

Facultad de Psicología

Universidad Nacional de Mar del Plata

“Exploración del Síndrome de Burnout en empleados gastronómicos de la ciudad de Mar del Plata”.

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S 143/89.

Alumnas:

- Cascu, Paula Beatriz.

DNI: 29359707.

Matricula: 5059/00.

- Forte, María Celeste.

DNI: 27803687.

Matricula: 4687/98.

- Romina Scafetto.

DNI: 24914665.

Matricula: 4519/98.

N° CLASIFICACION :	ADQUISICION :
T-PS. C	P222
	N° INVENTARIO :
	1509



Supervisor:

Lic. Eliana Pirillo.

Cátedra de radicación

Fecha de presentación:

Uso del trabajo de investigación

“ Este informe final corresponde al requisito curricular de investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas, Cascù, Paula Beatriz, DNI 29.359707, MAT 5059/00, Forte, Maria Celeste, DNI 27.803.687, MAT 4687/98, Scafetto, Romina DNI 24.914.665, MAT 4519/98, 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”.

Aprobación de la supervisora

“ El que suscribe manifiesta que el presente informe final ha sido elaborado por las alumnas Cascù, Paula Beatriz, DNI 29.359707, MAT 5059/00, Forte, Maria Celeste, DNI 27.803.687, MAT 4687/98, Scafetto, Romina DNI 24.914.665, MAT 4519/98, conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de los contenidos , a los 2... días del mes de 11 del año 2006.”



Lic. Eliana Pirillo.

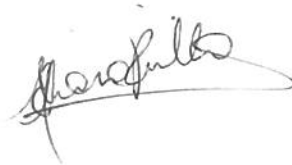
Lic. Eliana M. Pirillo
PSICÓLOGA
Mat. 45865

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SUPERVISORA

En mi carácter de supervisora del informe final, dejo constancia que todas las autoras han contribuido al desarrollo del presente trabajo y la tarea ha sido realizada de acuerdo a lo previsto en el plan original.

Quiero destacar el compromiso y la responsabilidad con la que las autoras han tomado el presente trabajo de investigación, así como el esfuerzo realizado para afrontar las dificultades encontradas a lo largo del mismo.

Se trata de un trabajo consistente con una buena consulta de literatura científica que asume el desafío de investigar el estado de arte constituyendo un interesante aporte tanto para la disciplina de la Sociología como de la Psicología.



Lic. Eliana M. Pirillo
PSICÓLOGA
Mat. 45865

Presentación de la comisión asesora

“ 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 las alumnas Cascù, Paula Beatriz, DNI 29.359707, Mat. 5059/00, Forte, Maria Celeste, DNI 27.803.687, Mat. 4687/98, Scafetto, Romina DNI 24.914.665, Mat.4519/98”.

Fecha de aprobación.....de.....2006

Plan de Trabajo

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

Pautas para la presentación del plan de trabajo para la realización

De la Investigación de Pre-grado

Requisito curricular del plan de estudios 1989 (O.C.S 143/89)

<input type="checkbox"/>	Apellido y nombre del/los alumno/s	matriculas
	Scafetto, Romina	4519/98
	Forte, Ma Celeste	4687/98
	Cascú, Paula Beatriz	5059/00

Cátedra o seminario de radicación

Supervisor: Lic. Eliana Pirillo

□ Co supervisor: Lic. Claudia Castañeiras.

Titulo del proyecto

Síndrome de Burnout en trabajadores gastronómicos : un estudio exploratorio en la ciudad de Mar del Plata.

Descripción resumida (no más de 150 palabras)

Este trabajo tiene por objetivo indagar en que medida los trabajadores del sector gastronómico de la ciudad de Mar del Plata presentan signos y síntomas propios del Síndrome de Burnout relacionados con las condiciones laborales a las que están expuestos en sus actividades cotidianas. Se trata de un estudio cuali-cuantitativo que se realizará sobre una muestra intencional conformada por empleados de cuatro restaurantes de la ciudad de Mar del Plata (n =45) y específicamente se evaluará la presencia de Burnout con la escala Maslach (MBI) durante el mes de marzo del año 2006..

Palabras claves (hasta cinco)

Síndrome de Burnout – inventario MBI – evaluación – gastronomía – Mar del Plata.

□ Descripción detallada (no más de cuatro hojas)

Motivo y Antecedentes.

La presente investigación se realiza con motivo de cumplir con el requisito curricular exigido por la carrera de Licenciatura en Psicología.

.Luego de haber cursado la materia Psicología Laboral, donde tuvimos un primer acercamiento al síndrome de Burnout, decidimos elegirlo como tema de nuestra tesis.

El estudio será realizado en 4 restaurantes de diferente categoría de la ciudad de Mar del Plata ya que al ser ésta una ciudad de gran afluencia turística, los empleados de dichos restaurantes están expuestos a ciertas exigencias y presiones por parte del cliente y del empleador.

Uno de los temas fundamentales tratados en el estudio del Burnout ha sido su definición, así como los diferentes aportes conceptuales a la comprensión del Burnout que, como ya vimos anteriormente, se ha presentado y se sigue presentando con diferentes obstáculos por la dificultad de conceptualizar un proceso complejo como es este síndrome, como también por su similitud, cuando no igualdad, con el concepto de estrés aplicado a las organizaciones (estrés laboral). El síndrome de Burnout surge en EE.UU. a mediados de la década de los años setenta para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios.

A través de estos años ha quedado establecido como una respuesta al stress laboral crónico caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol del profesional (falta de realización personal en el trabajo) así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Sentimiento de impotencia e inutilidad, alteraciones psicofisiológicas, baja autoestima y sensaciones de sentirse atrapado.

La necesidad de estudiar esta patología laboral viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de stress laboral debido a la importante frecuencia e intensidad con que se da en nuestra sociedad.

Las organizaciones comienzan así a tomar conciencia de la necesidad de preocuparse por la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados, considerando los aspectos de salud laboral tanto físicos como mentales.

En el inicio Freudenberger (1974) describe el Burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones. El autor afirmaba que el burnout era el síndrome que ocasionaba la "adicción al trabajo" (entendiéndola, según Machlowitz (1980), como "un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito"), el cual provocaba un desequilibrio productivo.

Pines y Kafry (1978) definen el Burnout "como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal" que posteriormente tendría un desarrollo más completo (Pines, Aronson y Kafry, 1981) y que influiría en los planteos teóricos de diversos autores, como veremos mas adelante.

Posteriormente, Dale (1979) es uno de los que inicia la concepción teórica del burnout entendiéndolo como consecuencia del estrés laboral sosteniendo que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. Freudenberger (1980) aporta otros términos a la definición, así habla de un "vaciamiento de sí mismo" que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista que, ó bien ha sido impuesta por él, ó bien por los valores propios de la sociedad. El trabajo como detonante fundamental del Burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores. Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo como antecedente en la aparición del Burnout y lo define como "cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas". El mismo autor precisa que es un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo, tensión en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos:

- Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés).

- Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión)

- Cambios en actitudes y conductas (enfrentamiento defensivo).

Otros autores que aportan una definición de Burnout en esta misma línea son Edelwich y Brodsky (1980), que lo definen "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo". Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

1. De la noción de peligro.

2. Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.

3. Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.

4. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia

En esta misma época, Gillespie (1980) intentando resolver la ambigua definición según sus palabras, clasifica al Burnout de acuerdo a dos tipos claramente diferenciados: Burnout activo, que se caracterizaría por el mantenimiento de una conducta asertiva, y Burnout pasivo en el que predominarían los sentimientos de retirada y apatía. El activo tendría que ver, fundamentalmente, con factores organizacionales o elementos externos a la profesión, mientras que el pasivo se relacionaría con factores internos psicosociales. El autor abre, de esta forma, la posibilidad de la existencia de varias manifestaciones del Burnout que, posteriormente, otros autores retomarán para intentar explicar la complejidad del síndrome.

En 1981, Maslach y Jackson entienden que el Burnout se configura como "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal". Siguiendo a Sarros (1988a), podemos entender las tres dimensiones citadas de la siguiente manera *Agotamiento emocional: haría referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes

*Despersonalización: supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios

*Reducida realización personal: conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas.

Esta definición, que no se aparta de la asunción de las variables del trabajo como condicionantes últimos de la aparición del Burnout, tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras habían ido desarrollando (Maslach y Jackson, 1984).

En el mismo periodo, Pines, Aronson y Kafry (1981) definen el Burnout como "un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente". Esta definición, que también tiene un soporte empírico dará lugar, al igual que en el caso de Maslach y Jackson (1981), a un inventario para la evaluación del síndrome, que presenta la ventaja de no circunscribir exclusivamente el Burnout en el contexto organizacional.

Introducen el término "tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. Para ellos Burnout sería resultado de la repetición de la presión emocional, mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental. El constructo tedium, por tanto, sería más amplio que el de Burnout. En concreto, Pines y Kafry (1978) habrían planteado que el tedium "se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un acontecimiento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un

proceso lento y gradual diario de "machaque". Como puede comprobarse el tedium no sólo es un constructo más amplio, sino que además trasciende al ámbito organizacional y permite la posibilidad de aparición del síndrome ante cualquier acontecimiento o proceso suficientemente aversivo que cumpla la anterior caracterización.

Por otro lado, el Burnout, según estos mismos autores, sería el síndrome que padecerían los profesionales de los trabajos relacionados con servicios humanos, mientras que tedium quedaría para describir a las demás profesiones (si nos centramos en el contexto organizacional). La relevancia de esta diferenciación radica en que es la primera vez que el burnout no se circunscribe a unos determinados trabajos, sino que se amplía aunque, como indican Maslach y Jackson (1984), las profesiones de "ayuda humana" han sido el origen del estudio acerca del Burnout y, por tanto, las que más investigaciones han generado y donde más resultados se han ofrecido para la explicación del síndrome. A pesar de todo el desarrollo teórico, Pines et al (1981), Burke y Richardsen (1991) no aprecian la diferenciación entre burnout y tedium, ya que para estos autores ambos conceptos son idénticos en términos de definición y sintomatología.

A partir de estas dos definiciones no surgen ya prácticamente conceptualizaciones teóricas originales del Burnout, pasándose a un intento de comprensión del síndrome mediante los resultados obtenidos en diversas investigaciones, que posteriormente describiremos. Parece que se admite fundamentalmente la definición de Maslach y Jackson (1981), no habiendo tenido tanta repercusión la de Pines et al (1981). Por tanto, las siguientes definiciones que se aportan suelen girar en torno a la ofrecida por las autoras, y la asunción de la relación estrecha entre estrés ocupacional y burnout es aceptada casi unánimemente. Emener, Luck y Gohs (1982) indican que todas las definiciones que se habían aportado de burnout hasta ese momento lo que hacían era describir el "síndrome del carbonizado", como ellos denominan a los individuos que padecen este problema. De ahí, que en la actualidad una traducción libre de Burnout sea la de "quemado", cuando realmente lo que se está reflejando es una situación cualitativamente más grave ("carbonizado"). Estos mismos autores plantean que Burnout tal

vez pueda ser descrito como el estado mental y físico resultante de los efectos de debilitamiento experimentados por sensaciones negativas prolongadas, relacionadas con el trabajo y el valor que le merece al empleado el "cara a cara" del trabajo y de los compañeros.

Starrin, Larsson y Styrborn (1990) señalan que un aspecto importante del Burnout es que instintivamente todos saben lo que es, aunque la mayoría pueda ignorar su definición; así el discernimiento en la literatura sobre el síndrome acerca de su definición tiene que ver con la discusión sobre el papel que tiene la sociedad y las condiciones sociales que producen este fenómeno. Estos autores parten de que el Burnout afecta de forma individual a una sociedad abstracta. Con un planteamiento más radical, Grebert (1992) entiende el burnout "como una construcción cultural que permite a los profesionales en relación de ayuda manifestar cuáles son sus sufrimientos y dificultades", llegando a conceptualizarlo como un recurso defensivo de la profesión.

Respecto al estado actual de los trabajos de investigación realizadas sobre el síndrome de Burnout a nivel local hemos encontrado tesis de pre grado encontradas en la Universidad Nacional de Mar del Plata que abordan el estudio del Burnout de la siguiente manera: en profesionales de enfermería de la ciudad de Mar del Plata de la Unidad de terapia intensiva del H.I.E.M.I Dr.Tettamanti (Barreneche, Natalia, Gonzalez Ma. Paula, 2004), en residentes del Hospital de Niños Sor Maria Ludovica del Hospital de La Plata (Cozzoli, Ma. Constanza, Sánchez Levis, Natalia, Himmelreich, Verónica, 2004), en trabajadores de Instituciones Bancarias en Mar del plata(Astorino, Ivanna, Rifenzholz, Monica, 2004), en profesionales de taxis y remises(2005), en trabajadores de hoteles de Mar del Plata(Asin, Marcela Paula, Lopez Soledad, Pingaro Mariel, 2004) , estudio exploratorio del burnout en el Hospital Público(Cascardo Natalia, Longo Diego, Videla Ma. Analia, 2005), en jóvenes deportistas de la ciudad de Mar del Plata (2005), "Personas que

trabajan con personas. Cuando el terapeuta enferma”(Clemente Daniel, 2002)

Objetivos generales y específicos

Objetivo general

- Evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en empleados gastronómicos de la ciudad de Mar del plata

Objetivos específicos

- Evaluar si se presentan características de Burnout en empleados gastronómicos que realizan su actividad laboral en cuatro restaurantes de la ciudad durante el mes de marzo del año 2006.
- Analizar la presencia de diferencias en las puntuaciones de la escala y sus dimensiones en función del género, la edad y el nivel de instrucción.
- Analizar las relaciones entre condiciones laborales y presencia de Burnout en las muestras bajo estudio, particularmente en lo referido al puesto laboral desempeñado (camareros, adicionistas, personal de limpieza, cocineros)

Métodos y técnicas

Muestra : 45 empleados de cuatro restaurantes de la ciudad de Mar del plata.
La participación en el estudio será voluntaria.

Instrumento a utilizar: Maslach Burnout Inventory (M.B. I)

Registro de datos básicos: Entrevistas Semidirigidas.

Maslach Burnout Inventory - (MBI). Es un instrumento construido para medir el Burnout en educadores y personal de los servicios humanos(enfermeras, médicos, psicólogos, asistentes sociales, etc). Esta ha sido adaptada en nuestro país por Moreno, Oliver(1991). El cuestionario más utilizado en la escala de Maslach es de 1986. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una confiabilidad cercana al 0,9. La escala evalúa las tres dimensiones(CE-Cansancio Emocional, DP-Despersonalización, RP-Realización personal) por medio de tres subescalas. Se trata de un cuestionario autoadministrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo y hacia los pacientes. Los 22 ítems se valoran con una escala de tipo Likert..

Cronograma de actividades:

Actividades	diciembre	Enero/febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio
Definición del problema	x						
Búsqueda bibliografica y de antecedentes empíricos	x	x					
Contacto con la empresa, solicitud de autorización para la realización del trabajo	x						
Administración de los instrumentos y obtención de la muestra			x				
Análisis de los datos			x	x			
Interpretación de los resultados					x	x	
Elaboración del informe							x

Presentación del trabajo final								X
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	---

Bibliografía básica de referencia (la bibliografía deberá ser referenciada siguiendo las pautas establecidas en el manual de publicaciones de la APA).

-Arias, P. & otros. (1998): "Estrés y proceso de enfermedad"- Edit. Biblos - Bs. As.

-Dejours,C. (1990) : "Trabajo y desgaste mental", Humanitas - Bs. As.

-Goldvarg N.P. (2000)"El estrés y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud" - En Claves en Psicoanálisis y Medicina N° 17 y 18.

- Hernández Sampieri, Collado, C.F, Battista, P, & Casas, P.(1987). "Metodología de la investigación", ED. Ma Grawtill.

-Heuman E. Wolfberg y otros: "Los grupos de reflexión en la labor preventiva" - Claves en Psicoanálisis y Medicina - N°17 y18 - Buenos Aires 2000

-Maslach Jackson, C. S.E ,(1986). "Maslach, Burnout Inventory". Manual research edition. University of California. Palo Alto C.A. consulting psychologist press.

-Padua, J.(1987). "Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales". Fondo de Cultura Económica.

-Peiró José y Gil Monte P: "Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Quemarse" Ed. Síntesis 1997

-Pines A. M & Aronson E. Career, (1988). Burnout: Causes and cures". New York. Free Press.

-Redondo, A. (2002). "Módulo de circulación interna de la Universidad Nacional de Mar del Plata" , de la Cátedra de psicología laboral.

-Wolfberg,E., "Lugar Editorial.(2002), Bs As: "Prevención en Salud Mental- Escenarios actuales"

- Wolfberg. E, (2002) : "La salud de los profesionales de salud: Riesgos y prevención".

Firma del supervisor
alumnos

firma del co supervisor

firma del/los

Cascú, Paula B.
Scafetto, Remina
Horte, Ma. Celeste

P/Área de investigación

Aprobado
9/3/06

Resultado de la evaluación (aprobado / rehacer)

Fecha

Indice General

Portada	I
Uso del Trabajo de Investigación	II
Aprobación de la Supervisora	III
Evaluación de la Supervisora	IV
Evaluación de la Comisión Asesora	V
Plan de Trabajo.....	VI
Índice general	VII
CAPÍTULO I : Introducción.....	1
CAPÍTULO II:Marco Teorico	
2-1. Síndrome de burnout.	
Conceptualización y antecedentes históricos	3
2-2. Características generales.	
Causas y consecuencias del síndrome.....	9
2-3 Proceso.....	14
2-4 Factores que contribuyen a la aparición del síndrome.....	16
2-5 Fases dentro del proceso del síndrome.....	18
2-6 Niveles del síndrome.....	19
2-7 Sintomatología.....	20
2-8. Características del individuo vulnerable.....	21
2-9. Desencadenantes y facilitadores.....	22
2-10. Posibles abordajes e intervenciones.....	23
2-11. Niveles de prevención.	27
2-12. Prevención y tratamiento.....	27
CAPÍTULO III : Metodología	
3.1. Objetivos	29
3.1.1 Objetivo General.....	29
3.1.2 Objetivos específicos.....	29
3.2 Descripción de la muestra.....	30

3.2.1	Distribución según puesto desempeñado.....	30
3.2.2	Distribución según antigüedad en el puesto.....	30
3.2.3	Distribución según rangos de edades.....	31
3.3	Instrumentos.....	32
3.3.1.	Escala Maslach Burnout Inventory (M.B.I).....	32
3.3.2	Entrevista Semidirigida.....	33
3.4	Procedimiento.....	34
	CAPÍTULO IV: Análisis de datos.....	35
	CAPÍTULO V: Resultados.....	45
	CAPÍTULO VI: Conclusiones.....	52
	BIBLIOGRAFÍA.....	57
	ANEXO 1: Instrumentos utilizados.....	59
	ANEXO 2: Matriz de datos.....	65
	ANEXO 3: Valores de cada escala por sujeto.....	67

CAPITULO I

INTRODUCCIÒN

Capítulo I

La presente investigación se realiza con motivo de cumplir con el requisito curricular requerido por la carrera de Licenciatura en Psicología y por el interés que ha generado en cada una de nosotras la exploración de este tema.

Luego de haber cursado la materia psicología laboral, donde tuvimos un primer acercamiento al síndrome de burnout, decidimos elegirlo como tema de nuestra tesis.

El estudio será realizado en cuatro restaurantes de categoría medio-alta de la ciudad de Mar del Plata (Tiziano, la Guapa, parrilla Garay y Teo) en el mes de marzo del año 2006. Al ser ésta una ciudad de gran afluencia turística, los empleados de dichos restaurantes podrían estar expuestos constantemente a ciertas exigencias y presiones por parte del cliente y del empleador. Por otra parte el ámbito gastronómico ha crecido considerablemente en estos últimos tiempos.

Este trabajo tiene por objetivo indagar en que medida los trabajadores de dichos restaurantes de la ciudad de Mar del Plata presentan signos y síntomas propios del síndrome de burnout relacionados con las condiciones laborales a las que están expuestos en sus actividades cotidianas ya que estas se vieron deterioradas por un aumento de inseguridad en el clima

laboral, insatisfacción laboral, malas condiciones de medio ambiente de trabajo, mayor cantidad de horas de trabajo, falta de motivación laboral, falta de reconocimiento jerárquico y económico.

Se trata de un estudio cuali-cuantitativo que se realizará sobre una muestra intencional conformada por empleados de cuatro restaurantes de la ciudad de Mar del Plata ($n = 34$) y específicamente se explorará acerca de la existencia o no del síndrome de burnout, con la escala Maslach (MBI), durante el mes de marzo del año 2006.

Para la planificación y diseño del trabajo se realizó una intensa búsqueda de material bibliográfico, luego se procedió a la recolección de datos sirviéndonos del instrumento denominado "Maslach Burnout Inventory" y de una entrevista semidirigida aplicada a los sujetos que desenvuelven sus labores en el ámbito gastronómico, en los cuatro restaurantes seleccionados.

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

Capítulo II.

2.1 Síndrome de Burnout. Conceptualización y Antecedentes Históricos.

El estudio del síndrome de burnout ha sido acometido por muchos autores, en los que a menudo se encuentran algunas diferencias de matiz conceptual. Esto deriva de la dificultad de definir un proceso complejo como es este síndrome, así como de diferenciarlo del concepto de estrés laboral. Una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión quemada, se puede manifestar de varias formas: el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida. También existen otras actitudes un poco más difusas.

Este síndrome, originariamente observado en profesiones tales como médicos, psicoanalistas, guardia cárceles, asistentes sociales y bomberos, hoy, se extiende a todos aquellos que interactúan en forma activa y dentro de estructuras funcionales. Pasó de personas que cuidan personas de alto riesgo a personas que interactúan en contextos de interacción conflictiva, con mayor o menor soporte. Actualmente el síndrome abarca a personas que interactúan cuidando y /o solucionando problemas de otras, con técnicas

y cualidades exigidas, dentro de medios y organizaciones de logros evaluados.

Los problemas internos entre la empresa y el individuo pueden ser uno de los factores que genera un empleado quemado. La desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado . Esto sucede, generalmente, cuando no hay claridad en los roles y las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados. También la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar y la escasez de herramientas o útiles suelen ser tema de desorganización. Otro factor que influye es el individuo y su capacidad de adaptación, dos personas pueden trabajar juntas y bajo la misma complicación, en ocasiones una se estresa y la otro no. En el último tiempo, el estrés laboral se convirtió en uno de los factores importantes de incapacidad.

Es Herbert Freudenberger (USA) quien en 1974 describe por primera vez este síndrome de carácter clínico. Básicamente, este cuadro explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, etc. Él lo definió como sentirse usado o exhausto debido a excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales. Estado de fatiga y frustración que es el resultado de la devoción a una recompensa esperada.

La expresión síndrome de Burnout o desgaste profesional es un término que tiene origen en la industria aeroespacial, utilizado para designar

el agotamiento del carburador de los cohetes que tienen como resultado el calentamiento y ruptura de las máquinas.

De lo anterior se deduce que hace poco más de veinte años que se comenzó a investigar el constructo burnout, habiéndose registrado un desarrollo considerable de la investigación al respecto. Gillespie (1980) reflejaba la necesidad urgente de incrementar el conocimiento del síndrome por los altos costos que supone a escala individual y organizacional, de ahí que Burke (1992) señalara que el interés por la experiencia de burnout psicológico en los contextos organizacionales siga creciendo. Así, mientras Roberts (1986) cifraba en más de 300 las referencias sobre burnout en el período 1980-85, Garcés de Los Fayos, Teruel y García Montalvo (1993) la incrementan en más de 1000, siendo el ámbito organizacional sobre el que versan la mayoría de trabajos (más del 97% de los mismos). Asimismo, Kleiber y Enzman (1990) ya habían citado por encima de las 2500 referencias sólo en el periodo comprendido entre 1974 y 1989. No es extraño, por tanto, que García Izquierdo (1991) señale que el burnout es un problema característico de los trabajos de servicios humanos; es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el cliente: médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. Por esta razón, como veremos a lo largo de este capítulo, una de las características propias del síndrome es el desgaste emocional que dicha interacción va produciendo en el trabajador. Y puesto que se parte de una situación estresante, la mayoría de autores verán en el burnout un sinónimo de estrés ocupacional, cerrándose la

posibilidad de comprender el síndrome en otros contextos, si bien algunos autores (Seidman y Zager, 1986; Kushnir y Melamed, 1992) ya indicaron que el burnout no tenía que ser necesariamente producto del estrés ocupacional.

Cristina Maslach (1976) estudió lo que denominaba pérdida de responsabilidad profesional. Así, desde el ámbito psicosocial, describía el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva. En 1986, Maslach y Jackson, definen el síndrome como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. En estos primeros estudios se destacaba más la importancia de las diferencias individuales como de personalidad previa, que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo.

En 1988 Pines y Aronson proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda y lo definen como el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en el trabajo en situaciones con demandas emocionales. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política,

etc. Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuenta el trabajador.

Brill (1978), otro investigador de esta área, lo entiende como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud.

El SQT (Síndrome de estar quemado por el trabajo) no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como burnout. Brill considera que el desarrollo de SQT puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales. El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, como es de esperar, dependiendo de algunas variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal, también pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo del SQT. No debemos olvidar que en los años 60 se había utilizado el término para referirse a los efectos que provocaba en la persona el abuso crónico de las drogas (Söderfeldt, Söderfeldt y Warg, 1995). De hecho, aceptando que una

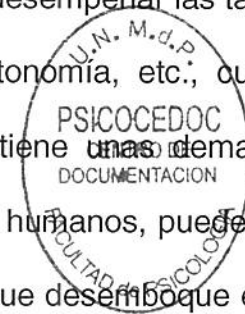
persona pueda sufrir burnout sin la presencia de antecedentes organizacionales, estamos aceptando que, en principio, cualquier individuo sea cual sea su situación personal y laboral podría verse afectado por este problema. De hecho, Starrin, Larsson y Styrborn (1990) indican que en los años sesenta el término burnout se había utilizado para describir los efectos crónicos del abuso de drogas, hasta que Freudenberger (1974) le da la nueva connotación al constructo. Una connotación que está ligada a la condición psicoanalítica de Freudenberger y su pretensión de caracterizar al burnout como un nuevo síndrome clínico (Smith y Nelson, 1983b; Grebert, 1992). Sin embargo, esto no nos debe hacer caer en el uso indiscriminado del término burnout para describir diferentes problemas relacionados con el trabajo o con cualquier otro contexto (Maslach, 1982). Lógicamente, aceptar la apertura en la concepción del concepto conlleva el riesgo de destruir su utilidad, pero también es cierto que el interés en su investigación proviene del hecho de tratarse de un problema social antes que de una cuestión teórica (Maslach y Jackson, 1984). Estas autoras precisan muy bien los objetivos de su estudio: el burnout es un problema que afecta a muchas personas y se necesita saber más acerca de él. Con el anterior planteamiento conseguimos reducir tanto la prevalencia como la incidencia (Burke y Richardsen, 1991) de un problema que afecta cada vez a más profesiones (hasta 25 campos profesionales cita Silverstein, 1986), y consecuentemente a más personas.

2-2 Características Generales, Causas y Consecuencias del Síndrome de Burnout.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y, en concreto, a variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad-recursos-autonomía, etc.; cuando se producen en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, pueden dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboca en un daño para la salud del trabajador, el SQT (síndrome de estar quemado por el trabajo).

El origen del SQT se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo, fundamentalmente con los clientes de la organización. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del SQT. Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los más expuestos a contraer el síndrome.

El burnout es una respuesta que es producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo, este síndrome se desencadena bajo condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como la escasez de personal que supone



sobrecarga laboral, el trabajo en turnos, el trato con usuarios problemáticos, el contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, la falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, la falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, los rápidos cambios tecnológicos, etc.

Muchos trabajadores identifican estar quemado con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo; pero no se observa la verdadera sintomatología del síndrome, su cronicidad o su intensidad en las fases más avanzadas. Hay que significar que se trata de un proceso insidioso que habitualmente deriva en consecuencias severas para la persona. También, es importante resaltar que esta patología es consecuencia, fundamentalmente de la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo y no que está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo.

Teniendo en cuenta las diversas denominaciones que se le han venido dando al síndrome de burnout en nuestro país y, basándonos en criterios de traducción literal, semántica y de sinonimia del término, se puede concluir y proponer que la mejor denominación de este proceso de daño a la salud es "síndrome de estar quemado por el trabajo". Así, esta definición técnica debería ser unívoca y evitar más de una interpretación. Este concepto da información de estar integrado por un conjunto sintomático que hay que identificar y evaluar para diagnosticar, desvía la atención a la causa del fenómeno que es el trabajo y no estigmatiza al individuo; se diferencia

así la patología laboral del concepto y permite distinguir este fenómeno de otros como el estrés, el desgaste emocional, la fatiga y la ansiedad.

Se entiende por síndrome un cuadro o conjunto sintomático, una serie de síntomas y signos que existen a un tiempo y definen clínicamente un estado determinado. Hay cierta pretensión en los investigadores de caracterizar al burnout como un nuevo síndrome clínico o una enfermedad, si bien no aparece todavía en los manuales internacionales de diagnóstico psicopatológico (CIE-10 o DSM) como una patología con identidad propia (daños de la salud psíquica). Esto es debido a que las posibilidades de los criterios diagnósticos existentes no se ajustan adecuadamente a las características que presenta el SQT en toda su extensión.

Todo ser humano está sometido a estresores internos o externos los cuales reclaman una respuesta, provocando estrés. Cuando el estrés se presenta en el ambiente de trabajo, de manera recurrente, se lo denomina estrés laboral. El burnout o síndrome del quemado, es un tipo de estrés laboral crónico que se caracteriza por ser una respuesta de inadaptación, que se produce como resultado de un desequilibrio prolongado de más de seis meses, entre demandas y recursos de afrontamiento (Maslach y Jackson, 1986).

Se encuentra presente en los trabajadores que por su trato directo con la gente y las altas exigencias a las que son sometidos en el ambiente laboral desarrollan agotamiento emocional, despersonalización, actitudes hostiles y agresivas hacia sus compañeros y hacia las personas que sirven, así como un sentimiento de pobre realización personal (Chenis C. 1980).

Los directivos al desarrollar estrategias de afrontamiento centradas en la solución del problema, a través de programas psico-educativos de entrenamiento, estarán más capacitados para dirigir al personal a su cargo y contribuir en mejorar el ambiente laboral, incrementando el rendimiento y la productividad en la institución en la cual trabajan, disminuyendo el costo de incapacidades y ausentismos (Álvarez y Fernández, 1995).

La presencia del burnout, además de dañar la salud de los trabajadores, afecta su rendimiento laboral, ocasiona un aumento en los ausentismos, incrementa el riesgo de accidentes; produce dificultades interpersonales, enfermedades y ocasiona una pérdida económica significativa para la empresa. Actualmente no se realizan evaluaciones periódicas de los factores psicosociales que originan el síndrome burnout poniendo en riesgo la seguridad y la salud de los trabajadores. Al detectar estos factores, se pretende desarrollar un programa psicoeducativo orientado a disminuir los riesgos psicosociales causantes de burnout (López, et. al. 2000; Gil-Monte, 2000).

Los factores psicosociales tienen una estrecha relación con la salud laboral; cuando estos resultan sumamente estresantes se convierten en una situación de riesgo para la salud del trabajador, del equipo de trabajo y de la organización. Se entienden como factores psicosociales de riesgo en el trabajo aquellos estresores que son provocados en el ambiente laboral que producen tensión y otros resultados desagradables para la persona.

En lo que refiere a las consecuencias para la organización, una baja satisfacción laboral, el abandono de la organización y el deterioro de la

calidad del servicio dentro de dicha organización son consideradas como las principales consecuencias del síndrome de burnout. La propensión al abandono de la organización por parte del sujeto ha preocupado mucho a lo largo de estos últimos años.

Diversos estudios han llegado a la conclusión de que la mejor manera de predecir el abandono de la organización son las propias intenciones de los sujetos.

Este ausentismo laboral junto con el deterioro del servicio de la organización forma parte de algunos de los aspectos absolutamente necesarios en el desarrollo de un óptimo desarrollo laboral. Una consecuencia decisiva para la organización es el deterioro de la calidad de la ejecución profesional, lo que afecta directamente a los receptores del trabajo.

En suma, del recorrido realizado hasta aquí podemos consensuar varios aspectos que nos ayudan a delimitar el concepto de burnout. Parece claro que el burnout será consecuencia de acontecimientos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos sucesos serán de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo es la clave para la aparición del burnout.

Más aún, es necesaria la presencia de unas interacciones humanas trabajador-cliente, intensas y/ o duraderas para que el síndrome aparezca. En este sentido, se conceptualiza el burnout como un proceso continuo que

va surgiendo de una manera paulatina (Arthur, 1990; Ayuso y López, 1993) y que se va instaurando en el individuo gradualmente.

El síndrome de burnout es motivo de preocupación, por las repercusiones personales que implica, ya sean emocionales, conductuales ó psicósomáticas, por las repercusiones familiares y sociales, así como por la repercusión en el ámbito laboral u organizacional, como ausentismo laboral, disminución del grado de satisfacción de los profesionales y de los usuarios y pérdida de productividad

2-3 Proceso.

Cuando se habla del Síndrome de Quemarse en el Trabajo resulta forzoso hacer referencia al papel que juegan las relaciones interpersonales profesionales. Como señala Gil-Monte (2005), los síntomas que de ahí se despliegan interaccionarán de manera que se terminará por convertir en un proceso continuado, sostenido y engrosado por unas condiciones ambientales de trabajo negativas, que junto con las variables personales, harán propicia la aparición y posterior desarrollo del síndrome. Sin embargo no debemos dejar de tener presente que para algunos autores es importante señalar que de las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), destacan sólo una como más relevante: el desgaste emocional (Mediano Ortega, 2001). Plantean el hecho de que sin la existencia de un desgaste emocional laboral, sin un exceso de demanda respecto a nuestras tareas, no sería posible su

aparición. Pero no debe olvidarse que no aparece de un día para otro, sino que ha de mantenerse en el tiempo. De ahí que el Burnout se suele dar en aquellos profesionales en continuo contacto humano. Es por tanto, imprescindible poder establecer la correcta evolución y desarrollo del síndrome de quemarse, con objeto de instaurar las políticas de intervención adecuadas, así como una correcta prevención.

Según el psicólogo Jorge Corsi, el Síndrome se caracteriza por ser un proceso dentro del cual pueden destacarse las siguientes dimensiones:

1. El cansancio o agotamiento emocional: Constituye la primera dimensión del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, quejas e irritables.
2. La despersonalización (que no es sinónimo del cuadro psiquiátrico del mismo nombre) es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una

fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.

3. El abandono de la realización personal : Es la tercera dimensión del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de autorreclusión. Los demás comienzan a percibirlo/a como una especie de fanático depresivo y hostil.

2.4. Factores que contribuyen a la aparición del síndrome.

Los factores que contribuyen a su aparición los podemos encontrar en el contexto y en la persona:

1. Elementos del contexto: básicamente, el nivel de necesidad emocional de las personas a las cuales se asiste. Mientras más intensas sean las demandas de esas personas y más alto su grado de dependencia del trabajo del especialista, mayor probabilidad de que aparezca el Síndrome. A esto hay que agregarle las condiciones físicas y sociales del trabajo, generalmente poco jerarquizado, con escasos recursos y, adicionalmente, atacado por críticas externas.

2. Condiciones personales: Maslach sostiene que para que el síndrome aparezca, a las condiciones contextuales deben sumarse ciertas condiciones personales. Entre ellas, la investigadora ha identificado las siguientes:

- (a) Deseo de marcar una diferencia con los demás y de obtener resultados brillantes.
- (b) Trabajo muy comprometido con el dolor y el sufrimiento,
- (c) Relaciones negativas y antagonismos con los colegas

Esto hace que estas personas organicen una distorsión cognitiva según la cual sólo ellas, y nadie más que ellas, pueden hacer las cosas tan bien. La vinculación con la sobrecarga emocional es evidente. Otro autor, Waring, agrega que son personalidades caracterizadas por la obsesión profesional, la falta de búsqueda de satisfacciones personales, el sentimiento de "indispensabilidad". Es decir, la restricción personal al mundo profesional. Otros investigadores del Síndrome de Burnout, Modlin y Montes, encontraron que los factores asociados eran insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio y supresión de la actividad física, junto con insatisfacción permanente y sobrecarga en la agenda laboral. En síntesis, a estas personas, víctimas del síndrome de burnout, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse.

Pero también señalan los investigadores que algunas características personales positivas suelen ser un caldo de cultivo apropiado para el síndrome: por ejemplo, personas entusiastas, idealistas y con gran nivel de implicación personal en el trabajo.

2-5. Fases dentro del proceso del síndrome de burnout.

Integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del SQT, se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

1. Fase inicial, de entusiasmo.

Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

2. Fase de estancamiento.

No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

3. Fase de frustración.

Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

4. Fase de apatía

En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

5. Fase de quemado

Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo que puede propiciar una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

2-6. Niveles del síndrome:

Existen diferentes grados de desgaste profesional:

6. Leve: Presenta síntomas físicos como dolor de cabeza, dolor de espalda, contracciones, etc. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficacia.
7. Moderado: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales,

cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo. Es común que recurran a la automedicación.

8. Grave: Disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto acompañado de baja autoestima. Es frecuente el abuso de alcohol y/o de psicofármacos.
9. Extremo: Presenta un cuadro de aislamiento y sentimiento de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falla del sentido del trabajo y de la profesión. Existe el riesgo de cometer suicidio.

2-7. Sintomatología del síndrome:

El síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

- (a) Psicósomáticos: fatiga crónica, hipertensión, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, alteraciones del sistema inmunológico, etc.
- (b) Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas, conflictos interpersonales, familiares y sociales.
- (c) Cognitivos: Trastornos de la atención, de la percepción-memoria, de la concentración, etc.
- (d) Emocionales: distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad,

sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

- (e) En el ambiente laboral: detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, disminución de la satisfacción y el interés, de la motivación, aumento de ausentismo, incumplimiento de tareas, aumento de accidentes laborales y errores.

2-8 .Características del individuo vulnerable.

Perfil de la persona vulnerable al burnout :

- (a) Elevada autoexigencia.
- (b) Baja tolerancia al fracaso.
- (c) Necesidad de excelencia y perfección.
- (d) Necesidad de control.
- (e) Sentimiento de omnipotencia frente a la tarea.

Así como se señala la personalidad resistente como interviniente, en el trabajo de Corsi se encuentra la descripción del perfil de la persona vulnerable al burnout. Este perfil está caracterizado por elementos tales como elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia, y perfección, necesidad de control y un sentimiento de omnipotencia frente a la tarea. Estos sujetos presentarían una distorsión cognitiva según la cual se perciben a sí mismos como los únicos capaces de

resolver y hacer las cosas bien. La vinculación con la sobrecarga emocional es evidente.

Se trata de personalidades caracterizadas por la obsesión profesional, la falta de búsqueda de satisfacción personal en otros ámbitos y el sentimiento de "indispensabilidad". Es decir, la restricción personal al mundo profesional.

Podrían asociarse tales factores tales como: insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio y supresión de la actividad física.

A las personas víctimas del síndrome de burnout, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse. Pero también señalan los investigadores que algunas características personales positivas suelen ser un caldo de cultivo apropiado para el síndrome, por ejemplo, personas entusiastas, idealistas y con gran nivel de implicación personal en el trabajo, más vinculados a la profesión.

En síntesis, en el proceso del síndrome hay que buscar el equilibrio que se ha perdido.

2-9. Desencadenantes y facilitadores.

Distinguir cuáles son los desencadenantes y facilitadores no es tarea fácil ya que cualquier situación crónica perturbadora del entorno laboral puede ser un estresor, y por tanto, un desencadenante o facilitador del síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1997: 63). No obstante, es posible identificar

algunos estímulos dentro del ámbito laboral que conllevan a un estrés y posterior Burnout.

1. Desencadenantes del Burnout:

Cuando se habla de desencadenantes se hace referencia a aquellos estresores crónicos que aparecen en el ámbito laboral. José M. Peiró (1997), estableció una serie de categorías de dichos estresores con el fin de facilitar su estudio: el ambiente laboral y contenidos del puesto, roles, relaciones interpersonales, y los aspectos organizacionales.

2. Facilitadores del Burnout:

Se habla de variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción que los estresores ejercen sobre el sujeto.

En la medida en que estos facilitadores estén presentes aumentará o disminuirá el grado de estrés laboral percibido y consecuentemente afectarán al desarrollo del síndrome en una u otra dirección (Gil-Monte y Peiró, 1997:71)

Los facilitadores de los que se hace referencia son las variables sociodemográficas, las variables de personalidad y las estrategias que el profesional utilice para el afrontamiento del estrés. Igualmente se tomará el apoyo social no sólo como desencadenante, sino como facilitador.

2-10. Posibles abordajes o intervenciones:

Son pocos, a escala mundial, los estudios de intervenciones educativas para disminuir el burnout que se han llevado a cabo. Moss (1980)

realiza evaluaciones detalladas de la vida personal y profesional del trabajador para planear estrategias adecuadas de intervención. Short (1997), refiere que las conductas laborales de estrés resultan costosas para la organización y propone estrategias de intervención y prevención, dirigidas al personal directivo y operativo, para reducir los costos de la organización. Mingote (1998), propone un modelo de intervención integrado por técnicas orientadas al individuo, tomando en cuenta sus diferencias y preferencias personales, al grupo social y a la organización laboral.

López (2000), sugiere un programa de intervención para disminuir el burnout, orientado desde las tres perspectivas:

- (a) Individual, al lograr incrementar estrategias personales de afrontamiento al estrés, a través de técnicas para modificación de pensamientos y conductas nocivas y al practicar ejercicios de relajación y de imaginación dirigida para disminuir la tensión. Resalta el papel del entrenamiento y la capacitación para desempeñar adecuadamente el puesto.
- (b) Grupal, creando redes de apoyo entre los trabajadores, para fortalecer los vínculos sociales y facilitar la solución a los problemas laborales.
- (c) Institucional, al impartir programas para el control del burnout, por personal altamente capacitado, que ofrezca ayuda confidencial y eficaz, en horarios y lugares accesibles a los trabajadores.

En Alemania (Zimber et.al 2001), un estudio diseñado para reducir el estrés laboral, reportó que aquellos que participaron en la intervención,

mejoraron las habilidades de la tarea desempeñada, las relaciones con los compañeros, disminuyendo el burnout. Concluye que las intervenciones pueden ser adaptadas a las necesidades de los diferentes profesionales. Miki (2002), quien realizó una intervención educativa en Japón, sugiere como puntos clave para reducir el burnout: mejorar el ambiente de trabajo, crear la convicción de participación y autonomía en el personal, brindarle entrenamiento en técnicas de relajación, modelamiento y autocuidado.

También sugiere facilitar el desarrollo profesional y el apoyo entre los profesionales de la salud, al crear redes sociales de apoyo. Propone las reuniones periódicas, como método eficaz para reducir las tensiones del trabajo y mejorar la salud mental.

Para Wolfberg (2004), es primordial identificar los signos y síntomas indicadores de fatiga ocupacional, así como los mecanismos de defensa que estén resultando disfuncionales, para prevenir y tratar el burnout. Como estrategia de intervención, sugiere utilizar grupos de reflexión en los lugares de trabajo, y crear redes sociales de apoyo entre los mismos compañeros. Así como ante la exposición a un riesgo evidente de accidente, por ejemplo, caída, atrapamiento, corte, etc., existe cierta conciencia preventiva y poca aceptación a su presencia, ante los riesgos psicosociales, donde la exposición a los mismos puede producir daños a la salud igualmente severos, no existe suficiente sensibilidad y sí cierta tolerancia por parte de la mayoría de actores implicados (empresarios, trabajadores, servicios de prevención, técnicos, etc.). A pesar de los conocimientos científico-técnicos, se tiende a percibir como implícito al puesto cualquier carga psíquica o

riesgo psicosocial del trabajo, aun resultando evidente que la exposición a unas determinadas condiciones psicosociales de trabajo puede afectar a la salud del trabajador. De este modo, si en el trabajador se manifiesta una merma de salud psicofísica debida a esta exposición, el resultado tiende a interpretarse en términos de vulnerabilidad individual, y se atribuye a algún fallo en la psique del propio individuo, a unas características individuales diferenciales "débiles" comparativamente con "otros" o bien debido a su entorno extra-laboral.

Antes de que el burnout llegue a puntos críticos, que afecte el trabajo y desempeño: llegar tarde, faltar, perder la iniciativa, la voluntad y la creatividad, que reduce la producción.

En los comienzos de un proceso de burnout existen muchas maneras de aliviarlo, pero primero hay que darse cuenta de que se padece esta situación e identificar las causas.

Si se trata de un exceso de trabajo habrá que tomar medidas para administrar mejor el tiempo, incorporar actividades placenteras, tomarse unas vacaciones.

Si se inicia por una frustración o por estrés generalmente hay una causa externa desencadenante: un jefe difícil, un trabajo que no nos gusta, entonces habrá que buscar la manera de sobrellevarlo: mejorar el diálogo con nuestro jefe, buscar asesoramiento para planificar nuestra carrera.

Si estamos preocupados por la posibilidad de quedarnos sin trabajo debemos estar preparados por si sucede realmente sin dejar que altere

nuestra vida presente. Y si el estrés tiene un efecto perturbador profundo en nuestras vidas no debemos dudar en pedir ayuda especializada.

2-11. Niveles de prevención.

Se puede prevenir el síndrome de burnout en dos niveles:

1. Nivel personal: Debemos abordar nuestra forma de ver las cosas, repensando y modificando creencias, desarrollando habilidades y cambiando conductas para reconocer y superar nuestras limitaciones. Tenemos que trabajar para equilibrar áreas vitales. Familia, amigos, descanso y trabajo.
2. Nivel organizacional: Debemos fomentar una buena atmósfera de trabajo facilitando espacios de reunión informales, fomentando la colaboración y regulando la competencia. Asegurar una comunicación y un feedback adecuado con los superiores y compañeros.

2-12. Tratamiento y prevención del síndrome.

No existe ningún tratamiento específico para el síndrome de burnout ni tampoco una estrategia simple de prevención. Las terapias que se utilizan van encaminadas a restablecer la salud psicológica del afectado y recuperar el rendimiento laboral y se basan en el control del estrés, el ensayo conductual y la potenciación del autocontrol. En ocasiones, es necesario un breve periodo de baja laboral y en los casos más graves hay que recurrir a los fármacos antidepresivos.

La solución más eficaz para prevenir este síndrome pasaría por el establecimiento de cursos de formación destinados a aumentar la competencia psicosocial, los recursos emocionales del profesional y el fortalecimiento de la salud psicológica de los empleados. El Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) estudia incrementar su oferta formativa de cursos para el tratamiento y control del estrés y de la inteligencia emocional aplicada al trabajo, así como otras acciones para potenciar los recursos emocionales de los empleados públicos.

Respecto a las medidas de prevención, Bravo Jiménez (Martín García,20032) destaca la imposibilidad de señalar ninguna dimensión absolutamente efectiva frente al burnout. Según él, una vez aparecido el síndrome difícilmente se puede recuperar a la persona, dado que muchos de los casos requieren de tratamiento médico ó farmacológico, lo cual hace que la mayoría de las intervenciones estén guiadas hacia la prevención. Si bien es cierto que con ayuda de la psicología social se puede hablar de estrategias más generales que busquen cambios en nuestras respuestas fisiológicas o estrategias conductuales, la complementariedad entre las mismas multiplicaría los beneficios. De igual forma, no se puede olvidar que dicha prevención no puede ir solamente encaminada hacia el bienestar del propio trabajador, sino que se debe tener en cuenta que trabaja en equipo con otras personas, dentro de una organización determinada.

CAPITULO III

METODOLOGIA

CAPÍTULO III

Para realizar el presente trabajo de investigación se ha utilizado un tipo de metodología tanto cualitativa como cuantitativa. A continuación expondremos el diseño de investigación utilizado para abordar la problemática, el cual es de tipo exploratorio-descriptivo y responde a los siguientes objetivos:

3.1. Objetivos.

3.1.1. Objetivo General

Explorar el síndrome de burnout en empleados gastronómicos de cuatro restaurantes de la ciudad de Mar del Plata.

3.1.2. Objetivos específicos

Detectar si se presentan signos y síntomas del síndrome del burnout en empleados gastronómicos que realizan su actividad laboral en cuatro restaurantes de categoría medio-alta de la ciudad de Mar del Plata durante el mes de marzo del 2006.

Analizar la presencia de diferencias en las puntuaciones de la escala y sus dimensiones en función de género, edad y nivel de instrucción.

Analizar las relaciones entre condiciones laborales y presencia de burnout en las muestras bajo estudio, particularmente en lo referido al puesto laboral desempeñado (camarero, adicionista, cocinero, ayudante de cocina, personal de limpieza).

3.2 Descripción de la Muestra.

La totalidad de la muestra ha quedado constituida por 34 sujetos, empleados en cada uno de los cuatro restaurantes seleccionados (Tiziano, La Guapa, Teo, y Parrilla Garay) en la ciudad de Mar del Plata. La cantidad real de empleados de estos restaurantes es de 35 sujetos pero sólo 34 encuestas de MBI y entrevistas semidirigidas fueron completadas

A continuación se expondrá la descripción de la totalidad de la muestra en la que los sujetos han respondido al cuestionario del MBI y a la entrevista semidirigida.

3.2.1 Distribución de la muestra según género.

Genero	F	%
Masculino	28	82,5
Femenino	6	17,6
Total	34	100

3.2.2 Distribución de la muestra según nivel de instrucción.

Nivel de instrucción	F	%
Secundario completo	13	38,2
Secundario incompleto	2	5,9
Terciario	11	32,3
Universitario incompleto	5	14,7
Primario	3	8,8
Total	34	100

3.2.3. Distribución de la muestra según puesto de trabajo desempeñado.

Puesto de trabajo desempeñado	F	%
Camarero	15	44,1
Ayudante de cocina	3	8,8
Cocinero	5	14,7
Encargado	4	11,8
Cafetero	1	2,9
Personal de limpieza	3	8,8
Bachero	3	8,8

3.2.4. Distribución de la muestra según la antigüedad en el puesto desempeñado.

Antigüedad en el puesto	F	%
Menos de un año	6	17,6
Un año	5	14,7
Mas de 1 año	9	26,5
Dos años	9	26,5
3 años	5	14,7

3.2.5. Distribución de la muestra según rango de edades

Rango de edades	F	Fa	%	% a
18 – 25	18	18	52.94	52.94
26 – 33	7	25	20.5	73.44
34 – 41	9	34	26.47	100

X= 34.

3.3 Instrumentos.

Los instrumentos utilizados fueron: entrevista de tipo semidirigida (ver anexo), y el Maslach Burnout Inventory (MBI), en su versión adaptada al español. Esta escala consiste en un cuestionario de fácil aplicación que explora el síndrome de burnout y es el instrumento más utilizado en todo el mundo para abordar esta problemática en el ámbito de la salud, aunque también pudimos observar su aplicación en otras investigaciones a nivel local, como por ejemplo; hotelería, empleados bancarios, empleados en medios de transporte.

3.3.1. Escala "Maslach Burnout Inventory", (Maslach C. Jackson S.E, 1986), versión adaptada al español.

Se trata de un inventario autoadministrado constituido por 22 ítems, en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del empleado en su trabajo y hacia los clientes; este valora los tres aspectos fundamentales del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo.

La subescala de cansancio emocional (CE) valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 ítems (1; 2; 3; 6; 8; 13; 14; 16; 20). Cuanto más alta es la puntuación mayor el cansancio emocional, siendo la puntuación máxima de 45.

La subescala de despersonalización (DP) valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia

los otros. Consta de 5 ítems (5; 10; 11; 15; 22) y la puntuación máxima es de 30.

La subescala de realización personal en el trabajo (RP) evalúa los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo. Consta de 8 ítems (4; 7; 9; 12; 17; 18; 19; 21). A mayor puntuación mayor realización personal y menor desgaste, siendo su puntuación máxima de 40.

Altas puntuaciones en las dos primeras escalas (cansancio emocional, y despersonalización) y bajas en la tercera (realización personal) podrían ser la expresión de la presencia del síndrome.

Este cuestionario tiene un formato de respuesta de tipo Lickert de 0 a 6 puntos (0 equivale a “nunca” y 6 a “todos los días”) de esta manera el entrevistado responde con que frecuencia siente que le ocurre lo que afirma cada ítem.

El síndrome de desgaste profesional es una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles de intensidad, y no como una variable dicotómica. Las tres subescalas presentan una alta consistencia interna y una fiabilidad de 0,90.

3.3.2 Entrevista semidirigida.

Este instrumento consta de diez preguntas a las cuales el sujeto responde optando según las diferentes opciones dadas. Estas preguntas indagan acerca de la relación entre los empleados entre sí y con el dueño, conformidad con relación al sueldo, tiempo libre,

contacto con el cliente, tipo de satisfacción laboral. Además el entrevistado debe consignar edad, sexo, estudios cursados, cantidad de horas de trabajo, puesto de trabajo desempeñado, antigüedad en el puesto y si tiene experiencia previa en éste.

El objetivo de administrar una entrevista semidirigida fue corroborar los datos del MBI, tomando como referencia las variables que conforma el instrumento.

3.4. Procedimiento.

En primer lugar se gestionaron las autorizaciones correspondientes a través de los responsables, los cuales nos dieron el permiso correspondiente para la realización de la tarea dentro de su comercio.

La encuesta del MBI y la entrevista fueron entregados en forma conjunta a cada uno de los empleados para ser respondidos en forma escrita y anónima. Luego recogimos los instrumentos y procedimos al análisis e interpretación de los mismos con relación a las variables de los objetivos de investigación planteados. De las 35 encuestas y entrevistas entregadas, 34 fueron completadas en su totalidad.

CAPITULO IV

ANALISIS DE DATOS

Capítulo IV.

En un primer momento procedimos a calcular la suma de los ítems obtenidos por cada uno de los sujetos en cada escala (como podrá verse en el anexo 3, tabla de valores de cada escala por sujeto) sin detectar aparentemente la existencia de burnout en ninguno de ellos.

En segundo lugar se calculó la media para observar como se posiciona la muestra respecto a cada uno de los tres conceptos indagados por cada escala (como puede verse en la tabla 7). Se observó que los puntajes en la primera y segunda escalas eran bajos (2, 3 para CE y 1, 6 para DP) teniendo en cuenta que el máximo de puntuación es cinco. Además se calcula la media en cada escala reagrupando la muestra total según el restaurante al que corresponde cada sujeto, de acuerdo a la edad que posee, al género al que pertenece, estudios cursados y según al puesto laboral que desempeña (como podrá verse en las tablas 2, 3, 4 , 5 y 6).

Con relación a los datos anteriores, teniendo en cuenta que los valores obtenidos en C.E y D.P son bajos y el valor de R.P es relativamente alta (3,6), podríamos inferir que no nos encontraríamos frente a la existencia del síndrome de burnout en los empleados de los cuatro restaurantes seleccionados de la ciudad de Mar del plata: Tiziano, la Guapa, Parrilla Garay y Teo.

Valores significativos hallados por escala.

Tabla n° 1

Escalas	Valores			
	Valor máximo posible	Valor máximo hallado	Valor mínimo posible	Valor mínimo hallado
CE	45	42	0	6
DP	25	23	0	0
RP	40	44	0	12

A partir de esta tabla observamos que en la escala C.E el puntaje máximo hallado es de 42 encontrándose por debajo del máximo posible, en la escala D.P es 23 siendo menor a 25 que es el puntaje máximo posible, mientras que en la escala R.P el puntaje máximo observado es superior a 40, por lo cual podemos decir que no encontraríamos ningún sujeto que manifieste la existencia del síndrome de acuerdo a los puntajes obtenidos.

Comparación de las medias en cada escala en la muestra total.

Tabla n° 2.

Escalas MBI Media de la muestra total		
Escala	Media	Desvío estándar
C.E	2,3	1,02
D.P	1,6	1,23
R.P	3,61	0,93

A partir de los valores de desvío estándar obtenidos podemos decir que se trata de una muestra que presenta una distribución con una dispersión elevada. Es decir que se trata de una distribución heterogénea; los sujetos no se agrupan de manera homogénea alrededor de un valor

central. En relación a la escala realización personal, se encuentran discrepancias respecto de las otras dos, no sólo la media de puntaje es más elevada sino que el desvío estándar muestra que la distribución tiende a ser homogénea, con una buena dispersión.

Comparación de las medias en cada escala según restaurantes.

Tabla n° 3.

		GRUPO - RESTAURANTES			
		Tiziano	La Guapa	P. Garay	Teo
MEDIAS	CE	2,29	2,71	1,78	2,42
	DP	2,28	2,00	1,12	1,02
	RP	3,54	3,44	3,78	3,71

En este cuadro a partir de la comparación de las medias de los diferentes restaurantes, podemos observar que las correspondientes a las dos primeras escalas son bajas, mientras que las de realización personal son relativamente altas respecto a las anteriores, sin embargo esta diferencia no muestra significación importante para hablar de presencia/ausencia de burnout.

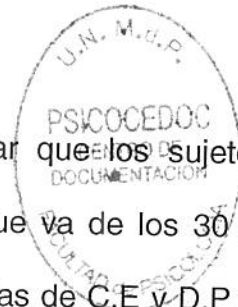
En los restaurantes Tiziano, la Guapa y Teo no encontramos diferencias significativas en relación a las medias de las escalas de CE, DP y RP mientras que en la parrilla Garay observamos los niveles más bajos en las medias de CE, DP y el nivel mas alto de RP en relación al resto de los restaurantes.

Comparación de las medias en cada escala según edades.

Tabla n° 4.

Escalas	Edades		
	18 – 25	26 – 33	34 - 41
CE	2,67	2,44	1,72
DP	2,09	1,77	0,84
RP	3,20	3,61	3,94

A partir de este cuadro podemos observar que los sujetos de la muestra que corresponden a la franja de edad que va de los 30 a los 33 años presentan las medias más altas en las escalas de C.E y D.P mientras que en la escala RP no se encuentran diferencias importantes entre las diferentes franjas de edades.



Comparación de las medias en cada escala según el género.

Tabla n° 5.

		GENERO	
		FEMENINO	MASCULINO
MEDIAS	CE	1,91	2,47
	DP	1,20	1,80
	RP	4,27	3,31

A partir de este cuadro podemos observar que los valores de medias son mayores en el género masculino en la escalas de DP y CE mientras el valor de la media en la escala de RP es mayor en el género femenino.

Comparación de las medias en cada escala según estudios cursados.

Tabla n° 6

ESTUDIOS CURSADOS					
		1°-2° incomp.	2° Poli compl.	3°-Univ. Incomp.	3° -Univ. Compl.
MEDIAS	CE	2,32	1,93	2,85	2,52
	DP	1,63	1,16	2,37	1,82
	RP	2,92	3,71	3,29	3,81

En el cuadro anterior se observa que la media en la escala de RP es más elevada en la porción de la muestra que mayor nivel de instrucción presenta (estudios terciarios o universitarios completos). Asimismo, la media de RP del grupo de menos estudios (primario o secundario incompleto) es la más baja registrada. Las medias de CE y DP no muestran puntajes que den cuenta de la influencia de dichas variables.

Comparación de las medias en cada escala según puesto laboral.

Tabla n° 7.

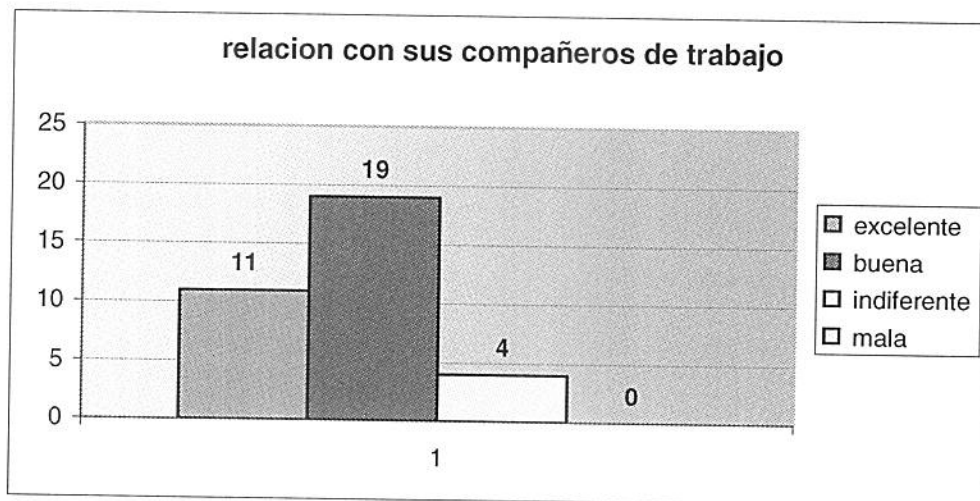
PUESTO LABORAL					
		Camarero	Bachero-limpieza	Cocinero-ayud.cocina-cafetero	Adicionista-Encarg.
MEDIAS	CE	2,32	2,44	2,32	2,56
	DP	1,64	1,64	1,49	2,28
	RP	3,57	3,20	3,44	3,58

A partir de la tabla anterior, podemos decir que no se encuentran puntajes significativos en ninguna de las tres escalas con respecto a los diferentes puestos laborales. Por lo que no parece existir relación entre los distintos puestos ocupados por los miembros de los restaurantes y la presencia del síndrome de burnout.

Tendencias de respuesta de la entrevista semidirigida.

Tabla n° 8.

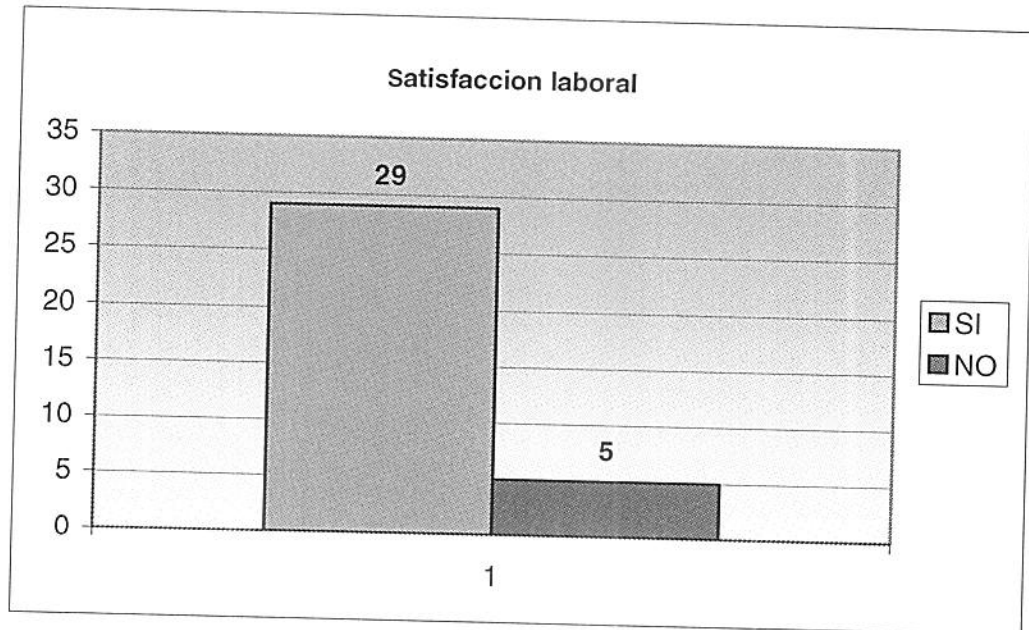
Relación con sus compañeros dentro del trabajo	Frecuencia	%
Excelente	11	32,3
Buena	19	55,2
indiferente	4	11,7
Mala	0	0
otra / especifique:	0	0



Se puede observar que el valor de las respuestas obtenidas por los sujetos respecto a la relación laboral varía entre excelente y buena, ya que sólo cuatro sujetos de la muestra respondieron que la relación laboral les resultaba indiferente y ninguno de ellos considera de forma negativa la relación con sus compañeros.

Tabla nº 9.

Satisfacción laboral	Frecuencia	%
Si	29	85
No	5	14

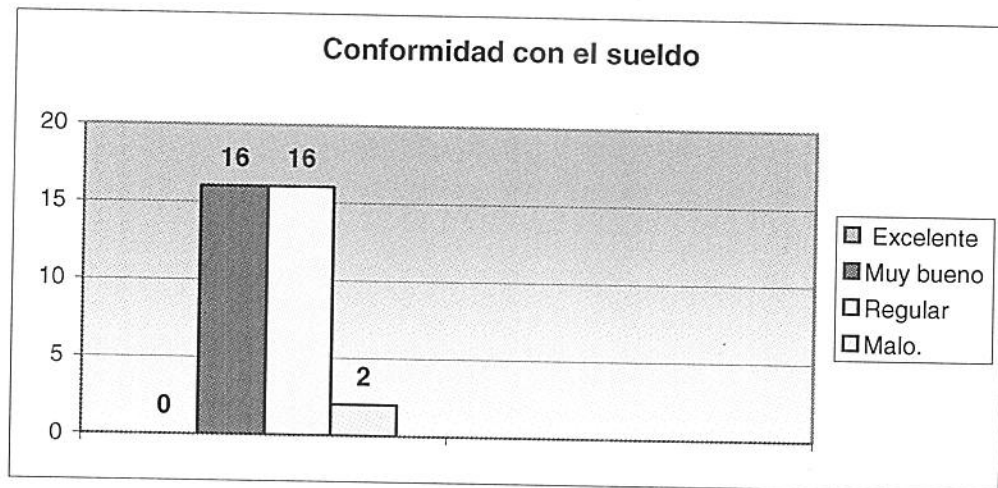


Se puede observar de acuerdo a las respuestas obtenidas que el 85% de los sujetos de la muestra se encuentra satisfecho con su trabajo , siendo solo un 14% los sujetos que se encuentran insatisfechos con el mismo.

Tabla n° 10.

Conformidad con el sueldo	Frecuencia	%
Excelente	0	0
Muy bueno	16	47
Regular	16	47

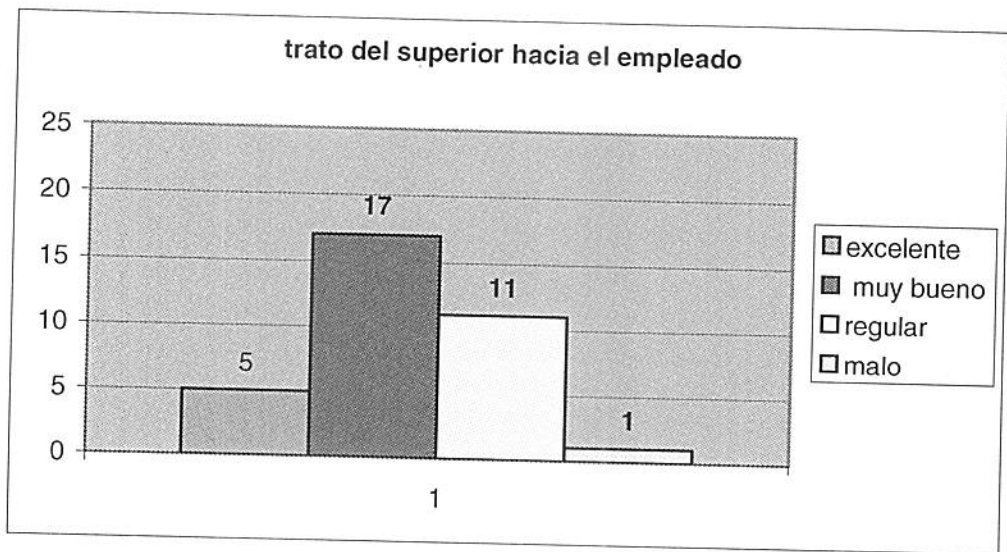
Malo.	2	5,8
-------	---	-----



De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 90% de la muestra se encuentra medianamente conforme con el sueldo, ya que un 47% respondió regular, y el otro 47%, bueno , obteniendo un 0 % en excelente, mientras que el 5,8% de la muestra se encuentra en disconformidad con el sueldo.

Tabla n° 11.

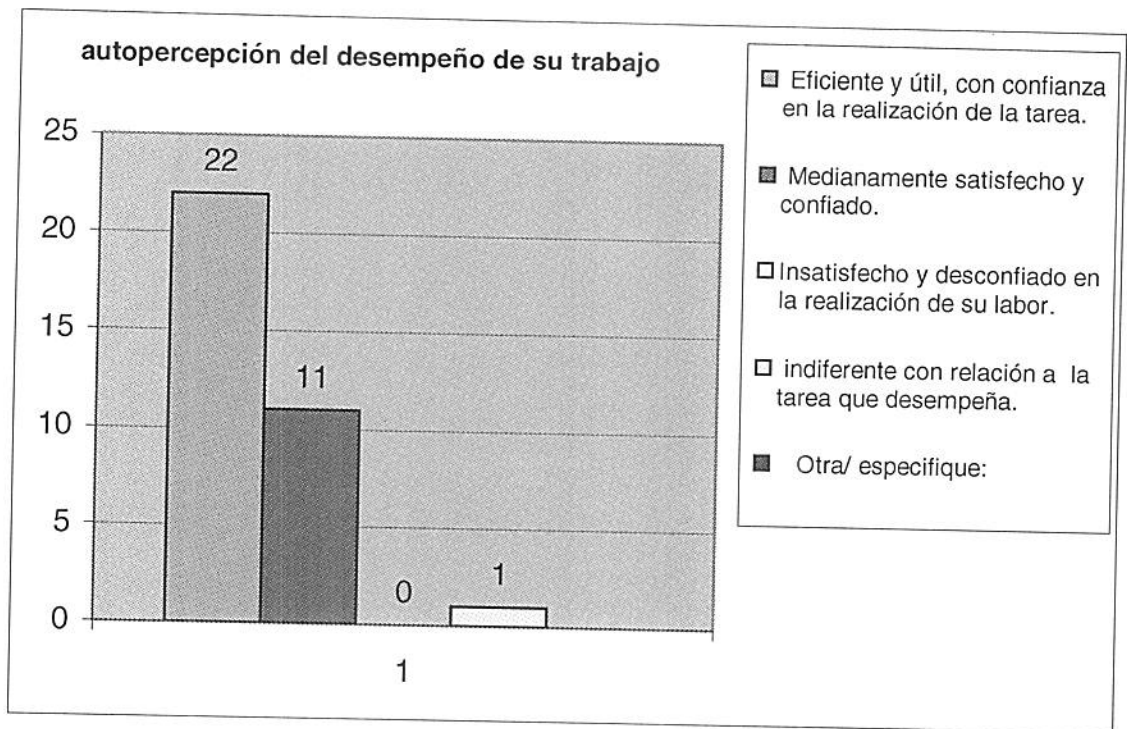
Trato del superior hacia el empleado	frecuencia	%
Excelente	5	14,7
Muy bueno	17	50
Regular	11	32,3
Malo	1	2,9



De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar que el 64,7% de la muestra considera que el trato del superior hacia el empleado es excelente / muy bueno muy bueno mientras que un 32,3 considera que es regular y solo un 2,9 que es malo.

Tabla n° 12.

Auto percepción del desempeño de su trabajo	frecuencia	%
Eficiente y útil, con confianza en la realización de la tarea.	22	64,7
Medianamente satisfecho y confiado.	11	32,3
Insatisfecho y desconfiado en la realización de su labor.	0	0
Indiferente con relación a la tarea que desempeña.	1	2,9



A partir de este gráfico podemos observar que el 64,7 % de sujetos se percibe eficiente y útil en el desempeño de su trabajo, un 32,3% se encuentra medianamente satisfecho y solo un 2,9% se percibe indiferente con relación a la tarea que desempeña, no encontrando en la muestra sujetos insatisfechos y desconfiados en la realización de su labor.

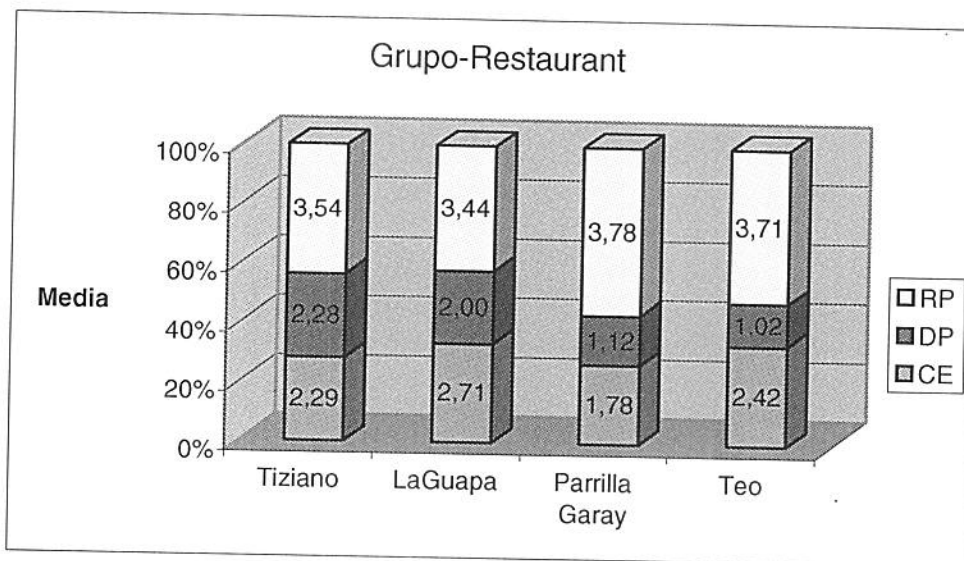
CAPITULO V

RESULTADOS

Capítulo V

Gráfico sobre las medias en las escalas de cada restaurante.

Gráfico 1

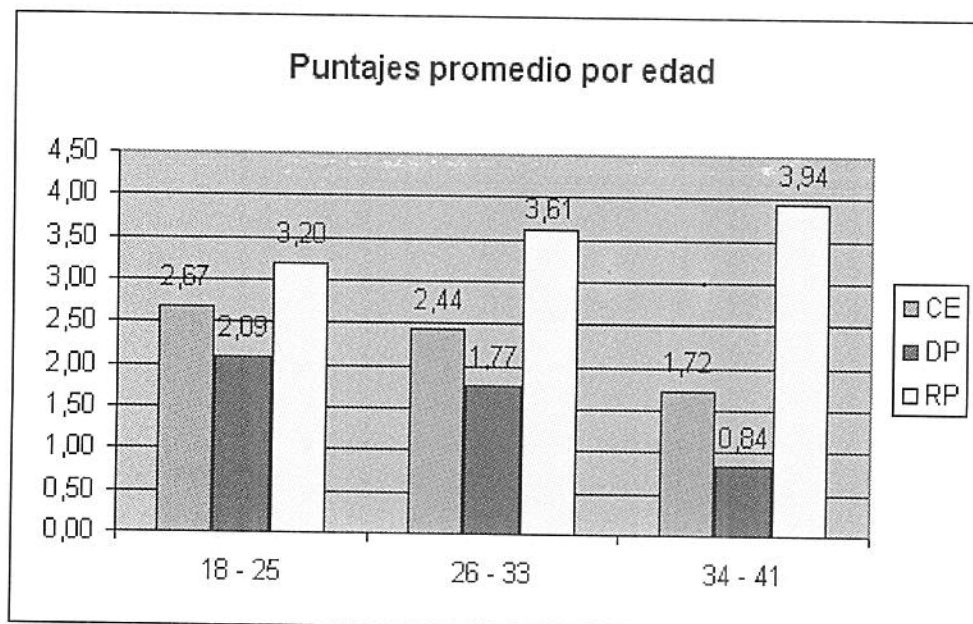


A partir de este gráfico podemos observar un mayor nivel de realización personal en parrilla Garay en relación a los demás restaurantes, lo cual podría deberse al buen clima laboral percibido en el momento de la aplicación de los instrumentos y a la buena relación entre empleados y de estos con el dueño constatada en las respuestas dadas en las entrevistas realizadas a los sujetos, que pueden ser corroboradas en el anexo 2 de matriz de datos. Por otra parte, este nivel de realización personal se podría deber a que el rango de edades de los empleados de esta parrilla es mayor que el resto para los cuales su trabajo podría ser

considerado un oficio gratificante a nivel personal, realizado desde hace tiempo y con exclusividad. Por otra parte observamos en esta parrilla las medias mas bajas (en relación a los otros restaurantes) de C.E y D.P, lo cuál también podría deberse a lo anteriormente expuesto. Respecto al resto de los restaurantes podríamos decir que los valores de la medias no difieren en gran medida; lo cuál se podría deber a la similitud de éstos con relación a : modalidad de trabajo, categoría del restaurante, calidad del servicio, jerarquización de los puestos, tipo de gente que concurre, clima laboral, relaciones interpersonales entre empleados y de éstos con el dueño, edad de los empleados.

Gráfico sobre las medias en cada escala según las edades.

Gráfico 2



A partir de este gráfico podemos observar que los sujetos de la muestra que corresponden a la franja de edad que va de los 30 a los 33 años presentan las medias más altas en las escalas de C.E y D.P lo cual se podría deber a que en esta edad las personas en su mayoría atraviesan un momento crítico de toma de decisiones respecto a su proyecto de vida a nivel laboral, personal, social, emocional, lo cuál acarrearía un importante desgaste físico y mental que tal vez tendría relación con los valores que presentan los sujetos en estas escalas. También observamos que el menor valor de media en la escala de R.P corresponde a la franja de edad que va de los 18 a los 21 años. De esto podríamos inferir que tal vez se deba a que algunos de estos jóvenes consideran su puesto laboral como algo “transitorio” en su vida ya que nos referimos en la mayoría de los casos a estudiantes o jóvenes que no se dedican con exclusividad a la gastronomía teniendo otras expectativas y proyectos.

Gráfico sobre las medias en cada escala según el género.

Gráfico 3

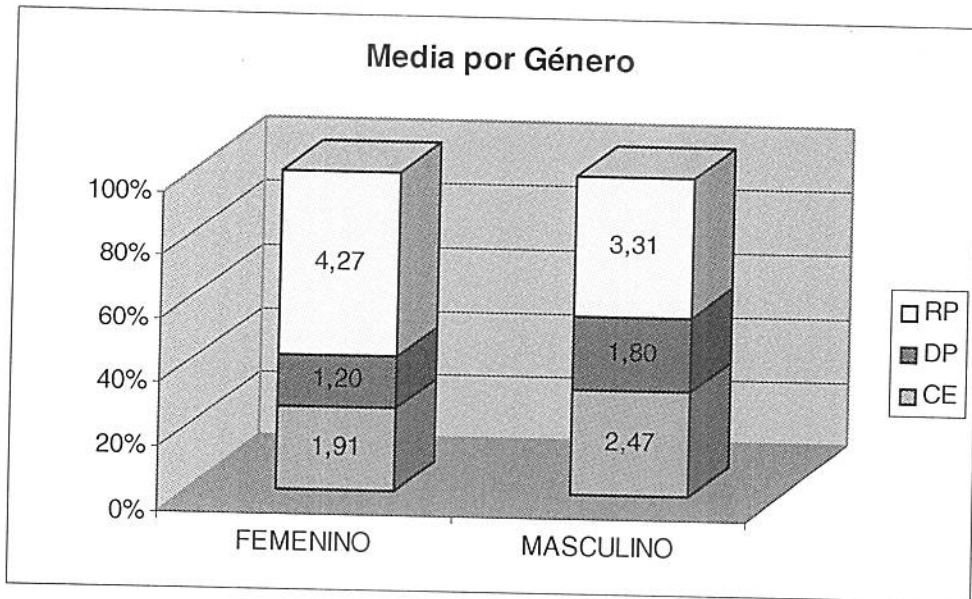
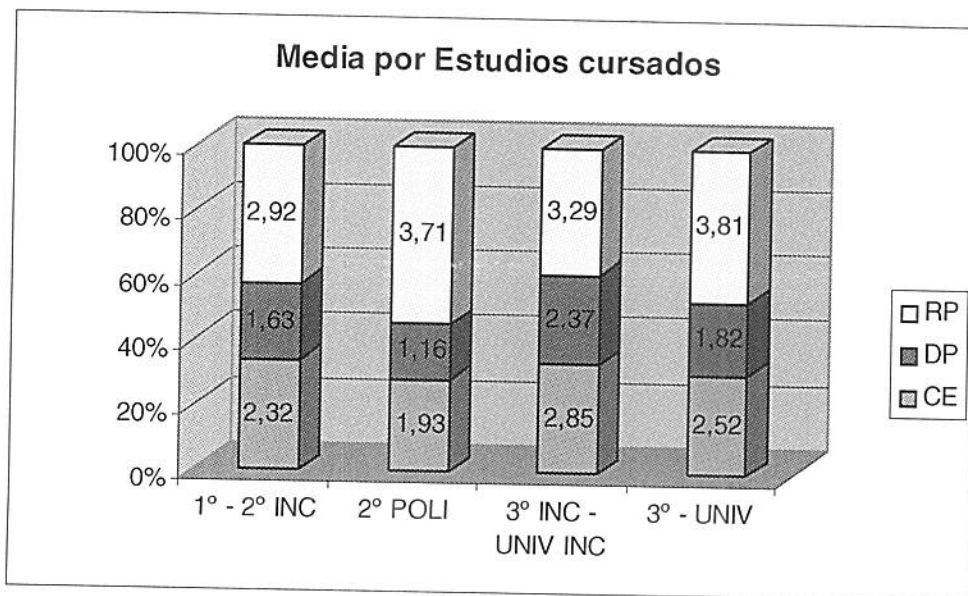


Gráfico sobre las medias en cada escala según los estudios cursados.

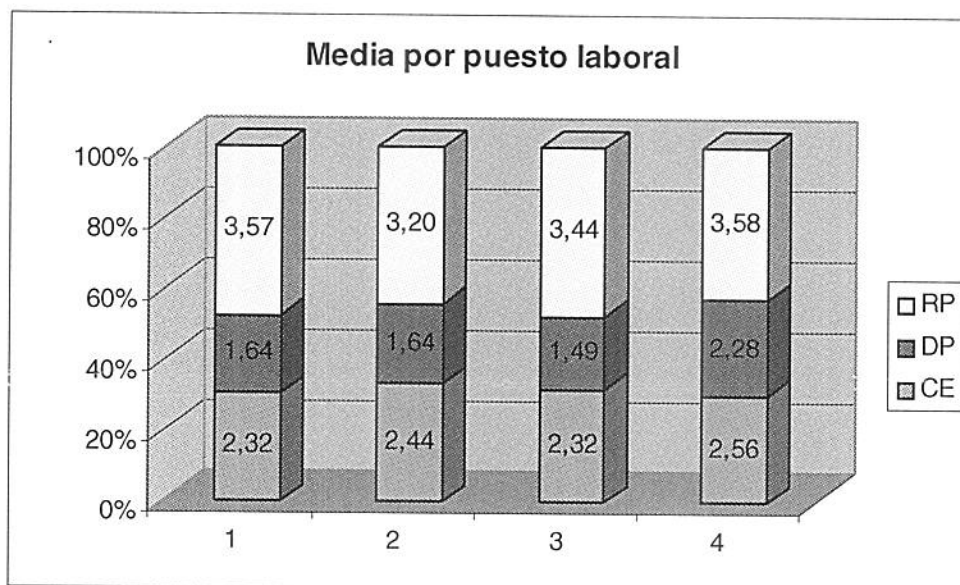
Gráfico 4



Observamos a partir de este gráfico que los dos mayores valores de media de la escala de realización personal corresponden a los sujetos que cuentan con secundario / polimodal completo o terciario/ universitario completo. Esto podría deberse a que estas personas al haber completado su estudio se sienten realizados por haber cumplido con una expectativa de logro personal, llevando tal vez a cabo su trabajo en el restaurante con una mayor actitud positiva y gratificante.

Gráfico sobre las medias en cada escala según el puesto laboral.

Gráfico 5.



A partir de los valores de las medias de las diferentes escalas observados en este gráfico podríamos decir que las diferencias en los

puestos laborales no parecerían tener incidencia en la existencia del síndrome de burnout.

Gráfico sobre las medias en cada una de las escalas de la muestra.

Gráfico 6.



Como puede verse en este último gráfico y teniendo en cuenta los precedentes, podríamos inferir que los empleados de los mencionados restaurantes de la ciudad de Mar del Plata (Teo, Tiziano, La Guapa, Parrilla Garay), en el mes de marzo del año 2006, no presentarían indicadores que den cuenta del síndrome de burnout.

Según los resultados obtenidos, al no haberse detectado la existencia del síndrome, esto podría deberse a que, a pesar de ser Mar del Plata una ciudad turística, durante el mes de marzo se reduce notablemente la

afluencia de turistas por haber finalizado la temporada, no estando expuestos los empleados gastronómicos a mayores presiones y demandas laborales.

Otro factor que incidiría en la ausencia de indicadores que den cuenta del síndrome en los empleados gastronómicos de dichos lugares, sería el hecho de que el mayor porcentaje de sujetos de la muestra trabajan ocho horas diarias y su antigüedad en el puesto es menor a los tres años (como puede verse en los datos obtenidos a partir de la entrevista), lo cuál podría aumentar los niveles de motivación laboral no incrementando en los trabajadores el desgaste psíquico y físico.

Por otra parte con relación a la interpretación de los datos de la entrevista podemos observar que, a partir de las respuestas dadas por los sujetos, los empleados en su mayoría presentan una buena relación con sus compañeros y de éstos con el dueño del restaurante, como así también pudo observarse conformidad con relación al sueldo recibido, una autopercepción eficiente y útil del desempeño en su trabajo y un trato gratificante hacia el cliente. Todo esto daría cuenta de un buen clima de trabajo, gratificación y motivación laboral en los cuatro restaurantes en general, lo cuál pudo ser a su vez observado en el momento de aplicación de los instrumentos.

Finalmente esto sería congruente con los datos cuantitativos analizados, los cuáles indicarían la inexistencia del síndrome de burnout en estos empleados de estos cuatro restaurantes seleccionados de la ciudad de Mar del Plata.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

Capítulo VI.

A partir de la segunda mitad del siglo pasado el mundo de la producción, del ambiente, y de las condiciones de trabajo han sufrido grandes cambios; estamos viviendo una revolución científica y tecnológica producida por la introducción de las nuevas tecnologías informatizadas. La vida laboral sufrió modificaciones, cambiando las características del empleo, su organización, y contenido, las calificaciones, las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Los horarios de trabajo, las tareas predeterminadas, el trabajo para toda la vida y los sueldos fijos perdieron vigencia. Ya no se necesita la mano de obra masiva sino emplear la “ fuerza del conocimiento”.

Todos estos cambios sumados a factores como la monotonía, la automatización, la cibernética, la inadecuada distribución de los horarios y de las condiciones de trabajo, las horas extraordinarias, la inseguridad del clima laboral, la excesiva carga física y mental del trabajo, la incompatibilidad del trabajador al puesto del trabajo van a influir sobre la salud física y psíquica del trabajador. Además estamos ante una sociedad individualista caracterizada por la caída de los lazos sociales y de la solidaridad, por una competencia desmedida y por la búsqueda del éxito como camino a la realización personal, gracias a la implementación de políticas neoliberales y de los efectos de la globalización.

Todos estos fenómenos son causantes de tensión nerviosa, ansiedad, stress laboral, enfermedades psicosomáticas, los cuales se pueden observar en las organizaciones a través de la alta rotación, el ausentismo, la insatisfacción laboral, y los conflictos en las relaciones interpersonales.

Podríamos decir entonces que el trabajo se volvería esencialmente patógeno cuando en realidad debería funcionar como operador de salud.

Siendo conscientes de esta situación social, económica y política, y de su influencia en la realidad de nuestro país, el cual ha atravesado estos últimos años importantes crisis en el ámbito laboral, nos interesó investigar el síndrome del burnout, como un tipo de distress laboral. Vivimos día a día luchando contra condiciones precarias de trabajo y ante la existencia de una gran lista de desempleados, adaptándonos a actividades no compatibles con nuestra formación, trabajando muchas veces a disgusto y recibiendo por lo general un salario que no cumple con nuestras expectativas. Es por todo esto y más que a partir de este trabajo de investigación quisimos indagar sobre la presencia o no de este síndrome en empleados gastronómicos de estos cuatro restaurantes de categoría medio-alta de la ciudad de Mar del Plata. Seleccionamos el ámbito gastronómico sabiendo del desgaste y la presión que lo caracteriza y más aún en la ciudad de Mar del Plata por ser una ciudad turística; además observamos a partir de la exploración bibliográfica que este ámbito no había sido antes abordado, por lo tanto podría tratarse éste de un estudio novedoso que abriría la posibilidad para ulteriores investigaciones. Nuestro trabajo se trataría de un pequeño

relevamiento para ilustrar ya que tomamos como muestra solo cuatro restaurantes de la ciudad de Mar del Plata.

La conclusión a la que pudimos arribar a partir de este trabajo es que a pesar de la compleja situación laboral antes expuesta no se han observado indicadores que den cuenta del síndrome del burnout en los empleados gastronómicos de estos cuatro restaurantes de la ciudad de Mar del Plata durante el mes de marzo del 2006. Una de las causas es debido a que los valores de las medias en las dimensiones de C.E y D.P son bajas y los de la dimensión de R.P son relativamente altos (contrariamente a lo que ocurre cuando hay existencia del síndrome) .

Según los resultados obtenidos, al no haberse detectado la existencia de indicadores que den cuenta del síndrome, esto podría deberse a que, a pesar de ser Mar del Plata una ciudad turística, durante el mes de marzo se reduce notablemente la afluencia de turistas por haber finalizado la temporada, no estando quizás expuestos los empleados gastronómicos a mayores presiones y demandas laborales como ocurre en plena temporada de verano (durante los meses de enero y febrero) como también en vacaciones de invierno (mes de julio).

Otro factor que incidiría en la ausencia de indicadores que den cuenta del síndrome en los empleados gastronómicos de dichos lugares, sería el hecho de que el mayor porcentaje de sujetos de la muestra trabajan no más de ocho horas diarias , que su antigüedad en el puesto es menor a los tres años ; que se trata en su mayoría de restaurantes de categoría medio-alta donde los empleados tal vez cuentan con buena propina, se encuentran en

un ámbito de trabajo confortable, con adecuadas condiciones de trabajo, calidad del servicio, jerarquización de los puestos y un buen clima laboral.

Podríamos pensar que todo esto llevaría a incrementar los niveles de motivación laboral y disminuir el desgaste psíquico y mental.

Por otra parte podemos observar que los empleados de dichos restaurantes presentan en su mayoría una buena relación con sus compañeros y de éstos con el dueño , como así también pudo observarse conformidad con relación al sueldo recibido, una autopercepción eficiente y útil del desempeño en su trabajo y un trato gratificante hacia el cliente. Todo esto daría cuenta de un buen clima de trabajo, gratificación y motivación laboral en los cuatro restaurantes en general, lo cuál pudo ser a su vez observado en el momento de aplicación de los instrumentos.

También inferimos que pudo haber influido en los resultados el grado de deseabilidad social de los empleados debido a que tal vez los mismos hayan respondido de acuerdo a lo que ellos creían que el dueño esperaba o deseaba que contesten.

Por otra parte creemos que es fundamental que toda organización: brinde oportunidad a las personas para que desarrollen sus potencialidades, evite la sobrecarga laboral, optimice sus condiciones y ambiente de trabajo, reconozca sus empleados, ofrezca salarios dignos, motive a sus trabajadores y les garantice el cumplimiento de su contrato. Pues, observamos diariamente en la actualidad como se prioriza el incremento del rédito económico en detrimento del bienestar físico y mental del empelado.

Desde lo individual, no debemos permitir que los conflictos laborales alteren nuestras vidas presentes, perturbándonos en otros aspectos como los familiares, de pareja o de la vida social, causándonos padecimientos físicos y emocionales. Y si no logramos que no influyan de forma decisiva en nuestra vida debemos ser conscientes de la necesidad de pedir ayuda especializada consultando con profesionales de la salud.

Nos parece de vital importancia tener en cuenta todas las medidas necesarias para prevenir la posible aparición del síndrome en éste ámbito gastronómico.

Esperamos que esta rica experiencia desde nuestro lugar de estudiantes de psicología sirva además al lector para conocer la existencia de este síndrome, tomar conciencia de la nocividad del mismo, y de las condiciones socioeconómicas y políticas que influyen en su aparición, así como también para que pueda detectar la aparición del mismo o mejor aun prevenirlo.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Arias, P. y otros: "Estrés y proceso de enfermedad"-Edit.Biblos-Bs As, (1998).
- De Angelis, Nilda C. "Síndrome de Burnout".
- Dejours C." Trabajo y desgaste mental" .Humanitas – Bs As, (1990).
- Freudenberger, H.J (1974) The staff burnout. Journal of social issues, Gil Monte, P. (2002). " Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout inventory - General survey". Salud pública de México, vol. 44.
- Goldvarg, N.P. " El estrés y el síndrome de burnout en los profesionales de la salud"- En claves en psicoanálisis y Medicina n° 17-18,Bs As, (2000).
- Heuman E. Wolfberg y otros: " Los grupos de reflexión en la labor preventiva"- Claves en psicoanálisis y Medicina-n° 17 y 18- Bs As (2000)
- Hernandez Sampieri R, Battista y otros " Metodología de la investigación", Ed. Ma. Grawtill.
- Maslach, C. y Jackson S.E (1982). Burnout in healths profession: A social psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls(eds), social psychology of health and illness. Hillsdale N.J Erlbaum.
- Maslach C.Jackson S.E, (1986)." Maslach Burnout Inventoty". Manual Research Edition. University of California. Palo Alto C.Aconsulting psychologist press.
- Maslach, C. y Shaufeli, W.B (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W.B Shaufeli, C. Maslach, C. T. Marek (eds), professional

burnout. Recent developments in theory and research London: Taylor y Francis.

Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997). The truth about burnout. San Francisco, C.A Jossey Bass.

Padua, J. "Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales". Fondo de cultura económica, (1987).

Peiró, M.J y Salvador, A (1993). Control del estrés laboral. Madrid: Eudema.

Peiró J. y Gil Monte P. "Desgaste psíquico en el trabajo : " El síndrome de quemarse". Ed. Síntesis, (1997).

Pines, A y Kafry, D. (1978) Doping with burnout. Ponencia presentada en la convención anual de la American Psychology Association. Toronto.

Pines, A; Aronson, E y 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. M, Aronson E. Career, (1988), "Burnout: causes and cures". New York. Free Press.

Pines, A. (1993) Burnout: An Existential Perspective. In: W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.). Professional burnout: recent developments in theory and research (35-51). London: Taylor & Francis

Redondo A., (2002)." Módulo de circulación interna de la Universidad Nacional de Mar del Plata". Cátedra de psicología laboral.

Wolfberg Elsa comp. " Prevención en Salud Mental - Escenarios actuales. Lugar Editorial, Bs As, (2002).

ANEXO 1

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Señor/a:

La presente encuesta se realiza con el fin de la presentación del trabajo de investigación de un grupo de alumnas de la facultad de psicología quienes deben presentar un proyecto como requisito curricular . tanto los datos obtenidos como las mismas encuestas serán usadas con el fin mencionado por lo tanto son anónimas.

Agradecemos su colaboración.

Edad:

Sexo:

Estudios cursados:

Puesto de trabajo desempeñado:

Cantidad de horas:

Antigüedad del puesto:

¿Tiene experiencia previa a este trabajo? :

a. ¿Cómo definiría la relación con sus compañeros dentro del trabajo?.

1. excelente

2. buena

3. indiferente

4. mala

otra / especifique:

b. ¿Cómo definiría la relación con sus compañeros fuera del trabajo?

1. excelente

2. buena

3. indiferente

4. mala

5. otra / especifique:

c. ¿Esta satisfecho con su trabajo?

1. Sí

2. No

d. En el caso que su respuesta haya sido afirmativa ¿qué tipo de satisfacción le brinda?

1. económica
2. Progreso.
3. le permite relacionarse con otras personas
4. Ninguna.
5. otra / especifique

e. ¿Cómo considera usted que desempeña su trabajo?

1. Eficiente y útil, con confianza en la realización de la tarea.
2. Medianamente satisfecho y confiado.
3. Insatisfecho y desconfiado en la realización de su labor.
4. indiferente con relación a la tarea que desempeña.
5. Otra/ especifique:

f. ¿Cómo siente que es el trato de su superior hacia usted?.

1. excelente
2. muy bueno
3. regular
4. malo
5. otra / especifique

g. En su trabajo ¿tiene contacto directo con el cliente?.

1. Si.

2. No.

h. ¿Cómo es el contacto con el mismo?

1. excelente

2. muy bueno

3. regular

4. Malo.

5. Otra /especifique

i. Cuando no esta trabajando que prefiere hacer:

1. Relacionarse solo en su ámbito social.

2. Descansar.

3. Visitar espacios públicos.

4. No relacionarse con personas.

5. Otra/ especifique.

j. ¿Considera que su sueldo es adecuado?.

1. Excelente.

2. Muy bueno.

3. Regular.

4. Malo.

5. Otra / especifique.

Señor/a:

Lea atentamente cada una de las afirmaciones e indique colocando una cruz en el casillero, la frecuencia con la que esto le sucede.

Por ejemplo si en la casilla numerada uno usted siente que frecuentemente le sucede sentirse emocionalmente agotado por su trabajo marcará con una cruz la opción "todos los días" o "varias veces por semana, si por lo contrario no se siente identificado con la casilla marcará con una cruz la opción "nunca". Trate de contestar lo más sinceramente posible.

ANEXO 2

MATRIZ DE DATOS

	nunca	pocas veces	una vez por semana	varias veces x semana	todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes					
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo					
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes					
8. Me siento "quemado" por mi trabajo					
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas					
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente					
12. Me siento muy activo					
13. Me siento frustrado en mi trabajo					
14. Creo que estoy trabajando demasiado					
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes					
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés					
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes					
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes					
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
20. Me siento acabado.					
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.					
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas.					

sujetos	a	b	C	d	e	f	g	h	i	j	edad	sexo	est. cursados	puesto de trabajo	horas de trabajo	antigüedad del puesto	exp .previa
1	1	2	si	1,3	1	1	si	1	2	2	39	m	2ª.compl.	camarero	12	3 años	no
2	2	2	si	1	1	1	no	-	3	2	19	m	2ª.incompl	ayudante cocina	6	1 año	si.
3	1	2	si	1,2,3,4	1	2	si	2	1,1,3	2	21	m	universitario incompl.	camarero	8	2 años	no
4	2	2	si	1	1	2	no	-	1,3	2	18	m	polimodal	bachero	8	2 meses	no
5	1	3	si	1,3	1	2	no	-	1	3	38	m	terciario	cocinero	8	1,5 año	si
6	2	2	si	1	1	2	si	2	1	3	22	f	2ª compl	camarero	8	1.5 año	si
7	2	3	si	2,3	1	3	si	2	1,3	2	21	m	universitario incompl.	camarero	8	2 años	si
8	2	2	si	1	1	3	no	-	3	3	24	m	primario	ayudante cocina	8	1 año	si
9	2	1	si	2	1	1	si	2	1	2	31	m	universitario	encargado	8	2 años	si
10	3	2	no	1	2	3	si	2	2	3	20	m	terciario	camarero	8	1,5 año	no
11	3	3	no	-	2	3	si	2	1,3	3	28	m	terciario	adicionista	6	1 año	si
12	2	2	si	1	1	3	si	2	1	3	25	f	terciario incompl.	camarero	8	1,5 año	no
13	2	3	si	1	2	3	no	-	1,2	3	21	m	2ª compl	ayudante de cocina	6	2 años	no
14	3	3	no	-	4	4	no	-	1	4	27	m	terciario incompl.	cocinero	8	1 año	si
15	2	2	si	1	2	3	si	3	2	3	19	m	2ª incompl	camarero	8	6 meses	no

Sujetos	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	edad	sexo	Est. cursados	puesto	Hs. de trabajo	Antig.del puesto	Exp. previa
16	1	2	si	1,3	1	2	si	2	1,2,3	2	20	f	terciario incompl.	camarero	8	6 meses	si
17	1	1	si	3	1	1	si	1	3	2	32	m	universitario	encrgado	8	2 años	si
18	3	3	no	1	2	3	no	-	2	3	21	m	primario	bachero	6	6 meses	no
19	2	2	si	2	1	2	si	2	1	2	19	m	2ª incompl	camarero	8	1 año	no
20	2	2	si	3	1	3	si	2	1,3	3	22	m	terciario	camarero	8	1,5 año	si
21	1	1	si	1,3	1	2	si	2	1	2	38	m	terciario	camarero	8	3 años	si
22	2	1	si	1,2,3	1	2	si	2	1,2	bueno	39	m	2ª compl.	camarero	8	3 años	si
23	2	2	si	1	2	2	si	2	2	bueno	38	m	2ª compl.	camarero	8	3 años	si
24	2	2	si	1	1	bueno	no	-	1,3	2	40	m	2ª incompl	cocinero	8	2 años	si
25	1	2	si	1	1	2	no	-	1	2	35	m	2ª incompl.	bachero	9	3 años	si
26	1	1	si	2	2	2	si	2	1	2	20	m	2ª compl.	camarero	9	6 meses	si
27	2	2	si	3	2	2	si	2	1	bueno	25	f	2ª compl.	encargada	9	1,5 meses	si
28	2	2	si	3	2	2	no	-	2	bueno	40	f	terciario	limpieza	5	2 años	si
29	1	1	si	1,2,3	2	3	si	2	1,2	3	23	m	terciario	cafetero	9	1,5 meses	si
30	1	1	si	2	2	2	si	1	1,3	2	29	m	primario	camarero	9	1,5 año	si
31	2	2	si	1	1	2	si	2	2	2	31	m	terciario	encargado	9	2 años	si
32	2	2	si	1	1	2	no	-	3	2	28	m	2ª compl	cocinero	9	2 años	si
33	reg.	3	no	-	1	3	no	-	3	4	24	m	universitario incompl.	lavacopas repartidor	9	6 meses	si
34	1	1	si	2	1	1	no	-	1	3	35	f	terciario	cocinero	8	1,7 años	si

ANEXO 3

VALORES DE CADA ESCALA POR SUJETO

Tabla de valores de la suma de los items de cada escala.

Restaurant	Sujeto	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
		puntaje	media	puntaje	media	puntaje	media
Tiziano	1	10	1.1	4	0.8	35	4.38
	2	12	1.3	12	2.4	12	1.5
	3	23	2.5	11	2.2	26	3.25
	4	16	1.7	9	1.8	31	3.88
	5	31	3.4	6	1.2	37	4.63
	6	11	1.2	6	1.2	39	4.88
	7	24	2.6	13	2.6	25	3.13
	8	19	2.1	10	2	26	3.25
	9	33	3.6	29	3.8	24	3
	10	27	3	14	2.8	13	1.63
La Guapa	11	22	2.4	9	1.8	26	3.25
	12	20	2.2	7	1.4	34	4.25
	13	34	3.7	16	3.2	19	2.38
	14	12	1.3	2	0.4	24	3
	15	31	3.4	13	2.6	15	1.88
	16	42	4.6	23	4.6	28	3.5
	17	25	2.7	13	2.6	37	4.63
	18	28	3.1	8	1.6	24	3
	19	14	1.5	3	0.6	33	4.13
	20	16	1.7	6	1.2	35	4.38
Parrila Garay	21	13	1.4	3	0.6	33	4.13
	22	16	1.7	6	1.2	22	2.75
	23	12	1.3	3	0.6	36	4.5
	24	18	2	7	1.4	25	3.13
	25	21	2.3	9	1.8	21	2.63
Teo	26	30	3.3	8	1.6	23	2.88
	27	12	1.3	0	0	29	3.63
	28	12	1.3	0	0	31	3.88
	29	41	4.5	14	2.8	28	3.5
	30	24	2.6	3	0.6	31	3.88
	31	23	2.5	6	1.2	27	3.38
	32	15	1.6	0	0	33	4.13
	33	33	3.6	15	3	21	2.63
	34	6	0.6	0	0	44	5.5
	35						

Tiziano:

$$X_{CE} = 20.6$$

$$X_{DP} = 11.4$$

$$X_{RP} = 26.8$$

La Guapa:

$$X_{CE} = 24.4$$

$$X_{DP} = 10$$

$$X_{RP} = 27.5$$

Parrilla Garay:

$$X_{CE} = 16$$

$$X_{DP} = 5.6$$

$$X_{RP} = 27.4$$

Teo:

$$X_{CE} = 20.2$$

$$X_{DP} = 5.1$$

$$X_{RP} = 24.6$$