

ARTÍCULOS LINEA DE INVESTIGACIÓN CALIDAD DE VIDA LABORAL

GRUPO DE INVESTIGACIÓN ESTUDIOS SOCIO-HUMANOS DEL TRABAJO

UNIVERSIDAD CATOLICA POPULAR DE RISARALDA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

ENERO DEL 2009

**ARTÍCULOS LÍNEA DE INVESTIGACIÓN CALIDAD DE VIDA LABORAL
2009 II**

ASISTENTES DE LÍNEA:

**LEIDY VIVIANA LOPEZ CRUZ
VANESSA PARRA JARAMILLO
DAYHANA RAIGOSA GALLEGO**

ASESORA:

BEATRIZ MARÍN

**UNIVERSIDAD CATOLICA POPULAR DE RISARALDA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
ENERO DEL 2009**

TABLA DE CONTENIDO

- Presentación de la línea Calidad de vida Laboral, por Beatriz Marín Pág. 4
- Artículo La ergonomía cognitiva como una medida de prevención para la carga mental del trabajo, por Leidy Viviana López Cruz..... Pág.6
- Artículo Conciliación del conflicto trabajo- familia: Una Contribución a la calidad de vida laboral; en mujeres cabeza de familia, por Vanessa Parra Jaramillo Pág. 32
- Artículo Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados, por Dayhana Raigosa Gallego..... Pág. 56

PRESENTACIÓN

Los artículos que se presentan a continuación corresponden a los estudiantes de décimo semestre del año 2009-II que participaron en la Línea de Investigación en *Calidad de Vida Laboral*, línea que se encuentra vinculada al Grupo de Investigación: *Clínica y Salud Mental*, adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y de la Educación.

Dichos artículos son el fruto de las búsquedas y construcciones que realizaron cada uno de los estudiantes durante un año y medio de residencia en la Línea de Investigación. Los temas y fenómenos que allí se proponen, posibilitaron la discusión y el debate desde la perspectiva organizacional.

El proceso de construcción de los documentos implicó la realización de permanente seguimiento, revisión, corrección y lectura, tanto interna como de pares externos, lo que permitió que finalizando el período de residencia en la Línea de Investigación contaran con artículos apropiadamente elaborados, correspondientes a procesos de participación en una Línea de Investigación.

El artículo denominado: *“FORMACIÓN EN CREENCIAS DE EFICACIA. UNA PROPUESTA PARA REDUCIR EL BURNOUT Y OPTIMIZAR LOS NIVELES DE ENGAGEMENT EN EMPLEADOS”* elaborado por la estudiante DAYHANA RAIGOSA GALLEGO, aborda dos fenómenos psicológicos contemporáneos, alrededor de los cuales apenas se ha empezado a producir teorizaciones fruto de procesos investigativos. Los aportes principales de la estudiante con la producción del artículo están relacionados con el hecho de haber hecho un amplio rastreo de los temas, vincular dos fenómenos que en la literatura académica aún no se encuentran articulados y elaborar una novedosa propuesta de intervención a partir de la formación de creencias de eficacia.

Por su parte el artículo titulado: *“LA ERGONOMICA COGNITIVA COMO UNA MEDIDA DE PREVENCIÓN PARA LA CARGA MENTAL DEL TRABAJO”* desarrollado por LEYDI VIVIANA LOPEZ CRUZ, ha logrado encontrar una vinculación interesante para la psicología cognitiva, como lo es la ergonomía. Desde dicho punto de vista, la estudiante rastreo el surgimiento y campo de aplicación de la ergonomía y sus relaciones y aplicaciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores de una organización, concentrándose especialmente en las demandas de procesamiento de información cognitiva que hoy por hoy afrontan en las empresas los colaboradores. El artículo se constituye en un novedoso aporte reflexivo acerca de la carga mental, las limitaciones de la mente humana y las implicaciones de ello en el mundo del trabajo.

De otra parte, el artículo propuesto como: *“CONCILIACIÓN DEL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA: UNA CONTRIBUCIÓN A LA CALIDAD DE VIDA LABORAL; EN MUJERES CABEZA DE FAMILIA”* escrito por VANESSA PARRA JARAMILLO, ha desarrollado una disertación donde propone las preocupaciones del mundo actual en cuanto a las exigencias y demandas laborales que ocasionan serias dificultades para responder apropiadamente a la vida familiar, muy especialmente en nuestros países, donde una buena cantidad de mujeres se ven abocadas a laborar debido a que se constituyen en cabeza de familia. El artículo provoca reflexiones que orientan el tema hacia la necesidad de replantear asuntos en pro de la calidad de vida de las personas y de las organizaciones.



Beatriz Marin Londoño
Líder Línea de Investigación Calidad de Vida Laboral

LA ERGONOMIA COGNITIVA COMO UNA MEDIDA DE PREVENCIÓN PARA LA CARGA MENTAL DEL TRABAJO

Leidy Viviana López Cruz

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar las consecuencias de la carga mental del trabajo sobre la salud de los trabajadores. Y al mismo tiempo determinar como uno de los campos de aplicación de la Ergonomía: la Ergonomía Cognitiva puede aplicar sus conocimientos teóricos prácticos para que se cree un mejor ajuste del trabajo a las capacidades físicas y cognitivas del hombre. Para esto se iniciara haciendo una aproximación teórica a como el proceso de tecnificación y automatización trajo una nueva perspectiva laboral que se caracterizaría por el uso de innovadores instrumentos que implicarían una mayor carga del trabajo mental, el cual se caracterizaría por tareas con altas exigencias cognitivas que verían afectada la salud física y mental de los trabajadores, para esto, este articulo tomara como base investigaciones previamente realizadas.

Abstract

The present article has as aim analyze the consequences of the mental load of the work on the health of the trabajadores. And at the same time to determine as one of the fields of application of the Ergonomics: the Cognitive Ergonomics can apply his theoretical practical knowledge in order that one believes a better adjustment of the work to the physical and cognitive capacities of the man. For this it was beginning doing a theoretical approximation

to since as, like the process of modernization and automation it brought a new labour perspective that would characterize for the use of innovative instruments that would imply a major load of the mental work, which would be characterized by tasks by high cognitive requirements that would see affected the physical and mental health of the workers, for this, this article it was taking before realized investigations researches as a base.

Palabras Claves: Ergonomía, Ergonomía Cognitiva, Carga mental del trabajo, tecnificación, automatización, sistema hombre-maquina.

Key words: Ergonomics, Cognitive Ergonomics, mental Load of the work, modernization, automation, system man – machine.

Introducción

Es del interés de este artículo analizar las implicaciones de la carga mental del trabajo sobre la salud de los trabajadores, así mismo determinar como uno de los campos de aplicación de la ergonomía: - la Ergonomía Cognitiva- puede aportar sus conocimientos teórico-prácticos para que exista un mejor ajuste del trabajo al hombre y de esta manera disminuir o eliminar en gran medida las causas físicas y psicológicas de la carga mental, y así contribuir a la generación de calidad de vida laboral.

La pertinencia e interés de este artículo radica como lo demuestran diferentes investigaciones, en que muchos de los sistemas de trabajo actuales, las tareas con altas demandas cognitivas para los sujetos son muy frecuentes, lo cual ha traído consecuencias negativas en la salud de los trabajadores, debido a que son tareas que exceden las

capacidades cognitivas y psicológicas de las personas, trayendo deterioro en la salud de estos; por lo cual es necesario que las organizaciones consideren que el diseño de los puestos de trabajo debe tener en cuenta las características y limitaciones cognitivas de los individuos; ante lo cual la ergonomía cognitiva se presenta como un campo de aplicación que puede aportar sus conocimientos teórico-prácticos para prevenir los posibles malos diseños de los puestos de trabajo y por ende disminuir las consecuencias de la carga mental.

Para esto se iniciará haciendo una aproximación histórica a como el proceso de tecnificación y automatización de las organizaciones, trajo consigo una perspectiva laboral caracterizada por la utilización de nuevos e innovadores instrumentos que eliminaron en gran parte el trabajo físico, e implicaron en mayor medida el trabajo mental. Posterior a esto se realizará un acercamiento a lo que implica la carga del trabajo mental, la cual se caracteriza por tareas con altas demandas de atención y concentración para los individuos, tareas que en muchas ocasiones por sus altas exigencias cognitivas pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores.

Finalmente, se hará un acercamiento a la Ergonomía y se analizará la relación de ésta con la Calidad de Vida Laboral, lo que tiene que ver con salud en el trabajo, Luego nos centraremos en uno de sus campos de aplicación - la ergonomía cognitiva- el cual se ha interesado por estudiar los procesos cognitivos implicados en la relación hombre-máquina, con el objetivo de determinar cómo este campo puede aportar sus conocimientos, para que en los sistemas de trabajo se cree un ajuste adecuado entre la maquina y la parte cognitiva o pensante del sistema: El Ser Humano.

De acuerdo a lo anterior se han planteado como objetivos, analizar como la tecnificación y automatización en las organizaciones trajo una nueva perspectiva laboral que modificaría en gran medida los sistemas de trabajo y la forma de producir de los mismos, caracterizándose con tareas que implicarían en mayor medida una carga del trabajo mental. Así mismo se pretende analizar como la carga mental de trabajo podría afectar la salud y bienestar de los trabajadores, trayendo consecuencias negativas para estos en su salud a nivel físico y psicológico. Y por último se pretende reflejar como la Ergonomía Cognitiva puede aplicar sus conocimientos teórico-prácticos para que exista un mejor ajuste del trabajo al hombre y de esta manera se logre eliminar o disminuir en gran medida las consecuencias de la carga mental del trabajo y por ende se genere calidad de vida laboral.

Una de las características básicas de los procesos de globalización, lo constituye el avance científico y tecnológico que se desarrolló y continúa desarrollándose en buena parte del mundo, avance que ha conllevado a la automatización y tecnificación de las organizaciones, pues este le exigió a las empresas hacerse más productivas y competitivas, e ir acorde con los efectos de la globalización, y de esta manera cumplir con las demandas de la sociedad.

La tecnificación y automatización, conllevó a un reto para las organizaciones, pues trajo consigo una perspectiva laboral caracterizada por la utilización de instrumentos tecnificados que requirieron de una modificación del sistema de trabajo y una reorganización del mismo, llevando a cambios rápidos, que influyeron tanto en la organización como en sus miembros.

Es pertinente realizar una breve aproximación histórica sobre como se dio el proceso de tecnificación y automatización. Rodríguez (2004) consideró que fue hasta finales del siglo XX e inicios del XXI que se dio una verdadera tecnificación, automatización y mecanización de los sistemas de trabajo y una serie de cambios en la forma de producir en las industrias, que se centró en la utilización de herramientas y maquinas como medida fundamental para la transformación de recursos materiales, y así mismo en la utilización de artefactos sofisticados que eliminaron en parte la intervención humana directa en los procesos de producción.

Esta implementación de artefactos y tecnologías produjo una preocupación sobre el impacto que esto podría tener para las organizaciones y los individuos que pertenecen a ellas, pues obligó a una adaptación acelerada tanto de las organizaciones, como de sus miembros a dicha tecnificación.

Razón por la cual fue surgiendo un interés de autores como Rodríguez,(2003) “Romero (2006), Cañas (2003), Almirall (2000), Peñacoba, Moreno y Araujo (2000) entre otros, de analizar las consecuencias que la transformación en las formas de producir, basada en el uso de artefactos y maquinaria del alta tecnología en los sistemas de trabajo, podría traer en la salud de los trabajadores, pues dicha transformación llevó a una adaptación acelerada de las personas a las maquinas, las cuales en muchas ocasiones excedían las capacidades y limitaciones físicas y cognitivas de las personas llevando a errores humanos y afectando en muchos casos la salud y el bienestar tanto físico como mental de los trabajadores.

En relación con el término *error humano*, Cañas (2003) siguiendo a Reason (1992) lo define como las ocasiones en las que una secuencia planeada de actividad física o mental falla en alcanzar su resultado y esta no puede ser atribuida a la intervención de ningún factor de azar; el autor plantea que para entender porqué un individuo comete un error, es válido tener en cuenta que para controlar una maquina, es necesario que exista una comunicación entre ésta y la persona, es decir la maquina debe transmitir su estado interno al individuo que la controla, debe presentar señales que muestren información sobre las condiciones externas y debe poseer medios técnicos para que la información sea recibida y procesada de forma efectiva; por tal razón se ha atribuido que muchos de los errores humanos son ocasionados por posible mal diseño de las maquinas, de las señales informativas de esta o de los medios de comunicación entre los individuos.

Cañas considera que una maquina bien diseñada no es solamente aquella que funciona correctamente, sino también la que tiene en cuenta las características cognitivas del individuo que maneja la maquina, sus limitaciones, su capacidad de procesar información y de tomar decisiones; al contrario una maquina mal diseñada es la que le exige a la persona que la maneja, responder a más estímulos de los que su capacidad de atención le permite, recordar más datos en cortos intervalos de tiempo, de los que su capacidad le permite recordar y tomar decisiones en tiempos más cortos para su capacidad de procesar.

Se puede decir que en muchos de los sistemas de trabajo actuales, las tareas con altas demandas cognitivas para los individuos van en aumento, las ofertas de artefactos sofisticados de alta tecnología se incrementan cada día, a las organizaciones se les exige hacerse productivas y competitivas y por lo tanto tener un ritmo acelerado de trabajo, de

manera que puedan ser competentes en la prestación de productos o servicios para las personas.

Esta situación ha conllevado a que a los trabajadores se les exija cumplir con tareas que sobrepasan sus capacidades cognitivas, su capacidades de procesar atender, analizar , solucionar problemas y memorizar; ante lo cual en muchas ocasiones se puede ver afectada la salud mental de los trabajadores, por las altas exigencias cognitivas, repercutiendo además en la ejecución de sus actividades, esto ultimo se lo logra evidenciar una investigación realizada por Rocha (2005) en 5 empresas de la ciudad de México, donde se pretendía evaluar la relación existente entre la carga mental y los niveles de alteración mental presentados por trabajadores industriales, esta investigación obtuvo como resultado que aquellos colaboradores que tenían una percepción negativa de sobrecarga mental (atención sostenida, supervisión estricta, , responsabilidad, altos ritmos de trabajo, complejidad de la tarea, conciencia de peligrosidad del trabajo, volumen y rapidez) tendían a presentar problemas de atención, de memoria, de ansiedad, depresión y fatiga mental.

En relación con esto es pertinente considerar lo planteado por autores como Gonzales y Gutiérrez (2006) siguiendo a Almirall (2000), y a Cooper y Payne (1980), quienes mencionan que varios de los países en vía de desarrollo viven el acelerado proceso de modernización industrial, implicando que las personas se enfrenten a nuevas condiciones de trabajo que modifican las demandas de su desempeño, pues pasan del trabajo físico, a actividades con una mayor carga del trabajo mental, la cual les exige cumplir con tareas repetitivas con altas demandas de atención y concentración, trayendo implicaciones negativas sobre su salud.

Con esta misma argumentación otros autores como Peñacoba, Moreno y Araujo (2000) plantean que la complejidad del trabajo actual, debido a la aparición de nuevas tecnologías y a las nuevas formas de organización del trabajo han llevado a un incremento de la carga mental; pues cada vez se hacen mayores las exigencias competitivas a las organizaciones, exigencias que a su vez se ven proyectadas en los trabajadores.

Estos autores consideran que la carga mental hace referencia a la dificultad en una actividad de tipo mental; esta dificultad proviene de la complejidad de dicha actividad y/o del tiempo que se dispone para llevarla a cabo. El individuo necesita un mínimo nivel de actividad para la realización de sus actividades de trabajo, pues de lo contrario pueden aparecer problemas en la ejecución de una actividad ya sea por déficit o por exceso de carga mental, pues al ser insuficiente puede llevar a que el trabajo sea rutinario y monótono y al ser excesiva puede ocasionar deterioro mental y consecuencias negativas en la salud del trabajador. Otros autores como Karasek y Theorell (1990), citados también por Gonzales y Gutiérrez (2006), plantean que estas nuevas condiciones de trabajo tienen efectos, tanto en el desempeño como en la salud de las personas; pues las altas demandas psicológicas, en relación con el bajo control que las personas puedan tener con la actividad laboral, que les exige más capacidad cognitiva de la que poseen, y un bajo nivel de apoyo pueden generar estrés en el trabajador.

Las consecuencias negativas de la carga mental del trabajo se deben a que los procesos mentales tienen un límite cuantitativo y de velocidad, la capacidad mental no es limitada y posee límites internos respecto a la cantidad y a la rapidez de lo que puede ser procesado

por el individuo, así en la capacidad y la rapidez pueden influir factores como la edad y el aprendizaje, la experticia y las habilidades.

Pero antes de profundizar en las consecuencias de la carga mental sobre la salud de los trabajadores, es pertinente conocer los conceptos desarrollados sobre el tema, para ello es válido tener cuenta lo planteado por un artículo del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, que menciona que el trabajo es una actividad a través de la cual, las personas con su inteligencia y esfuerzo transforman la realidad, debido a que su desarrollo implica llevar a cabo operaciones motoras y cognitivas; el grado de movilización, los mecanismos mentales y físicos que se deben poner en juego para realizar una tarea determinan la carga de una actividad.

Como lo plantea este artículo, el concepto *carga* por lo general tiene una connotación negativa, pues hace referencia a la incapacidad o dificultad de respuesta por parte de un individuo en la realización de determinada actividad y se da cuando las exigencias sobrepasan las capacidades del trabajo. En relación con esto se plantea que la carga de trabajo esta determinada por *el nivel de exigencia de la tarea* (hace referencia al esfuerzo requerido, ritmo, condiciones ambientales), *por el grado de movilización del sujeto y por el esfuerzo que debe realizarse para llevar a cabo la tarea* (haciendo referencia a factores como la edad, experiencia, formación, fatiga).

La realización de una actividad laboral conlleva siempre a actividades de tipo físico o mental, si el trabajo implica predominio de actividades intelectuales y una mayor actividad mental se hablara de *Carga Mental*. La carga mental esta determinada por la cantidad y el

tipo de información que sea necesario tratar en un puesto de trabajo, para llevar a cabo una tarea de tipo mental, es necesario que el cerebro reciba estímulos y responda a ellos, ejecutando una actividad de tipo cognitivo que implica que el individuo: a) detecte la información, b) la identifique, la decodifique y la interprete, c) elabore las posibles respuestas y elija la más adecuada. (Artículo del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales en España).

Este artículo cita a Mulder (1980), quien plantea que la carga mental es definida en función del número de procesos cognitivos requeridos para realizar de forma efectiva determinada tarea y más específicamente en función del tiempo que el sujeto necesite para realizarla, esta definición caracteriza dos factores principales que inciden en la carga mental, el primero de ellos se refiere a “**la cantidad y la calidad de la información**. La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará, una vez superado el periodo de aprendizaje, la posibilidad de automatizar las respuestas”; el segundo de ellos hace referencia a “**el tiempo**. Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si por el contrario existen periodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva” (Pág.2).

También existen otros factores que pueden incidir en la carga mental del trabajo, estos pueden ser de tipo ambiental o físico tales como temperatura, ruido, iluminación, o de tipo psicosocial como las relaciones jerárquicas, sistemas de comunicación entre otros. Además es necesario tener en cuenta al individuo que realiza la actividad, debido a que éste posee una capacidad de respuesta limitada que esta determinada por factores como la edad,

características de personalidad, el estado de fatiga, el nivel de aprendizaje, actitudes hacia la tarea tales como motivación, satisfacción entre otros.

En relación con lo anterior, Peñacoba y colaboradores (2000), mencionan que la carga mental del trabajo no puede ser considerada específicamente como carga cognitiva sino como carga psicológica en general, en este sentido plantean que la presencia de factores emocionales conflictivos podrían incidir en la carga mental. Mencionan también que aunque carga física y carga mental son dos factores diferentes guardan estrecha relación, pues cuando un trabajo físico genera una fatiga considerable puede ocasionar cansancio mental, así por ejemplo cuando existe un proceso de concentración permanente y cargado, el organismo responde con contracciones musculares que generan dolores y molestias físicas.

Así mismo la carga mental del trabajo depende también del entorno físico, pues ante un nivel de ruido considerable o un discomfort térmico se puede ver afectada la atención, que es uno de los procesos más importantes en la respuesta a la carga mental.

En relación con los procesos cognitivos que se ven implicados en la carga mental del trabajo, continuando con la línea de estos autores, existen algunos de ellos como la percepción, la atención, la comprensión, que se ven afectados cuando hay presencia de sobre carga de tipo mental, pues estos poseen limitaciones internas sobre lo que puede ser procesado.

Igual que estos procesos, existen otros tales como la memoria, la toma de decisiones, la ejecución, que de igual forma se pueden ver implicados cuando existe carga mental de trabajo, pues el exceso y la complejidad de la tarea pueden ocasionar carga cognitiva para el individuo, la cual, si persiste en el tiempo puede ocasionar fatiga mental, ésta se caracteriza por una pérdida en periodos paulatinos de la calidad y la precisión para llevar a cabo determinada tarea, pues fisiológicamente se produce una disminución de la actividad cortical.

El instituto Navarro de Salud Laboral plantea que una de las consecuencias más directas de la carga de trabajo es la fatiga, esta se caracteriza por la disminución de la capacidad física y mental de una persona, después de haber realizado determinado trabajo durante un periodo de tiempo estipulado. Los síntomas característicos de un nivel de fatiga normal después de haber terminado una jornada laboral son la disminución de la atención y de la capacidad de trabajo, en la noche o tiempo de ocio el individuo puede recuperarse y volver a su jornada de trabajo habitual.

Al contrario, si una actividad laboral exige concentración excesiva, esfuerzos prolongados de atención y se presenta una sobre carga repetitiva y de la cual el individuo no puede recuperarse se inicia un nivel de fatiga prolongada o crónica. Los síntomas de un estado de fatiga crónico son: *“irritabilidad, depresión, falta de energía y de voluntad para trabajar, salud más frágil, dolores de cabeza, mareos, insomnio, perdida de apetito. Estos síntomas es probable que se sientan no sólo durante el trabajo o al finalizarlo si no que a veces perduran y se notan al levantarse de la cama, antes de ir a trabajar”*. (Instituto Navarro de Salud Laboral Pág. 6)

Peñacoba y colaboradores plantean que los efectos de la fatiga mental son: *“deterioro de la atención, disminución de la capacidad perceptiva, disminución del rendimiento – enlentecimiento, lentitud en el procesamiento de la información, aumento de la descoordinación-falta de precisión”*. (Pág. 49).

Además de la fatiga existen otras consecuencias de la carga mental del trabajo. Es pertinente tener en cuenta lo planteado por Gonzales y Gutiérrez (2006), quienes consideran que si las demandas de determinada tarea o actividad exceden la capacidad mental del individuo se tendrán consecuencias como el estrés laboral y un deterioro tanto el desempeño personal como organizacional, pues mencionan que la carga mental del trabajo, tiene efectos tanto a nivel fisiológico como psicológico a corto como a mediano y largo plazo.

Siguiendo a una serie de autores mencionan que la carga mental es generadora de: *“cambios de humor, ansiedad, activación, incremento de la presión sanguínea y ritmo cardiaco durante los periodos más demandantes del trabajo diario. En cuanto a las respuestas conductuales encontraron que cuando la carga es percibida como alta, los empleados incurren en conductas insanas, tales como fumar y beber café, comer en exceso, o consumir bebidas alcohólicas”* (...) *“La carga del trabajo mental tiene efectos sobre la variabilidad del ritmo cardiaco, cuando la carga aumenta, el ritmo disminuye, al mismo tiempo la frecuencia respiratoria se incrementa”* (Gonzales y Gutiérrez 2006 Pág. 261).

De igual forma Peñacoba y colaboradores consideran que cuando se da cansancio mental por exceso en el nivel o tiempo de concentración, se producen contracciones musculares en el organismo que pueden generar molestias y dolores físicos.

En relación con lo anterior es pertinente citar una investigación realizada por Gonzales y Gutiérrez (2006), la cual tenía como objetivo determinar, la influencia de algunos factores individuales, y ergonómicos en el estrés en el trabajo y la carga del trabajo mental. Para lo cual utilizó una muestra de 95 trabajadores (hombres y mujeres) entre los 20 y los 30 años, del área de ensamble de una industria electrónica de la Zona Metropolitana de Guadalajara, utilizando una serie de instrumentos que permitieron evaluar las diferentes variables: para medir los Factores Ergonómicos del trabajo se utilizó la lista de Evaluación Ergonómica (LEE). Para evaluar la carga mental se utilizó el índice NASA- TLX.

Para medir el estrés y apoyo en el trabajo se utilizó las escalas del SWS_ Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo, la cual se basa en el modelo psicosocial que involucra las áreas personal, social y laboral. Las variables socio demográficas sexo, edad, escolaridad, estado civil, número de dependientes, duración de la jornada, se obtuvieron de forma proporcionada por los instrumentos utilizados.

Los resultados evidenciaron que de los 95 trabajadores el 26.3% presentó un nivel alto de estrés en el trabajo. En el análisis de varianza se encontró un mayor porcentaje de mujeres con estrés, el resto de las variables socio-demográficas no arrojaron resultados significativos en la distribución del estrés y la carga del trabajo mental. Se encontró también que un 19,9% de los trabajadores presentaron niveles altos de carga del trabajo

mental. Cuando analizaron cada una de las variables de carga mental encontraron que la demanda mental, la demanda temporal y la frustración presentaron un puntaje significativo.

En los factores organizacionales analizados, solo la duración de la jornada laboral mayor a 40 horas semanales representó un riesgo significativo. Y el tener un nivel de apoyo alto en el trabajo comprobó ser un factor protector del estrés. El análisis de los factores ergonómicos del trabajo confirmó que los seis factores evaluados constituyen riesgos significativos para la presencia de estrés en el trabajo.

En relación con la carga mental los resultados permitieron identificar tres elementos que constituyen factores de riesgo estos son: la demanda mental, la demanda temporal y la frustración de la tarea. Además de la carga cualitativa y cuantitativa que se le impone al trabajador, estos factores son reconocidos como importantes estresores en el trabajo. La demanda temporal es identificada como uno de los factores de mayor riesgo.

Esta investigación y la argumentación de los diferentes autores mencionados, logra evidenciar que estas consecuencias son debidas a que muchas de las tareas mentales desarrolladas por el individuo en su trabajo pueden exceder su capacidad cognitiva, su capacidad de procesar, de comprender, de atender, debido a que existen condiciones de los sistemas de trabajo no tienen en cuenta los límites cognitivos de las personas.

Es evidente que existe una necesidad de adaptación de los sistemas y entornos artificiales a las características y limitantes de las personas, en los contextos laborales actuales; esto ha llevado al surgimiento de una nueva disciplina que es capaz de analizar la

importancia de que el diseño de las maquinas tengan en cuenta las necesidades tanto físicas como psicológicas de las personas. Esta nueva disciplina es denominada Ergonomía la cual es definida por Rodriguez (2004) como:

“Ciencia aplicada de carácter multidisciplinar que tiene como finalidad la adecuación de los procesos, sistemas y entornos artificiales a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, para optimizar su eficacia, confort, y seguridad”. Para la ergonomía, el sistema hombre-máquina es visto como un todo al momento del diseño del puesto de trabajo, buscando actuar en dicho sistema y en el ambiente que lo rodea con el objetivo de mejorar al máximo el confort, la seguridad y satisfacción para los individuos que hacen parte de dicho sistema y que están en constante interacción con los artefactos. En relación con lo anterior y con el objetivo de tener más claridad sobre el término es pertinente ver más detalladamente cómo fue surgiendo esta disciplina, al igual que las características y ramas que la componen.

Se puede decir que la ergonomía nace ante las características particulares del contexto, que se caracterizaban por una alta implementación de artefactos y maquinas en los sistemas de trabajo, pues las formas de producción pasaron desde el trabajo individual y manual, a una mecanización y automatización. Dicha revolución tecnológica causaría un fuerte impacto tanto para los trabajadores como para la organización.

Tratando de hacer una aproximación histórica y conceptual al campo de la Ergonomía, autores como Moreno, Peñacoba y Araujo (2000), Almirall (2001), entre otros, consideran que aunque la ergonomía ha sido considerada como una ciencia moderna, a través

de la historia siempre ha existido un interés por adaptar el medio a las personas, lo que se ve reflejado en la época antigua, cuando el hombre construyó los primeros utensilios y herramientas pensados e ideados para que su uso fuera fácil y se adecuara al fin para el que estaba construido.

Pero es hasta finales de la segunda guerra mundial en que el uso de instrumentos altamente tecnificados y sofisticados llevó a un avance investigativo, pues se hizo necesario que el diseño de las maquinas tuviera en cuenta no solo las características físicas de las personas sino también sus capacidades mentales, sensoriales y psicológicas, lo que llevó al surgimiento, en 1949 de la Primera Sociedad de Ergonomía en Inglaterra, fundada por Murrell y un grupo de ingenieros, fisiólogos y sociólogos, la cual tenía como objetivo la adaptación del trabajo a las personas.

Almirall (2000) plantea que, hasta la década de los 70, la ergonomía se centró principalmente en los asuntos del trabajo, cuestión que ha cambiado en la actualidad, pues se están abriendo nuevos caminos de la aplicación de la ergonomía para el diseño de artefactos de la actividad humana en general.

Alquilino et al (2008) plantean que en Colombia la disciplina ergonómica surgió en 1970 aplicándose a áreas como seguridad y medicina industrial; en 1990 adquiere un mayor auge, al crearse la Sociedad Colombiana de Ergonomía, aunque se ha considerado que su aplicación e investigación ha sido mínima, lo cual demuestra una necesidad fundamental de generar en nuestro contexto un mayor conocimiento y aproximación a las ventajas de la utilización de la misma por lo menos en lo que tiene que ver con salud- trabajo.

Esta disciplina surge ante esa necesidad del que- hacer en la relación salud- trabajo y se presenta como un área del conocimiento relacionada con la calidad de vida laboral, pues tiene como objetivo adecuar los entornos artificiales a las características y necesidades de las personas con el fin de no afectar la salud del trabajador; esta disciplina va en búsqueda de crear condiciones laborales armónicas para las personas, con el fin de aumentar su seguridad, comodidad, y de que haya una modificación de los contextos laborales en los que se pueda ver implicada la salud de los trabajadores, para de esta forma generar calidad de vida en los contextos laborales.

Aquí es pertinente citar a Hacker (1981), citado por Almirall (2000) quien considera que: *“el trabajo debe ser realizado ante todo teniendo en cuenta las exigencias biológicas del hombre. En segunda instancia, no debe producir enfermedad o menoscabo de la eficiencia personal y, necesariamente, debe producir satisfacción favoreciendo el desarrollo armónico de la personalidad”*.

Se puede decir que la ergonomía busca que la planeación y diseño de los artefactos, y de las tareas sea adecuada; de tal forma que no afecte la salud del trabajador, con el propósito de generar las mejores condiciones de trabajo, evitando la realización de esfuerzos que excedan las capacidades humanas, y logrando así disminuir o eliminar los errores humanos.

Como lo mencionan autores como Rodríguez (2004) y Cañas (2003), en muchos de los contextos laborales actuales la utilización de las nuevas tecnologías exige a los

trabajadores un mayor compromiso a nivel físico y cognoscitivo, las tareas requieren de una mayor responsabilidad del propio trabajador sobre los resultados de su trabajo, aunque la exigencia de fuerza es menor, cada día hay un aumento creciente en la rapidez de los movimientos y su exactitud en la utilización de las maquinas, asuntos que pueden implicar en gran medida la salud de las personas y que pueden ser causantes de riesgos físicos y psicológicos dentro del puesto de trabajo.

La ergonomía desde sus inicios ha estado vinculada a asuntos propios del trabajo, y se puede decir que esto se debe a que es un campo que se relaciona directamente con la calidad de vida laboral al ocuparse de asuntos que intervienen en la salud y bienestar de un individuo dentro de un ambiente de trabajo. Como lo plantea Toro (2001): *Constituyen la calidad de vida laboral, todas las realidades que cumplen las tres condiciones referidas: ser reales, ser percibidas y valoradas positivamente por las personas y promover o auspiciar efectivamente el bienestar y desarrollo de las personas*” (p 41).

La calidad de vida laboral abarca todas aquellas circunstancias que vivencian cotidianamente las personas dentro de su puesto de trabajo, entre estas las condiciones de salubridad, seguridad e higiene, la calidad del diseño del trabajo, la variedad y atractivo de la tarea, condiciones que como se puede observar, y de acuerdo a lo que se ha venido planteando se relacionan con aspectos ergonómicos dentro de un sistema de trabajo

La calidad de vida laboral, procura por el desarrollo de los individuos dentro de una organización, para que las personas se sientan satisfechas con las condiciones de trabajo, lo que influirá en el aprovechamiento y mejoramiento de las habilidades que poseen para

realizar las labores de su cargo y los llevara a desempeñar su trabajo con motivación y satisfacción.

Al pensar en calidad de vida laboral, se piensa en los beneficios tanto de las personas como de la organización, pues esta logra satisfacer las necesidades de los miembros de la organización como de la organización en general a esta ultima en cuanto a competitividad y éxito.

Como se ha venido mencionando, la ergonomía busca que en la relación hombre-máquina la interacción sea eficaz, es decir que dentro de un sistema de trabajo exista una adaptación de la maquina a las características físicas y psicológicas de los individuos con el objetivo de evitar condiciones de trabajo que afecten la salud y bienestar de las personas, lo que en ultimas vendría siendo alusión a calidad de vida laboral.

De acuerdo con esto, como lo plantea Peiro (2003) en la revolución industrial se desarrolla un sistema fabril a través del cual se trata de tener bajo control el sistema de trabajo con el objetivo de evitar la dependencia del experto (artesano); la organización científica del trabajo dio una contribución relevante a la consecución de este objetivo. Esta nueva organización trajo para los trabajadores una serie de condiciones y exigencias que fueron nocivas para su salud y bienestar laboral, condiciones que fueron causantes de ineficiencia e ineficacia por parte de estos. Razón por la cual fueron relevantes las aportaciones de la psicología y de otras ciencias sociales y humanas acerca del factor humano, las relaciones humanas y la necesidad de poner en consideración la realidad socio técnica del sistema de trabajo.

Lo que llevo a que profesionales y la dirección del sistema de trabajo buscara mejorar dicho sistema, para lo cual utilizó como estrategias: el refinamiento de los métodos y tiempos de movimientos, un diseño de los puestos de trabajo ergonómico, la ampliación del puesto de forma tal que permitiera cierta capacidad de planificación y control, la mejora de las condiciones de trabajo y la humanización del trabajo buscando que el trabajador tuviera el control sobre su trabajo. De acuerdo a lo planteado se puede decir que la ergonomía es una ciencia que tiene entre sus objetivos mejorar las condiciones de trabajo

Es por tal razón que la Ergonomía ha tenido un amplio desarrollo y en la actualidad posee diferentes campos de aplicación, entre los cuales se encuentra: el fisiológico, el antropométrico, el biomecánica y el cognitivo, siendo este último del interés particular de este artículo, pues debido a las características actuales de los sistemas de trabajo, en donde se hace cada día más creciente la introducción de nuevas tecnologías en contextos laborales, es necesario considerar este campo de aplicación que se interesa por la parte cognitiva y pensante del sistema hombre-maquina, campo de aplicación denominado: Ergonomía Cognitiva que se ocupa de los procesos cognitivos necesarios a la hora de utilizar los artefactos tecnológicos.

Es pertinente hacer una aproximación conceptual al termino de Ergonomía Cognitiva, el cual ha sido definido como: *“La disciplina científica que estudia los aspectos conductuales y cognitivos de la relación entre el hombre y los elementos físicos y sociales del lugar de trabajo y más concretamente cuando esta relación esta mediada por el uso de maquinas y artefactos”* (Rodríguez Pág. 107).

La ergonomía cognitiva tiene en cuenta que para la realización de un trabajo, el individuo tiene que recibir estímulos e información del ambiente, transmitir información a otros y tomar decisiones; llevando a que el interés de este campo de aplicación se centre en los procesos mentales necesarios para llevar a cabo una tarea como, la memoria, percepción, atención, razonamiento, para analizar la capacidad de estos, con el objetivo de que las tareas o labores a realizar no excedan la capacidad mental de la persona.

Almirall (2000) considera que la Ergonomía Cognitiva, se centra en los procesos psicológicos tales como la atención, memoria, aprendizaje, análisis y resolución de problemas, toma de decisión, procesamiento de la información, todos estos necesarios al momento de realizar determinada tarea, buscando que la utilización de artefactos tecnológicos dentro de los contextos laborales no excedan las limitaciones de dichos procesos psicológicos, y no supere las limitaciones cognitivas y mentales de las personas y que por lo tanto no afecten su salud.

Cañas (2003) ha considerado que la ergonomía cognitiva tiene como objetivo estudiar los aspectos puramente cognitivos de la interacción entre los individuos y el sistema de trabajo, así mismo determinar como se puede ver afectada la salud del trabajador ante la poca adaptación de los sistemas y entornos artificiales a las características y necesidades de las personas, con el objetivo de diseñar los artefactos que se encuentran dentro de este, de manera tal que su interacción sea eficaz; así, procesos cognitivos como la percepción, el aprendizaje, la solución de problemas, jugarían un papel fundamental para la explicación

de tareas cognitivas tales como la búsqueda de información, la toma de decisiones, la interpretación de información entre otros.

La ergonomía cognitiva se centraría en el estudio de las habilidades y limitaciones cognitivas del ser humano tratando de ajustar estos a las maquinas, las actividades y el ambiente del sistema de trabajo. El aspecto cognitivo, no sería totalmente independiente del aspecto físico, pero lo tendría en cuenta en la medida en que tenga consecuencias psicológicas en el individuo.

En la actualidad la ergonomía cognitiva está muy ligada a la informática, en cuanto al desarrollo de interfaces de software, como de juegos y plataformas interactivas, pues facilita el diseño de estos de acuerdo a una capacidad de respuesta coherente en las personas.

La ergonomía cognitiva se muestra como un campo de aplicación totalmente pertinente, pues debido al empleo creciente de tecnologías que exigen la utilización de las capacidades cognitivas de las personas en las organizaciones, se han hecho cada día más frecuentes los riesgos tanto físicos como psicosociales debidos a la carga mental del trabajo que excede las capacidades cognitivas de los individuos.

Este tema es de gran pertinencia en los sistemas de trabajos actuales, pues como lo mencionan Gonzales y Gutiérrez (2006) siguiendo a Almirall (2001) y a Cooper y Payne (1980), varios de los países en vía de desarrollo viven el acelerado proceso de modernización industrial, lo que implica que los trabajadores se enfrenten a nuevas

condiciones de trabajo que cambian las demandas de su desempeño que pasan del trabajo físico, a actividades que les exige una mayor carga del trabajo mental, la cual ante altas exigencias cognitivas puede afectar la salud mental de los trabajadores, afectando en parte el desarrollo y bienestar de las personas y por ende la calidad de vida laboral de estos.

Conclusiones:

Una de las características básica de los procesos de globalización mundial, lo constituye el avance científico y tecnológico que se ha desarrollado y continua desarrollándose en buena parte del mundo, dicho avance conlleva a la tecnificación y automatización de las organizaciones, debido a que a estas se les exigió hacerse más competitivas y cumplir con las demandas de la sociedad. Dicha tecnificación y automatización de las organizaciones traería una nueva perspectiva laboral que implicaría una modificación en los sistemas de trabajo y una reorganización en la forma de producir del mismo, pues se pasaría del trabajo físico a tareas que implicarían en mayor medida el trabajo mental.

Esta nueva organización del trabajo, produjo una preocupación sobre el impacto que esto podría traer para las organizaciones y sus miembros, pues implicó a una adaptación acelerada de las empresas y los individuos que pertenecían a ellas a dicha tecnificación, lo cual trajo consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, pues eran máquinas que en muchas ocasiones excedían las capacidades cognitivas de los trabajadores trayendo consecuencias como la carga mental del trabajo.

La carga mental del trabajo, se caracteriza por tareas con altas demandas de atención para los individuos, tareas que por sus altas existencias cognitivas pueden ver afectada la salud y el bienestar de los trabajadores, debido a que exceden su capacidad procesar, de atender, de memorizar, de comprender, de analizar y solucionar problemas, trayendo consecuencias físicas y psicológicas para la salud de los trabajadores.

Referencias

Almirall, P (2000). Ergonomía Cognitiva apuntes para su aplicación salud trabajo.

Alquilino et al. (2008). Aspectos Generales de la Ergonomía. *Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica*, 19-30.

Cañas J. (2003). Ergonomía Cognitiva. Grupo de Ergonomía Cognitiva de la Universidad de Granada.

Gonzales E, y Gutiérrez R (2006). La carga del trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de Psicología*, (38), 259-270.

Hernández A (2006) Principios Ergonómicos aplicados a los mapas de conocimiento: ventajas y desventajas de las nuevas formas de representación de la información. *Acimed Riesgos por Carga Física o Mental del Trabajo. Instituto Navarro de Salud Laboral.*

Secretaría de Seguridad Aérea Grupo de Prevención de Accidentes Factores Humanos.
Carga Mental en el trabajo y su incidencia en atención, concentración y memoria.

La Carga mental del Trabajo. Definición y evaluación. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España.*

Moreno B, Peñacoba C, Gonzales V (2000) Ergonomía Y Psicosociología. *Programa Técnico en Prevención de Riesgos Laborales.* 1-57.

Rocha, R. (2005). Carga mental laboral y psicostornos en trabajadores industriales. *Liberabit, Revista de Psicología*, (11), 83-89.

Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.* Lugar geográfico. Ediciones Pirámide.

Romero A, (2006). Ergonomía Cognitiva y Usabilidad. *Curso- docencia*, 1-21

Toro F. (2001). *El Clima Organizacional perfil de empresas colombianas.* Medellín Colombia: Cincel.

**“CONCILIACIÓN DEL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA: UNA
CONTRIBUCIÓN A LA CALIDAD DE VIDA LABORAL; EN MUJERES CABEZA
DE FAMILIA”**

*“la calidad de vida laboral
produce un ambiente de
trabajo mas humano”
(Newstrom, 1997)*

Vanessa Parra Jaramillo

Resumen

El siguiente artículo expone el conflicto que se genera en las madres cabeza de familia, al intentar conciliar las demandas incompatibles que se les presentan entre el ámbito laboral y el ámbito familiar, bajo la finalidad de dar cuenta de la necesidad que debe gestarse en la organizaciones de promover condiciones de trabajo, que propendan por la calidad de vida laboral de las empleadas, generándoles así la posibilidad de conciliar las demandas incompatibles entre ambas instituciones.

Abstract

The following article it(he,she) exposes the conflict that head of household(head of the family) generates in the mothers, on having tried to harmonize(reconcile) the incompatible

demands(lawsuits) that appear them between(among) the labour area and the familiar(family) area, under the purpose of realizing of the need that must be in preparation in the organizaciones to promote conditions of work, which they tend for the quality of labour life of the employees, they generating this way the possibility of harmonizing(reconciling) the incompatible demands(lawsuits) between(among) both institutions.

Palabras claves: conflicto trabajo-familia, calidad de vida laboral, organizaciones, madres cabeza de familia.

Key words: conflict work - family, quality of labour life, organizations, mothers head of household(head of the family)

Introducción

En la actualidad ha crecido el interés en las organizaciones por estudiar y comprender la conducta humana en el trabajo, buscando dar respuesta a los problemas concretos que se generan a partir de la relación individuo-organización. De esta forma, empiezan a identificarse diferentes problemáticas que surgen a partir de dicha relación, y que en el contexto laboral pueden verse representadas a partir de situaciones tales como: el ausentismo laboral, la rotación, entre otros, que suscitan en estas la necesidad de promover condiciones de trabajo que propendan por conciliar dichos conflictos.

En esta medida, el impacto que tienen en el trabajo los roles que se desempeñan en la familia, constituye una problemática de interés organizacional, en tanto esta (familia)

representa una fuerza significativa que influye en las actitudes y en los comportamientos de los individuos para el trabajo. En efecto, tanto la familia como el empleo representan para la mayoría de las personas dos de las instituciones más importantes de sus vidas, puesto que ambas simbolizan de una forma u otra satisfacción y bienestar para estos.

Sin embargo, los roles relacionados con el campo laboral y con la esfera familiar no siempre convergen armónicamente y, por consiguiente, surge el conflicto trabajo-familia. Como problemática, entendida como un “tipo especial de conflicto en el cuál las presiones provenientes de los roles que deben desarrollarse tanto en el trabajo como en la familia son mutuamente incompatibles en algún aspecto y por eso la participación en uno de esos roles se hace mas difícil por la participación en el otro” (Zedeck y Mosier, 1990; p 142).

Diversas circunstancias convergen para promover este conflicto. Entre estas, se cuenta el aumento en el número de madres cabeza de familia, el creciente número de empleados que tienen a cargo el cuidado de los hijos, de un adulto enfermo, o discapacitado, el creciente número de familias con doble ingreso, entre otras circunstancias, que han permitido evidenciar en diversos autores el aumento de trabajadores que experimentan un bienestar negativo o un malestar físico y mental, debido a la necesidad de responder de forma simultanea y con igualdad de recursos y energía, a los diferentes roles que desempeñan tanto en la familia como en el trabajo.

Entre estas circunstancias, este artículo estudia la condición específica de las mujeres madre cabeza de hogar, bajo la finalidad de evidenciar no solo el crecimiento que estas han tenido en la sociedad, si no de igual forma que son principalmente estas, quienes pueden

verse afectadas al intentar conciliar las demandas y exigencias de ambos roles, en la medida en que deben solventar simultáneamente el cuidado de la casa, de los hijos, y las exigencias laborales.

En un estudio realizado por la Asociación Panameña de Especialistas en riesgos psicosociales “una muestra representativa de mujeres trabajadoras de una empresa de limpieza en Panamá, asumen una doble presencia al realizar principalmente el trabajo domestico y familiar, lo cuál se relaciona con la incompatibilidad en el control de los tiempos de su trabajo productivo y las exigencias psicológicas del mismo. (p. 52)

La mujer se ha visto envuelta históricamente, en una serie de cambios tanto sociales, como laborales y hasta familiares, que han marcado y determinado el papel que esta representa en la sociedad, siendo representativo mencionar entre estos, la significativa incorporación que han tenido en el ámbito laboral, pero que sigue viéndose determinada por condiciones tales como el machismo, la exclusión y la marcada responsabilidad a nivel familiar.

Dichas situaciones de marcada responsabilidad familiar y de presión social sobre los roles tradicionales de genero, sumadas a la inexistencia en los ámbitos laborales de condiciones que promuevan la adecuada interacción de ambos roles, permiten sugerir una mayor vulnerabilidad al conflicto trabajo-familia en mujeres cabeza de hogar en tanto muy probablemente las demandas de horarios y funciones de su labor profesional, no le permitirán solventar con calidad las exigencias que impliquen su vida personal y familiar, lo que puede producir en ellas aislamiento social, insatisfacción con el trabajo, ansiedad, estrés laboral, entre otros.

En este sentido, la pertinencia de este artículo, radica en que dicha problemática se está viendo reflejada no solo en la salud física y mental de las mujeres trabajadoras, en su bienestar y desarrollo personal y familiar, sino además en las grandes tasas de ausentismo y rotación de las empresas.

Es por esta razón que el mayor objetivo de este artículo es evidenciar como uno de los recursos de las empresas, puede ser la calidad de vida laboral como filosofía organizacional que promueva la conciliación del “ser productivo y el “ser familiar” en sus empleados.

Para ello, se analizan los aspectos a través de los cuáles se puede generar el conflicto, las tensiones y la incompatibilidad de ambos roles, dejando entrever las diversas consecuencias que a partir de este pueden afectar tanto a las personas como a las organizaciones, a fin de proponer la calidad de vida laboral como una filosofía institucional a partir de la cual las empresas promuevan condiciones de trabajo que permitan propender por el bienestar de las empleadas, permitiéndoles distribuir con calidad el tiempo entre las demandas familiares, personales y laborales.

El impacto que tiene para los individuos que trabajan, los roles que desempeñan en la familia, cobra gran relevancia si se tiene en cuenta que tanto el trabajo como la familia, se constituyen como dos de las instituciones más importantes, esto es, como dos de los aspectos fundamentales en la vida del ser humano. Y es en este sentido, que la forma como la vida laboral empieza a interactuar con la vida familiar, despierta el interés de diversos investigadores, dado que esta situación puede generar conflicto, en la medida en que las

expectativas de uno de los roles, pueda dificultar el cumplimiento de las demandas exigidas por el otro rol, y más específicamente en la medida que las tareas y compromisos de la vida familiar se tornen incompatibles con las labores de la vida laboral-profesional.

Ambos ámbitos (laboral y familiar), se constituyen como dos de las instituciones más importantes en la vida del ser humano, en la medida en que representan desarrollo y realización para este. De forma tal, que distribuir con calidad el tiempo entre las actividades que ambos demandan, puede constituirse en una situación generadora de diversos conflictos que pueden afectar tanto a las personas, como a las organizaciones. A las personas, en la medida en que pueden apreciarse problemáticas como: dificultades para desempeñar la función parental, y problemas psicosomáticos tales como: tensión psicológica, ansiedad, depresión, estrés laboral, entre otras problemáticas, y a la organización en tanto pueden generarse situaciones tales como: mayores niveles de ausentismo y rotación, insatisfacción con el trabajo, menor desempeño y compromiso con la organización, entre otros conflictos que pueden afectarla a nivel productivo, y que pueden ser resultado de las tensiones provocadas en el individuo al querer compaginar con calidad las actividades y demandas de ambos roles.

En base a lo anterior, algunos estudios han confirmado que el conflicto trabajo-familia puede afectar la salud tanto mental como física de las personas; estudios entre los cuáles, se hace relevante retomar el realizado por psicólogos de la Universidad Católica de Chile (2008), en el que se encontró una relación directa entre la percepción del dilema familiar-laboral con la presencia de diversas dolencias físicas, como dolores de cabeza y musculares, problemas gástricos, entre otros. Esta investigación, que se llevó a cabo con

206 madres (con hijos menores de 12 años) que trabajaban contratadas por alguna empresa, y de las cuáles el 90% contaba con ayuda domestica, permitió encontrar que el 45.6% de estas mujeres presentaba un alto nivel de conflicto a la hora de conciliar los distintos roles y el 30,9 % mostró un bajo nivel de conflicto.

Esta investigación, permitió evidenciar que las mujeres que tienen un mayor nivel de conflicto trabajo-familia presentan conductas menos saludables en contraste con el resto de las participantes de la muestra; por lo que tienden a alimentarse peor, tienen una percepción negativa sobre su peso toman más café y fuman más en el trabajo, lo cuál les permite enfatizar que las consecuencias del conflicto podrían llegar a afectar no solo a las personas sino también a las empresas por el ausentismo laboral femenino, en tanto los resultados señalan además, insatisfacción en la evaluación que hacen las mujeres de su propio desempeño laboral, cobrando relevancia entonces la necesidad de favorecer las condiciones de trabajo para que las mujeres puedan compatibilizar ambos roles.

Bajo estos mismos lineamientos, Barnett (1998) señala que “conseguir compatibilizar trabajo-familia no solo va a ayudar a mejorar el bienestar de las familias sino que también permite contribuir positivamente al rendimiento de las empresas, lo que da una nueva dimensión al problema y lo sitúa como un aspecto clave en los programas de gestión de los recursos humanos en las organizaciones”

En este sentido y conjugando, tanto la investigación anteriormente mencionada como el planteamiento de Barnnet (1998), se permite señalar el conflicto trabajo-familia como un problema que al implicar consecuencias no solo a nivel personal, social y familiar sino

también a nivel laboral estimula a las organizaciones a crear e implementar políticas o programas que permitan integrar la vida personal y laboral, generando beneficios tanto para el trabajador como para la empresa.

Desde esta perspectiva, la calidad de vida laboral se puede constituir en una filosofía institucional en beneficio del ser humano, por medio de la cuál se pueden satisfacer las necesidades del personal empleado, y propender así hacia la eficacia de la organización como tal.

Esto, si se tiene en cuenta que el surgimiento en los contextos laborales, de situaciones tales como: el ausentismo, la insatisfacción laboral, el bajo rendimiento, entre otros (que se generan en torno a la relación entre el hombre y la organización), pueden ser considerados como algunas de las situaciones que en el trabajo, pueden generarse a partir del conflicto experimentado por la persona para compatibilizar ambos roles. Y más específicamente, pueden ser vistos como actitudes o comportamientos de los individuos con ó en el trabajo, en la medida en que su participación a nivel familiar pueda verse dificultada por las demandas laborales.

Muy probablemente un empleado que con frecuencia no pueda asistir a una reunión escolar, a la matricula o al grado de uno de sus hijos, o de igual forma se vea impedido para acompañar a su pareja o a un hijo a una consulta médica, y en general un empleado que con continuidad vea que las labores que desempeña a nivel familiar o personal (bien sea con su pareja o con sus hijos) pueden verse dificultadas por las demandas de las funciones y

horarios que implican su trabajo, experimentara insatisfacción con este, que se vera traducida en ausentismo y bajo rendimiento, entre otros.

De esta forma el conflicto trabajo-familia, es una situación que no solo afecta el desarrollo de la vida familiar de un individuo, sino que de igual forma tiene repercusiones en lo laboral, en tanto termina por influir en el comportamiento de este en el trabajo; viéndose afectado así, ambos contextos en los que el individuo se desenvuelve, teniendo en cuenta que tanto el rol en la familia como en el trabajo le demandan tiempo y energía. De ahí que la tensión entre ambos roles genere cierto nivel de contradicción, en tanto las demandas generadas al trabajar se tornen incompatibles con las exigencias familiares.

Al respecto, Gracia, González y Peiró (1996), señalan a los estresores derivados del rol laboral, las características de la tarea y del horario, la implicación, relevancia y aspiraciones laborales, como los factores que desde el punto de vista laboral pueden considerarse como influyentes en el conflicto. Estos autores plantean que situaciones dentro del ambiente laboral, tales como: la ambigüedad o conflicto de rol, jornadas extensas y tareas rutinarias, la realización de funciones poco concordantes con las aspiraciones personales o profesionales, entre otros, pueden constituirse en elementos con influencia negativa, debido a que conforman condiciones en el trabajo que en cierta forma no conllevan al individuo a percibir satisfacción o bienestar en este.

Estas situaciones del ambiente laboral, se constituyen en dinámicas organizacionales influyentes en el conflicto, en la medida en que contrastadas con la incompatibilidad para asumir las demandas familiares debido a exigencias laborales, pueden conllevar al

individuo a experimentar mayor insatisfacción, en tanto podrían evidenciar no solo que su vida laboral influye negativamente en su familia, sino que esa influencia no estaría mediada por logros o condiciones positivas a nivel laboral- profesional. Situaciones estas, que desde el ámbito laboral no se constituirían como circunstancias que faciliten la conciliación de ambos roles, puesto que no tendrían un impacto positivo en el individuo.

De igual forma entre las situaciones que podrían considerarse influyentes en el conflicto, es pertinente mencionar, desde el ámbito familiar aquellas situaciones en las que el empleado tiene a cargo el cuidado de los hijos, de un adulto enfermo, discapacitado o de edad mayor; en la medida en que constituyen demandas que en cierta forma representan un mayor compromiso, esto es, una más alta disposición de tiempo y energía, demandada en el ámbito familiar, pero que puede verse como influyente en el conflicto trabajo-familia en aquellas situaciones en las que las condiciones de trabajo, o las altas disposiciones de tiempo y energía en el mismo, le impliquen al individuo la imposibilidad de responder con calidad a esas demandas familiares.

Las anteriores situaciones, vistas desde la condición específica de las mujeres cabeza de familia, permiten no solo vislumbrar la representativa incorporación que las mujeres han tenido al ámbito laboral, si no que de igual forma permite establecer a través de condiciones sociales, laborales y hasta familiares, que es principalmente ésta, quien puede verse afectada al intentar conciliar las demandas de la vida laboral con las de la vida familiar. En base a los diferentes desarrollos que la mujer ha alcanzado en la sociedad, la participación de esta sigue viéndose influenciada por condiciones tales como el machismo, la exclusión, la marcada responsabilidad a nivel familiar, la falta de oportunidades laborales

y educativas, entre otras situaciones que dejan entrever la necesidad de que en los diferentes ámbitos de la sociedad se propenda por la calidad de vida de la mujer trabajadora.

Si se atiende a la situación de marcada responsabilidad familiar, y se considera a la mujer cabeza de familia como aquella mujer que tiene que asumir la responsabilidad económica de su hogar, al tiempo que debe asumir la responsabilidad de la orientación y educación de sus hijos, y el cuidado diario de su casa, logra vislumbrarse desde un inicio un problema acentuado en lo que respecta a la mujer cabeza de familia, en la medida que se podría referir una mayor vulnerabilidad en las demandas de uno de los ámbitos que entrarían en conflicto con las del otro, en tanto las demandas de ambos deben ser solventadas en el mismo o al mismo tiempo por una sola persona.

Es decir, que en el caso específico de las mujeres cabeza de familia, se habla de una mayor influencia tanto desde el ámbito laboral como desde el ámbito familiar para la generación del conflicto trabajo-familia, en la medida en que muy posiblemente las demandas de horarios y funciones en el trabajo puedan dificultarle el cumplimiento simultáneo de las exigencias del hogar, de los hijos y de la pareja.

Y más específico aún, cabe mencionar que al tener hijos que dependen económica y exclusivamente de ellas, es posible que se genere de forma simultánea la ocurrencia de presiones por la educación o la salud de sus hijos, al tiempo que laborales.

En este sentido, y con el interés de dar cuenta de la proporción de mujeres cabeza de hogar que pueden verse inmersas en el ámbito laboral, se hace relevante mencionar que “El porcentaje de mujeres que tienen como responsabilidad el sostenimiento económico del hogar, convirtiéndolas en la única opción de supervivencia para una gran proporción de hogares en Colombia, de conformidad con la serie cronológica 1996 – 2004 realizada por el DANE que indica que para el año 2004 el total de mujeres cabeza de hogar ascendía a 3.145.738 de las cuales, 19.272 mujeres eran menores de 18 años, 193.979 mujeres se encontraban en la franja etérea de los 18 a los 26 años, y 2.932.487 mujeres mayores de 27 años de edad”.

Según información proporcionada por la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer (2008) puede decirse que “cada hora en promedio 22 mujeres se convierten en jefas de su hogar. Según esta cifra cada día Colombia amanece con 547 familias que dependen afectiva y económicamente de una mujer, es decir, un millón en los últimos cinco años”.

Al tiempo Dennerstein, Doyal, y Romito (1994) señalan que “la mujer trabajadora se ve afectada por problemas de salud mental, ya que su vulnerabilidad está relacionada a su estado civil, número de hijos y edad de los mismos, sobrecarga de responsabilidades, roles tradicionales, la doble jornada, la falta de soporte de redes de apoyo y la inclusión o no en grupos”

Contrastando los datos del aumento en la cantidad de mujeres que se incorporan a los mercados del trabajo, y simultáneamente deben asumir un papel protagónico en la supervivencia del grupo familiar, con el planteamiento de Dennerstein, Doyal, y Romito, cabe mencionar el interés en considerar la calidad de vida laboral como propuesta de

intervención que permita conciliar el conflicto trabajo-familia en madres cabeza de familia. En tanto, situaciones como la responsabilidad con los hijos, las labores domésticas, las responsabilidades económicas, y en general la sobrecarga de labores y demandas, sumada a la inexistencia en el contexto laboral de medidas como la flexibilidad de horarios, permisos laborales, y demás beneficios organizacionales que le permitan articular con calidad los diferentes roles que desempeña, representaría un conflicto para estas.

De esta manera, y bajo la pretensión de proponer la calidad de vida laboral como una filosofía que desde las organizaciones permita articular con calidad ambos roles, se hace necesario proponer una definición del conflicto, que además permita establecer ¿por que ambos roles se influyen, de forma tal que las particularidades de uno, entra en conflicto de demandas o tensiones con el otro?.

En este sentido, el conflicto trabajo-familia puede definirse desde autores como Kahn y Wolfe (1964) “como la ocurrencia simultanea de dos o mas conjuntos de presiones, de tal manera que el cumplimiento de uno de ellos hace más difícil el cumplimiento del otro.”.

Por su parte Greenhaus & Beutell (1985) definen que el conflicto trabajo- familia “puede ocurrir cuando el individuo tiene que asumir distintos papeles -(padre/madre, compañero(a) y trabajador(a)-, traduciéndose en una forma de conflicto interrólico en el que las presiones desde el dominio del trabajo y de la familia son mutuamente incompatibles en una diversidad de maneras.” (p. 142)

Aunque las fuentes de este conflicto pueden ser variadas, Peiró (1993) las clasifica en tres grupos: a) los personales, que refieren la importancia que el sujeto otorga a su rol laboral y a su compromiso con la carrera profesional, esto es, aquellas situaciones en las que el empleado otorga un mayor interés a las demandas y exigencias del ámbito laboral, conllevado por el interés de su realización profesional. b) los laborales, que destacan lo relativo a las condiciones de trabajo que el empleado puede vivenciar en el ámbito organizacional, y que pueden constituirse como fuente de conflicto, para esto distingue entre aspectos temporales y entre las nuevas formas de trabajo, con los primeros se refiere a los cambios de turno, de puestos de trabajo, cambios de residencia, entre otros cambios que implican un mayor compromiso con las necesidades e intereses del trabajo y un menor compromiso con el hogar, y con los segundos hace referencia a trabajos como el teletrabajo.

c) Las características familiares, entre las cuáles se refiere al tipo de trabajos que desempeñan los miembros de la pareja, enfatizando en un mayor conflicto en aquellas situaciones en las que ocupan cargos de direccionamiento, de control o de alta implicación en una organización (o área de esta).

Con respecto a la clasificación realizada por Peiró se proponen tres fuentes de conflicto, entre las cuáles se hace relevante señalar la diferenciación que establece entre un grupo personal y uno laboral, en tanto aunque ambos se encuentran diferenciados respecto a la influencia que tienen en el conflicto, convergen al estar adscritos al ámbito del trabajo. El primer grupo (personal) tendría influencia en la medida en que el empleado, al presentarse la ocurrencia simultánea de presiones en ambos roles, otorgaría relevancia a responder con

calidad a las generadas desde lo laboral, en tanto aporta un mayor énfasis a su carrera profesional, es decir, que el conflicto se evidenciaría mas propiamente en la familia que en el individuo.

Por su parte, en relación al segundo grupo (laboral), se refiere a las características del ámbito laboral que implican un mayor compromiso con este, y que por ende dificultan la posibilidad de responder con igualdad de energía y recursos a las exigencias familiares o personales.

Desde esta perspectiva, el trabajo representaría para el empleado una actividad que le demanda energía, habilidades y recursos, y que le permite obtener algún tipo de retribución o recompensa económica, además de brindarle la posibilidad de recompensa social o psicológica; como por ejemplo el crecimiento a nivel laboral o profesional.

En palabras de Peiró (1989) el trabajo es un “conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, a través de la utilización de técnicas, instrumentos, materias, datos o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En esta actividad la persona aporta energía, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene a cambio algún tipo de recompensa material, psicológica y/o social.”.

Si se atiende a las fuentes de conflicto que podrían verse representadas desde lo laboral, y se considera este ámbito como independiente de lo familiar, en cuanto a demandas, fines, y en general en cuanto a exigencias de energía y recursos, podría aludirse

a una distinción de actividades entre ambos roles, ya que en lo que respecta a la vida familiar desde el punto de vista de las mujeres cabeza de familia, estarían involucradas las actividades que tienen que ver con la pareja e hijos, que se inscriben en el ámbito familiar y que como tal demandan una respuesta en ese ámbito.

Y el trabajo por su parte demanda de igual forma energía y disponibilidad de recursos al empleado, pero bajo el fin de producir o prestar a través de sus habilidades y conocimientos, ciertos bienes o servicios, que le pueden generar no solo la posibilidad de obtener retribución, si no de igual forma y en base a la definición otorgada por Peiró de obtener algún tipo de recompensa psicológica o social, esto es, proyección o crecimiento laboral, reconocimiento, la utilización y mejora de sus habilidades y conocimientos, entre otros.

Esto, si se tiene en cuenta que se esta haciendo referencia a mujeres que realizan principalmente el trabajo domestico y familiar de sus hogares, de manera tal que asumen una doble jornada laboral, en tanto deben asumir cotidianamente y en muchas ocasiones de forma simultanea, las exigencias tanto a nivel productivo, como a nivel familiar y domestico.

Estas condiciones, conllevan a una interacción entre ambos ámbitos, que puede ser poco saludable, en la medida en que a la empleada no se le posibilite lograr un adecuado equilibrio, que le permita mantener o generar beneficios tanto en su trabajo como en su familia.

De forma tal, que la calidad de vida en el trabajo que concierne directamente a las organizaciones, puede verse afectada por las familias, y a su vez la vida personal, que depende de contextos como el familiar y el interpersonal, puede verse afectado por el trabajo.

En lo que respecta a los aspectos de la vida familiar que contribuyen a la calidad de vida en el trabajo, autores como Friedman y Greenhaus (2000) destacan la responsabilidad compartida del cuidado de los hijos, como recurso que contribuye a la calidad de vida en el trabajo, favorece una mejor organización, aumenta la productividad y la autonomía, y le permite al individuo sentirse más aceptado en el trabajo, por medio de mayores niveles de satisfacción.

Aspectos de la vida familiar, que no se encuentran presentes para el interés específico de las madres cabeza de hogar, en la medida en que como se mencionaba en párrafos anteriores, estas no son participes de una responsabilidad compartida en las labores del hogar, puesto que representan el sustento económico y afectivo de sus familias, y por tanto deben asumir completamente la doble jornada del trabajo y la familia.

Ante este tipo de situaciones, los proyectos de calidad de vida en el trabajo de empresas que incorporen en mayor medida mujeres cabeza de hogar, deben incluir como criterio básico de implementación, condiciones que brinden la posibilidad de equilibrar o conciliar las demandas familiares y las laborales; como ámbitos que se influyen mutuamente.

Y más específicamente, las organizaciones a fin de contribuir a potenciar el desarrollo del ser humano que emplean, deben contemplar dentro de sus estructuras organizacionales, políticas o programas que posibiliten o ayuden a este a lograr un adecuado equilibrio entre las demandas de los dos ámbitos en los que se desenvuelve, a fin de que pueda evidenciar en el trabajo una oportunidad de desarrollo y crecimiento tanto para su familia, como para él a nivel laboral-profesional.

Entre las políticas o programas, que se pueden promover desde la organización, la calidad de vida laboral se propone como una filosofía institucional, que permita conciliar ambos ámbitos a través de la existencia en la organización de planes de seguridad y estabilidad laboral, retribución, horarios flexibles, programas de desarrollo y formación profesional, entre otros que se fomenten como proyectos de calidad de vida en el trabajo, que pueden traer beneficios tanto para el trabajador como para la empresa.

Para el trabajador, en tanto puede evidenciar oportunidades de desarrollo y crecimiento a partir de la labor que realiza, puede dividir el tiempo entre las demandas exigidas por los ámbitos en los que se desempeña, de manera que podrá experimentar mayor satisfacción y bienestar en su trabajo. Y por su parte, para la organización, se pueden reflejar beneficios a partir de la motivación de los empleados, de un mejor desenvolvimiento en sus funciones, menor rotación y ausentismo, y en general mayor satisfacción con el empleo y mayor eficiencia para la organización.

De forma tal, que la calidad de vida laboral representaría una filosofía institucional que permite articular al ser humano la contradicción que se le genera entre las prioridades y

funciones que debe asumir como “ser productivo” y como “ser familiar”, al tiempo que le genera consecuencias positivas a las organizaciones que la implementan, en términos de eficiencia y productividad.

Se hace relevante señalar algunos conceptos e implicaciones alrededor de este tema, retomando algunos autores, que convergen en señalar la calidad de vida laboral, como una realidad objetiva, que es percibida de manera subjetiva por los empleados, de acuerdo a su educación, su experiencia en el trabajo, en la familia, y en la comunidad a la que pertenezca.

Como lo es el caso de Toro F (2001), quien en su investigación acerca de los “Conceptos, alcances e implicaciones de la calidad de vida en el trabajo”, señala la dificultad de intentar una definición general de la calidad de vida laboral, puesto que ésta es percibida de manera subjetiva por cada uno de los empleados de acuerdo a lo que vivencian en el ambiente laboral, y en otros ambientes de su vida.

A partir de una serie de definiciones de diversos autores, Toro se apoya en la definición elaborada por Botero (1988), según la cuál, la calidad de vida en el trabajo “es la existencia objetiva de un ambiente laboral que es percibido por el trabajador como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo. Este ambiente se caracteriza por ofrecerle enriquecimiento y participación en las decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización. Además le proporciona un empleo estable, ingresos y beneficios adecuados, trato justo y respetuoso, un sitio de trabajo sano y seguro y la garantía de la satisfacción de sus necesidades fundamentales. Este ambiente laboral adecuado se logrará si

la empresa auspicia los mecanismos de mejoramiento, con base en las necesidades e intereses de los empleados” (P. 34).

De esta forma, podría hacerse alusión, a una distinción entre las expectativas, intereses y necesidades de los empleados, y los hechos reales y objetivos que en el ambiente laboral se auspician para el desarrollo y bienestar de estos, como menciona Botero, en la medida que en la organización, se potencie la participación de los empleados, el empleo estable, el trato justo y respetuoso, entre otras condiciones, con las cuáles se brinde al trabajador un empleo sano y seguro, se promuevan sus intereses y expectativas, se podrá hablar de organizaciones en las que se propende por la calidad de vida de los empleados, es decir, organizaciones en las que no se de una diferenciación entre las expectativas de la organización, y las de los empleados.

Los desarrollos en el trabajo no serán generadores de calidad de vida para los empleados, si no se perciben las realidades que en la organización se gesten, o si carecen de interés o sentido para ellos, esto es que esas condiciones de trato justo y respetuoso, de un empleo seguro y estable, deben ser asociadas por el empleado con la realización del trabajo y con las circunstancias que vivencian en este, es decir, que deben desplegarse en hechos objetivos que potencien oportunidades de crecimiento, y autorrealización laboral, a través de la realización de las labores y de la pertenencia a un ámbito organizacional.

Alrededor de esto, Toro F (2001) propone, que constituyen calidad de vida laboral, todas las realidades organizacionales que cumplan con tres condiciones referidas a: “ser

reales, ser percibidas y valoradas positivamente por las personas y promover o auspiciar efectivamente el bienestar y el desarrollo de las personas” (P. 41).

Siguiendo el planteamiento de este autor, puede señalarse, que en la medida que las condiciones que se gesten en las organizaciones, no sean percibidas de manera positiva por los empleados, en cuanto no los impliquen de una manera activa, que los invite a participar de los procesos de la organización, y a ser beneficiados con estos, no constituirían calidad de vida laboral, pues podrían ser nombrados en la organización y gestados, mas no percibidos, reales y tangibles como condiciones que hagan mas atractivo y comfortable el ambiente laboral, permitiéndole perfeccionar al individuo sus capacidades y asumir con interés y satisfacción su lugar y sus labores en la organización.

Desde esta perspectiva, la calidad de vida laboral facilitaría la conciliación del conflicto trabajo-familia, en la medida en que se le posibilitarían al empleado condiciones de trabajo que le brinden la posibilidad de atender con igualdad de energía y recursos las demandas tanto laborales como familiares, a través de políticas flexibles, permisos laborales y en general beneficios organizacionales que no busquen afectar los procesos productivos de la organización, pero que tiendan a incrementar el bienestar y la satisfacción de estos.

Así, en palabras de Gálvez (2005) Considerar la conciliación del conflicto trabajo-familia, como proyecto se convierte en una triple apuesta: un apuesta por la calidad (en el trabajo y en la vida), por la productividad (en las empresas) y por la igualdad de oportunidades. (p.92)

Por lo anterior, y ante las reflexiones expuestas en este artículo acerca del doble rol que desempeñan las mujeres madre cabeza de hogar, se muestra la necesidad de implementar en las organizaciones, nuevas políticas y programas que contribuyan a promover o aumentar el desarrollo y bienestar tanto personal como laboral de las mujeres que emplean, a fin de intervenir en la salud física y mental de estas, puesto que como se evidencio en el articulo al ser participes de diversas condiciones en los roles que desempeñan tanto en su vida laboral, como familiar y personal pueden experimentar dolencias físicas, estrés, insatisfacción, entre otras problemáticas de suma importancia, al intentar responder con igualdad de recursos a las demandas exigidas en los roles en los que se desenvuelven.

De igual forma, apostar por la conciliación del conflicto trabajo-familia, es una reto para las organizaciones que les permite generar una doble ganancia, en tanto el promover filosofías organizacionales, como la calidad de vida laboral, les permite alcanzar la productividad y eficiencia de los empleados, a través de la ejecución de condiciones de trabajo que les brinden a estos la posibilidad de alcanzar su desarrollo personal y laboral.

Lo anterior, se propone al corroborar por medio de los autores estudiados en este artículo, el papel mediador que condiciones tales como: la flexibilidad en los horarios, los planes de seguridad y estabilidad laboral, la retribución y los programas de desarrollo y formación profesional, entre otros que pueden promoverse como proyectos de calidad de vida laboral, ejercen en la conciliación del conflicto trabajo-familia, y por ende en la relación armónica de los diversos roles que desempeñan las mujeres cabeza de hogar.

De esta manera, y con el desarrollo de este artículo se deja abierta la necesidad de estudiar la condición específica de las mujeres trabajadoras, teniendo en cuenta que son principalmente estas quienes pueden verse expuestas a diversas problemáticas al asumir los diversos roles, que en la sociedad se les han otorgado.

REFERENCIAS

Barros, E. & Rodríguez, C. (2008). El conflicto trabajo familia afecta la salud mental y física de los profesionales chilenos. *Red por la vida y la familia, 1*.

Consejería presidencial para la equidad de la mujer
<http://www.equidad.presidencia.gov.co>

Rodríguez, C. (2006). Proyecto que reforma la ley mujer cabeza de familia. *Senado de la república de Colombia*.

Mollano, D. & Jiménez, F. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista universum, (23)* 116-133.

Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos administrativos Bogotá (Colombia)*, (34), 139-160.

Papi, N. (2005). La conciliación de la vida laboral y familiar como proyecto de calidad de vida desde la igualdad. *Revista española de investigaciones sociológicas*, (110), 149-174.

Toro, F. (2001). *El clima organizacional perfil de empresas colombianas*. Medellín Colombia: Cincel.

**“FORMACIÓN EN CREENCIAS DE EFICACIA. UNA PROPUESTA PARA
REDUCIR EL BURNOUT Y OPTIMIZAR LOS NIVELES DE ENGAGEMENT EN
EMPLEADOS”**

*“El estrés en el trabajo es un fenómeno,
que no tiene olor ni color, pero sus efectos negativos
en la salud y el bienestar tanto de las personas
como de las organizaciones es devastador”.*

Dolan 2005

Dayhana Raigosa Gallego

Resumen

El artículo a continuación presenta una de las problemáticas en el ámbito laboral como es el burnout mostrando las diferentes consecuencias nefastas para el trabajador entre las que se encuentran: enfermedades psicosomáticas, abandonos tempranos, trastornos afectivos y como a través de la creación de programas de creencias de eficacia se consigue mejorar la calidad de vida laboral y conseguir mayores niveles de engagement en los empleados.

Abstract

The article later one of the problematic ones presents in the labour area since(as,like) it is the burnout showing the different pernicious consequences for the worker between(among) those who are: psychosomatic diseases, early abandons, affective disorders and since(as,like)

across the creation of programs of beliefs of efficiency one manages to improve the quality of labour life and to obtain major levels of engagement in the personnel.

Palabras claves: burnout, creencias de eficacia, engagement, enfermedades psicosomáticas, estrés.

Key words: burnout, beliefs of efficiency, engagement, psychosomatic diseases, stress.

Introducción

Las organizaciones han atravesado por grandes cambios en las últimas cinco décadas, algunas de estas transformaciones se deben a la industrialización, la evolución de la tecnología y la globalización, originándose la necesidad en las organizaciones de ser más competitivas y eficientes y promoviendo reestructuraciones drásticas en los procesos laborales, que afectan principalmente la salud en los empleados.

En un estudio realizado por la Asociación Americana de Psicología “Dos de cada tres empleados encuestados, revelaron que el trabajo tiene un impacto significativo en sus niveles de estrés” además se añadió que el 25% de los empleados llamaron para reportarse enfermos como resultado del estrés en el trabajo. (p. 40).

El estrés, es entendido como “un estado de alerta del ser humano frente a la presencia de exigencias, tensiones y peligros internos o externos lo que le genera alteraciones psicosomáticas” (Álvarez, 2007; p78).

Dichas alteraciones psicosomáticas tienen sus causas en las exigencias drásticas que emplea la organización para con el empleado, además de otros factores que se mencionaran a lo largo del artículo. En el año 2002 un reporte de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo afirmó que “es cada vez mayor el porcentaje de trabajadores que están siendo afectados por el estrés en diversas actividades económicas”. (Álvarez, 2007, p.78).

Además en la primera Campaña Paneuropea para combatir el estrés laboral (2007) se evidencio que “el 28% de los trabajadores de la Unión Europea padecen de estrés laboral... entre las causas habituales figuran la falta de seguridad y control del puesto de trabajo y la sobrecarga del trabajo... se calcula que el problema cuesta a la Unión Europea 20 millones de euros al año en concepto de tiempo perdido y gastos sanitarios” (p.78). En este mismo año la revista Economía de Estado Unidos, reportó algunos datos donde se afirma que “el 50% - 60% de jornadas laborales se pierden por el estrés... dando origen a enfermedades psicosomáticas como: asma, diabetes, cardiovasculares y otros como el cáncer” (Álvarez, 2007, p. 78).

Resultado del padecimiento continuado del estrés laboral se encuentra el burnout, como “Un tipo de estrés crónico derivado del contexto asistencial, organizacional o académico que se caracteriza por agotamiento, cinismo y baja auto eficacia”. (Montes, 2003, p.99).

Este tipo de estrés produce grandes secuelas negativas tanto para el individuo como para las organizaciones, en este sentido se evidenciará como las creencias de eficacia

(confianza en las propias habilidades y competencias) alivia uno de los riesgos psicosociales como el burnout y a su vez optimiza los niveles de engagement, entendido este “como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Salanova, p 218).

La pertinencia de este artículo, radica en que dicha problemática se está viendo reflejada no solo en la economía de los países, en las grandes tasas de ausentismo, en consecuencias psicológicas, sino además en enfermedades psicosomáticas.

Es por esta razón que el mayor objetivo es evidenciar como uno de los recursos personales, como son las creencias de eficacia actúan como factor aliviador del burnout, y como a su vez dichas creencias produce niveles de engagement en empleados.

En este sentido, no se puede ignorar la importancia de crear programas para mejorar la calidad de vida de los individuos, ya que para poder sobrevivir y prosperar en un contexto de cambio continuo, las organizaciones necesitan tener empleados sanos y motivados psicológicamente, creando una fuerza laboral saludable y disminuyendo los niveles de estrés y el absentismo.

Para ello se abordara, en primera instancia el burnout e investigaciones previas, posteriormente se hará un recorrido sobre la psicología positiva como la propulsora del engagement, y por último se evidenciará una de las aplicaciones del engagement que son las creencias de eficacia como propuesta de intervención al burnout.

Gil Montes (2003), argumenta que la traducción anglosajona se refiere al Burnout como el síndrome de estar quemado, mientras que el contenido semántico de la palabra corresponde a desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional.

Otros autores como Schaufeli y Enzmann (citado en Salanova, 2004) lo definen, de manera más amplia como “un estado mental persistente negativo, relacionado con el trabajo en personas normales que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación, y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p. 115)

Jackson y Maslach (1986), se refieren al burnout como “un síndrome complejo compuesto por tres dimensiones básicas” La primera de ellas hace referencia al agotamiento emocional, entendido este como una experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, debido a la sobrecarga de trabajo u otras demandas laborales; la segunda dimensión se refiere a la despersonalización entendida como las actitudes, sentimientos y conductas negativas hacia los compañeros de trabajo; y la tercera dimensión tiene relación con la carencia de eficacia profesional, que consiste en que el trabajador se evalúa negativamente con respecto a su falta de competencias y habilidad para realizar el trabajo”. (p.115).

De esta manera, puede observarse que los autores hacen referencia a una serie de características del individuo que producen diversos problemas de salud, interfiriendo en su aspecto psicológico, fisiológico, cognitivo y conductual.

En este artículo se utilizará el término de burnout desde la definición realizada por Jackson y Maslach (1986), la cual involucra diferentes áreas que componen el ser humano, como la somática, afectiva, cognitiva y conductual. Es preciso aclarar que según Guerrero (1999), dentro de los síntomas emocionales o afectivos, se encuentran sentimientos de depresión, distanciamiento afectivo, irritabilidad, disminución de la autoestima, baja satisfacción laboral y deseos de abandonar el trabajo.

Estas consecuencias nefastas que involucran diferentes áreas del ser humano, son evidenciadas en distintas investigaciones; una de ellas fue recientemente desarrollada por Bernaldo, M y Labrador, F. (2007); donde se pretendía demostrar la incidencia del burnout en los diferentes profesionales de la salud como son médicos, enfermeras y celadores y como este, produce altos niveles de cansancio emocional y despersonalización.

Dicha investigación se desarrollo En Madrid España, en diferentes centros hospitalarios del país; la muestra estuvo conformada por 76 trabajadores del área de urgencias extra hospitalarias, (34 médicos, 27 enfermeras y 14 celadores), los cuales participaron de forma voluntaria en el estudio, evaluándose el nivel de estrés laboral, con el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería (Reig y Caruana, 1987), y el nivel de burnout con el Inventario de Burnout de Maslach (1981).

Los resultados obtenidos evidenciaron, que las puntuaciones de los tres grupos de profesionales se encontraron en niveles medios, siendo más relevantes en los médicos; por otra parte el cansancio emocional de los médicos es más alto, mientras que el de las enfermeras y celadores es bajo, se pueden evidenciar diferencias significativas.

Con relación a la despersonalización, se encontró que los médicos presentaron una puntuación más alta y las enfermeras y celadores una puntuación media. De acuerdo a la realización personal, todos los profesionales se encontraron en puntuaciones medias, obteniéndose que estos trabajadores presentan puntuaciones medias en estrés laboral, con valores más elevados en médicos y menores en celadores.

De acuerdo a estos resultados, puede corroborarse la existencia en el personal asistencial (principalmente los médicos) una frecuencia e intensidad alta del burnout, específicamente en cuanto a las variables de cansancio emocional y despersonalización.

Este sentimiento de despersonalización o aislamiento puede provenir o tener sus causas, en sentimientos de miedo e impotencia, como se pudo observar en un estudio realizado por Morales, G; Pérez, J; y Menares, M. (2003). Cuyo objetivo estuvo dirigido a identificar y describir, desde la perspectiva de los trabajadores de la salud, la ayuda y apoyo social; los procesos emocionales de riesgo y el cuidado que experimentan con relación a su tarea.

La metodología que se utilizó fue un diseño descriptivo analítico, según los parámetros de la metodología cualitativa; este diseño considero, tres fuentes de información provenientes de tres instituciones de salud en Chile, la muestra total estuvo constituida por ocho personas, tres profesionales pertenecientes a la Unidad de Oncología Infantil de un hospital de la región metropolitana, dos de la unidad de tratamientos intensivos de otro

hospital de la misma región en Chile y tres del área infracción a la ley penal juvenil del Servicio Nacional de Menores del mismo país.

El diseño metodológico de este estudio se desarrolló de acuerdo a la perspectiva cualitativa de la Grounded Theory de Glasser y Strauss, realizándose ocho entrevistas en profundidad a profesionales y se analizó el discurso producido por los mismos, buscando similitudes y diferencias respecto a los procesos emocionales de riesgo y cuidado.

Los resultados obtenidos de la investigación, arrojaron similitudes y diferencias en el discurso de los profesionales de las tres instituciones estudiadas. Con relación a la naturaleza de la tarea (abarca todas las acciones que desarrollan los profesionales), generalmente se ve afectada por dos elementos contextuales, el primero de ellos hace referencia a los horarios o turnos, el segundo de ellos se refiere a la carga laboral entendida esta, en orden de cantidad y tiempo; estas características afectan el cumplimiento eficiente de la tarea, así como la satisfacción de los profesionales.

Por otro lado, dentro de los procesos emocionales de riesgo para la salud mental, se evidenció la angustia en todos los entrevistados; según los investigadores esta se transformaría en miedo o impotencia, el miedo estaría relacionado con la posibilidad de identificar el estímulo estresor, y si este es percibido como ajeno por los profesionales de la salud, promueve aislamiento y sentimientos depresivos.

Estos resultados respaldan las causas del burnout mencionadas anteriormente por la Campaña Paneuropea para combatir el estrés laboral, donde se menciona que una de las

principales fuentes generadoras de estrés es la falta de seguridad, el poco control del puesto de trabajo y la sobrecarga de este.

Con respecto a los procesos emocionales, el sentimiento de miedo o impotencia es el productor de la despersonalización, produciendo un alejamiento del fenómeno al cual se enfrentan, e incrementando estados depresivos en cuidadores, viéndose claramente un estado de enajenación y de impotencia, que produce en consecuencia estados emocionales negativos para el sujeto que lo padece y para su entorno.

Este desgaste constante, se expresa en licencias médicas reiteradas, deserción de áreas de trabajo y severas dificultades en torno a la eficacia de los distintos programas desarrollados tal y como se señaló anteriormente.

Hasta este momento se ha evidenciado qué es el burnout, qué características presenta en los empleados, cuáles son las consecuencias tanto individuales como organizacionales y cómo este, produce falta de eficacia (sentimientos de reducida competencia) con respecto a las actividades que se desarrollan en el lugar del trabajo.

En este sentido cabe preguntarse *¿Es necesario y útil, seguir bajo el estigma del burnout como enfermedad, o es posible hacer una propuesta para mejorar la salud, la motivación y el bienestar de los trabajadores optimizando los niveles de engagement?*

La propuesta que plantea la pregunta para generar engagement en trabajadores, es la formación y desarrollo de creencias de eficacia, además de otras aplicaciones en el ámbito

organizacional que se mencionaran más adelante, es así como el tema de interés se centra en el desarrollo de dichas creencias, ya que la Teoría Social Cognitiva, afirma que las creencias de eficacia afectan la forma de actuar, pensar y sentir de las personas; creando un mecanismo auto motivador, movilizándolo el esfuerzo, la dirección y persistencia en el tiempo.

Para llegar a esta discusión es necesario hacer un recorrido sobre la manera emergente del engagement, el cual se centra en los recursos y fortalezas de los individuos; bajo la iniciativa de Martín Seligman (1999) “la psicología positiva se define como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras que previene o reduce la incidencia de la psicopatología” (Contreras, 2006, p. 311).

La Psicología Positiva busca comprender, a través de la investigación científica, nuevos procesos desde una mirada centrada en las emociones positivas; entendidas estas como los sentimientos de felicidad o bienestar duradero, el cual es estable en las personas e independiente al ambiente en el que se vive.

El poner en práctica una fortaleza, provoca emociones positivas auténticas que actúan como barreras contra la enfermedad; así, entre las fortalezas que menciona Seligman se encuentran el optimismo, las habilidades interpersonales, la fe, el trabajo ético, la

esperanza, la honestidad, la perseverancia o capacidad para fluir, la autoeficacia, la resiliencia, entre otras.

La psicología positiva centra su atención en un campo de investigación e interés distinto al adoptado tradicionalmente, las áreas de aplicación de este nuevo enfoque de la psicología, están dirigidas al ámbito clínico, educativo, y organizacional, e intervenciones preventivas para modificar el ambiente con el fin de reducir el estrés crónico; además en la modificación del individuo para desarrollar competencias.

Al respecto, Lykken (2000) sugiere, que "los individuos pueden fortalecer intencionalmente su capacidad para experimentar y maximizar emociones positivas" (p.313), demostrándose mejora de la salud física, emocional y social. Además de estos efectos positivos, se promueve la idea de que las personas felices tienen mayor probabilidad de ver los eventos y circunstancias de la vida, de manera positiva reforzándose y promoviéndose su bienestar, y evidenciándose en su comportamiento ciertas características, como un sentido de control sobre el resultado de sus acciones, esperando resultados positivos en el futuro y confiando más en sus habilidades y destrezas, estas emociones positivas potencian la salud y el bienestar de las personas.

Las consecuencias que producen las emociones positivas son explicadas por la teoría de Ampliación y Construcción de Bárbara Fredrickson (1998, 2001); quien afirma que

mientras que la finalidad de las emociones negativas es básicamente disminuir repertorios de conducta; por el contrario las emociones positivas justamente existen para ampliar y construir repertorios de pensamiento y de acción. (Pág. 404).

Uno de los conceptos de la psicología positiva, es el engagement como constructo teóricamente opuesto al burnout o síndrome de estar quemado, Maslach y Schaufeli (citado en Salanova, 2004) sostiene que el interés de la psicología por el engagement en contextos organizacionales viene precedido por la investigación sobre el burnout que ha venido desarrollándose desde varias décadas; en este sentido puede evidenciarse el surgimiento no solo de la psicología positiva sino del engagement.

Además estos autores con relación al engagement, refieren que el vigor, se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja; la dimensión dedicación se describe como la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

La absorción, ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando”, y se tienen dificultades para desconectar lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

En este sentido, el engagement es el funcionamiento óptimo de las personas en las organizaciones, que produce estados placenteros tanto en su dimensión física, cognitiva y emocional.

Estos estados de funcionamiento óptimo puede medirse a través del cuestionario llamado UWES, el cual incluye tres dimensiones del constructo: vigor, dedicación, y absorción. En una muestra internacional de 25.000 empleados de 13 países diferentes (Australia, Portugal, Bélgica, Canadá, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Holanda, Portugal, España, Sudáfrica y Suecia), se encontró que el engagement está relacionado con la edad de forma positiva, entre mayores sean los trabajadores, sienten más engagement que los jóvenes. Otro factor de relación, es el género, evidenciándose que los hombres puntúan mas alto en los niveles de engagement que las mujeres; además se encontró que con respecto a la ocupación, los directivos y ejecutivos puntúan más alto, que los trabajadores que se encuentran en un rango más bajo. (p. 118).

Básicamente las consecuencias del engagement, son las actitudes hacia el trabajo y la organización. Entre estas actitudes se encuentran la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la baja intención de abandonar el trabajo, el desempeño en las tareas y la salud. Con respecto al desempeño del trabajador se realizó un estudio en 114 localidades de hotelería y restauración; donde se encontró que el engagement de los empleados predijo un fuerte clima de servicio al cliente, y que a su vez hizo que los clientes de dichos lugares valoraran favorablemente el desempeño con relación al servicio ofrecido por los empelados. (Salanova 2003, p. 120).

La investigación científica ha puesto de manifiesto que las principales causas del engagement se encuentran en los recursos laborales, entendidos estos como la autonomía y el apoyo social, y los recursos personales como la autoeficacia; en este sentido a mayores recursos disponibles para los trabajadores, mayor probabilidad de que los empleados estén engagement.

Entre las aplicaciones prácticas del engagement se encuentran los procesos de selección y evaluación del personal, por medio del contrato psicológico, las auditorías; además se encuentra el diseño y cambio de puestos de trabajo por medio del incremento de los recursos de trabajo; el liderazgo como optimizador potencial para dirigir personas, y la formación y desarrollo de creencias de eficacia, el cual es el recurso personal que se propondrá para reducir los niveles de burnout y optimizar los niveles de engagement.

Este recurso personal, como se acaba de mencionar son las creencias en la propia eficacia, tal y como lo señala Salanova (2004) “las creencias en las propias competencias influyen positivamente en el engagement” (p. 119)

Las creencias de eficacia son las creencias en los propios niveles de competencia actual respecto a un dominio específico, por ejemplo “realizo un trabajo excelente;” estas creencias determinan el esfuerzo y la persistencia empleada por las personas para superar los obstáculos y experiencias difíciles, mientras que los sentimientos de fracaso condicionan retirarse de la situación de conflicto sin resolver adecuadamente la tarea que se está desempeñando.

En este sentido los sentimientos de fracaso, pueden demostrarse como una crisis de eficacia, tal y como se evidencio en un estudio realizado, donde se puso a prueba las creencias de eficacia en estudiantes universitarios, cuya muestra estuvo constituida por 353 estudiantes de los cuales 203 son españoles y 150 belgas, los cuales oscilaban entre 20 y 41 años, siendo la edad media de 22 años; en este estudio se evidenció un “modelo espiral” en donde se analiza el burnout como una crisis de eficacia (espiral negativo hacia abajo), y el engagement (espiral positivo hacia arriba); miembros del equipo de investigación administraron los instrumentos de medida tanto en España como en Bélgica, dando como resultado que las creencias de eficacia se relacionan de forma positiva y significativa con el engagement (espiral positiva hacia arriba) y de forma negativa y significativa con el burnout (espiral negativa hacia abajo).

El principal hallazgo de este estudio fue la evidencia empírica mostrada sobre el modelo espiral de la eficacia como un círculo vicioso (con la ineficacia) y como un círculo virtuoso (con la eficacia), poniéndose de manifiesto que las experiencias de dominio o éxito son una fuente de la eficacia.

La teoría Social Cognitiva señala además que “la auto eficacia proporciona a la persona un mecanismo automotivador, ya que como consecuencia de la auto observación de las propias competencias, la persona se impone así misma, metas que a su vez movilizan el esfuerzo, la orientación y la persistencia en el tiempo” (Bandura, 1997 p. 219).

Prediciendo el bienestar psicológico en los empleados tal y como se puede observar en la siguiente investigación, el objetivo de este estudio fue poner a prueba un modelo causal sobre los efectos de las creencias de auto eficacia sobre el bienestar psicológico (engagement), en una muestra formada por 874 trabajadores de diferentes grupos ocupacionales de la provincia de Castellón, en donde el 47.4% fueron mujeres y un 52.6% fueron hombres de una edad media de 38 años; el instrumento utilizado fue el Cuestionario de Experiencias Relacionadas con el trabajo (CET) y las variables a medir fueron: Autoeficacia generalizada, recursos laborales y engagement.

De acuerdo con los resultados obtenidos se pone de manifiesto que las creencias de eficacia inciden de forma positiva tanto sobre el control percibido en la tarea, como en el engagement; en este sentido los niveles elevados de autonomía o control en la tarea, potencian el engagement, poniéndose en evidencia que el hecho de que ciertos aspectos de carácter organizacionales que están fuera del control del empleado, inciden de forma significativa en cómo éste desempeña las tareas de su puesto de trabajo y sobre su bienestar psicosocial.

En este sentido, para incrementar el engagement se deben desarrollar ciertas acciones formativas que incrementen la autoeficacia, entendido como el “poder de creer que tú puedes” A través de manejo de cuatro fuentes de creencias tal y como lo señala Hermosa (2007).

- Las experiencias de éxito y de dominio fortalecen la creencia en relación a la eficacia personal.

- La experiencia vicaria mediante la observación de logros y fracaso de los demás, aumenta las creencias del observador en sus propias capacidades.
- La persuasión verbal, donde se persuade sobre las capacidades del empleado sobre sus propias capacidades fomenta la sensación de eficacia personal.
- Los estados fisiológicos o activación emocional, es decir las personas con alto sentido de eficacia consideran sus estados de activación afectiva, como energizantes y dinamizadores de su actividad cotidiana.

Aquí se puede ver, como las experiencias de éxito son la fuente más importante de la autoeficacia. Además de estas acciones formativas, se encuentran programas que consisten en afrontar los cambios del trabajo de una forma más efectiva, infundiendo confianza en que algo del cambio puede ser “controlable” por el propio empleado (Salanova, 2004).

El primer paso es que el empleado sea consciente de su propia eficacia, el segundo paso es desarrollar un sentimiento de confianza, el tercer paso consiste en generar creencias de que los empleados son capaces de afrontar el estrés de forma efectiva.

Estos principios, se pueden desarrollar por medio de facilitadores como antecedentes del engagement, Para corroborar estas hipótesis, en un estudio realizado se puso a prueba el modelo estructural que postula a los facilitadores en el puesto de trabajo (aquellos aspectos que ayudan a afrontar demandas en el trabajo, las cuales son percibidas como obstáculos) como antecedentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) en una muestra 349 empleados de establecimientos hoteleros, de diferentes lugares de España,

siendo la media de edad de 33 años, con un total de 48% mujeres y un 62% hombres, los cuestionarios fueron llenados durante su jornada laboral.

Dentro de los resultados obtenidos se evidenció el rol mediador que juegan las creencias de eficacia entre la percepción de facilitadores de empleados y los niveles de engagement, es decir, para conseguir vigor, absorción, y dedicación en el trabajo, se debe potenciar la existencia de facilitadores en los puestos de trabajo para que así los empleados se perciban más eficaces.

En este sentido el reestructurar las creencias de incompetencia o ineficacia, consigue que los empleados de las organizaciones, sepan afrontar los retos que se le presentan diariamente, (turnos rotatorios, horarios nocturnos y fines de semana, presión asistencial, escasa posibilidad de predecir las demandas laborales, situaciones de urgencia y emergencia) evitando abandonos tempranos, enfermedades psicosomáticas, entre otras consecuencias expuestas anteriormente; aliviando esta variable mediadora el burnout y produciendo niveles de engagement. Corroborándose mediante los estudios expuestos, el rol mediador de la autoeficacia en la creación de programas para mejorar la calidad de vida laboral, y en el alivio del burnout, confirmándose el planteamiento de este síndrome como “crisis de eficacia”; o poco control del puesto de trabajo. De esta manera se concluye que a mayores niveles de autonomía o control en la tarea, mayores niveles de engagement.

REFERENCIAS

Aristizabal, N; Ortiz, L. Salud mental (estrés, depresión, y rasgos de personalidad) de un grupo de cuidadores formales de personas mayores de sesenta años, pertenecientes a cuatro centros geriátricos de la ciudad de Bogotá y tres del municipio de Chía. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 2, 2-7-18.

Abello, R; Caballero, C. & Palacio, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en psicología latinoamericana –Bogotá- Colombia*, 98-111.

Breso, E; Gracia, E. & Lorente, L. (2005). Facilitadores y creencias de eficacia como antecedentes del bienestar psicológico de empleados de establecimientos hoteleros. *Jornades de foment de la investigació, universitat Jaume*, 1-5.

Breso, E; Salanova, M. & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231.

Contreras, F. & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Revista diversitas-perspectivas en psicología*, 2, 311,319.

Diez, M; Dolan, S & García S. (2005). *Autoestima, Estrés y Trabajo*. España: Ediciones McGraw-Hill.

Houtman, I; Jettinghoff, k; Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Organización Mundial de la Salud*. Suiza, Serie No. 6.

Labrador, F. (2007). Estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia hospitalaria. *International Journal of Clinical and health psychology*, 7, 323-335.

Menares, M; Morales, G & Pérez, J. (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de psicología de la universidad de Chile*, XII, 9-25.

Rantanen, J. (2000). Impact of Globalization on Occupational Health. Keynote Address at ICOH 2000, Singapore.

Salanova, M; Llorens, S. & Ventura, M. (2005). El rol de la eficacia en el estudio del engagement. *Jornades de foment de la investigació, universitat Jaume*, 1-12.

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement en los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros numero 261*, (62), 109- 138.

Vazquez, C. & Hervas, G. (2006). Intervenciones clínicas basadas en la psicología positiva: fundamentos y aplicaciones. *Revista de psicología conductual*, 3, 401,432.