

2014-03-13

# Síndrome de burnout y percepción de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). un estudio exploratorio en empleados del casino central de Mar del Plata

Campos, Celeste

---

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/18>

*Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA  
Facultad de Psicología

**Tesis de Grado**

Título:

**“Síndrome de Burnout y percepción de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT).  
Un estudio exploratorio en empleados del Casino Central de Mar del Plata”**

**Cátedra o Seminario de radicación:**

Psicología laboral

**Supervisor/a:**

Dra. Yamila Silva Peralta

**Apellido, Nombres y Matrícula de los alumnos:**

Campos Celeste, Mat. (5672/02)

Pennisi Mariano, Mat. (3449/95)

Sagardoy Fernanda, Mat. (6803/04)

**Año 2013**

"Esta Tesina corresponde al requisito curricular Trabajo de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de los alumnos Campos Celeste, Mat. (5672/02), Pennisi Mariano, Mat. (3449/95) y Sagardoy Fernanda, Mat. (6803/04) de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores".

"El que suscribe manifiesta que la presente Tesina ha sido elaborada por los alumnos Campos Celeste, Mat. (5672/02), Pennisi Mariano, Mat. (3449/95) y Sagardoy Fernanda, Mat. (6803/04), conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los .... días del mes de .... del año 2013".

Firma, aclaración y sello del Supervisor y/o Co-Supervisor.

## **Informe de Evaluación del Supervisor**

Los tesisistas han desarrollado un trabajo de investigación muy pertinente para el ámbito de la Psicología Laboral en el marco local midiendo dimensiones del estrés laboral crónico y su asociación con la percepción de CyMAT desfavorables en empleados del Casino Central de la ciudad.

Los tesisistas supieron coordinarse y trabajar en equipo, cumpliendo con los plazos y resolviendo las dificultades que se les plantearon durante el proceso de investigación. Considero que los resultados de esta investigación tendrán impacto directo en el ambiente laboral de dos de los tesisistas que se desempeñan actualmente en el Casino Central de la ciudad de Mar del Plata.

Animo a que los resultados de esta tesis sean publicados en alguna revista de impacto nacional o bien internacional.

Dra. Yamila F. Silva Peralta

Supervisora

"Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por los alumnos Campos Celeste, Mat. (5672/02), Pennisi Mariano, Mat. (3449/95) y Sagardoy Fernanda, Mat. (6803/04)".

Firma y aclaración de los miembros integrantes de la Comisión Asesora:

Fecha de aprobación:

Calificación:

## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	4
<b>CAPITULO I REVISIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO II METODO.....</b>	<b>19</b>
Diseño.....	19
Hipótesis.....	19
Técnicas.....	20
Participantes.....	20
Variables.....	20
Procedimiento.....	21
<b>CAPITULO III RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO IV DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
Limitaciones de la investigación.....	43
CONCLUSIONES.....	45
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	54

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Tareas que desempeñan los empleados de Casino Central de Mar del Plata que participaron de esta investigación.....</i>	23
Tabla 2. <i>Niveles de Agotamiento Emocional (AE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....</i>	25
Tabla 3. <i>Niveles de Despersonalización (DE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....</i>	26
Tabla 4. <i>Niveles Realización Personal (RP) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....</i>	27
Tabla 5. <i>Asociaciones entre Niveles de DE, AE y RP según sean las CyMAT percibidas como desfavorables por los empleados de Casino Central de Mar del Plata.....</i>	36



## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Tareas que desempeñan los empleados de Casino Central de Mar del Plata que participaron de esta investigación.....	24
<i>Figura 2.</i> Niveles de Agotamiento Emocional (AE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	25
<i>Figura 3.</i> Niveles de Despersonalización (DE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	26
<i>Figura 4.</i> Niveles de Realización Personal (RP) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	27
<i>Figura 5.</i> Distribución de las combinaciones de niveles DE-AE-RP.....	28
<i>Figura 6.</i> CyMAT percibidas como favorables por los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	30
<i>Figura 7.</i> CyMAT percibidas como desfavorables por los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	31
<i>Figura 8.</i> CyMAT elegidas por los empleados del Casino Central de Mar del Plata como las más favorables.....	32
<i>Figura 9.</i> CyMAT elegidas por los empleados del Casino Central de Mar del Plata como las más desfavorables.....	33
<i>Figura 10.</i> Causa del incidente crítico según los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	34
<i>Figura 11.</i> CyMAT evaluadas como causa de los incidentes críticos negativos.....	34
<i>Figura 12.</i> Percepción de la influencia de las CyMAT percibidas como negativas en la salud de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.....	35

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación de carácter descriptivo y comparativo tiene como finalidad conocer los niveles de burnout y la percepción de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) de un grupo de empleados del Casino Central de la ciudad de Mar del Plata. Como objetivos específicos se plantean: (1) medir el nivel de burnout a través de las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, (2) analizar la percepción de las CyMAT por parte de los trabajadores a través de incidentes críticos favorables y desfavorables, (3) identificar aquellas CyMAT que serían percibidas como más y menos favorables y (4) identificar asociaciones entre la percepción de las CyMAT y los niveles de burnout.

Los hechos principales que motivan el abordaje de la temática planteada son: por un lado indagar conceptos como los de burnout y CyMAT en una institución concreta, local y pública, explorando posibles asociaciones entre ambas variables. Por otro, brindarle a nuestra casa de estudios resultados para que otros investigadores y grupos de extensión continúen esta línea de trabajo y puedan desarrollar y optimizar programas de intervención, así como también aportar material que ilustre los conceptos de CyMAT y burnout para la asignatura Psicología Laboral de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN TEORICA

### Burnout

La promoción de la salud constituye un proceso político y social global que abarca tanto las acciones dirigidas a fortalecer las habilidades y capacidades de las personas, como así también aquellas dirigidas a modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas. Por lo tanto la promoción de la salud debe extenderse a los lugares de trabajo donde las personas pasan gran parte de sus vidas incluyendo políticas y actividades diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad de la organización y al desarrollo de los sujetos que en ella trabajan. (Martínez, 2011; Andrade Jaramillo & Gómez, 2008; Casas & Klinjn, 2006; OMS/OPS, 2000).

Las enfermedades laborales pueden ser de dos tipos, aquellas que están causadas por un agente único, a modo de causa efecto, por ejemplo intoxicaciones, y aquellas que están causadas por múltiples agentes presentes en el medio laboral, como por ejemplo el estrés, o la hipertensión. También están las enfermedades en las que, si bien no tienen relación con el medio laboral, éste puede ser un agravante de la misma por ejemplo la diabetes y la úlcera péptica. Por otro lado, se identifican modos/estilos de vida no saludables como el tabaquismo, el consumo de alcohol o de drogas que, combinados a factores de riesgo presentes en el ambiente laboral, pueden contribuir a deteriorar la salud del trabajador (Nicolaci, 2008).

En el ámbito laboral, para que una fuente se convierta en estresora, es necesaria una relación entre la experiencia laboral, aquellos factores que competen al desempeño laboral, las diferencias individuales y las características de personalidad, además de los factores extra-organizacionales, aquellos que suceden fuera del ámbito laboral (Fernández, 2010). Para otros autores la relación es tríadica, entre estímulos externos o medio ambiente, variables moderadoras y vulnerabilidad del individuo. El estrés laboral hace referencia a que el evento que está en disputa debe ser importante y la solución debe generar cierta incertidumbre movilizand o ciertas emociones y energías en el organismo (Preciado Serrano, Alderete Rodríguez, Viera & Santes, 2008).

Estrés laboral y burnout no son sinónimos. Este último es entendido como respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores), como un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización (Gil Monte, 2002). Según Maslach y Jackson (1986) el burnout es un proceso gradual de desgaste emocional que conlleva a la pérdida de motivación, sentimientos de inadecuación y frustración para el sujeto que lo padece en relación a su trabajo, la tarea que realiza, las relaciones y la organización en la cual está inserto. De la operacionalización de dicha conceptualización se obtienen tres dimensiones: agotamiento emocional (cansancio y fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente), despersonalización o cinismo (sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas, tanto beneficiarios de los servicios prestados u otros integrantes de la misma organización) y baja realización

personal (sentimientos de baja eficacia, autoestima y fracaso) (Martínez, 2011; Ramírez Pérez & Maturana Lee, 2011; Ramírez Pérez & Zurita Zurita, 2010; Henkens & Leenders, 2008; López-Araujo, Osca-Segovia & Rodríguez Muñoz, 2008; Grau, Vallejo & Agulló, 2004).

El burnout como objeto de estudio y tal como se definió anteriormente, tuvo origen en el ámbito de la psicología social, pensado específicamente en relación a profesiones asistenciales. Con el correr de los años se produjo una extrapolación a otros ámbitos laborales con sus respectivos ajustes. Algunos autores prefieren hablar de cinismo (actitud hipercrítica acerca del alcance y el valor del propio trabajo y la organización) en lugar de despersonalización para referirse a profesiones no asistenciales (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011; Martínez, 2011; López-Araujo, Osca-Segovia & Rodríguez Muñoz, 2008; Díaz Echenique, Stimolo & Caro, 2010; Ramírez Pérez & Zurita Zurita, 2010; Grau, Vallejo & Agulló, 2004; Moreno-Jiménez, González & Garrosa, 2001; Maslach & Jackson, 1986).

En esta misma línea otros autores también teorizan sobre el concepto de burnout. Pines, Aronson y Kafry (1981) consideran que el síndrome de burnout tendría su raíz en el agotamiento físico, emocional y mental cuya causa estaría dada por la exposición sostenida en el tiempo de la persona a situaciones que le afectan emocionalmente. Este autor también lo caracteriza como el fracaso que se produce tras la búsqueda del sentido del trabajo como consecuencia del choque entre las expectativas del sujeto y los logros materializados (Marsollier & Aparicio 2011; Pines 1993). Gil-Monte (1991) lo conceptualiza como síndrome de desgaste profesional resultado de un estado prolongado de estrés laboral que afecta a personas cuya profesión involucra una relación con los

demás e interactúan cuidando y/o solucionando problemas ajenos. Mercado-Salgado & Gil-Monte (2010) también lo denominan como síndrome de quemarse por el trabajo el cual implica un agotamiento físico y emocional que trae aparejado el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto y pérdida de interés por los clientes o usuarios del servicio. Las dimensiones que lo conformarían son: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa.

### **CyMAT**

Otro concepto nodal en la presente investigación es el de CyMAT (Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo). Estas son concebidas por Julio Neffa (1987) de la siguiente manera: “están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (llamadas condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo (riesgos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.). Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica y combinada da lugar a la carga global del trabajo (...) Dichos efectos están en función de la actividad o trabajo realizado, de las características personales, de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia de los trabajadores ante los dos grupos de factores mencionados” (p.31). Serán las interrelaciones entre los niveles macro socioeconómicos (factores estructurales, formas institucionales y condiciones de vida en general) y las características particulares de cada organización (su naturaleza, la

dimensión, el tipo de producto, la estructura organizativa, etc.) las que van a determinar en un momento histórico y en una formación económico-social específico, la modalidad de proceso de trabajo que impere.

Las CyMAT son resultado de un largo proceso de transición en continuo desarrollo, que va desde la concepción tradicional hacia un modelo renovador. La primera hace hincapié en los conceptos de higiene y seguridad en el trabajo, valorizando la producción por sobre la salud de los trabajadores. Percibe desde una visión atomística al trabajador, haciendo hincapié en el establecimiento como unidad de análisis desde una perspectiva micro social, sin tener en cuenta el contexto socio-económico. Mientras que el modelo renovador ofrece una comprensión holística de la organización y sus trabajadores, añadiendo la dimensión subjetiva de éstos últimos. Se integran las experiencias, conocimientos y percepciones de los trabajadores como fundamentales para la comprensión de las condiciones de trabajo y el medio ambiente laboral. (Martínez 2011; Nicolaci, 2008; Pacenza & Andriotti Romanin, 2005; Tomás, Tomás, Taboada Eudal & Toledo, 2004; Neffa 1988). El posicionamiento desde un enfoque renovador ofrece una visión de la organización desde la propia percepción de los actores involucrados en la misma, permitiendo un análisis cualitativo de la misma.

La posibilidad de repensar las CyMAT de una manera más completa e integral estuvo condicionada según Neffa (1988) por la profunda crisis económica, política y social que funcionó como germinador de tendencias reivindicativas por parte de los trabajadores y gremios que apuntaban a mejorar la calidad de vida y combatir la precarización laboral. Existió una toma de consciencia acerca del valor que posee la vida y la salud de los trabajadores,

las repercusiones que sobre esta tienen las características del medio ambiente laboral así como sobre la calidad, eficiencia y productividad de la organización. Finalmente, la producción académica y los avances científicos fueron dando cuenta de la transición y convalidando las mejoras que traían aparejado una concepción más amplia y humanizante en el ámbito laboral.

Siguiendo las teorizaciones de Julio Neffa (1988) tanto el proceso de trabajo como la valorización del capital (el proceso de producción) son elementos que determinan tanto las condiciones como las características del medio ambiente laboral de un establecimiento. Estas se traducen en exigencias, requerimientos y restricciones que repercuten sobre el colectivo de trabajo y en cada trabajador de una manera específica. Este efecto se denomina carga global del trabajo. La *carga global de trabajo* puede dividirse en tres dimensiones: física, psíquica y mental. En lo que respecta a la *carga física*, ésta se constituye tanto de actividades como la construcción, la metalúrgica o la minería, como aquellas de encastre de piezas o de trabajo administrativo, donde el trabajo se realiza sentado o en posiciones casi inmóviles. La *carga mental* se refiere a las exigencias cognitivas que requiere el puesto. Esta puede ser una sobre-carga o una sub-carga. La *carga psíquica* estaría constituida por los aspectos afectivos y relacionales propios de los requerimientos de los puestos de trabajo, estos a su vez varían según el estatus profesional, posición económica, etc. de las personas que ocupan estos puestos. Si el puesto requiere escasos requerimientos afectivos y relacionales puede haber una sub-carga generando un desinterés y empobrecimiento de las relaciones comunicacionales, de cooperación y de intercambio con los demás.



La lógica del funcionamiento de una organización influye tanto en la salud de los trabajadores como en la productividad y está condicionada por determinados factores que a su vez fijan las condiciones y el medio ambiente de trabajo en un momento histórico y social específico. Julio Neffa (1988) propone la siguiente clasificación para referirse en principio, a las condiciones:

### *Factores a nivel macro social*

- *Factores estructurales*: es el marco contextual que constituye los límites dentro de los cuales se definen las CyMAT de cada establecimiento. Incluye la lógica de producción y de acumulación del capital derivada del modo de producción dominante, las formas de organización de la actividad económica, la estructura del sistema productivo nacional y al sistema político y la relación de fuerzas entre las clases o grupos sociales.
- *Formas institucionales*: actúan dialécticamente con los factores estructurales definiendo el contexto específico de las CyMAT. Entre ellas se encuentran: la estructura y el funcionamiento del mercado de fuerza de trabajo, particularmente, el nivel de empleo y las modalidades del desempleo y del subempleo, las normas de derecho del trabajo en materia de CYMAT, así como la estructura y el funcionamiento del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, los niveles de remuneraciones directas de los asalariados por una parte y la distribución funcional de los ingresos por la otra, el sistema de seguridad social, el sistema de relaciones de trabajo, en cuanto se refiere al reconocimiento de la

libertad sindical para asociarse y el derecho para negociar colectivamente y las orientaciones ideológicas, las estructuras y las estrategias de organizaciones profesionales.

- *Condiciones generales de vida*: determinan en qué condiciones se realizara la reproducción de las fuerzas de trabajo. Dependen por un lado de los salarios, de la participación de los asalariados en la distribución del ingreso, de la seguridad social, de los posibles beneficios sociales, obras sociales, etc. Por otro lado de las políticas sociales y factores relacionados con la satisfacción de las necesidades básicas de la población.

#### *Factores a nivel micro social*

- La *posición institucional* del organismo: establecimiento administrativo público, privado, cooperativa, etc.
- La dimensión de las organizaciones en función de la *cantidad de asalariados* que la componen.
- La *estructura de la organización*: cómo se organiza, como es el proceso de toma de decisión, si su funcionamiento es autónomo o bien subordinado, etc.
- El *sistema de relaciones de trabajo*: actividad sindical, participación, consulta, inclusión de los trabajadores en las decisiones que los afectan.
- El *tipo de producto o servicio* resultante del trabajo.
- Los *resultados* y el respectivo posicionamiento en el mercado.
- Tipo de *tecnologías* utilizadas.

- *Servicios y actividades de prevención.*

El autor para conceptualizar el medio ambiente, propone una clasificación según los riesgos y su naturaleza:

- *Riesgos o contaminantes físicos* (ruidos, vibraciones, temperaturas, iluminación, humedad), *riesgos o contaminantes químicos* (producto de la manipulación de este tipo de elementos), *riesgos o contaminantes biológicos* (por contacto con agentes infecciosos).
- *Factores tecnológicos y de seguridad.*
- *Riesgos por catástrofes naturales* y *desequilibrios ecológicos.*

La manera en que las personas son en la vida cotidiana se ve afectada por la estructura de la empresa u organización, por la interacción grupal en los modos de producción y por la cultura organizacional. Si bien un trabajador puede ser parte de un colectivo de trabajo, no deja de ser singular y esa singularidad está marcada por la historia personal, es decir su historia como sujeto de una cultura, de una familia, de una clase social, además de su historia laboral, lo cual condicionará sus aspiraciones. El impacto de las CyMAT en cada trabajador dependerá de la singularidad, en la que se incluye sus características personales y el rol que debe ocupar, entendido éste como aquellas expectativas propias y ajenas en relación al patrón de conductas adecuadas al puesto ocupado y la carga global del trabajo (Martinez, 2011; Nicolacci, 2008; Tomás, Taboada E dual & Toledo, 2004; Neffa, 1987).

El ser humano tiene aptitudes para la productividad que pueden permanecer inactivas si el ambiente en que vive y trabaja le impacta de manera

destruktiva y hostil e impide su crecimiento y la expansión de sus potencialidades (Nicolaci, 2008).

Al mismo tiempo, las CyMAT impactarán directamente sobre las organizaciones. Julio Neffa (1988) se refiere a los costos ocultos que traen aparejados las malas CyMAT y que repercuten nocivamente sobre la productividad del trabajo: ausentismo, rotación de la fuerza de trabajo, insatisfacción generada por el trabajo, etc. Las CyMAT según Capón Filas (1999) son un conjunto de elementos que repercuten tanto de forma directa como indirecta en la salud de los trabajadores.

Según Capón Filas (1999) entre los factores que constituyen la totalidad de las CyMAT prevalece un tipo de interacción dialéctica. Dicha totalidad puede influir tanto positiva como negativamente sobre el sujeto y el colectivo. El mencionado autor propone una tipificación de las CyMAT de acuerdo al modo de producción (clasificación profesional, carga de trabajo, ambiente de trabajo, higiene y seguridad laboral, repercusiones tecnológicas e incidencia mutua entre vida y trabajo), en función de la organización del proceso de trabajo (relaciones profesionales en la empresa, participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa, duración de la vida activa, tiempo de trabajo y estabilidad en el empleo) y según la distribución de los resultados (régimen de remuneraciones).

En el ámbito de la investigación científica se utiliza también el concepto Calidad de Vida laboral. Éste presenta características comunes con el de CyMAT desde una perspectiva renovadora. Casas, Repullo, Lorenzo & Cañas, (2002) lo describen como “un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus

aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir el más completo desarrollo del ser humano” (p. 144). Este constructo incluye todas las condiciones relacionadas tanto con el entorno en el que se realiza el trabajo, como con la experiencia psicológica o subjetiva que tienen los trabajadores que allí se desempeñan, y que pueden presentarse importantes para la motivación, la satisfacción y el rendimiento laboral.

Como condiciones objetivas de la CVL se encuentran el medio ambiente físico, el medio ambiente tecnológico, el medio ambiente contractual (salario, estabilidad laboral, cobertura jurídica), el medioambiente productivo (horarios y recursos) y el medioambiente profesional (promoción, formación e investigación). Entre las condiciones subjetivas, la esfera privada y el mundo laboral, la relación entre individuo y actividad profesional, la relación individuo y grupo laboral, la relación individuo, grupo laboral e institución, e institución y función directiva (Espinosa & Morris, 2002; Sánchez González, Álvarez Nido & Lorenzo Borda, 2003; González, Peiró & Bravo, 1996).

Otro concepto utilizado en el ámbito de la investigación científica es el de factores psicosociales. Según el INSHT (1997) pueden definirse como las condiciones presentes en una situación laboral que se relacionan directamente con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen el potencial de afectar el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Los factores psicosociales en una organización propician una gran afectación de la salud laboral de las personas (como el estrés laboral) pueden ser: la escasez de personal (que supone sobrecarga laboral), trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, falta de especificidad de funciones y tareas,

falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, falta de confianza en los estamentos superiores, rápidos cambios tecnológicos, diversas variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, entre otras (Vázquez Díaz, Pérez Cano, Moreno Ramos, Arroyo Yanes & Suarez Delgado, 2010).

El estudio de estos factores ha demostrado una vinculación entre éstos y la enfermedad entendiendo esta última en un sentido amplio (no estrictamente en el sentido de la enfermedad física). Varios autores (Caro, Alba, Agudelo, Andrés, Benavidez & Fernando, 2011; Cladellas, 2008; García, Moreno Luceño, Jaén Díaz & Rubio Valdehita, 2007) afirman que el hecho de estar expuesto a estos factores adversos en el ámbito laboral produce estrés laboral. También puede producir burnout contribuyendo a su vez a la caída de la calidad de las organizaciones, tanto desde la perspectiva objetiva, rendimiento, productividad, como desde la perspectiva subjetiva, la satisfacción de los trabajadores (Marsollier & Aparicio, 2011; González, Peiró & Bravo, 1996).

### **Burnout y CyMAT en empleados públicos**

El trabajo es un elemento importante en la vida de las personas, ya que de él se obtienen desde compensaciones económicas y sociales hasta psicológicas, las cuales son fundamentales para el desarrollo de cualquier persona. La satisfacción de estas necesidades influirá en la percepción del trabajador sobre su calidad de vida en su entorno laboral. Las empresas actualmente son pensadas como sistemas vivos y dinámicos cuyos fines últimos son la obtención de resultados, por esta razón, es que deben diseñarse

programas de salud laboral que permitan la participación de los trabajadores para identificar las necesidades reales y factores de riesgo del ambiente laboral para poder seguir y controlar los mismos, que aquejan a los trabajadores (García Rubiano, Rubio & Bravo, 2007).

Pensar y llevar a cabo programas de salud laboral en instituciones públicas se presenta como un gran desafío, ya que cuando de trabajo estatal se refiere se deben tener en cuenta las condiciones socio-históricas que generaron las transformaciones de la actividad laboral en este ámbito en particular. El proceso de achicamiento del estado, la descentralización, las sucesivas privatizaciones, la desregulación económica y la reducción del gasto público forjaron un contexto de precarización, flexibilización e inestabilidad laboral. Dichas condiciones repercutieron directamente sobre la dinámica de ese campo, las relaciones y la actividad del empleado público. La flexibilización laboral se orientó al aumento de la producción y la competitividad, dejando a un lado las necesidades de las personas, las relaciones entre ellas, tanto afectivas como emocionales que se desarrollan en la organización (Urtizbera & Pagani, 2012; Pacenza & Andriotti, 2005).

Según Marsollier & Aparicio (2011) el ámbito laboral estatal presenta particularidades que lo definen como un contexto altamente burocratizado, verticalista y apegado a los formalismos, emergiendo como posible consecuencial sobre-adaptación. Dicho fenómeno genera una baja en el nivel motivacional y en las expectativas personales. El sujeto acepta pasivamente las circunstancias, se adapta a las mismas sin esperar ni reclamar nada.

Ramírez Pérez y Lee Maturana (2011) y Díaz Echenique, Stimolo y Caro (2010) han investigado sobre la presencia de burnout en empleados públicos,

en relación a variables organizacionales y satisfacción laboral respectivamente, hallando en ambos casos ausencia de dicho síndrome.

Tomás, Taboada Eudal y Toledo (2004) han investigado sobre la percepción de las CyMAT en empresas estatales. Si bien los autores no especifican los niveles de patologías generados por el deterioro de las CyMAT, sus resultados reflejan estados de malestar presentes en la población trabajadora de la organización estatal PAMI de la provincia de Santiago del Estero. A similares resultados han arribado Bustos, Esteve & Gómez (2009) y Pacenza & Andriotti Romanin (2005) sobre la percepción de CyMAT que tienen los trabajadores de instituciones de salud pública en la ciudad de Mar del Plata y Miramar respectivamente.

Arana, D´onofrio & Piccinin (2009) han estudiado acerca de la presencia de burnout en los empleados estatales del Casino Central de Mar del Plata en el marco de una tesis de grado de la Facultad de Psicología de la UNMdP, arribando a la conclusión de ausencia de este síndrome. Nos interesa profundizar en estos resultados previos y explorar relaciones entre burnout y CyMAT de los empleados del Casino Central.



## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

#### ***Diseño***

Se trata de una investigación descriptiva y comparativa. Descriptiva, porque se analizan las dimensiones que componen el Síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, como así también la percepción de las CyMAT que tienen los empleados del Casino Central de Mar del Plata a través de las condiciones favorables y desfavorables y la narración de incidentes críticos desfavorables. Comparativa porque se confrontan las dimensiones del burnout como así también las condiciones percibidas como favorables y desfavorables, los incidentes críticos desfavorables influidos por inadecuadas CyMAT y por otras causas.

#### ***Hipótesis***

Una percepción menos favorable de las CyMAT en los incidentes críticos estaría asociada con altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y bajos niveles de realización personal.

## ***Técnicas***

Fueron administrados: (a) entrevista de incidentes críticos (Flanagan, 1954) y el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1986). Se calcularon estadísticos descriptivos y se diseñaron tablas de contingencia.

## ***Participantes***

La muestra fue intencional, compuesta por 76 trabajadores del Casino Central de Mar del Plata que voluntariamente desearon participar: atención al público (N=41), coordinación (N=22), administración (N=5), RRHH (N=4) jefatura (N=3).

## ***Variables***

*Burnout*: es definido por Maslach y Jackson (1986) como un proceso gradual de desgaste emocional que conlleva a la pérdida de motivación, sentimientos de inadecuación y frustración para el sujeto que lo padece en relación a su trabajo, la tarea que realiza, las relaciones y la organización en la cual está inserto.

- *Agotamiento emocional*: cansancio y fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente (Maslach y Jackson, 1986).
- *Despersonalización o cinismo*: sentimientos, actitudes y respuestas negativas distantes y frías hacia otras personas, tanto beneficiarios de

los servicios prestados u otros integrantes de la misma organización (Maslach y Jackson, 1986).

- *Baja realización personal*: sentimientos de baja eficacia, autoestima y fracaso (Maslach y Jackson, 1986).

*CyMAT*: condiciones y medio ambiente de trabajo constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (llamadas condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo (riesgos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, de seguridad, etc.) (Neffa, 1988).

### ***Procedimiento***

Se contactó con la oficina de Relaciones Humanas del Casino Central de Mar del Plata para solicitar autorización para entrevistar a los empleados. Una vez concedida ésta, se invitaba de forma aleatoria a quien se encontrara en la sala de descanso del personal a participar de la investigación. A cada voluntario se le explicaba aquello que la investigación estaba intentando explorar.

Se le entregó en mano el cuestionario del MBI y una vez auto-administrado éste, se procedía a explicarle en qué consistiría la administración del segundo instrumento (*CyMAT*). Se le entregó una copia en blanco para que el sujeto pudiese ir leyendo en simultáneo con el administrador los ítems a ser evaluados como favorables/desfavorables/NS/NC. Concluido este primer requisito, se entregó la hoja con las respuestas dadas previamente para que,

sobre los criterios favorables seleccionados, pudiera elegir los tres principales. Lo mismo se hizo con la pregunta siguiente en que debían seleccionarse los tres más desfavorables. El objetivo de administrarlo de esta forma fue que no hubiera contaminación de las respuestas. Una vez finalizada cada pregunta de la administración, se continuaba con la consigna siguiente hasta cumplimentar el total de las mismas, permitiendo que el sujeto pudiera tomar el tiempo que considerara necesario para cada una. Por último se les agradeció por su participación.

### CAPÍTULO III RESULTADOS

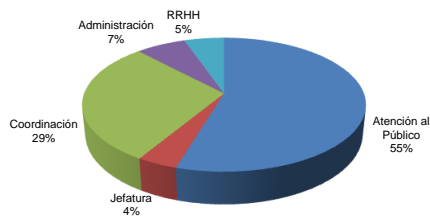
A continuación se presentarán los resultados obtenidos mediante los instrumentos administrados: entrevista de incidentes críticos (Flanagan, 1954) y *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach y Jackson (1986) en la muestra de 76 de empleados estatales del Casino Central de Mar del Plata.

Utilizamos como muestra en esta investigación, a una población aleatoria con diferentes tareas dentro de la organización, datos que reflejan la Tabla 1 y la Figura 1. Para esto es necesario tener en cuenta que las tareas desarrolladas por más de la mitad de los sujetos participantes (41,55%) tiene que ver con el desempeño de actividades vinculadas con la atención al público. Luego hay un porcentaje representativo de sujetos que llevan a cabo trabajos relacionados con tareas de Coordinación (22,29%). Para completar la muestra con sujetos vinculados a tareas de Administración (5,7%), Relaciones Humanas (4,5%) y Jefatura (3,4%) con porcentajes que se muestran muy distantes de los anteriores explicitados.

Tabla 1. *Tareas que desempeñan los empleados de Casino Central de Mar del Plata que participaron de esta investigación.*

Tareas	Atención al Público	Jefatura	Coordinación	Administración	RRHH	Total
F	41	3	22	5	4	76
%	55	4	29	7	5	100

*Figura 1.* Tareas que desempeñan los empleados de Casino Central de Mar del Plata que participaron de esta investigación.



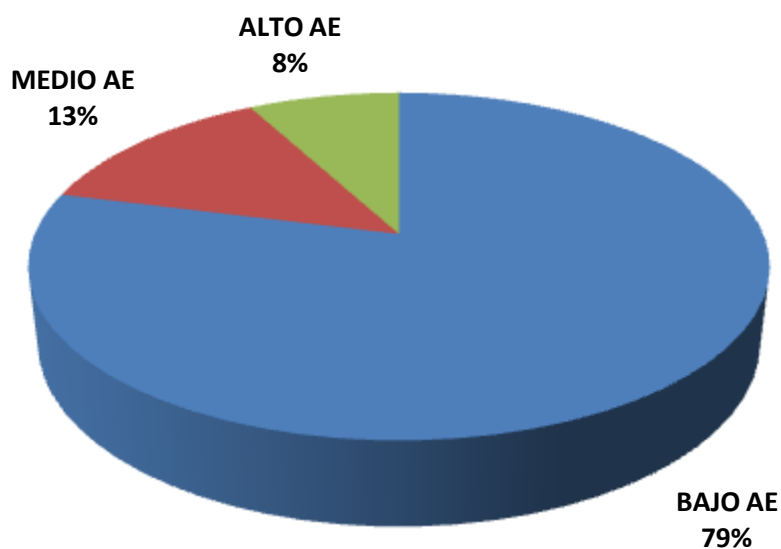
### **Resultados del MBI (Maslach Burnout Inventory)**

En cuanto al *Agotamiento Emocional* (AE) se puede apreciar que hay una distribución desigual de los porcentajes reflejados en la muestra participante siendo que se encontró un alto porcentaje en el Nivel Bajo (79%) con una gran diferencia respecto de los Niveles Medio (13%) y Alto (8%) las cuales tienen porcentajes similares entre sí (Ver tabla 2 y Figura 2).

Tabla 2. Niveles de Agotamiento Emocional (AE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.

Niveles	BAJO AE	MEDIO AE	ALTO AE	Total
F	60	10	6	76
%	79	13	8	100

Figura 2. Niveles de Agotamiento Emocional (AE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.



Por otro lado, en la dimensión Despersonalización (DE) representada (Ver Tabla 3, Figura 3), si bien se continúa evidenciando como porcentaje principal el Nivel Bajo (53%), el mismo se ve equilibrado por el porcentaje del Nivel Medio (38%), mostrando ambos una gran diferencia respecto del porcentaje del Nivel Alto (9%)

Tabla 3. Niveles de Despersonalización (DE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata

Niveles	BAJO DE	MEDIO DE	ALTO DE	Total
F	40	29	7	76
%	53	38	9	100

Figura 3. Niveles de Despersonalización (DE) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.



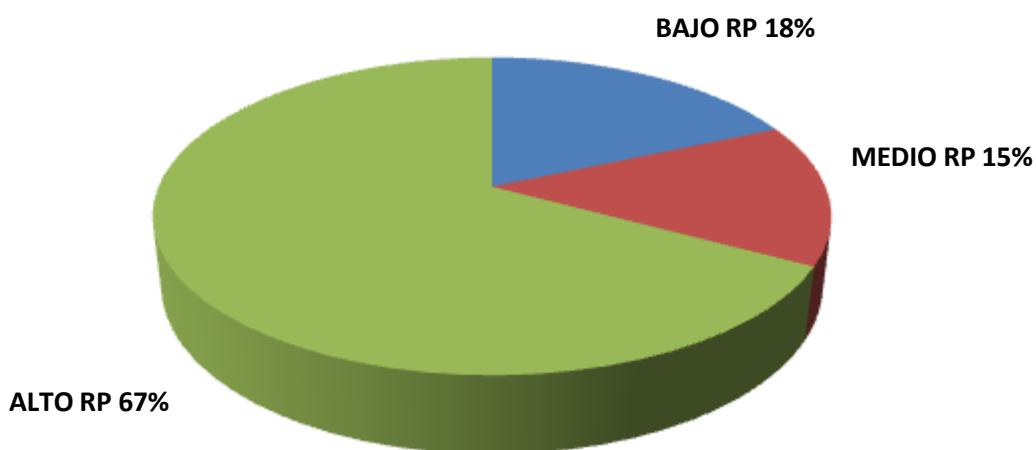
En cuanto a la última dimensión, Realización Personal (RP) (Tabla 4 y Figura 4), indica que los Niveles Bajo (18%) y Medio (15%) tienen porcentajes pequeños y similares entre sí. Asimismo queda evidenciado un alto porcentaje del Nivel Alto (67%), con una marcada diferencia respecto de los otros dos niveles.



Tabla 4. Niveles de Realización Personal (RP) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata

Niveles	BAJO RP	MEDIO RP	ALTO RP	Total
F	14	11	51	76
%	18	15	67	100

Figura 4. Niveles de Realización Personal (RP) de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.



Haciendo un análisis más integrado es posible ver en la Figura 5 las combinaciones de dimensiones DE-AE-RP (en este orden) según sean las frecuencias obtenidas para los niveles evaluados en cada dimensión a través del MBI. Dentro de todas las posibilidades se destacaron como más frecuentes las siguientes combinaciones. Estas son:

*Niveles Bajo DE - Bajo AE - Bajo RP*

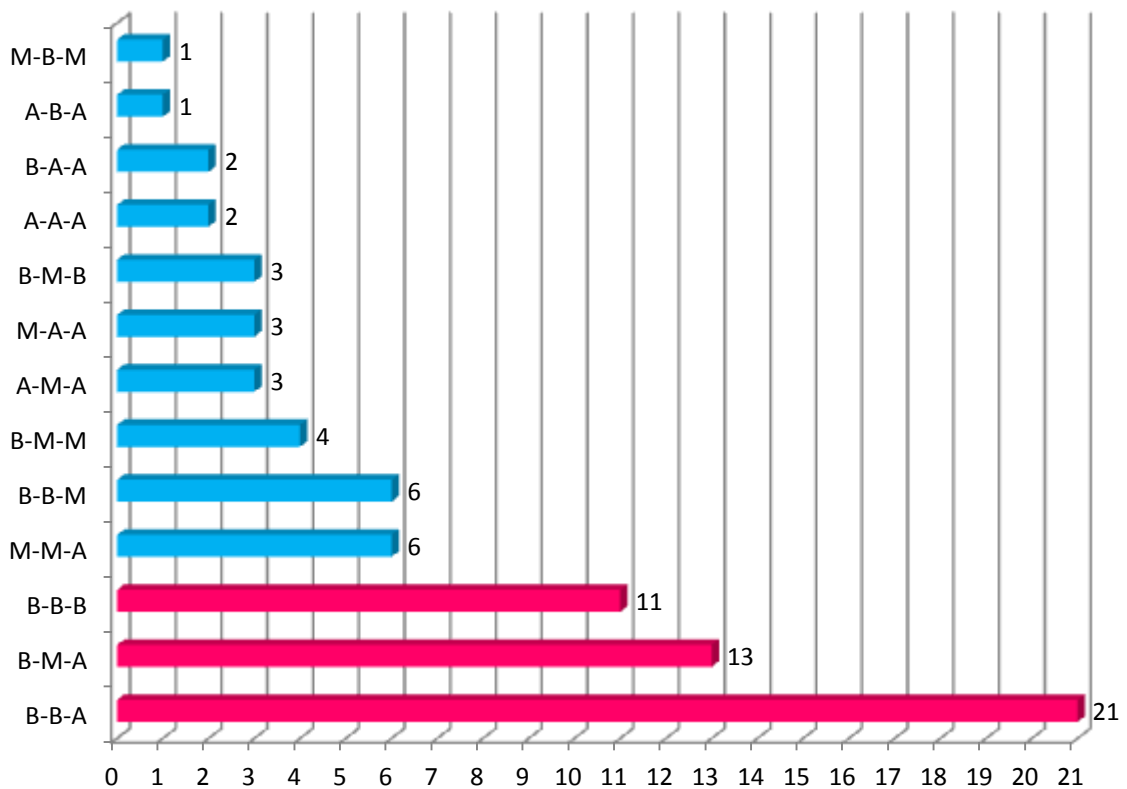
*Niveles Bajo DE - Medio AE - Alto RP*

*Niveles Bajo DE - Bajo AE - Alto RP*

El resto de las combinaciones de niveles tienen frecuencias bajas inferiores. En ninguna de estas combinaciones de niveles se podría hablar de síndrome de burnout ya que para ello sería necesario la siguiente combinación:

*Niveles Alto DE - Alto AE - Bajo RP.*

**Figura 5.** Distribución de las combinaciones de niveles DE-AE-RP.



**Resultados del cuestionario de CyMAT  
(Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo)**

Con respecto a los resultados obtenidos luego de administrar la entrevista de incidentes críticos de Flanagan (1954), podemos ver que la Figura 6 representa la distribución de CyMAT elegidas por los participantes como más favorables. La misma representa un continuo desde las que tuvieron menos

frecuencia de aparición hasta las que tuvieron mayor frecuencia (lectura vertical de arriba hacia abajo). Las CyMAT percibidas como favorables con menor frecuencia de aparición son: uso de nuevas tecnologías (8,6%) y el sistema de remuneración/salario (9,11%). Las CyMAT percibidas como favorables con mayor frecuencia de aparición son: estabilidad laboral (68,89%), tiempo de descanso (70,92%) y tiempo de trabajo (74,97%).

En la Figura 7 se representan aquellas CyMAT percibidas por los participantes como más desfavorables, también siguiendo un continuo de menor a mayor frecuencia (lectura vertical de arriba hacia abajo). Las menos frecuentes en este caso son: tiempo de trabajo (2,2%), tiempo de descanso (6,8%) o estabilidad laboral (7,9%). Las más frecuentes son: diseño o uso y mantenimiento de del lugar de trabajo (65,85%), sistema de remuneración/salarios (66,86%) o uso de nuevas tecnologías (68,89%), permitiendo de esta manera establecer los dos extremos del gráfico.

Figura 6. CyMAT percibidas como favorables por los empleados del Casino Central de Mar del Plata.

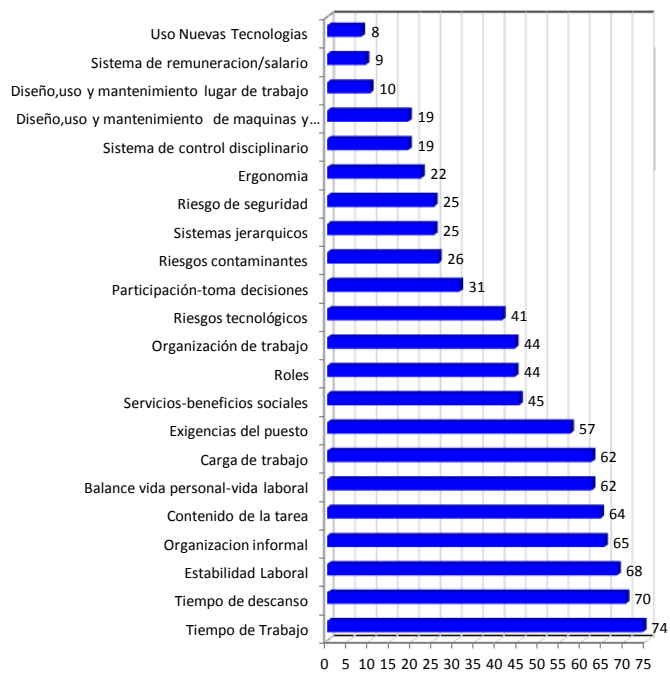
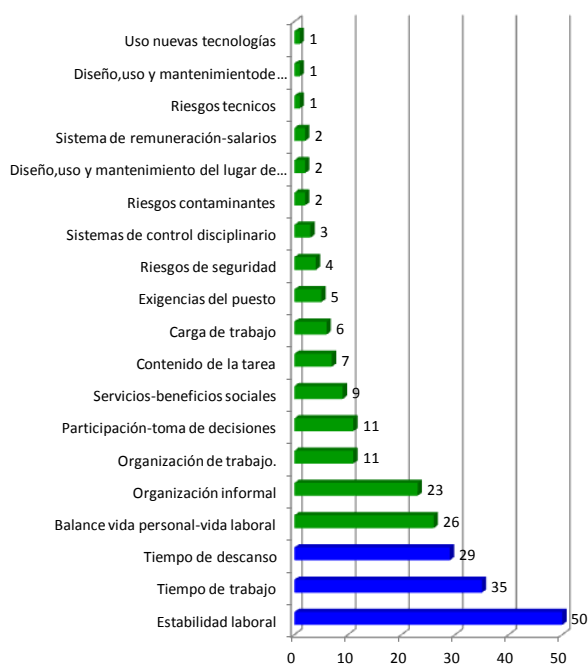


Figura 7. CyMAT percibidas como desfavorables por los empleados del Casino Central de Mar del Plata.



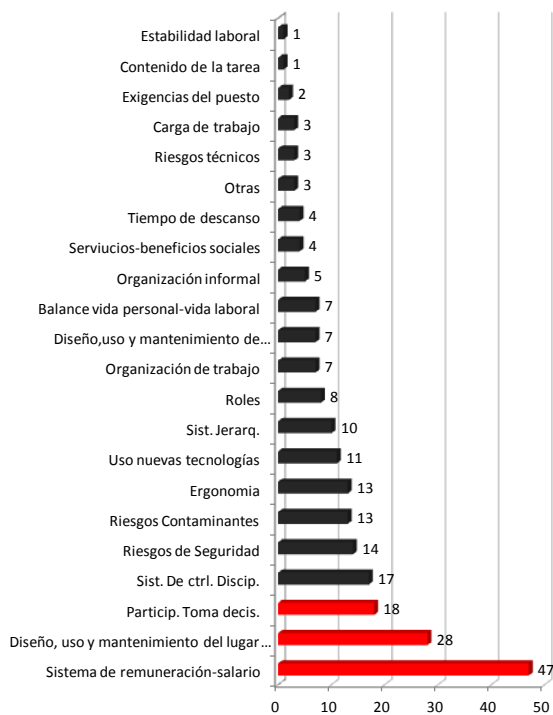
Se observa a continuación la distribución de aquellas tres condiciones seleccionadas por los participantes como más favorables. En la Figura 8 sobresalen (de las CyMAT elegidos como favorables por los participantes), tres por sobre el resto, siguiendo siempre un continuo de menor a mayor aparición. En este sentido el tiempo de descanso (29,38%), el tiempo de trabajo (35,46%) y la estabilidad laboral (50, 66%) son las CyMAT más elegidas.

Figura 8. CyMAT elegidas por los empleados del Casino Central de Mar del Plata como las más favorables.



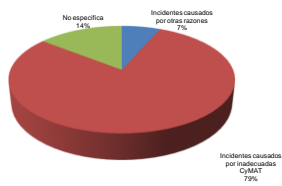
En la Figura 9 quedan reflejadas aquellas tres condiciones seleccionadas por los participantes como más desfavorables. Es de destacar que las CyMAT más frecuentes son: sistema de remuneración/salario (47,61%), diseño, uso y mantenimiento del lugar de trabajo (28,37%), y posibilidad de participación-toma de decisiones (18,24%).

Figura 9. CyMAT elegidas por los empleados del Casino Central de Mar del Plata como las más desfavorables.



Claramente puede identificarse en la Figura 10 que el porcentaje de incidentes causados por inadecuadas CyMAT (79%) según lo perciben los participantes llega casi al 80% existiendo una amplia brecha entre este porcentaje y los porcentajes que representan los incidentes causados por otras razones (7%).

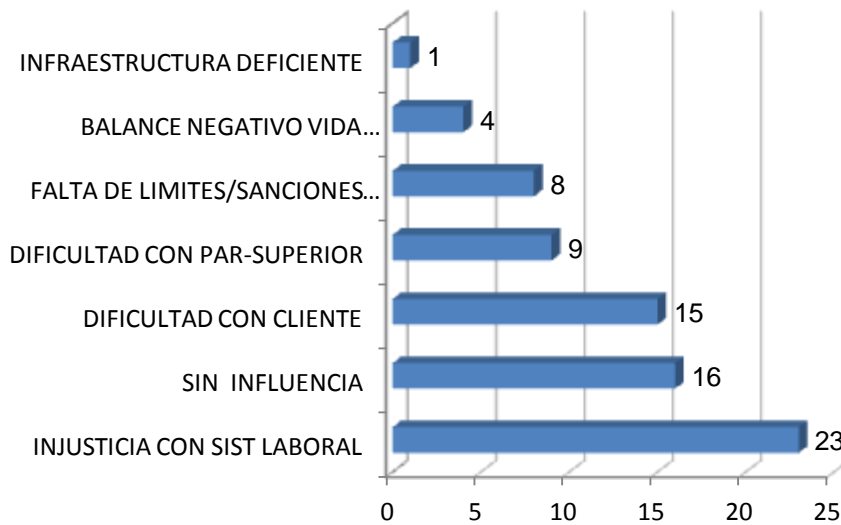
*Figura 10.* Causa del incidente crítico según los empleados del Casino Central de Mar del Plata.



En cuanto a las CyMAT percibidas como negativas y causantes de los incidentes críticos anteriormente mencionados (Figura 11) los participantes destacaron: la injusticia con el sistema laboral como la más negativa seguido por dificultad con el cliente.

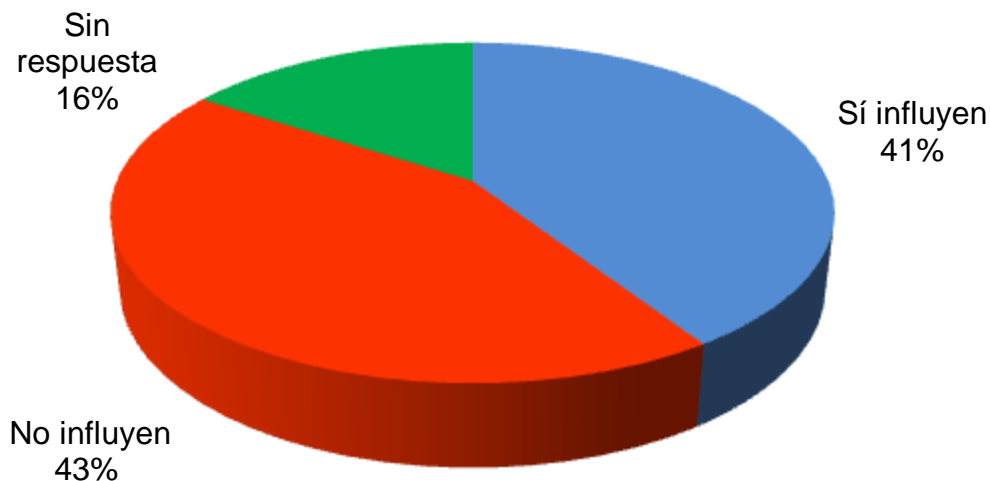
*Figura 11.* CyMAT evaluadas como causa de los incidentes críticos negativos.





En la Figura 12 se representa la percepción que los empleados del Casino Central respecto de la influencia de las CyMAT desfavorables en su salud. Según este resultado se desprende que existe una percepción equilibrada en los participantes respecto a la influencia de estas CyMAT en la salud. El 41% plantea que las CyMAT influyen y el 43% plantea que no influyen.

*Figura 12.* Percepción de la influencia de las CyMAT percibidas como negativas en la salud de los empleados del Casino Central de Mar del Plata.



### Asociaciones entre burnout y CyMAT

No hemos encontrado participantes que combinen niveles altos de AE y DE con niveles bajos de RP por lo que no habría síndrome de burnout en los participantes de esta investigación. Lo que sí hemos encontrado, haciendo un análisis de cada dimensión en particular, que hay casos que han presentado Nivel Alto de DE (n=7), Nivel Alto de AE (n=6) y Nivel Bajo de RP (n=14). Si analizamos estos casos podemos ver que se relacionan con las siguientes CyMAT percibidas como desfavorables (ver Tabla 5):

Tabla 5. Asociaciones entre Niveles de DE, AE y RP según sean las CyMAT percibidas como desfavorables por los empleados de Casino Central de Mar del Plata.

Niveles	F	%	CyMAT percibidas como desfavorables
Alto DE	7	8%	Injusticia laboral (n=6) Dificultades con el cliente (n=1)

Alto AE	6	9%	Dificultad con el cliente (n=2) Injusticia laboral (n=1) Balance vida personal-vida laboral (n=1) Dificultad par-superior (n=1) S/ respuesta (n=1)
Bajo RP	14	18%	Injusticia laboral (n=4) Falta de limites/sanciones disciplinarias (n=3) Dificultad con el cliente (n=1) Infraestructura deficiente (n=1) Dificultad par-superior (n=1) S/ respuesta (n=4)
Total (n=76)	27	36%	

Las CyMAT incluidas en la tabla anterior justamente son las percibidas como más desfavorables en el grupo de participantes. La percepción de injusticia laboral y dificultades con el cliente aparecen en algunos de los casos que puntuaron con altos niveles de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

Partimos en la presente investigación, llevada a cabo con un grupo de empleados públicos del Casino Central de Mar del Plata (n=76), planteando la siguiente hipótesis: *Una percepción menos favorable de las CyMAT en los incidentes críticos estaría asociada con altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y bajos niveles de realización personal.*

No hemos encontrado participantes que combinen niveles altos de AE y DE con niveles bajos de RP por lo que no podría hablarse de síndrome de burnout en los participantes de esta investigación. Los niveles obtenidos para las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal fueron Bajo (79%), Bajo (53%) y Alto (67%) respectivamente. Por lo cual la hipótesis no se confirmaría. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Arana, D'Onofrio y Piccinin (2009) en relación a los empleados del Casino Central de Mar del Plata. De la misma forma, es coincidente el resultado obtenido en cuanto a la comprobación de que no se manifiesta el síndrome del burnout estudiado por Marsollier & Aparicio (2011) en una población de empleados estatales pero vinculados a tareas desarrolladas en un ámbito laboral diferente.

La dimensión agotamiento emocional acumula un elevado porcentaje en el Nivel Bajo (79%). En la dimensión Despersonalización, un 53% de los participantes puntuaron en niveles bajos y un 38% en niveles medios. Se podría hipotetizar que en un futuro este nivel podría subir. Para la dimensión Realización Personal hemos encontrado niveles altos coincidiendo con los

resultados de Ramírez Pérez & Lee Maturana (2011) quienes han investigado sobre las dimensiones de burnout según género en empleados públicos de una ciudad de Arica (Chile).

Con respecto a la percepción de las CyMAT en nuestra investigación, el sistema de remuneración/salario resultó ser la condición laboral percibida como más desfavorable por esta población al igual que los resultados obtenidos por las investigaciones realizadas por Martínez (2011), Díaz Echenique, Stimolo & Caro (2010), Pacenza & Andriotti (2005) y Tomás, Taboada Edeal & Toledo (2004) en otros contextos laborales. Los trabajadores perciben que su salario no es acorde a la inflación actual, que falta un convenio colectivo de trabajo que regule el presentismo, el trabajo durante los fines de semana y feriados y que incluya el pago por las capacitaciones realizadas. Además señalan como negativo el cobro de horas extras sin sus respectivas prestaciones sociales y aportes jubilatorios.

En cuanto al diseño, uso y mantenimiento del lugar de trabajo, también se incluye dentro de las tres CYMAT más desfavorables. En este sentido los resultados alcanzados por los autores Martínez (2011), Bustos, Esteve & Gómez (2009) y Pacenza & Andriotti (2005) en trabajadores de instituciones públicas de salud fueron similares. Los empleados del Casino Central de Mar del Plata señalan un deterioro de la infraestructura, falta de mantenimiento edilicio, iluminación y temperatura ambiente inadecuadas, ruido y ventilación

Finalmente, la CyMAT relacionada a la toma de decisiones fue valorada entre las condiciones más desfavorables al igual que lo reflejado en los resultados por Díaz Echenique, Stimolo & Caro (2010). Los trabajadores señalan que tanto la participación como la toma de decisiones se encuentran

restringidas al sector jerárquico y al sindical, estando inhabilitados los canales de comunicación entre estos y el resto de los sectores. Esto coincide con los resultados de la investigación realizada por Tomás, Taboada Edudal & Toledo (2004) en un grupo de empleados estatales del PAMI en la que el 40% de éstos afirma que nunca se le solicita información, ni se le consulta sobre la marcha de la tarea.

Haciendo un análisis de cada una de las dimensiones en particular en relación a las CyMAT percibidas como menos favorables se observa que la percepción de injusticia laboral y dificultades con el cliente aparecen en algunos de los casos que puntuaron con altos niveles de Agotamiento Emocional o altos niveles de Despersonalización o bajos niveles de Realización Personal.

Por otro lado, en relación a las CyMAT percibidas como las más favorables, estabilidad laboral fue seleccionada en primera instancia. Los trabajadores perciben como fundamental la seguridad que implica un trabajo del estado, en tanto provee un salario mensual, obra social, un lugar de trabajo sin grandes riesgos de despido.

Podríamos hipotetizar que la estabilidad laboral, puntuada con mayor frecuencia como CyMAT favorable podría funcionar como reguladora de la dimensión Agotamiento Emocional ya que, según lo manifestado en las entrevistas, la estabilidad laboral refleja la ausencia de preocupación de los participantes frente a la posibilidad de pérdida de empleo. Otras CyMAT puntuadas favorablemente son: tiempo de trabajo y tiempo de descanso. Éstas son dos condiciones que se perciben favorables con respecto a la posibilidad de poder contar con suficiente descanso tanto dentro del ámbito laboral como

fuera del mismo. Los trabajadores reflejan que las horas destinadas a la realización de la tarea son las adecuadas, gracias a lo cual no sufren fatiga durante la jornada laboral, ellos describen que esta condición posibilita la realización de otras actividades tanto laborales como extra laborales (estudios, deportes, recreación, tiempo familiar, etc.). Los participantes refieren que dentro de la organización el descanso compensa las exigencias laborales y posibilita la construcción de vínculos con los compañeros de trabajo. Fuera de la misma, el descanso es el adecuado gracias a los francos semanales, las licencias que por razones personales pueden solicitarse, las vacaciones anuales, entre otras razones. Futuras investigaciones podrían profundizar en estas asociaciones.

Podemos interpretar que la presencia de un valor alto para la dimensión Realización Personal en nuestra muestra, podría estar asociado al igual que la dimensión Agotamiento Emocional, con las CyMAT estabilidad laboral, tiempo de trabajo y tiempo de descanso. Esto permitiría a los trabajadores realizar fuera del horario laboral actividades que los gratifiquen en lo personal, como hobbies, estudios, u otra actividad laboral.

También hipotetizamos que la dimensión Despersonalización podría estar siendo influida por la condición posibilidad de participación/ toma de decisiones percibida por los participantes de esta investigación como una de las más desfavorables. La valoración de esta CyMAT como desfavorable, también ha sido mencionada por los trabajadores estatales en la investigación llevada a cabo por Díaz Echenique, Stimolo & Caro (2010). Si la dimensión Despersonalización indica sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas (Maslach & Jackson, 1986), ésta podría

deberse a una forma defensiva o sobre-adaptada (Marsollier & Aparicio, 2011) frente a la CyMAT participación/ toma de decisiones. Futuras investigaciones podrían profundizar en dicho análisis con miras a futuros abordajes preventivos para la salud de los trabajadores estatales.

Pensar la salud en el ámbito laboral implica tener en cuenta la interacción entre estímulos provenientes del medio ambiente laboral, las diferencias individuales y las características de personalidad. Los resultados obtenidos por ambos grupos pueden interpretarse a la luz de dicha interacción de la misma manera que lo hace Fernández (2010). Para Preciado Serrano, Alderete Rodríguez, Viera & Santes (2008) dicha interacción se basa en una relación triádica: estímulos externos, variables moderadoras y vulnerabilidad del individuo.

El 79% de la muestra ha narrado incidentes que le influyeron negativamente causados por desfavorables CyMAT. Entre esas condiciones se encuentran: la percepción de injusticia del sistema laboral, dificultades con el cliente y dificultad con un par o superior. Esta evidencia de condiciones laborales inadecuadas y sostenidas en el tiempo constituiría una fuente de origen para posibles enfermedades laborales futuras. Sin embargo, cuando específicamente se preguntó sobre si las CyMAT influyen negativamente en su salud, se distribuyeron de forma equilibrada las respuestas obtenidas: para el 41% las CyMAT desfavorables influyen negativamente y para el 43% la CyMAT desfavorables no influyen negativamente en su salud. Esto da cuenta de la singularidad de cada trabajador, allí donde las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo son percibidos como inadecuados, la interacción entre



dichas condiciones y las diferencias individuales y las características personales determinaran si la salud de dicho trabajador se verá afectada.

Entre las situaciones negativas que la población evaluada percibe sobre los incidentes críticos vinculados a desfavorables CyMAT, se encuentran la dificultad con un par o superior. En dicha categoría se mencionan problemas relacionados con no poder confiar o sentirse respaldado por su superior. Vázquez Díaz, Pérez Cano, Moreno Ramos, Arroyo Yanes & Suarez Delgado (2010) mencionan entre otros factores, la falta de confianza en los estamentos superiores como predisponentes de una gran afectación de la salud laboral.

#### *Limitaciones de la investigación*

Si bien los resultados obtenidos son enriquecedores, cabe mencionar ciertas limitaciones que se hacen presentes. Como primera limitación encontramos la muestra, que si bien es representativa de las diferentes áreas de trabajo es de un tamaño poco representativo en lo que respecta a la totalidad de la población (1077 empleados). Por otro lado, encontramos el hecho de no haber evaluado las diferencias individuales, en lo que se refiere a características de personalidad y estrategias de afrontamiento, de los sujetos que componen la muestra y así dar cuenta de una variable de importante peso en lo que respecta a la percepción de influencia de CyMAT desfavorables en la salud. Futuras investigaciones podrían avanzar en el estudio de esta relación.

En lo que respecta a la recolección de datos, esta tarea no se presentó dificultosa ya que dispusimos de tiempo y buen recibimiento por parte de los trabajadores. Cabe destacar que dos de los tres tesisistas trabajan en la

mencionada organización, siendo por lo tanto compañeros de trabajo directos de los participantes que componen la muestra. Si bien esta variable podría haber sesgado la recolección de los datos, por otro lado facilitó un ambiente cómodo y facilitador para poder expresarse en lo que respecta a las respuestas de los instrumentos administrados, lo cual ha brindado una cantidad considerable de información posible de ser retomada para futuras investigaciones.

Por otro lado sería de interés realizar comparaciones entre género, siendo éste muy poco estudiado en lo que respecta a la percepción de las CyMAT y su impacto en la salud.

Otro de los aspectos que no se han tenido en cuenta y que sugerimos profundizar en futuras investigaciones es en relación a la percepción de CyMAT y la antigüedad en la organización, la edad de los trabajadores y los estudios superiores alcanzados o no por ellos, como variables que podrían influir en la percepción de sus CyMAT.

Cabe destacar que si bien, las variables tenidas en cuenta para esta investigación no son numerosas brindan importantes alcances cualitativos, que permitirían ser retomados y tenidos en cuenta en futuras investigaciones.

## CONCLUSIONES

Partiendo de la hipótesis planteada inicialmente *una percepción menos favorable de las CyMAT en los incidentes críticos estaría asociada con altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y bajos niveles de realización personal*, la presente investigación no ha podido confirmar dicha hipótesis ya que no se encontraron casos que cumplan con esta tridimensionalidad del síndrome de burnout.

En relación a nuestro primer objetivo particular *medir el nivel de burnout a través de sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal*, se han analizado estas dimensiones de forma individual, encontrándose que se distribuyen mayormente en niveles Bajo, Bajo-Medio y Alto respectivamente.

En relación al segundo objetivo: *analizar la percepción de CyMAT por parte de los trabajadores a través de incidentes críticos favorables y desfavorables*, y el tercer objetivo: *identificar aquellas CyMAT que serían percibidas como más o menos desfavorables*, la investigación ha revelado que las CyMAT percibidas como más desfavorables son sistema de remuneración/salario, diseño uso y mantenimiento de lugares de trabajo y posibilidad de participación/ toma de decisiones.

A su vez, las CyMAT: estabilidad laboral, tiempo de trabajo y tiempo de descanso fueron percibidas como las más favorables. Éstas últimas han sido pensadas en relación a los bajos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y a los altos niveles de realización personal, esto se

condice con el cuarto objetivo *Identificar asociaciones entre la percepción de CyMAT y los niveles de burnout.*

Cabe destacar que si bien no hay presencia de burnout en esta población, hemos hallado que el 79% de los trabajadores evaluados da cuenta de incidentes que le influyeron negativamente causados por desfavorables CyMAT. Entre los factores mencionados como aquellos que han influido negativamente en los trabajadores se encuentran como significativos el de injusticia con el sistema laboral, dificultad con el cliente y dificultad con un par superior. Esta evidencia de condiciones laborales inadecuadas y la probabilidad de ser sostenidas en el tiempo constituiría una fuente de origen para posibles enfermedades laborales futuras, por lo tanto es de vital importancia continuar futuras líneas de investigación en pos de un actuar preventivo.

Del análisis anteriormente mencionado se desprenden dos grupos similares en cuanto al porcentaje obtenido respectivamente. Uno de ellos percibe la influencia de las inadecuadas CyMAT sobre su salud mientras que el otro no percibe dicha relación.

Si bien la muestra representa aproximadamente el 10% de los trabajadores estatales del Casino Central de Mar del Plata y la misma está constituida por actores de los diferentes sectores/áreas, el alcance de los resultados obtenidos es solo de una aproximación a la temática planteada, siendo esto último una de las limitaciones de la investigación. Aún así creemos que esta investigación aporta valiosos resultados a ser retomados por futuros estudios.

Partiendo de la motivación con la que iniciamos esta investigación, nos encontramos satisfechos de los logros alcanzados y de lo que nos hemos instruido en las temáticas, no sólo desde lo teórico sino desde lo práctico. Nuevas líneas de investigación tendientes a enriquecer el conocimiento sobre las CyMAT y su influencia en la salud de los trabajadores podrían relacionarse con la percepción de las CyMAT según la variable género, según la edad, teniendo en cuenta el nivel de instrucción, según la antigüedad del trabajador en la organización y particularmente en la organización del Casino Central de Mar del Plata podrían analizarse las CyMAT y el burnout de diversos casinos de la Provincia de Buenos Aires. Tanto la presente investigación como las nuevas líneas planteadas tienen como fin poder brindar herramientas que permitan a las organizaciones, tanto estatales como privadas, intervenir en forma preventiva, ya que la que la salud es un derecho de todos y cada uno de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Andrade Jaramillo & Gómez (2008) Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4 (10), 9-25.
- Arana, V., D'Onofrio, M.F., & Piccinin, B. (2009). *Síndrome de burnout: Estudio exploratorio del síndrome de burnout en los trabajadores del Casino de Mar del Plata*. Tesis de pregrado no publicada. UNMDP. Mar del Plata, Argentina.
- Bustos, C., Esteve, C. & Gomes, M. (2009). *Niveles de estrés y CYMAT en el área de enfermedad del hospital Dr. Marino Cassano de la ciudad de Miramar en noviembre de 2009*. Tesis de pregrado no publicada. UNMDP. Mar del Plata, Argentina.
- Capón Filas, R. (1999). *Derecho del Trabajo*. La Plata: Librería Editora Platense.
- Caro, V., Alba, Y., Agudelo, S., Andrés, A. & Benavides, F. G. (2011). Relación entre las condiciones de trabajo y el estado de salud en la población trabajadora afiliada al Sistema General de Riesgos Profesionales de Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 392-401.
- Casas, S & Klinjn, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Rev Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-41.
- Casas, J., Repullo J.R, Lorenzo, S. & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración sanitaria*, 6 (23), 143-160
- Cladellas, R. (2008). La ausencia de gestión de tiempo como factor de riesgo psicosocial en el trabajo. *Intangible Capital*, 237-254.

- Díaz Echenique, M., Stimolo, M. & Caro N. (2010). Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales públicos Córdoba–Argentina. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56 (218), 22-38.
- Espinosa, M. & Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo: Percepciones de los trabajadores. *Cuadernos de Investigación.n° 16*. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo, Departamento de estudios del gobierno de Chile. (1-140).
- Fernández, P.H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13 (25), 111-124.
- Flanagan, J. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 4, 327-359.
- García, J. M., Moreno Luceño, L., Jaén Díaz, M. & Rubio Valdehita, S. (2007).Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19 (1), 95-101.
- García Rubiano, M., Rubio, P. A. & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 3 (2), 301-315.
- Gil Monte, P.R. (1991). Una nota sobre el concepto de burnout, sus dimensiones y estrategias de afrontamiento. *Información psicológica*, 46, 4-7.
- Gil -Monte, P. (2002). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendación*

para la intervención. Extraído el 20 de octubre de 2013 desde <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/>

González, P., Peiró, J. & Bravo, M. (1996). Calidad de vida laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (edit.). *Tratado de psicología laboral*, Vol. II: aspectos psicosociales del trabajo. (pp.161-186). Madrid: Síntesis

Grau, J. B., Vallejo, R.D. & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131.

Henkens, K. & Leenders, M. (2008). Burnout e intenciones de jubilación anticipada entre empleados mayores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 (3), 325-346.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). Nota Técnica de Prevención, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT. Extraído el 30 de octubre de 2013 desde <http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp.htm>

López-Araujo, B., Osca-Segovia, A. & Rodríguez Muñoz, M. (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40 (2), 293-304.

Mansilla Izquierdo, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 361-370

Mansilla Izquierdo F., García Micó, J.C., Gamero Merino, C. & Congosto, G. A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 147-157.



- Marsollier, R. & Aparicio, M. (2011). Educación y empleo. La incidencia de los factores organizacionales en la salud mental de trabajadores estatales. Presentado en *V Pre Congreso Regional de Especialistas en Estudios del Trabajo*. Mendoza, Argentina.
- Marsollier R. & Aparicio M. (2011). El Bienestar Psicológico en el Trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 10 (1), 209-220.
- Martínez, E.P. (2011). *Evaluación de las condiciones de trabajo en un centro de salud de atención primaria*. Tesis doctoral no publicada. UNLP. La Plata, Argentina
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mercado-Salgado, P. & Gil-Monte, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20 (8),161-174.
- Moreno-Jiménez, B. & González, J L. & Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (*burnout*), Personalidad y Salud percibida. *Empleo, estrés y salud*, 59-83.
- Neffa, J.C. (1987) Condiciones y Medio Ambiente de trabajo en la Argentina: Aspectos teóricos y metodológicos. Bs. As. HVMANITAS.
- Neffa, J.C. (1988) *¿Qué son las condiciones de medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva*. Buenos Aires: HVMANITAS.

- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Hologramática*, 2 (8), 3-48.
- OMS/OPS (2000). Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6. Documento de trabajo. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Pacenza, M. & Andriotti Romanin, E. (2005). Condiciones y medio ambiente de trabajo de distintos grupos profesionales: psicólogos, enfermeros y trabajadores sociales en los servicios públicos de salud Mental de la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. Presentado en 7º *Congreso de Estudios sobre el Trabajo*. Buenos Aires, Argentina.
- Peña Ballesteros, S. (2012). Factores asociados al desgaste profesional en los trabajadores del soporte vital básico del País Vasco: Un estudio cualitativo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58 (229), 294-302.
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff Burnout: Job Stress in the human services*. Nueva York: The Free Press.
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.35-51). Londres: Taylor y Francis.
- Preciado Serrano M., Alderete Rodríguez, M. G., Viera, A. O. & Santes Bastián, M. (2008). Agotamiento emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de máquina en la industria. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 16-23.
- Ramírez Pérez, M. & Zurita Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del

ámbito educacional. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 9 (25), 515-534.

Ramírez Pérez, M. & Lee Maturana, S.L. (2011). Síndrome del burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 10 (30), 431-446.

Sánchez González, R., Álvarez Nido, R. y Lorenzo Borda, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. *Medifan*, 13, 291-296

Tomás, M., Taboada Eudal, M. & Toledo, M. (2004). Las condiciones y medio ambiente de trabajo en empresas estatales y sus efectos sobre la salud de la población. *Cuadernos FHYCS-UNJU*, 22, 339-357.

Vázquez Díaz, A., Pérez Cano, D., Moreno Ramos, R., Arroyo Yanes, F. & Suárez Delgado, J. M. (2010). Factores psicosociales motivacionales y estado de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56 (218), 12-21.

Urtizberea, F. & Pagani, M.L. (2012). Prevención de riesgos psicosociales en empleados públicos de la Municipalidad de La Plata. Presentado en *VII Jornadas de Sociología de la UNLP*, La Plata, Argentina.

## ANEXOS

### ENTREVISTA SOBRE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CyMAT)

Nota: Esta hoja se le entrega sólo a los efectos de facilitar la lectura de cada pregunta que le hará el Entrevistador. El entrevistador tomará nota de todas sus respuestas, no es necesario que Ud. escriba.

1. Clasifique las siguientes condiciones de su trabajo como “favorables” o “desfavorables”.

Nota: “Fav” es “Favorable”, “Desfav” es “Desfavorable”, “NS/NC” es “No sabe/No contesta”.

CyMAT	Fav	Desfav	NS/NC
Riesgos contaminantes (ej: físicos, químicos, biológicos)			
Riesgos tecnológicos			
Riesgos de seguridad			
Diseño, uso y mantenimiento de lugares de trabajo (ej: iluminación, ruido, humedad, temperatura, calefacción, ventilación)			
Diseño, uso y mantenimiento de maquinarias y equipos			
Organización del trabajo			
Sistemas jerárquicos			
Sistemas de control disciplinario			
Tiempo de trabajo			
Tiempo de descanso			
Estabilidad laboral			
Sistemas de remuneración / Salarios			
Ergonomía (adaptación de tareas y lugares de trabajo a características de los trabajadores)			
Uso de nuevas tecnologías			
Servicios sociales / Beneficios sociales (ej: comedor, transporte, guardería, etc.)			
Contenido de la tarea			
Exigencias del puesto (ej: exigencias de conocimientos, de habilidades, de actitudes, etc.)			
Carga de trabajo			
Posibilidades de participación/ Toma de decisiones			
Conflicto de roles / Ambigüedad de roles / Polivalencia de roles			
Organización informal / Grupos de trabajo			
Balance vida personal-vida laboral			
Otras (especificar)			

2. Elija de las condiciones de su trabajo que clasificó como “favorables” las 3 condiciones “más favorables” (es importante que justifique su respuesta con ejemplos concretos para cada caso).
3. Elija de las condiciones de su trabajo que clasificó como “desfavorables” las 3 condiciones “más desfavorables” (es importante que justifique su respuesta con ejemplos concretos para cada caso).
4. Describa brevemente en qué consiste su trabajo en el Casino.

5. Piense en una situación laboral (que haya ocurrido en los últimos 12 meses) en la que una o varias condiciones de trabajo le influyeran negativamente. Luego conteste los siguientes ítems:

5.a. Explique específicamente dónde ocurrió la situación, qué estaba sucediendo y quienes intervinieron en esa situación (todo ello para contextualizar la situación elegida).

5.b. ¿Qué fue lo que Ud. hizo en esa situación?

5.c. Explique cómo las condiciones de trabajo le influyeron negativamente (es importante que pueda detallar lo que Ud. valore como negativo de la situación).

5.d. ¿Cree que las condiciones de trabajo de esta situación narrada influyeron en su salud? ¿Por qué? (es importante que justifique su respuesta)

5.e. ¿Qué de lo que Ud. hizo podría haberlo hecho de otra forma para modificar la situación?

Muchas gracias por su participación!

## Cuestionario ESTRÉS Y COMPROMISO LABORAL

Por favor, complete esta información socio-demográfica básica:

Edad:

Género: Masculino / Femenino

Puesto de trabajo:

Antigüedad en la organización:

Consignas:

1. Juzgue con qué frecuencia se ajusta Ud. a cada afirmación teniendo en cuenta su trabajo, indique su respuesta en cada ítem marcando el número correspondiente con un círculo.
2. Cualquier duda o pregunta no dude en hacerla al Entrevistador.
3. En caso de que una afirmación no proceda, o no esté Ud. seguro o no sepa la respuesta, déjela en blanco.
4. Para responder utilice la escala de valores que se muestra a continuación:

0 = Nunca / Ninguna vez  
 1 = Casi nunca / Pocas veces al año  
 2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos  
 3 = Regularmente / Pocas veces al mes  
 4 = Bastantes veces / Una vez por semana  
 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana  
 6 = Siempre / Todos los días

1	Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
2	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
3	Creo que trato a algunas personas con las que trabajo como si fueran objetos.	0	1	2	3	4	5	6
4	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a alrededor de mí.	0	1	2	3	4	5	6
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6
6	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
7	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	0	1	2	3	4	5	6
8	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
9	En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
10	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0	1	2	3	4	5	6
13	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	0	1	2	3	4	5	6

15	Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16	Me encuentro animado después de trabajar con personas.	0	1	2	3	4	5	6
17	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18	Me encuentro con mucha vitalidad.	0	1	2	3	4	5	6
19	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
21	Me preocupa que este trabajo me esté “endureciendo” emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
22	Me siento “quemado” por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
23	Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
24	Mi trabajo es retador.	0	1	2	3	4	5	6
25	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
26	Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
27	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
28	Puedo entender con facilidad lo que piensan las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
29	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
30	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
31	Siento que las personas con las que trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6
32	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas con las que trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
33	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
34	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
35	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
36	Soy muy persistente en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
37	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
38	Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
39	Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6

**Muchas gracias por su participación!**