González 2006).

En un aspecto general, la carga mental de trabajo se puede definir sobre la base de la diferencia entre la capacidad del individuo y las demandas de la tarea. De esta manera, la carga mental se genera cuando las demandas de la tarea sobrepasan la capacidad del sujeto o bien la cantidad de esfuerzo mental deliberado que debe realizarse para conseguir un resultado concreto y se encuentra ligado a la necesidad de procesar un gran volumen de información y tomar decisiones. Al ocurrir esto, se debe referir a la carga mental como un costo en el que incurre el trabajador en el momento que realiza alguna tarea, este costo, desde el punto de vista del trabajo mental se relaciona con los aspectos cognoscitivos o de procesamiento (López, N., 2010).

Al tomar en cuenta las delimitaciones y las coincidencias encontradas con los diferentes autores, es posible definir a la carga de trabajo mental como el resultado obtenido de la relación entre el trabajador y la tarea laboral a llevar a cabo por éste, lo que representa dificultad de procesar cierta cantidad de información que demandan las tareas, en un determinado tiempo e implica , una exigencia mental y física, en la cual hay un desequilibrio entre las demandas y capacidades, a lo que a nivel cognoscitivo no podrá cumplir con los requerimientos para llevarla a cabo. Esto lleva al trabajador a un decaimiento y determina los procesos psicofisiológicos subyacentes, que a su vez genera consecuencias en su salud física y mental, lo cual se refleja en la disminución de su

rendimiento laboral (González *et al.*, 2005; Hart & Wickens 1990 en González, 2006; González 2006; Ferrer & Dalmau 2004 en López, 2010; López, 2010 y Rubio, 2005). Esta definición sirvió de base para entender lo que es la carga mental en la investigación realizada, que será retomada en lo que sigue de ésta.

## ANTECEDENTES

De acuerdo con González (2006), el interés por estudiar la carga de trabajo mental empezó en 1979 con el XXI Congreso Internacional de Psicología en París, en donde los resultados de este Congreso fueron publicados por Leplat en el año de 1978, en dos idiomas, en francés en *Le Travail Humain (El trabajo humano)* e inglés en *Ergonomics (Ergonomía)*, esta reunión fue un parteaguas para posteriores investigaciones. En el siguiente año la sección de especialistas de factores humanos de la OTAN, llevó a cabo un taller de carga de trabajo mental, en este taller se encontraban psicólogos, ingenieros y expertos en factores humanos. Gracias a este taller, en el año de 1979 Moray editó un libro titulado *Carga de trabajo mental, teoría y medición*.

Se distinguieron dos cargas de trabajo las cuales son; la sobrecarga cuantitativa que significa demasiada cantidad de trabajo en un periodo de tiempo determinado y subcarga cualitativa que significa que las tareas son demasiado repetitivas y carecen de variedad y dificultad (Levi, Frankenhaeuser & Gandell 1986). Se ha llegado a un acuerdo en distinguir ciertos factores en la carga cualitativa que son 1) los aspectos relacionados con la presión temporal de la tarea (tiempo disponible, tiempo necesitado); 2) la insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea (recursos mentales, sensoriales, tipo de tarea, entre otros) y los aspectos de naturaleza emocional (fatiga o frustración), (Rolo *et al.*, 2009).

Se debe entender bien lo que son la carga de trabajo cuantitativa y la cualitativa que a la vez se pueden dividir en sobrecarga y subcarga. La primera es la cantidad de trabajo necesaria y tiempo determinado para realizar una actividad laboral. El hacer las actividades laborales bajo la presión de un tiempo, se puede decir que es la sobrecarga cuantitativa.

La subcarga cuantitativa o carga cuantitativa baja, se refiere al trabajo monótono o la actividad laboral donde hay poco que hacer. La sobrecarga cualitativa se presenta cuando los trabajadores consideran que no poseen las capacidades y, o habilidades para desarrollar sus tareas de manera satisfactoria. La subcarga cualitativa ocurre cuando la tarea o actividad laboral no implica ningún compromiso para el trabajador, por lo que a éste le resulta insuficiente (González, 2006).

Tras un auge en la investigación de la carga mental en sus primeros años, en el decenio 1990-99 empezó a cambiar, se redujeron las investigaciones, sobre todo porque las teorías principales de este fenómeno estaban basadas en el procesamiento de la información, y quedó estancada en la que había hasta el momento (González *et al.*, 2005)

Algunos autores trataron de cambiar el término de carga mental de trabajo, Pew (1994) fue el principal en tratar de modificar el nombre a consciencia situacional (*situation awareness*), aunque esto no pudo ser, al señalar diversos investigadores de este tema que eran conceptos diferentes la consciencia situacional y la carga mental (González *et al.*, 2005).

La *International Standart Organization* (ISO) estableció ciertas reglas para lograr un

control de la carga de trabajo mental, en 1991 publicó la ISO 10075-1 y en 1996 la ISO 10075-2; en la primera, trató de explicarla con normas y exponer terminologías de la carga de trabajo y en la segunda, hizo una lista sobre el entorno adecuado del trabajo con el factor humano. Una tercera fue la ISO 10075-3, la cual dicta los requerimientos para evaluar la carga mental de trabajo, y como se debe medir (González, 2006).

En varias ocasiones a la carga de trabajo mental la han distinguido en dos rubros: en uno, se toman en cuenta “las exigencias y características de la tarea como una variable independiente externa a la que los trabajadores deben enfrentarse de manera más o menos eficaz” (Hacker 2001, en González, 2006, p.13-14) y en otro, los “términos de la interacción de la tarea y capacidades o recursos de la persona” (Hancock & Chignell 1986; Welford 1986 en González, 2006, p.14). Estas concepciones, señalan que una de las principales características de la carga de trabajo mental es el diseño de las tareas laborales que se le soliciten al trabajador (Hernández & Soto, 2012).

De acuerdo con Ferrer y Dalmau (2004, en López, 2010) estos dos términos sobre carga mental, pueden señalársele características habituales entre sí, las cuales:

- Describen los aspectos que se conocen de la tarea (requisitos y exigencias) y hace fácil saber los resultados.
- La conceptualización es en términos de procesamiento de información, que incluye aspectos cognitivos, emocionales y emotivos, basándose en la autorregulación del esfuerzo que realiza el trabajador para llevar a cabo las tareas.
- El procesamiento de información forma procesos mentales y representacionales (modelos mentales).
- Es multidimensional, ya que relaciona aspectos independientes que deben considerarse apartados en su diseño.
- Su impacto a sí mismo es multidimensional, determina el comportamiento del individuo, su bienestar subjetivo a corto y largo plazo y los procesos psicofisiológicos subyacentes.
- Se debe optimizar para que no se generen infracargas y sobrecargas.

Para Rubio *et al.*, (2002; Ferrer & Dalmau, 2004 en López, 2010) hay tres áreas que son de gran importancia en la investigación psicológica para estudiar la carga mental:

1. Investigación sobre la memoria. En particular los estudios de la organización del conocimiento en la memoria a largo plazo y la memoria de trabajo. En la primera se incluyen la dificultad para adquirir información nueva y los problemas de recordar la información adquirida, en tanto que en la segunda lo principal es el conocimiento de los límites en la capacidad de memoria de trabajo y lo que produce en el rendimiento.
2. Investigación sobre la atención. Señala lo que se ha estudiado de la conducta automática y controlada, los estudios sobre atención simultánea (realizar diversas tareas al mismo tiempo), y de atención selectiva (que tareas interfieren más con otras). El control consciente al realizar alguna tarea sobre todo se efectuará en

aquellas situaciones en la que la tarea es nueva para el trabajador, o no se aprendió bien, cuando la actividad que le ponen hacer se considera crítica, difícil o arriesgada, cuando se necesitan resolver tareas de improviso, o en momentos en que la tarea que se hace se ve interrumpida por otras demandas.

3. Investigación de la actividad humana. La forma en que los individuos realizan sus labores.

# INVESTIGACIÓN EN MÉXICO

La investigación realizada ha permitido al ámbito laboral contar con un amplio conocimiento del concepto carga mental, gracias a las redes semánticas las cuales muestran su significado psicológico para los trabajadores mexicanos, ya que hoy en día es importante conocer aquellos factores influyentes en el óptimo desarrollo de cada trabajador dentro del trabajo.

Lo anterior estableció la medida en que se consiguió unificar el concepto ya constituido por diversos autores y así proponer una definición de carga mental para el área laboral de México.

De acuerdo a la revisión de la teoría sobre carga mental (González, 2005; Rubio, 2005; González, 2006; Rolo *et al.*, 2009 & López, 2010). La carga mental puede presentar cuatro factores:

1. Presión temporal.
2. Insuficiencia de recursos de la tarea.
3. Emocional y psicológico.
4. Demanda fisiológica.

Estos factores se reflejan en el comportamiento y salud del trabajador en su entorno laboral, lo que puede generar una baja en el rendimiento del trabajador. Y al igual que conocer lo que es la carga mental, como la influencia que tiene en los trabajadores para mejorar su rendimiento y por ende la producción de las empresas (Hernández & Soto, 2012).

Se llevó a cabo una investigación de tipo ex –posfacto descriptiva, ya que uno de los objetivos del estudio fue el de medir el concepto de carga mental, con base al conocimiento que se obtuvo de este fenómeno por medio de las definiciones halladas en diversos autores expertos en el tema (Kerlinger, 2002).

De acuerdo con los cuatro factores identificados por los diferentes expertos del tema y llevando a cabo la técnica de las redes semánticas se obtuvo una definición única del entorno laboral mexicano:

Factor 1. Presión temporal

- a) Tiempo de preparación.
- b) Tiempo de ejecución.
- c) Tiempo de entrega.
- d) Tiempo autorizado.
- e) Tiempo de entrega de un proyecto.

## **Presión temporal**

Es la percepción que tiene el trabajador sobre el tiempo necesario o bien el periodo limite como un componente importante de las tareas que realiza, el cual tendrá una fecha tope para la entrega de la mismas, puede llegar a tornarse como un aspecto negativo si no se cuenta con habilidades, inteligencia, eficiencia y capacidad, dando como resultado una deficiencia en el desempeño laboral del trabajador.

El factor Presión temporal (figura 14-1) obtuvo un total de 368 palabras definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor importancia semántica fueron las siguientes:

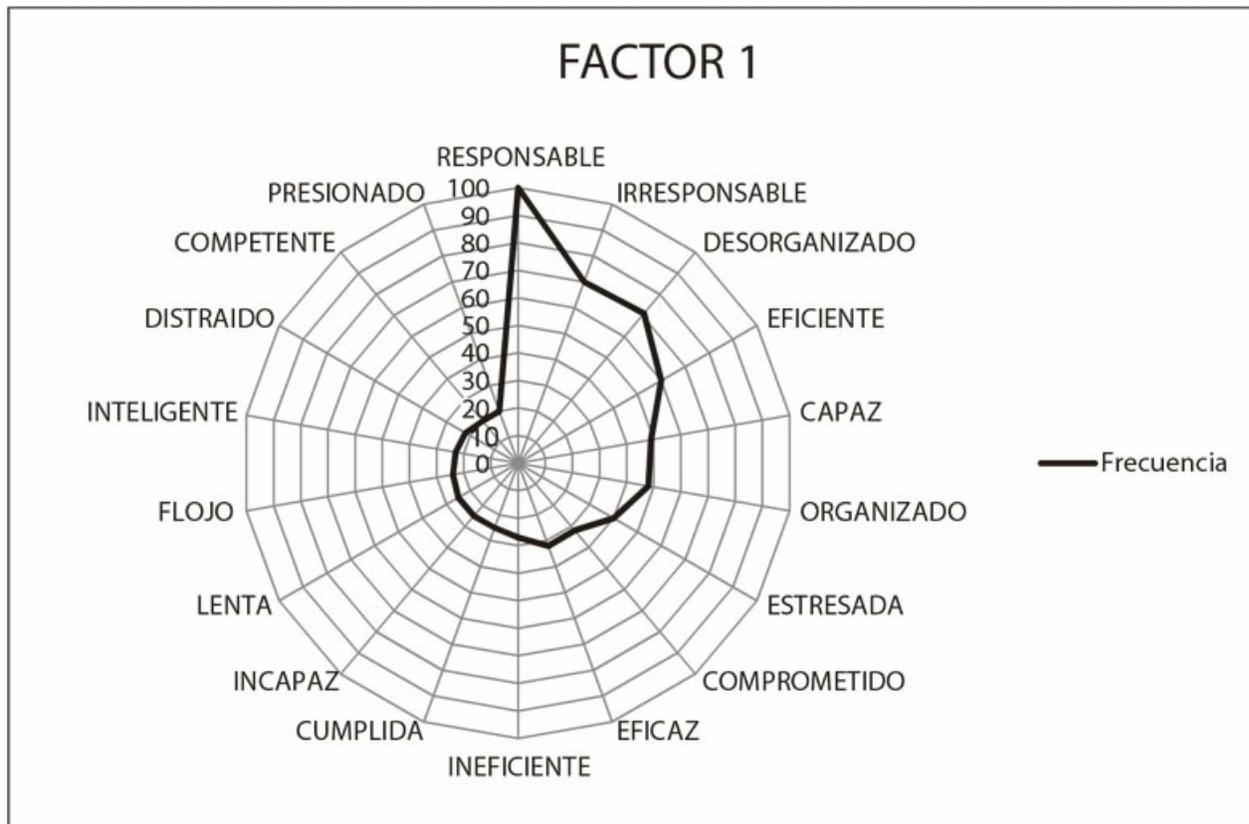


Figura 14-1. Definidoras del Factor presión temporal.

**Factor 2.** Insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea:

- a) Comprensión.
- b) Ambigüedad.
- c) Ejecución.
- d) Dificultad.

# INSUFICIENCIA DE RECURSOS DE PROCESAMIENTO COGNITIVO QUE DEMANDA LA TAREA

Es la deficiencia en el conjunto de funciones, procesos y estados mentales de agentes intelectuales, con un enfoque particular en procesos tales como comprensión, inferencia, toma de decisiones, planificación, aprendizaje, pensamiento, imaginación, intuición, acción, lúdica, escritura e inteligencia que tiene un trabajador al procesar o desarrollar una tarea en específico.

El factor de insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea (figura 14-2), obtuvo un total de 343 palabras definidoras dentro de las cuales las que presentaron mayor importancia semántica fueron las siguientes:

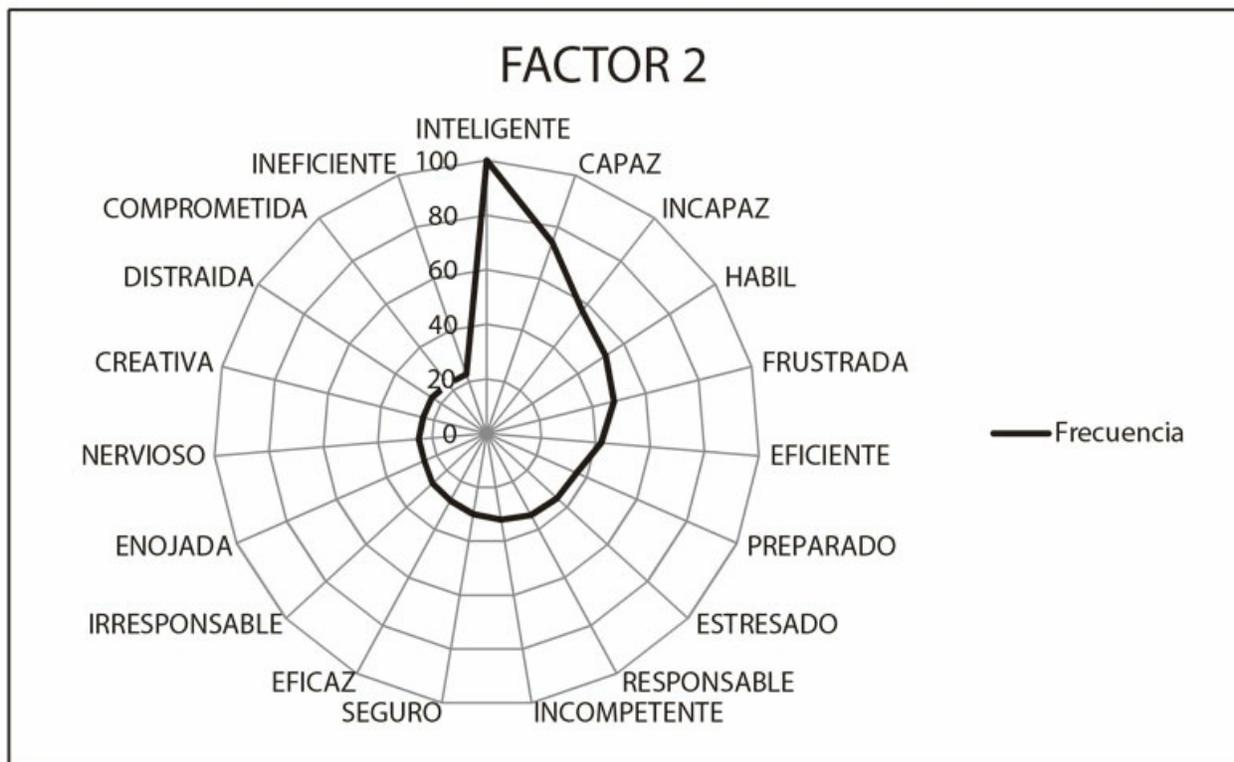


Figura 14-2. Definidoras del factor insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea.

De las cuatro redes semánticas obtenidas en la investigación, se tomaron estas dos como las más representativas de los resultados dados, así, cómo la definición resultante de carga mental, con la finalidad de facilitar el concepto que tienen los trabajadores de este fenómeno, el tiempo para realizar sus tareas y la complejidad de las mismas.

# DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La importancia de conocer los riesgos que pueden causar los factores psicosociales en el trabajo, como la carga mental, es para poder actuar de forma adecuada ante tal problema y ayudar tanto al trabajador como a la organización. Así, se consiguió distinguir a la carga mental de diferentes conceptos que pudieran parecerse como el estrés o la consciencia situacional, y acercan el concepto de carga mental de acuerdo a los autores más importantes de este fenómeno y a la investigación realizada con las redes semánticas en una definición única de este fenómeno en el ámbito laboral mexicano.

Este estudio tuvo como objetivo general elaborar un concepto de carga mental referente a lo que piensan los trabajadores mexicanos acerca de ésta. Como se vio arriba, la carga mental puede estar compuesta por cuatro factores: presión temporal, insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea, emocional y psicológico, y demanda fisiológica, que sirvieron para elaborar las redes semánticas (López, N., 2010 en Hernández & Soto, 2012).

De acuerdo a lo encontrado en la teoría sobre carga mental de trabajo, si hay una relación con lo expuesto por los autores principales y lo encontrado en el análisis semántico, en el cual la inclinación de las respuestas a los factores dependió de la capacidad, habilidad, conocimiento y experiencia que tiene cada trabajador de si mismo durante su jornada laboral (González *et al.*, 2005; Hart & Wickens 1990 en González, 2006; González 2006; Ferrer y Dalmau 2004 en López, 2010; López, 2010 y Rubio, 2005).

La presión temporal es percibida por los trabajadores mexicanos, como una respuesta positiva, esto de acuerdo a la organización y valores que posea cada uno de ellos y los lleve a la práctica en su ámbito laboral.

La insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea, se determina por la capacidad, habilidad y conocimientos que posee el trabajador para llevar a cabo sus actividades laborales, lo cual se sustenta con el concepto de carga mental expuesto en el marco teórico, con respaldo de los autores más importantes del concepto carga mental.

Debido a que la nueva tecnología ha ido avanzando, los trabajadores se han visto obligados a actualizarse con más frecuencia por distintas razones como la demanda laboral, entre otros factores, como la apertura de más escuelas que impartan una licenciatura, genera que haya una mayor competitividad en los distintos puestos laborales (Hernández & Soto, 2012).

La cultura mexicana en cuanto a la carga mental es comprendida como un fenómeno negativo para los trabajadores; ya que se ve afectada su fisiología y le representa cansancio, agotamiento, estrés y frustración al igual que afecta la parte emocional y mental del mismo. Asimismo hay algunos factores que determinan si se presenta o no, la carga mental de acuerdo a la inteligencia, capacidad y eficiencia de cada individuo.

La carga mental de trabajo es un fenómeno poco estudiado en nuestro país, en el cual, el entendimiento que se tiene del concepto y lo que representa éste, es casi nulo en los

trabajadores y directivos de las empresas en México. Se realizó una investigación exhaustiva de la literatura más sobresaliente de carga mental, así, como la utilización de la técnica de redes semánticas, con el fin de comprender de una mejor manera la realidad percibida por los trabajadores mexicanos entorno a la carga mental laboral.

Se encontró que los trabajadores mexicanos asocian a la carga mental con otros fenómenos como el estrés, fatiga o con un simple dolor de cabeza. De acuerdo a las personas consideradas en la muestra de las redes semánticas de esta investigación, podemos distinguir que no es una prioridad la salud mental o física de estos trabajadores, por lo que le otorga mayor importancia a concluir su trabajo de una forma rápida y correcta; esta forma de ver el trabajo, hace mención a uno de los factores correspondientes de la carga mental de trabajo: la presión temporal. Se debe realizar una concientización en trabajadores y directivos de lo que conlleva la salud mental de los trabajadores, en este caso sobre la carga mental y sus consecuencias tanto para los empleados como para la empresa.

Comprender el concepto de carga mental y sus consecuencias, dará al trabajador mejores herramientas para saber cómo conducirse en diferentes situaciones en su trabajo, como un simple dolor de cabeza, mareos o cansancio solo por mencionar algunos, en la cual ellos asocian como algo pasajero u ocasionado por algo simple e inofensivo. Los directivos de las empresas deben entender que brindar información y cursos de capacitación sobre enfermedades mentales en el trabajo, en particular sobre carga mental, no representa un costo extra para la empresa, sino una forma de prevenir enfermedades como: hipertensión, estrés, fatiga, problemas gastrointestinales, entre otros que padecen los trabajadores y por lo mismo, una mejor productividad para la compañía de la cual laboran.

De acuerdo al resultado obtenido de las redes semánticas y la definición de carga mental propuesta por los autores considerados en esta investigación, se encontró que hay una elevada similitud entre lo conceptual y semántico, esto es, que los trabajadores mexicanos incluyen la mayoría de los factores que componen a la carga mental de trabajo. Aunque, también hay que mencionar que los trabajadores tienden a confundir a la carga mental con el estrés.

Por lo anterior se elaboró una conceptualización del fenómeno carga mental, reflejando el significado que le dan los trabajadores mexicanos a la carga mental de trabajo, así como, los puntos clave de este concepto de acuerdo a los autores más reconocidos de la carga mental dando como resultado la siguiente definición:

Es la incapacidad del trabajador que resulta de la relación de éste con la actividad laboral, recurriendo cognoscitivamente a sus recursos de procesamiento que le demandan las actividades laborales, apelando a su inteligencia y habilidad, para desempeñar eficientemente su trabajo en un tiempo determinado, generándole una exigencia mental y física en la cual habrá un desequilibrio entre las demandas y capacidades del trabajador, repercutiendo en no poder responder cognoscitivamente a las tareas laborales asignadas e influyendo de manera importante sus emociones y la percepción que tenga de el mismo para llevarlo a estar confundido, o seguro y capaz, lo cual llevara a la persona a estar frustrada y/o triste o feliz y/o satisfecha en lo que hace, esto le traerá una demanda física/fisiológica a su organismo, determinando los procesos

psicofisiológicos subyacentes y generándole consecuencias en su salud física y mental como estar cansado, agotado y enojado, mermando su desempeño laboral o por el contrario estar feliz en sus tareas asignadas y así, mostrar un mejor rendimiento en sus actividades laborales, denotando al trabajador como un profesional de la labor contraída en la empresa” (Hernández & Soto, 2012).

La definición a la cual se llegó en este trabajo de investigación es el concepto más acorde al entorno laboral mexicano, esto no solo por la investigación teórica de los principales autores de carga mental y del resultado de las redes semánticas en trabajadores mexicanos, sino porque es casi nulo en México un concepto de carga mental que refleje el pensamiento de los trabajadores mexicanos sobre el mismo. Se puede encontrar muchas definiciones de carga mental, desde españolas, estadounidenses, colombianas, entre otras, pero ninguna enfocada a la cultura de nuestro país, como la propuesta en el presente trabajo.

Un punto clave en la conceptualización de la carga mental es la cultura de cada país, en este caso la de México, la cual se puede afirmar que influye en gran medida por los resultados de esta investigación y los estudios que se han realizado, modificando la estructura del concepto de acuerdo a cada nación. La cultura del trabajador mexicano adecuó la estructura del significado de la carga mental de trabajo, pero también proporcionó los elementos para la elaboración de la propuesta de reactivos, que en un futuro sobre todo medirán en México a la carga mental de trabajo, al tomar en cuenta que el instrumento deberá tener un grado alto de consistencia, y sin importar el número de reactivos obtenidos su confiabilidad habrá de ser estable.

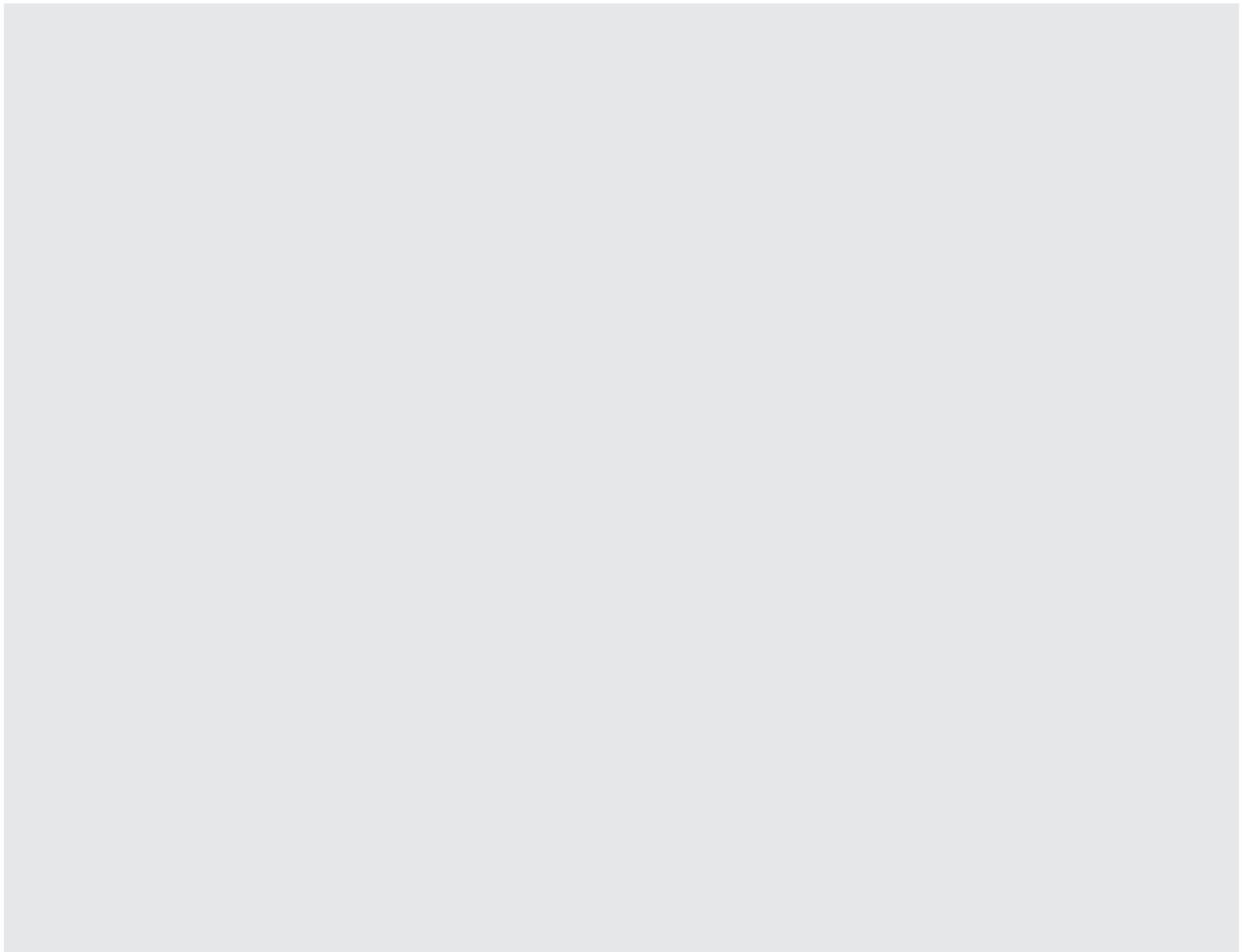
Se creó un banco de reactivos acorde a lo encontrado en las redes semánticas y la teoría de los principales autores de la carga mental, se siguieron los parámetros establecidos para la elaboración de reactivos, y se buscó tener la mayor objetividad posible, asimismo éstos se sometieron a un proceso de evaluación, el cual arrojó los reactivos a proponer para la elaboración de un posible instrumento psicométrico que mida de forma confiable y objetiva la carga mental en los trabajadores mexicanos. De esta forma se obtuvo una propuesta de reactivos para medir los cuatro factores de la carga mental (presión temporal, insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea, emocional y psicológico, y demanda fisiológica), los cuales facilitaron la elaboración del instrumento psicométrico de medición de la mencionada carga mental, mismo que, al tener establecido el constructo psicológico a medir, representó a los reactivos con lo más actual y congruente del objeto a evaluar; en este caso, la carga mental de trabajo en el entorno laboral mexicano.

Los datos demográficos del próximo instrumento psicométrico tendrán impacto en los resultados, tomando en cuenta que a mayor escolaridad, el individuo se encuentra preparado de una mejor manera para poder cubrir las necesidades del puesto a ocupar y así, ayudara a contrarrestar la carga mental. Así mismo, la edad es importante en el trabajador la cual le facilitara adaptarse a las exigencias de su trabajo y a la constante actualización de la tecnología. Este dato demográfico no se debe confundir con la antigüedad laboral, porque ésta por el contrario, en una mayor medida no reditúa en adaptarse de forma rápida a las nuevas tecnologías de la información o cambios

constantes en su trabajo.

De acuerdo a lo encontrado en el género femenino, puede existir una mayor carga mental con respecto al género masculino, en consideración a la cultura mexicana, ya que las mujeres aparte de tener un horario laboral como los hombres, ellas desarrollan otras actividades como: el cuidado y desarrollo de su familia, ser amas de casa, entre otras actividades. Esto también se vio reflejado en la percepción que tienen las mujeres acerca de la carga mental de trabajo, al reflejar en los resultados que ellas tienen índices más altos de carga mental. Como se observó en las redes semánticas, el personal de las empresas ignora el concepto de carga mental o lo asocia con otros problemas, como el estrés, el exceso de trabajo, el *burnout* entre otros fenómenos.

De acuerdo a lo anterior se propone a las empresas tener un reglamento interno sobre salud en el trabajo, el cual incluya a la carga mental laboral, así, como tener a personal capacitado como psicólogos, los cuales no sólo deben conocer sobre este tema, sino también deben proporcionen técnicas y campañas para evitar el desarrollo de la carga mental en el trabajador. A su vez se debe de contar con un tratamiento y un seguimiento adecuado por parte del especialista del tema en cuestión, todo esto con el fin de beneficiar tanto a la empresa como al trabajador, a la primera en su productividad y a la persona en su calidad de vida y mejora laboral.



## REFERENCIAS

- Cortés, D. (2007). Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Madrid: Editorial Tébar, S.L. Consultado el 20 de Septiembre de 2012 en Internet: [http://books.google.com.mx/books?id=y9IE1LsvwwQC&pg=PA590&lpg=PA590&dq=carga+mental+de+trabajo&source=bl&ots=i\\_CRiKiFZV&si](http://books.google.com.mx/books?id=y9IE1LsvwwQC&pg=PA590&lpg=PA590&dq=carga+mental+de+trabajo&source=bl&ots=i_CRiKiFZV&si)
- Fernández, G. (2011). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. España: Editorial Club Universitario. Consultado el 25 de Septiembre de 2012 en Internet: <http://books.google.com.mx/books?id=Ep4IJiBMB8wC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- González J. (2005) *Carga mental y fatiga laboral: teoría y evaluación*. Madrid: Pirámide.
- González, M. (2006). Carga de trabajo mental y estrés en trabajadores de la industria electrónica. Tesis de doctorado, UNAM. México.
- González, R., Mateo, F. & González, M. (2003). Prevención de riesgos laborales en las oficinas. FUNDACION CONFEMETAL: Madrid. Consultado el 16 de Septiembre de 2012 en Internet: [http://books.google.com.mx/books?id=pik6EZ1qNj8C&pg=PA152&lpg=PA152&dq=carga+mental+de+trabajo&source=bl&ots=uy\\_hhWaDok&si](http://books.google.com.mx/books?id=pik6EZ1qNj8C&pg=PA152&lpg=PA152&dq=carga+mental+de+trabajo&source=bl&ots=uy_hhWaDok&si)
- Hernández, C. & Soto, M. (2012). Conceptualización, Redes Semánticas y propuesta de reactivos para un instrumento de Carga Mental. Tesis de Licenciatura, UNAM. México.
- Kerlinger F. N. (2002). *Investigación del comportamiento: Método de investigación en ciencias sociales*. (4ª edición). México: Mc Graw-Hill.
- López, N. (2010). Generalización al ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental. Tesis de Doctorado, Universidad Complutense. Madrid. Consultado el 20 de octubre de 2012 en Internet: <http://eprints.ucm.es/10252/1/T31574.pdf>
- Llaneza, A. (2009). Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista. (13º Ed). España: LEX NOVA, S.A. Consultado el 08 de octubre de 2012 en Internet: [http://books.google.com.mx/books?id=EAq3\\_YLOjIC&pg=PA279&lpg=PA279&dq=carga+de+trabajo+mental&source=bl&ots=\\_9IaWqB0OR&s%20mental&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=EAq3_YLOjIC&pg=PA279&lpg=PA279&dq=carga+de+trabajo+mental&source=bl&ots=_9IaWqB0OR&s%20mental&f=false)
- Menéndez, D., Fernández, Z., Llaneza, A., Vázquez, G. *et al.* (2008). Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común. (3º Ed). Valladolid: LEX NOVA, S.A. Consultado el 30 de septiembre de 2012 en Internet: <http://books.google.com.mx/books?id=3DyL5cwBLEEC&pg=PA488&lpg=PA488&dq=carga+mental+de+trabajo&source=bl&ots=otnrBn7A4g&si>
- Díaz y Hernández, R. (2009). Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental en el Trabajo (ESCAM). *Revista de Psicología en el Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1). Consultado el 03 de octubre de 2012 en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S157659622009000100004&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S157659622009000100004&lang=pt)
- Rubio, R. (2005). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. España: Ediciones Díaz de Santos. Consultado el 11 de septiembre de 2012 en: <http://books.google.com.mx/books?id=DK9aB3LK3EgC&pg=PA575&lpg=PA575&dq=carga+de+trabajo+mental&source=bl&ots=nX3wRIEXxM&>

# Índice

Colaboradores	8
Acerca del autor	15
Contenido	17
Agradecimientos	23
Introducción	25
Breve Historia. Psicología del trabajo en México: historia y desarrollo a 100 años de su inicio	35
¿Qué es la psicología del trabajo?	37
Breve descripción histórica de la psicología en general	39
Breve descripción histórica de la psicología en México a 172 años de su inicio	45
Psicología del trabajo en Europa y EUA	49
Psicología del trabajo en México a 100 años de su origen	51
Referencias	60
<b>Primera Parte: Calidad de vida</b>	<b>62</b>
Capítulo 1. Felicidad laboral: reflexiones sobre su aplicación al contexto del trabajo	64
Introducción	66
Felicidad y trabajo	68
Medición de la felicidad	70
Intervención de la felicidad y sus efectos en el trabajo	72
Visión a largo plazo	75
Reflexiones finales	78
Referencias	79
Capítulo 2. Calidad de vida	82
Vida	84
Trabajo	85
Vida en el trabajo	86
Sobre la calidad	87
Ingresos y empleos	88
Educación	90
Salud	91
Seguridad	92

Felicidad	93
ONU y el índice de desarrollo humano	94
Ingresos, empleo y educación, un reporte global	96
Conclusión	98
Referencias	99
Capítulo 3. El estilo de vida y la salud en el trabajo. Aportaciones de la medicina y la psicología para su atención	100
Introducción	102
Antecedentes conceptuales sobre el estilo de vida	104
Aportaciones de la medicina y la psicología para el estudio y la atención de los estilos de vida de los trabajadores	105
Promoción de la salud, herramienta fundamental para el logro de estilos de vida saludables en los trabajadores	107
Consideraciones finales	109
Referencias	110
Nota	111
Capítulo 4. Factores de riesgo psicológico del trabajo	112
Generalidades	114
Factor de riesgo y condiciones de trabajo	115
Clasificación de los riesgos de trabajo	118
Áreas de impacto en la dimensión psicológica	120
Factores de riesgo psicológico físicos, químicos y psicosociales	123
Factores químicos de riesgo neuroconductual	126
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	134
Fuentes de factores de riesgo psicosocial FRPsocT (Morales, 1986 y1999)	135
Conclusiones	142
Referencias	143
Capítulo 5. Justicia interpersonal y personalidad: Su relación con la calidad de vida en el trabajo	148
Justicia organizacional	150
Personalidad	153
Calidad de vida en el trabajo	156
Método	158
Resultados	161
Discusión	166
Referencias	168

Segunda Parte. Desgaste ocupacional, síndrome de quemarse por el trabajo o burnout	170
Capítulo 6. Síndrome de quemarse por el trabajo <sup>2</sup>	172
Definición del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT)	174
Síntomas del SQT	176
Proceso del SQT según el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981)	178
Culpa: una emoción cultural	180
Definición de culpa	181
Culpa desde una aproximación interpersonal	183
Culpa y SQT	184
Hacia un modelo teórico del SQT con la culpa como síntoma	186
Modelo del Gil-Monte (2005)	189
Evidencia empírica del modelo	191
Referencias	192
Nota	194
Capítulo 7. Un modelo de desgaste ocupacional: manifestaciones psicosomáticas, compromiso, clima y cultura organizacional en México <sup>3, 4</sup>	195
Clima y cultura organizacional	197
Resultados	205
Conclusiones	210
Referencias	214
Notas	218
Capítulo 8. Burnout en profesores universitarios dominicanos y su relación con la satisfacción laboral	219
Introducción	221
Método	227
Resultados	229
Conclusiones y discusión	232
Referencias	235
Nota	237
Capítulo 9. Relaciones de Intercambio en las organizaciones y riesgos psicosociales: un estudio sobre la relación del contrato psicológico y el burnout (desgaste ocupacional) en una muestra de empleados mexicanos	238
Burnout como riesgo psicosocial en las organizaciones	240
Contrato psicológico en las organizaciones	241

Propuesta de un modelo sobre la relación del contenido del contrato psicológico y el burnout	243
Discusión y conclusiones	248
Referencias	250
<b>Tercera Parte. Salud y productividad</b>	<b>252</b>
Capítulo 10 . Mejora de los ambientes laborales a partir de la psicología ambiental organizacional	254
Psicología ambiental	256
Psicología ambiental y arquitectura	258
Psicología ambiental y lugares de trabajo	262
Restauración ambiental	264
Investigación mexicana sobre restauración y desgaste ocupacional (Burnout)	268
Discusión	273
Referencias	276
Capítulo 11. Alteraciones en la salud en trabajadores que laboran rotando turnos y trabajo nocturno: el ciclo o ritmo circadiano	279
Factores de riesgo psicosocial	281
Rotación de turnos de trabajo	282
Legislación mexicana sobre salud en el trabajo	283
Cronobiología	284
Alteraciones hormonales	287
Afectación en las esferas familiar, social y laboral	290
Referencias	292
Capítulo 12. Aproximaciones a la medida de factores estresores y protectores en profesiones sanitarias <sup>7</sup>	293
Introducción	295
Objetivos del estudio	296
Fatiga de la compasión y conceptos afines	297
Burnout y profesionales asistenciales	299
Trauma de estrés secundario	300
Satisfacción con la compasión	303
Herramienta PRO-QOL como aproximación a la medida	304
Prevención de la fatiga de la compasión y promoción de la satisfacción con la compasión	305
Conclusiones	307
Referencias	308

Nota	312
Capítulo 13. Liderazgo y su relación con variables de resultado: un modelo estructural comparativo entre el liderazgo transformacional y transaccional en escuelas públicas de educación básica	313
Introducción	315
Modelo del liderazgo de Bass y Avolio	316
Estudios previos	318
Justificación	319
Objetivo	320
Planteamiento del problema	321
Pregunta de investigación	322
Metodología	323
Instrumentos	325
Análisis estadístico y contrastación de hipótesis	326
Discusión y conclusiones	334
Referencias	337
Capítulo 14. Conceptualización de la carga mental de trabajo	340
Carga mental	342
Antecedentes	346
Investigación en México	349
Insuficiencia de recursos de procesamiento cognitivo que demanda la tarea	351
Discusión y conclusiones	352
Referencias	356