

UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Licenciatura en Minoridad y Familia

TESINA DE LICENCIATURA

El síndrome de Burnout en un ambiente laboral específico. El caso de los auxiliares de Oficinas Fiscales en la Provincia de Mendoza

Alumna: María Mercedes González

Directora: Hilda Fadín

Mendoza, Noviembre de 2012

HOJA DE EVALUACIÓN

Tribunal:

Presidente:

Vocal:

Vocal:

Profesor invitado:

Índice

Resumen _____	8
Summary _____	9
Introducción _____	10

CAPÍTULO I – Marco Legal de las tareas de los Auxiliares de las Oficinas Fiscales del Gran Mendoza: AMBITO PENAL _____ 15

1. Derecho Penal _____	16
1.1. Concepto _____	17
1.2. Principios Constitucionales _____	18
1.2.1. Principio de legalidad (no hay delito ni pena sin ley) _____	18
1.2.2. Principio de Reserva _____	19
1.2.3. No hay pena sin Juicio _____	20
1.2.4. Principio de Inocencia _____	20
1.2.5. Principio del Juez Natural _____	20
1.2.6. Non bis in ídem _____	21
1.3. Concepto de Delito _____	21
2. Derecho Procesal Penal _____	22
2.1. Fines del Proceso Penal _____	23
2.2. Fases del Proceso Penal _____	23
2.3. Clasificación de las acciones _____	24
2.4. Competencia _____	27
2.4.1. Criterios de Determinación _____	28

CAPÍTULO II – Marco Organizacional de Desempeño de los Auxiliares El Ministerio Público, dependencias y funciones _____ 29

1. Ministerio Público _____	30
1.1. Ministerio Público de Mendoza _____	31
1.2. Dependencias del Ministerio Público _____	31

1.3. Organización administrativa _____	32
1.4. Organización de la Justicia Penal _____	33
1.4.1. Ley 1.908 _____	34
1.4.2. Ley 6.730 _____	35
1.5. Unidades Fiscales Departamentales – Ley 6.730 _____	38
1.5.1. Oficinas Fiscales _____	39
1.5.1.1. Ayudantes Fiscales _____	40
1.5.1.2. Auxiliares Administrativos de Oficinas Fiscales _____	40
CAPÍTULO III – Estrés y Estrés Laboral _____	45
1. Estrés _____	47
1.1. Estrés como estímulo. Factores de estrés. _____	50
1.2. Estrés como respuesta _____	51
1.3. Estrés físico y Estrés psicológico _____	52
2. Estrés Laboral _____	55
2.1. Fuentes del Estrés Laboral _____	56
CAPÍTULO IV – Síndrome de Burnout _____	60
1. Concepto _____	61
2. Evolución del Síndrome _____	64
2.1. Fase inicial de entusiasmo _____	64
2.2. Fase de estancamiento _____	65
2.3. Fase de Frustración _____	65
2.4. Fase de la hiperactividad y de la apatía _____	66
2.5. Quemado _____	66
3. Variables que contribuyen a la aparición del Síndrome _____	67
3.1. Variables Individuales _____	67
3.2. Variables Sociales _____	68
3.3. Variables Organizacionales _____	69

3.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout _____	70
3.5. Origen organizacional del Estrés _____	71
3.6. Intervención _____	74
3.6.1. Intervenciones Individuales _____	74
3.6.2. Intervenciones Grupales _____	75
3.6.3. Intervenciones Organizacionales _____	75
3.7. Diferencia con otros conceptos _____	76
CAPITULO V – Objetivo e Hipótesis de Trabajo _____	78
1. Objetivos de la Investigación _____	79
1.1. Objetivo General _____	79
1.2. Objetivos Específicos _____	79
2. Hipótesis _____	79
3. Variables a analizar _____	80
CAPÍTULO VI – Metodología de la Investigación _____	81
1. Método: Cual- cuantitativo _____	82
2. Diseño de la Investigación _____	82
3. Tipo de Estudio: Explicativo _____	83
4. Tipo de Muestra _____	83
5. Instrumentos Metodológicos _____	84
5.1. Entrevista semiestructurada _____	84
5.2. Cuestionario Burnout de Maslach (MBI) _____	85
5.2.1. Descripción General: Ficha técnica _____	85
5.2.2. Fundamentos y datos históricos _____	85
5.2.3. Normas de Aplicación y Corrección _____	86
5.2.4. Obtención de puntuaciones _____	87
5.2.5. Validez _____	88
5.2.6. Criterios para la interpretación _____	89

CAPÍTULO VII – Presentación y análisis de resultados	91
1. Identificación del Síndrome de Burnout en Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial	92
1.1. Bases para la interpretación de los datos	92
1.2. Discriminación del Grado de Burnout por Oficina	95
2. Los Grados de Burnout y su relación con las variables Sociodemográficas	97
2.1. Alto grado de Burnout – Variables sociodemográficas	98
2.2. Grado Medio de Burnout – Variables sociodemográficas	99
2.3. Grado bajo de Burnout – Variables sociodemográficas	101
3. El Burnout y los factores organizacionales	101
3.1. Alto grado de Burnout – Variables Organizacionales	102
3.2. Grado medio de Burnout – Variables Organizacionales	104
3.3. Grado Bajo de Burnout – Variables Organizacionales	105
4. El Burnout y las variables personales y sociales De los trabajadores	106
4.1. Alto grado de Burnout	107
4.2. Grado Medio de Burnout	108
4.3. Grado Bajo de Burnout	109
Conclusiones	111
Bibliografía	120
Apéndice I	122
Apéndice II	125

Resumen

El estrés es uno de los fenómenos más generalizados en la sociedad actual y es particularmente notable en la forma de estrés Laboral, centro de atención de numerosas investigaciones porque constituye un problema con un costo personal, social y económico notable.

El síndrome de Burnout es el resultado de un proceso de estrés laboral crónico, específico en profesiones de ayuda y servicios, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal.

El presente trabajo pretende indagar si los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza presentan indicadores del Síndrome de Burnout, y qué grado alcanza entre los afectados. También pretende indagar si existen relaciones entre las variables socio-demográficas, las variables organizacionales, sociales y personales, y la aparición del síndrome.

En este trabajo de investigación se ha utilizado un diseño de Investigación de *Tipo Transversal*. Como se trata de una muestra *No probabilística* de carácter *Intencional*, las conclusiones sólo son válidas para aquellos sujetos que participaron en la investigación, es decir, para los 28 Auxiliares entrevistados de tres Oficinas Fiscales del Gran Mendoza.

Los instrumentos utilizados incluyeron: MBI (Maslach Burnout Inventory) o Inventario "Burnout", y un Cuestionario de Datos Personales.

Summary

Stress is one of the most pervasive in today's society and is particularly noticeable in the form of job stress, focus of much research because it is a cost issue with personal, social and economic remarkable.

Burnout syndrome is the result of a process of chronic job stress, specifically in helping professions and services, characterized by emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment.

This paper aims to investigate offices prosecutor Aides of the First Judicial District of Mendoza presents indicators Burnout Syndrome, and how much reaches those affected. It also aims to investigate whether there are relationships between socio-demographic variables, organizational variables, social and personal, and the appearance of the syndrome.

In this research design used a cross-sectional Research. Since this is a nonrandom sample are intentional, the conclusions are valid only for those subjects who participated in the research, ie for 28 assistants interviewed three tax offices of Mendoza. The instruments used included: MBI (Maslach Burnout Inventory) or Inventory "Burnout" and a Personal Data Questionnaire.

Introducción

La razón que motiva la elección del Síndrome de Burnout como tema de la presente tesina, radica en el interés personal y profesional acerca de un tema de tanta actualidad y relevancia que tantos costos a nivel individual, social y laboral tiene para las personas que se desempeñan en trabajos y profesiones de ayuda. Dicha afección es vista como la etapa final de un proceso de estrés crónico en el ámbito laboral que tiene altos costos tanto para la persona que trabaja dentro de la organización como para la organización en sí misma.

Es de importancia, entonces, profundizar e indagar respecto de los conceptos de estrés, estrés laboral, y Burnout, haciendo particular hincapié en los factores personales, sociales y organizacionales que podrían desencadenar el Síndrome y cuáles son las dimensiones de ésta afección, con la finalidad de realizar oportunamente una articulación entre la teoría y praxis que permita explicar las consecuencias de dichos procesos en el personal de las Oficinas Fiscales.

En la Provincia de Mendoza la organización de la Justicia Penal se encuentra regulada por el Código Procesal Penal y la Ley Orgánica del Poder Judicial. Esta provincia se encuentra dividida en cuatro Circunscripciones Judiciales, y desde diciembre de 2.004 a la fecha se ha puesto en marcha la Ley 6.739 que dispone la implementación de un nuevo Código Procesal Penal en Mendoza, en la Primera Circunscripción Judicial, comprendida por los departamentos: Capital, Guaymallén, Las Heras, Godoy Cruz, Luján, Lavalle y Maipú.

Este nuevo Código Procesal Penal prevé algunas modificaciones a la Ley N° 1.908, de Velez Mariconde, entre las que se incluye la creación de Unidades Fiscales Departamentales, que funcionan en los tribunales provinciales y se encuentran a cargo de los Fiscales de Instrucción, y la creación de Oficinas Fiscales que dependen de las Unidades Fiscales Departamentales, y son las encargadas de llevar a cabo la Investigación Penal preparatoria y funcionan en las principales Comisarías del Gran Mendoza.

Ambas dependen del Ministerio Público de la Provincia que tiene por objetivo general la persecución del delito.

En cuanto a las Oficinas Fiscales, estas se encuentran a cargo de los Ayudantes de Fiscal, los que tienen a su cargo Auxiliares Administrativos, y deben garantizar la prestación de servicio las 24 horas del día los 365 días del año, realizando turnos mínimos de 8 horas, en muchos de los casos rotativos. Los Ayudantes Fiscales cumplen la función de jefes de Oficina, y en esa condición son los que deciden cómo se llevarán a cabo las jornadas laborales, así como la rotación del personal y los períodos de descanso, lo que implica que cada oficina posee turnos y condiciones de trabajo diferentes a las demás.

Las funciones de los Auxiliares en las Oficinas Fiscales son variadas, pero es de relevancia destacar que una de las funciones más importantes es la de receptar la denuncia a todas aquellas personas que sean víctimas de delito, o que hayan tenido conocimiento de algún hecho delictivo. Esta función pone a los auxiliares en contacto directo con las personas que han participado o han sido víctimas de hechos delictivos, con la consiguiente carga emotiva y de tensión que supone el trato con personas que se encuentran en la situación descrita. Esto hace que con frecuencia los Auxiliares deban hacer atención en crisis a aquellas personas que ingresan a la dependencia. También en esta labor se produce con bastante frecuencia una interacción con familiares o personas directamente vinculadas a los afectados, interacción que no siempre es pacífica o exenta de conflictos.

La denominación del Síndrome de Burnout o síndrome del quemado, se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a condiciones laborales que tienen fuertes demandas sociales. Según se sabe, estos ambientes se caracterizan en general por el contacto continuo con una importante cantidad de personas, el trato con personas con problemas o conflictos, horarios que no favorecen la distensión y el descanso adecuados de los trabajadores, niveles altos de responsabilidad asociados a bajo nivel de reconocimiento o remuneración de las tareas realizadas, excesiva presión por parte de los superiores, etc. Este síndrome se caracteriza por producir entre

otros síntomas una actitud de rechazo a los lugares y las tareas de trabajo, desgano, falta de atención y motivación, estrés laboral, lo que se traduce en pérdida de eficacia y bajo rendimiento laboral así como un estado de malestar generalizado en quien lo padece lo que influye también en el desempeño de la organización. Por estos motivos resulta relevante la detección de este síndrome en los ambientes laborales así como sus posibles causas o factores desencadenantes.

Dentro de este marco se ha formulado como problema de investigación que la situación de los Auxiliares de Oficinas Fiscales, quienes son en la organización de la Justicia Mendocina los agentes encargados, en primera instancia, de recibir las denuncias de las personas afectadas o responsable de la comisión de actos delictivos, reales o presuntos, por lo que habitualmente deben atender situaciones de personas con problemas o conflictos con el sistema legal.

Dado que las condiciones laborales para la aparición del síndrome se encuentran presentes en los ambientes de trabajo de las Oficinas Fiscales, la presente investigación se ha fijado los siguientes objetivos:

Objetivo General.

- ✓ Indagar si los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza presentan indicadores del Síndrome de Burnout, y el nivel de afectación y si se puede establecer alguna relación entre algunos factores considerados como relevantes.

Objetivos específicos.

- ✓ Detectar la existencia de Síndrome de Burnout en los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza¹.
- ✓ Evaluar si existe relación entre las variables socio- demográficas y la aparición de indicadores del Síndrome de Burnout en los Auxiliares.

¹ A los efectos de la presente investigación el término “Auxiliares” estará referido a los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción de la Provincia de Mendoza, salvo que se indique lo contrario.

- ✓ Indagar si existe relación entre los factores organizacionales y la aparición de indicadores del Síndrome de Burnout en la población mencionada.
- ✓ Investigar si existe relación entre las variables personales y familiares, y la aparición del Síndrome de Burnout en los Auxiliares.

A los efectos de delimitar los alcances de este trabajo se ha procedido a entrevistar a los Auxiliares que se desempeñan en tres Oficinas Fiscales pertenecientes a la Primera Circunscripción Judicial.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos donde se realizan aproximaciones a los temas de relevancia para el trabajo particular que se pretende llevar a cabo.

Los primeros cuatro capítulos forman el Marco Teórico de la presente Tesina; el Capítulo I refiere al Derecho Penal y su concepto, los principios constitucionales que rigen en materia penal, concepto de delito, las fases y concepto del Derecho Procesal Penal, la clasificación de las acciones penales y la competencia. El Capítulo II describe en detalle las funciones del Ministerio Público, su organización administrativa, de vela cuál es la organización de la Justicia de Mendoza en materia Penal, compara el antiguo con el Nuevo Código Procesal Penal y finalmente refiere a las Oficinas Fiscales y las funciones propias de los Auxiliares Administrativos que se desempeñan en ellas.

En el Capítulo V los objetivos e hipótesis de trabajo, en el VI se encuentra desarrollado el marco metodológico aplicado a la temática particular, y en el Capítulo VII se exponen los resultados obtenidos del trabajo de campo y su respectivo análisis.

Por último, se expondrán las Conclusiones respecto a los objetivos planteados y las conclusiones generales de acuerdo a lo investigado y a los resultados del trabajo de campo, corroborando o refutando las hipótesis planteadas y diseñando conclusiones para la muestra analizada.

Viabilidad

El proyecto reúne los requisitos de una triple viabilidad:

- Teórico metodológica: porque responde a los postulados establecidos para las investigaciones basadas en estudios cualitativos, respaldados por autores de reconocida autoridad en la materia.
- Fáctica: dado que los objetos propios de la investigación (Auxiliares de Oficinas Fiscales del Gran Mendoza) como las fuentes secundarias de información son accesibles al investigador.
- De recursos: porque tanto su diseño como su realización son proporcionales a la disponibilidad de tiempo y recursos económicos del investigador, elemento estructural que, según Hernández Sampieri et al. (2006), son determinantes en el diseño final de un estudio de caso.

CAPÍTULO I

Marco legal de las tareas de los Auxiliares de las Oficinas Fiscales del Gran Mendoza: AMBITO PENAL

En el presente Capítulo intentaremos describir los conceptos claves que ayudarán a entender con mayor claridad el marco en el que se llevan a cabo las tareas desempeñadas por los Auxiliares de las Oficinas Fiscales del Gran Mendoza.

Sabido es que las Oficinas Fiscales entienden en materia de Derecho Penal y que tienen la función de llevar adelante la Investigación Penal Preparatoria, primera fase del Proceso Penal, que tiene por finalidad la obtención de pruebas necesarias para sostener una acusación o solicitar el sobreseimiento. Por tal motivo hemos desarrollado a lo largo del presente Capítulo temas que nos han parecido de relevancia como por ejemplo: Derecho Penal y su concepto, los principios constitucionales que rigen para el Proceso Penal, Derecho Procesal Penal y sus fases, la clasificación de las acciones, y la competencia.

1. Derecho Penal.

El Estado, entendido el mismo en lo que se corresponde con la integración de los tres poderes (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), tiene como función la de dirimir los conflictos en los casos en los que le esté determinado de conformidad con la legislación vigente. Dichas controversias pueden referir a distintas materias, como por ejemplo: civil, comercial, laboral, penal.

El sector de la Administración de la Justicia que a nosotros nos interesa, denominado Justicia Penal, tendrá como tarea primordial la de resolver las situaciones conflictivas que puedan presentarse, tarea para la cual deberá adecuarse a ciertas pautas reguladas por los ordenamientos normativos que específicamente refieren a la materia en cuestión, esto quiere decir que para dirimir dichos problemas la Justicia Penal deberá basarse en lo establecido en la ley de fondo, Código Penal Argentino, y en la ley de formas y procedimientos como lo es el Código Procesal Penal.

1.1. Concepto.

Soler lo define como: *"la parte del derecho, compuesta por el conjunto de normas dotadas de sanción retributiva"*².

Para Creus es *"el conjunto de leyes que describen delitos mediante la asignación de una pena para el autor de la conducta que los constituya, o la sustituye en ciertos casos por una medida de seguridad, estableciendo a la vez las reglas que condicionan la aplicación de las mismas"*³.

Por último, para Zaffaroni, el derecho penal *"es la rama del saber jurídico que, mediante la interpretación de las leyes penales, propone a los jueces un sistema orientador de decisiones que contiene y reduce el poder punitivo, para impulsar el progreso del estado constitucional de derecho"*⁴.

En cuanto a la naturaleza jurídica de esta rama del Derecho, la doctrina mayoritaria se inclina por sostener que el Derecho Penal posee una naturaleza eminentemente sancionatoria, mediante una conminación especial como es la pena.

Como sostiene Creus el Derecho Penal es un conjunto de leyes que delimita la potestad del Estado de castigar, es decir de imponer penas, lo que se conoce con el nombre de *"ius puniendi"*, que a su vez también encuentra restricción -aún desde antes de las que formula el derecho penal- en la Constitución Nacional y en los Tratados Internacionales suscriptos por nuestro país⁵.

Por imperio del ordenamiento jurídico-penal, la potestad represiva del Estado queda sustancial y formalmente definida, disciplinada y limitada. Este ordenamiento jurídico tutela simultáneamente dos intereses: el de la sociedad (por la represión del culpable) y el individual (por la libertad).-

² Soler, Sebastián; "Derecho Penal Argentino"; TEA; Bs. As., 1987, pág. 3.

³ Creus, Carlos; "Derecho Penal" Parte General; Astrea; Bs.As., 1996, pág. 4.

⁴ Zaffaroni, E.; Alagia, A. y Slokar, A. "Derecho Penal", Parte General; Ediar, Bs. As., 2000, pág. 4.

⁵ Creus, op. cit., págs. 5 y s.s.

1.2. Principios Constitucionales.

El Artículo 18 de la Constitución Nacional, establece los principios básicos del ordenamiento jurídico-penal, o sea, los presupuestos jurídicos de la represión, al disponer: *“Ningún habitante de la Nación puede ser penado sin juicio previo fundado en ley anterior al hecho del proceso, ni juzgado por comisiones especiales, o sacado de los jueces designados por la ley antes del hecho de la causa”*⁶.-

De este postulado resulta:

1° Que la ley penal debe preexistir a toda sanción (*no hay pena sin ley*).-

2° Que el juicio (o proceso) penal, necesariamente regulado por una ley que lo haga inalterable, es el único medio de aplicar la ley sustantiva (*no hay pena sin juicio*).-

3° Que nadie puede ser considerado culpable mientras una sentencia firme no lo declare tal (*principio de inocencia*).-

4° Que la sentencia del juez natural es la única fuente legítima para limitar definitivamente la libertad (*juez natural*).-

En concordancia, el Art. 1 del C.P.P. dispone: *“Nadie podrá ser penado sin juicio previo conforme a las disposiciones de esta ley, ni juzgado por otros jueces que los designados de acuerdo con la Constitución y competentes, ni considerado culpable mientras una sentencia firme no lo declare tal, ni encausado más de una vez por el mismo hecho”*.

Así pues, podemos referirnos a los Principios que emanan de nuestra Constitución Nacional, los cuales a continuación se detallan:

1.2.1. Principio de Legalidad (no hay delito ni pena sin ley).

Ninguna acción humana constituye delito, por más que parezca inmoral, si no es definida anteriormente por una ley anterior a su ejecución. La Constitución argentina exige que la ley sea una regla escrita y general.

⁶ <http://www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/capitulo1.php>

La Ley Penal ha de ser previa al hecho castigado, condición que resulta incompatible con una ley establecida para un caso personalmente determinado.

En este caso, al estar escrita y normada la Ley Penal, el Juez no puede aplicar sanciones distintas a las establecidas por el Código Penal. Tampoco puede aplicarse analógicamente ni retroactivamente, salvo que la nueva ley sea más benigna para el imputado.

Por lo tanto, no es posible que alguien sea condenado, llamado a juicio, procesado o puesto en causa penal si una ley vigente en el momento del hecho no lo califica a éste como delito y lo sanciona como tal.-

1.2.2. Principio de Reserva.

El Artículo 19 de nuestra Constitución Nacional expresa que: *"Las acciones privadas de los hombres que de ningún modo ofendan al orden y a la moral pública, ni perjudiquen a un tercero, están sólo reservadas a Dios, y exentas de la autoridad de los magistrados. Ningún habitante de la Nación será obligado a hacer lo que no manda la ley, ni privado de lo que ella no prohíbe"*⁷.

Esto significa que un hecho sólo puede ser considerado delito si así lo establece una ley anterior a su comisión, pero le reserva a los individuos, como zona exenta de castigo, la de aquellos hechos que aunque parezcan ilícitos, inmorales o perjudiciales, no estén previstos como delitos y castigados por una ley previa a su comisión. La punibilidad de los hechos que la ley no castiga queda reservada, como esfera de inmunidad, frente al poder represivo del Estado.-

Esto quiere decir que si la acción humana no se encuentra taxativamente delimitada en el Derecho Penal ésta no constituirá delito y por tal motivo el Estado no podrá reprimir dicha acción.

⁷ <http://www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/capitulo1.php>

1.2.3. No hay Pena sin Juicio.

La Constitución Nacional exige que el Estado, mediante una determinada actividad de órganos predispuestos, verifique si la ley penal ha sido violada y en que medida, para imponer la sanción que corresponda. Conforme este principio, a nadie se le puede aplicar una sanción sino como resultado de un juicio jurisdiccional previo.-

1.2.4. Principio de Inocencia.

La Constitución no consagra una presunción de inocencia sino el estado jurídico en que se encuentra el imputado antes de una sentencia condenatoria firme. Ese estado no se destruye ni con el procesamiento ni con la acusación; tampoco lo destruye la sentencia que no ha pasado en autoridad de cosa juzgada. Toda persona es considerada inocente mientras una sentencia firme no lo declare tal.

Es por este principio que el acusado no tiene deber de probar nada, es el Estado quien tiene la obligación de reunir las pruebas en su contra para sostener la acusación, elevar la causa a juicio para que finalmente la persona sea condenada o sobreseída.

Aquí queda comprendido el principio de in dubio pro reo, lo que significa que en caso de dudas sobre cuestiones de hecho debe estarse siempre a lo más favorable para el imputado.

1.2.5. Principio del Juez Natural.

Este principio prohíbe la intervención de jueces o comisiones especialmente designados ex post facto para investigar un hecho o juzgar a una persona determinada, y como contrapartida de esto exige que la función jurisdiccional sea ejercida por los magistrados instituidos previamente por la ley antes del hecho de la causa. Juez natural es el tribunal impuesto por la Constitución para que intervenga en un proceso dado.-

1.2.6. **Non Bis In Idem.**

El Artículo 26 de la Constitución Provincial y el Artículo 1 del Código Procesal Penal establecen que nadie puede ser juzgado más de una vez por el mismo hecho.

1.3. **Concepto de Delito.**

Hay una serie de caracteres que deben conjugarse en una conducta para que la misma pueda ser considerada un delito.

Es necesario recurrir a la doctrina para poder aportar una definición de delito atento a que nuestro Código Penal no establece una definición para dicho término.

Para Núñez⁸, el delito es un hecho típico, antijurídico y culpable. Estas tres condiciones señalan las características que se encuentran en todas las conductas legalmente punibles. Pero la concurrencia de estas características no abre ya de manera definitiva la posibilidad de la imputación delictiva a los efectos del castigo del autor, ya que ella depende todavía de otras condiciones exteriores a la conducta de la persona y a las cuales está supeditada la punibilidad del delito en el caso concreto.-

De esta línea de definiciones surgen las categorías o elementos de la teoría del delito, que deben analizarse en el orden enunciado.-

- Acción: Es un comportamiento exterior voluntario que causa un resultado. Es el movimiento corporal o falta de movimiento corporal impulsado por la voluntad.-
- Típica: Esto quiere decir que la acción humana deberá encuadrar perfectamente en alguna figura prevista por el Código Penal para ser considerada delito. Recordemos que la ley no puede aplicarse por analogía.
- Antijurídica: Se debe establecer bajo qué condiciones y en qué casos la realización de un tipo penal, es decir, de una conducta típica, no es contraria al derecho. Una acción típica será también antijurídica si no

⁸ Núñez. Manual 131, nota 16.

interviene a favor del autor una causa de justificación enunciadas en el artículo 34 del Código Penal argentino.

- Culpable: Significa, en resumidas cuentas, que al individuo le era exigible que hubiera comprendido que lo que hacía estaba prohibido, y que pudiendo haber actuado conforme al derecho, no lo hizo.

- Punible: porque es factible de recibir una sanción privativa de la libertad.

2. Derecho Procesal Penal.

Esta rama del derecho se caracteriza porque está integrada por normas jurídicas dirigidas a la consecución de la materia penal. Es la ley de formas y procedimientos, que indicarán de qué manera se llevará a cabo el Proceso Penal.

Según Clariá Olmedo, a este derecho se lo denomina procesal penal porque el más importante objeto de estudio es el proceso y la materia principal sobre la cual el proceso versa es una hipótesis de infracción penal.-

Vélez Mariconde (1.956) enseña que desde un punto de vista objetivo, el proceso penal es un proceso gradual porque éste se descompone en una serie de momentos o fases con fines específicos. Dichas fases se dan de manera progresiva y ordenada, secuencia que debe ser respetada, dado que los actos procesales están estrechamente relacionados entre sí. Los actos no quedan al arbitrio del Juez sino que están normados por el Derecho Procesal Penal, el cual describe las formas y el orden del procedimiento a seguir. Los actos realizados durante el proceso serán llevados a cabo por los llamados órganos públicos predispuestos (Juez o Tribunal, Ministerio Público, Policía Judicial) y cada uno de ellos tendrá una función especial en el proceso. En relación a los particulares obligados a intervenir se refiere a los testigos, peritos o intérpretes.

La última parte del concepto nos introduce en el tema de los fines del proceso penal.-

2.1. Fines del Proceso Penal.

El proceso penal tiene un fin mediato consistente en la justa actuación de la ley penal, es decir, la función de hacer concretas las previsiones abstractas de la ley penal sustantiva. Por ello se dice que el Derecho Procesal Penal es un derecho realizador, ya que la función judicial penal del Estado sólo puede cumplirse mediante un proceso legalmente definido.-

Además, tiene un fin inmediato o *específico* que es el descubrimiento de la verdad en relación al hecho concreto que se presume cometido. Ello se logra a través de la actividad probatoria.-

2.2. Fases del Proceso Penal.

El proceso penal se desarrolla en diversas etapas o fases que caracterizan distintos momentos de la relación procesal. Indicarlas significa definir a grandes rasgos el procedimiento, el camino o la vía legal que debe seguirse para aplicar la ley penal, o señalar el orden en que se suceden los actos procesales.-

- La fase inicial del proceso: el proceso penal puede iniciarse por un requerimiento fiscal, por un sumario de prevención policial o por comunicación policial. La denuncia es un acto meramente informativo que puede dar ocasión a un requerimiento fiscal o a un sumario de prevención policial.-

El juicio por delito de acción privada se inicia con la querrela del ofendido.-

La fase inicial del proceso es llamada también instrucción o investigación penal preparatoria ya que se trata etapa preparatoria del juicio que tiene por objeto dar base a la acusación o determinar el sobreseimiento.-

En el sistema de la ley 1.908, cuando se trata de delitos reprimidos con una pena superior a los tres años de prisión, la instrucción está a cargo del Juez de Instrucción.-

En el sistema de la ley 6.730, la etapa de investigación está a cargo del Fiscal de Instrucción, mientras que el Juez –que pasa a llamarse Juez de Garantías- tiene a su cargo el contralor de la actividad del Fiscal y la tutela de las garantías individuales.-

Cuando se trata de delitos con pena superior a los tres años de prisión, y antes de llegar a la etapa definitiva, puede existir una intermedia, de elevación de la causa a juicio, donde se destaca la posibilidad de que la defensa del imputado se oponga a la elevación.-

- El juicio: o debate, es la fase esencial del proceso penal, que se cumple oral y públicamente a base de una acusación y que concluye con una decisión definitiva del juez o Tribunal.-
- Fase eventual: pueden deducirse contra la sentencia recursos extraordinarios (casación, inconstitucionalidad y revisión).
- Fase ejecutiva: concreción de lo dispuesto en la sentencia.

A continuación expondremos sobre la Clasificación de las acciones penales, ya que en base a esto se determina cuándo corresponde al Estado intervenir de Oficio y cuándo es necesario la autorización de la víctima para investigar determinados delitos.

2.3. Clasificación de las acciones penales.

Las acciones penales se dividen por su disposición, en públicas y privadas. Las públicas, por su promoción, se subdividen en promovibles de oficio y dependientes de instancia privada. La regla general indica que las acciones públicas son promovibles de oficio, esto quiere decir que una vez que el Estado toma conocimiento de la posible comisión de un hecho delictivo tiene que intervenir de oficio.

Las excepciones a esa regla general están enumeradas en los artículos 72 y 73 del Código Penal, que enumeran taxativamente los delitos que dan lugar a las excepciones.

ART. 71 Código Penal: “Deberán iniciarse de oficio todas las acciones penales, con excepción de las siguientes:

- 1° las que dependieren de instancia privada;
- 2° las acciones privadas”.-

En forma concordante, el Art. 8 del Código Procesal Penal dispone: “*La acción penal pública será ejercida por el Ministerio Público, el que deberá iniciarla de oficio siempre que no dependa de instancia privada. Su ejercicio no podrá suspenderse, interrumpirse ni hacerse cesar, salvo los supuestos previstos en este Código u otra ley*”⁹.-

Al dividir las acciones en públicas y de acción pública dependientes de instancia privada, la ley consagra derechos subjetivos individuales que condicionan el ejercicio de la potestad represiva del Estado.-

El art. 72 del Código Penal enumera los delitos *de acción pública dependientes de instancia privada*, y significa que el Estado deberá contar con la autorización de la víctima para iniciar la acción penal y una vez que está iniciada será promovible de oficio, se incluyen aquí:

a) los delitos previstos en los artículos 119, 120 y 130 del Código Penal (refiere a violación, estupro y rapto) cuando no resultare la muerte de la persona ofendida o lesiones de las mencionadas en el art. 91 Código Penal (lesiones gravísimas). En este último supuesto se podrá iniciar de oficio.-

b) lesiones leves, sean dolosas o culposas. Sin embargo en los casos de este inciso se procederá de oficio cuando medien razones de seguridad o interés público.-

c) impedimento de contacto de los hijos menores con sus padres no convivientes.-

⁹ <http://www.tribunet.com.ar/tribunet/ley/6730.htm>

Además, se prevé que cuando existieren intereses gravemente contrapuestos entre algunos de éstos y el menor, o cuando se tratare de un menor que no tuviera representantes legales, el Fiscal podrá actuar de oficio cuando así resultare más conveniente para el interés superior de aquél.-

En estos casos el ofendido no tiene el ejercicio de la acción penal sino un derecho preprocesal, anterior al proceso y también sustantivo, que es el derecho de provocar la promoción.-

En estas acciones dependientes de instancia privada, el ofendido juzga sobre la conveniencia y oportunidad de provocar el proceso penal; la ley deja a su arbitrio la apreciación de los intereses familiares y sociales que pueden estar en pugna; le acuerda el derecho de instar la promoción de la acción, no la promoción misma. El Estado condiciona así su potestad represiva; el silencio del ofendido consagra su renuncia.-

Una vez instada la acción penal, el Estado recobra su potestad de punir porque se trata de una acción pública.-

El artículo 73 del Código Penal y el Artículo 11 del Código Procesal Penal refieren a la Acción Privada, y el Art. 73 enumera cuáles son esos delitos de acción privada:

- a. las calumnias e injurias;
- b. violación de secretos;
- c. concurrencia desleal;
- d. incumplimiento de los deberes de asistencia familiar, cuando la víctima fuere el cónyuge.-

La particularidad es que en estos supuestos no actúa ningún órgano del Estado como impulsor de la acción, circunscribiéndose el conflicto a los involucrados, es decir aquél que inicia la acción penal y por el otro lado, aquel que es acusado por la misma. Otro dato caracterizante -a diferencia de la acción pública y la dependiente de instancia privada- es la posibilidad para quien inició la acción penal de interrumpir su curso (retractabilidad).-

En estos casos, el ofendido es el *titular de la acción privada* y tiene el *derecho de provocar la represión con exclusión de toda otra persona*. Esto se pone en evidencia en el art. 59 inc. 4° Código Penal: *“La acción penal se extinguirá por renuncia del agraviado, respecto de los delitos de acción privada”* y art. 69 Código Penal: *“El perdón de la parte ofendida extinguirá la pena impuesta por delito de los enumerados en el art. 73”*¹⁰.-

En los casos previstos por el art. 73 Código Penal los órganos públicos no pueden ni promover ni ejercitar la acción. El ejercicio de la acción corresponde exclusivamente al particular ofendido o a sus representantes o herederos en algunos casos.-

Quien la ejerza debe constituirse en querellante exclusivo, vale decir con exclusión del órgano público de la acusación. El Art. 11 Código Procesal Penal dispone: *“La acción privada se ejercerá por medio de querrela, en la forma especial que se establece”* (arts. 450/469 del Código Procesal Penal).-

Una vez aclarados los puntos anteriores es importante describir cuándo un órgano judicial es competente para intervenir e investigar la comisión de un hecho delictivo. Esto nos introduce al tema de la *competencia*.

2.4. Competencia.

Por razones prácticas y de carácter técnico se ha producido un fraccionamiento de los Juzgados en materia de Justicia Penal para proveer a una más adecuada administración de la justicia.-

Podemos afirmar que objetivamente, la competencia es una órbita jurídico-penal dentro de la cual el tribunal ejerce la jurisdicción; pero subjetivamente, la competencia es la aptitud que tiene un tribunal penal para entender en un determinado proceso o momento del mismo, por razones territoriales, materiales y funcionales.-

¹⁰ Código Penal Argentino. [Http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm](http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm)

Las reglas de competencia tienen por misión poner orden en el ejercicio de la jurisdicción, lo que es imprescindible en materia penal para hacer práctico el principio del juez natural.

Frente a la comisión de un hecho ilícito, debe determinarse, en primer término, si corresponde a los tribunales federales o a los de una de las provincias; después el tribunal de cuál circunscripción; luego el de qué materia penal y, por último, debe concretarse el de la función respectiva.-

2.4.1. Criterios de determinación.

Los criterios de determinación de la competencia ordinaria difieren de los tenidos en cuenta para determinar la competencia federal.-

Predomina el criterio territorial, que implica la división del territorio en diversas circunscripciones. En cada una de ellas, funciona el criterio material, relativo a la entidad del delito, puesta de manifiesto por la cantidad y calidad de la penal; y la edad del autor. Luego aparece la determinación funcional para las etapas y grados del proceso.-

Estos criterios se complementan con las reglas sobre conexión, en cuanto el efecto unificador del proceso produce alteraciones a las reglas de competencia material y territorial.-

Sucede también que los Juzgados para establecer criterios de organización utilizan también una competencia por razón de turno, que no es una competencia propiamente dicha sino un criterio de distribución de causas, interna del Poder Judicial.

CAPÍTULO II

Marco organizacional de desempeño de los Auxiliares: EL MINISTERIO PÚBLICO, DEPENDENCIAS Y FUNCIONES

En el Capítulo II realizaremos una descripción del Ministerio Público, encargado de la persecución penal, donde describiremos sus funciones y las dependencias que lo componen; ahondaremos sobre la organización de la justicia mendocina en materia Penal, mostrando las diferencias entre el antiguo y el Nuevo Código Procesal Penal. Finalmente nos explayaremos en el tema que más nos interesa para este trabajo de investigación referido a las Oficinas Fiscales, haciendo hincapié en las funciones que cumplen los Auxiliares y en la importancia que tiene el desempeño de cada labor.

1. Ministerio Público.

El cuadro de la organización de la justicia provincial se completa con el Ministerio Público, que es el órgano oficial que, como ya dijimos, es el encargado de la persecución del delito, actividad que implica la responsabilidad de investigar para reunir las pruebas que permitan sostener la acusación o solicitar el sobreseimiento. En la etapa del juicio es el encargado de sostener la acusación y solicitar la aplicación de pena, si correspondiere.-

Los principios que regulan su actuación son:

1. Unidad de actuación: el Ministerio Público es uno y será representado por cada uno de sus integrantes en los actos y procesos en que actúen.
2. Dependencia jerárquica: se organiza jerárquicamente y cada magistrado controla el desempeño de quienes lo asisten y es responsable por la gestión que tienen a su cargo.
3. Legalidad y oportunidad: el Ministerio Público Fiscal ejercerá la acción penal y requerirá la justa aplicación de la ley, sin perjuicio de solicitar a los tribunales la suspensión total o parcial de la persecución penal en los casos que sea procedente.
4. Objetividad: el Ministerio Público actuará de un modo objetivo, fundado en el interés social y en la correcta aplicación de la Constitución

Nacional, de los Tratados Internacionales, de la Constitución Provincial y de las leyes.

1.1. Ministerio Público de Mendoza.

Está integrado por el Ministerio Público Fiscal y el Ministerio Público de la Defensa y Pupilar.

El procurador es el superior jerárquico de los funcionarios y magistrados que desempeñan el Ministerio Público.

- a. Procurador de la Suprema Corte de Justicia: Es la autoridad superior del Ministerio Público Fiscal, es el principal responsable de la persecución penal, actúa en los recursos extraordinarios ante la SCJM, dirige a la Policía Judicial y además órganos auxiliares del Ministerio Público. Es el órgano acusador en el Jury de enjuiciamiento.
- b. Ministerio Público Fiscal: Está integrado por los Fiscales Adjuntos, Fiscales de Cámara en lo Criminal, Fiscal de Cámara de Apelación en lo Penal, Fiscal de Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Minas y de Paz, y Fiscales en lo Penal de Menores, Fiscales Correccionales, abogados oficiales de Querellantes Particulares.
- c. Ministerio Público de la Defensa y Pupilar: Integrado por el Secretario General de la Defensa, Defensores de Pobres y Ausentes, Defensores ante la instancia de Ejecución Penal, los Defensores en lo Penal de Menores y los Asesores de Menores e incapaces.

1.2. Dependencias del Ministerio Público.

- a) Procuración General de la Suprema Corte de Justicia.-
- b) Coordinación del Ministerio Público.-
- c) Inspección del Ministerio Público.-
- d) Fiscalías de Cámara del Crimen.-
- e) Fiscalías de Instrucción dentro de las Unidades Fiscales departamentales.-

- f) Fiscalías Penales de Menores.-
- g) Fiscalías Correccionales.-
- h) Oficinas Fiscales.-
- i) Defensoría Penal de Menores.-
- j) Asesoría de Menores e Incapaces.-
- k) Cuerpo Médico Forense.-

1.3. Organización Administrativa.

Para garantizar la Administración de la Justicia y teniendo en cuenta las distintas localidades del Gran Mendoza se ha procedido a confeccionar una división territorial agrupando departamentos, a dicha agrupación se la ha denominado:

Circunscripciones Judiciales:

1. *Primera circunscripción judicial*, comprendida por:
 - ✓ Capital
 - ✓ Las Heras
 - ✓ Guaymallén
 - ✓ Maipú
 - ✓ Luján
 - ✓ Godoy Cruz

2. *Segunda circunscripción judicial*, comprendida por:
 - ✓ San Rafael
 - ✓ General Alvear
 - ✓ Malargüe

3. *Tercera circunscripción judicial*, comprendida por:
 - ✓ San Martín
 - ✓ Junín
 - ✓ Santa Rosa
 - ✓ La Paz

- ✓ Rivadavia

4. *Cuarta circunscripción judicial*, comprendida por:

- ✓ Tunuyán
- ✓ Tupungato
- ✓ San Carlos

1.4. Organización de la Justicia Provincial en Materia Penal

En la Provincia de Mendoza la organización de la Justicia Penal se encuentra regulada por el Código Procesal Penal y la Ley Orgánica del Poder Judicial. Esta provincia se encuentra dividida en cuatro Circunscripciones Judiciales, y desde diciembre de 2.004 a la fecha se ha puesto en marcha en la Primera Circunscripción Judicial, la Ley 6.730 que dispone la implementación de un nuevo Código Procesal Penal en Mendoza. Asimismo, desde Febrero de 2.011 se ha comenzado a implementar lo regulado por dicho código en la tercera Circunscripción Judicial.

Este nuevo Código Procesal Penal prevé algunas modificaciones a Ley N° 1.908, de Velez Mariconde, entre las que se incluye la creación de Unidades Fiscales Departamentales, que funcionan en los tribunales provinciales y se encuentran a cargo de los Fiscales de Instrucción, y la creación de Oficinas Fiscales que dependen de las Unidades Fiscales Departamentales, y son las encargadas de llevar a cabo la Investigación Penal preparatoria y funcionan en las principales Comisarías del Gran Mendoza. Ambas dependen del Ministerio Público de la Provincia que tiene por objetivo general la persecución del delito.

En cuanto a las Oficinas Fiscales, estas se encuentran a cargo de los Ayudantes de Fiscal, los que poseen a su cargo Auxiliares Administrativos, y deben garantizar la prestación de servicio las 24 horas del día los 365 días del año, realizando turnos mínimos de 8 horas, en muchos de los casos rotativos. Son los jefes de Oficina, en este caso los Ayudante Fiscal, los que deciden cómo se llevarán a cabo las jornadas laborales, así como la rotación del personal y los períodos de descanso, lo que implica que cada oficina posee turnos y condiciones de trabajo diferentes a las demás.

Existen diferencias entre el Código Procesal Penal anterior, regido por la Ley 1.908, y el nuevo Código Procesal Penal regulado por la Ley 6.730. En principio, como decíamos anteriormente, el nuevo Código ha previsto la creación de Oficinas Fiscales que funcionan en algunas de las comisarías del Gran Mendoza. Dichas oficinas cuentan con un Ayudante Fiscal, que depende jerárquicamente del Fiscal de Instrucción, y con Auxiliares Administrativos quienes tienen a cargo la Instrucción de las causas.

Anteriormente, con el Código antiguo, era el personal Policial asignado a tareas administrativas quienes, a través de las causas sumarias, tomaba conocimiento de los hechos delictivos y ponía en conocimiento al Juez de Instrucción o Correccional, según correspondiera. A partir de 2.004, con la puesta en marcha del nuevo Código, son los Auxiliares administrativos de las Oficinas Fiscales, quienes toman conocimiento de los hechos delictivos, a través de denuncias o procedimientos policiales, y dan origen a las causas. Dichos expedientes tienen la validez de un acta realizada en sede Judicial y no es necesario volver a citar a declarar y a ratificar lo ya realizado como se hacía anteriormente.

Difiere también entre las dos leyes la competencia material de los distintos órganos. Pasaremos a explicar, en primera instancia, los órganos intervinientes en el régimen de la ley 1.908 –todavía vigente en parte de nuestra provincia-, y luego en el sistema de la ley 6.730.

1.4.1. Ley 1.908

Esta ley, en su artículo N° 22, establece que la Suprema Corte de Justicia juzgará de los recursos de inconstitucionalidad, casación y revisión, salvo lo dispuesto en el artículo 23 que prevé que el tribunal que hubiese dictado sentencia en la causa conocerá excepcionalmente del recurso de revisión, cuando corresponda aplicar retroactivamente una ley penal más benigna y la pena impuesta no exceda el máximo admitido.

En su artículo 24 establece que la Cámara en lo Criminal juzgará:

1. En única instancia, de los delitos cuya competencia no se atribuya a otro tribunal;

2. De los recursos contra las resoluciones del Juez de Instrucción.-

En su artículo 25 hace referencia a que *el Juez de Instrucción* investigará los delitos por los cuales proceda instrucción formal (reprimidos con pena que exceda los tres años de prisión) y decretará las medidas que correspondan durante la información sumaria previa a la citación directa.-

En el artículo 26 es el Juez Correccional quien juzgará en única instancia:

1. De los delitos de acción pública dolosos que estuvieren reprimidos con pena privativa de libertad no mayor de tres años o con multa o inhabilitación.-
2. De los delitos culposos, cualquiera sea su pena.-
3. De los delitos de acción privada.-

Por lo tanto, en la ley 1.908, si se trata de un delito de acción pública reprimido con pena privativa de libertad que supera los tres años, quien realiza la investigación es el Juez de Instrucción y el juicio está a cargo de la Cámara del Crimen; en caso de tratarse de un delito de acción pública con pena privativa de libertad de hasta tres años, multa o inhabilitación o de un delito culposo, quien practica la investigación es el Fiscal Correccional y el juicio está a cargo del Juez Correccional; y si se trata de un delito de acción privada, directamente se inicia por querrela.-

1.4.2. Ley 6.730

La competencia de la *Suprema Corte de Justicia* (Art. 42) y de la Cámara en lo Criminal (Arts. 43 y 44) coincide en lo sustancial con la de la ley 1.908.-

Las principales diferencias con el régimen anterior son las siguientes:

Se prevé la existencia de la Cámara de Apelación, quien conocerá de los recursos que se deduzcan contra las resoluciones de los Jueces de Instrucción y de las cuestiones de competencia de los Magistrados jerárquicamente inferiores.

La figura del Juez de Instrucción es sustituida por la del *Juez de Garantías*, quien entiende tanto en delitos criminales como correccionales y su función es la de velar por las garantías individuales de las personas intervinientes en el proceso.

En la Ley 6.730, la investigación penal y la instrucción de las causas corresponde al *Fiscal de Instrucción*, lo cual constituye una diferencia sustancial con la Ley 1.908.

Aparece la figura del *Juez de Ejecución Penal* quien intervendrá en lo relativo a la ejecución de la pena.-

En caso de que en el territorio de su competencia no hubiere Fiscal de Instrucción o Juez de Menores, el Juez de Paz practicará los actos urgentes de la investigación con arreglo al Art.316. Podrá recibir declaración al imputado en la forma y con las garantías establecidas por la ley, ordenar su detención en los casos previstos en los Art. 284 y 286, comunicándola inmediatamente al órgano competente; y recibir las declaraciones testimoniales, según las normas de la investigación penal preparatoria.-

Todo lo referido anteriormente es aplicable a los delitos que son cometidos por personas mayores de edad exclusivamente o cuando intervienen mayores y menores en forma conjunta.

En los casos en que los autores del hecho sean menores de edad, la Ley 6.354, sancionada en 1.995, crea en nuestra provincia la Justicia de Familia y en lo Penal de Menores. En lo relativo al Proceso Penal de Menores, con esta ley se dio cumplimiento a las disposiciones contenidas en los tratados internacionales que contemplan la existencia de un fuero especializado para el tratamiento de esta materia.-

Los órganos que integran la Justicia en lo Penal de Menores son: el Tribunal en lo Penal de Menores, el Juez en lo Penal de Menores y el Ministerio Público de Menores. El Ministerio Público de Menores está conformado por el Fiscal y el Defensor de Menores.-

La justicia en lo penal de menores tiene competencia cuando se trata de delitos cometidos por menores de 18 años de edad, sean imputables o

inimputables, según las disposiciones del Código Penal y de la Ley 22.278/22.803.-

Según la Ley 6.354, en su artículo 113 determina que el *Tribunal en lo Penal de Menores* juzgará todos los delitos, salvo aquellos en los que se hubiere ejercido la opción prevista por el inciso c) del artículo 114 y entenderá en los recursos contra las resoluciones del Juez en lo Penal de Menores.-

Según el artículo 114, Ley 6354: Corresponde al Juez en lo Penal de Menores:

- a. Practicar las medidas que le correspondan durante la investigación del Agente Fiscal;
- b. Proveer en la audiencia preliminar;
- c. El juzgamiento, en única instancia, de los delitos imputados a menores que a la fecha en que se promueve la acción no tengan más de 18 años, cuando la ley establezca para la infracción una pena que no exceda los 10 años de prisión y se optare por el juicio abreviado;
- d. El juzgamiento de las faltas cometidas por menores hasta los 18 años,
- e. Tomar las medidas de protección respecto de los menores inimputables que hubieren participado en un hecho previsto por las leyes penales o de faltas.-

El agente Fiscal dirigirá la investigación preliminar, practicando y haciendo practicar los actos inherentes a ella y actuará ante el Tribunal y el Juez en lo Penal de Menores, según corresponda.-

En el proceso penal de menores la etapa de investigación preliminar está a cargo del Agente Fiscal. Cuando el Fiscal cuente con elementos de convicción que acrediten la participación del menor en un hecho punible, solicitará la realización de la Audiencia Preliminar. Durante la audiencia preliminar el Juez en lo Penal de Menores escuchará al menor, a sus padres y a las partes, y podrá eventualmente, realizar el Juicio Abreviado, siempre que así se solicite y que el delito atribuido al menor tenga una pena que no supere los 10 años de prisión. Si la pena supera este monto o no se solicita el juicio

abreviado, deberá realizarse el juicio común ante el Tribunal en lo Penal de Menores.-

1.5. Unidades Fiscales Departamentales – Ley 6730.

Actualmente la Ley 6.730 se encuentra en funcionamiento en toda la primera circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza, donde se encuentran en funcionamiento las Unidades Fiscales Departamentales de: Capital, Godoy Cruz, Las Heras – Lavalle, Guaymallén, Maipú – Luján, Especial y de Flagrancia. En cada una de las Unidades Fiscales funcionan varias Fiscalías de Instrucción, dependiendo de los requerimientos de cada jurisdicción. Además, a partir de Febrero de 2.010 se ha puesto en marcha la Ley 6.730 en la tercera Circunscripción Judicial.

Las Unidades Fiscales cumplen funciones en dos turnos: matutino y vespertino, con un secretario, jefe de mesa de entradas y auxiliares en cada turno.

Las Unidades Fiscales se encuentran organizadas con una Mesa de Entradas y una Secretaría, esta estructura posee dos turnos y existe también una Secretaría de Instrucción y una Secretaría Correccional, dependiendo si son delitos Correccionales o de Instrucción.

Secretaría: En la secretaría se realiza la instrucción de las causas, los auxiliares realizan las audiencias bajo las directivas del Fiscal y del Secretario.

Los Auxiliares están obligados a obedecer las órdenes de sus superiores, bajo pena de destitución. Los auxiliares están obligados a concurrir a la oficina a la hora que se les indique, sin que puedan alegar obligaciones determinadas (Art. 154 L.O.T.).

El Secretario es el Jefe de personal de la Unidad Fiscal, además da fe de los actos que ocurren en su presencia. Es el responsable de los Libros de Detenidos, Secuestros, Fianzas, Asistencia Diaria, Permisos, Apercebimientos y medidas disciplinarias que se hubieren aplicado.

Los auxiliares antes de finalizar su labor deben entregar al secretario las actas, oficios, constancias e informes realizados bajo sus directivas a fin de que sean rubricadas por él.

Tanto los Fiscales de Cámara como los Agentes Fiscales serán asistidos en sus tareas por Secretario, bajo sus directivas e inmediata dependencia, los cuales son designados por el Procurador General a sugerencia del Magistrado a cuya oficina deba prestar funciones, respetando el régimen de designación y promoción del Poder Judicial.

Mesa de Entradas: Es el lugar por donde ingresan todas las causas, escritos, documentación e informes.

El Jefe de Mesa de Entradas es el responsable de la recepción de los escritos, de colocar el cargo con fecha, hora y documentación que se acompaña. Cuidará que los escritos sean agregados a los expedientes inmediatamente después de su presentación, para que queden en el despacho el mismo día que se presenten; cuidará que se coloque los expedientes en los casilleros correspondientes y que conserven sus carátulas intactas, sus fojas ordenadas y sin deteriorarse. Deberá vigilar que las cédulas para los Receptores sean sacadas sin demora y las repartirá previo recibo del Receptor; también deberá exigir que los Receptores devuelvan las cédulas y cumplan las demás diligencias que se les encomienden, dando cuenta al Secretario de cualquier falta u omisión al respecto.

Distribuirá el trabajo de los Auxiliares de Secretaría conforme a su capacidad, y si las horas de oficina no fueran bastantes para el trabajo del día dará cuenta al Secretario para que disponga lo necesario al respecto (Artículo 154 de la Ley Orgánica de Tribunales).

No facilitará los expedientes a nadie para ser sacados fuera de la oficina sin el consentimiento del Secretario o del Fiscal.

1.5.1. Oficinas Fiscales

La extensión y modalidad de la jornada laboral de los funcionarios y empleados está establecida por la Procuración General, y con un sistema de turnos que garantiza la prestación del servicio durante las 24 horas del día, todos los días del año.

En las Oficinas Fiscales cumplen funciones Ayudantes Fiscales y Auxiliares Administrativos quienes realizan horarios rotativos de ocho horas por

turno, cubriendo las 24 horas del día, los 365 días del año. Hay Oficinas Fiscales que, ya sea por la distancia o por la complejidad del lugar donde tienen asiento, no atienden en horario nocturno ni los fines de semana. Por ejemplo la Oficina Fiscal N° 7 – Lavalle, tiene horario de atención de Lunes a Viernes de 8 a 16 horas, y fuera del horario mencionado es subrogada por la Oficina Fiscal N° 6 con asiento en Comisaría 36.

Los horarios se establecen en cada Oficina Fiscal en base a un modelo realizado por la Procuración General.

1.5.1.1. Ayudantes Fiscales.

Tienen las atribuciones previstas por el Código Procesal Penal y en las leyes especiales, y aquellas que les asigne el Procurador General para una mejor prestación del servicio.

Su tarea principal es informar al Fiscal de Instrucción todos los hechos delictivos cometidos en el ámbito de su actuación, conservando la observancia de normas constitucionales y legales relativas a los derechos y garantías de imputados y de toda persona involucrada en la investigación.

Deberá practicar todos los actos de investigación que el Fiscal le ordene, adoptando, en casos de urgencia, medidas cautelares imprescindibles.

Tiene que concurrir al lugar del hecho debiendo preservar todo lo relacionado con la actividad investigativa.

Es el Jefe de las oficinas Fiscales y tiene la obligación de llevar los libros de la Oficina.

Los Ayudantes Fiscales preferentemente residen en la Jurisdicción en que prestan servicios, no obstante por razones de servicio, el Procurador General puede disponer los cambios y rotaciones que estime convenientes para el mejor servicio de justicia.

1.5.1.2. Auxiliares Administrativos de Oficinas Fiscales

Los Auxiliares Administrativos que cumplen funciones en las Oficinas Fiscales asistirán al Ayudante Fiscal cuando se labren actas que den fe de actos que se realicen o se cumplan en su presencia (Art. 147 del C.P.P.).

Las funciones de los Auxiliares en las Oficinas Fiscales son variadas, pero es de relevancia destacar que una de las funciones más importantes es la de receptor la denuncia a todas aquellas personas que sean víctimas de delito, o que hayan tenido conocimiento de algún hecho delictivo. Deberán receptor también declaración testimonial a todas las personas que hayan sido testigos del hecho que origine la denuncia. Esta función pone a los auxiliares en contacto directo con las personas que han participado o han sido víctimas de hechos delictivos, con la consiguiente carga emotiva y de tensión que supone el trato con personas que se encuentran en la situación descripta. Esto hace que con frecuencia los Auxiliares deban hacer atención en crisis a aquellas personas que ingresan a la dependencia. También en esta labor se produce con bastante frecuencia una interacción con familiares o personas directamente a los afectados, interacción que no siempre es pacífica o exenta de conflictos.

Los Auxiliares no deben firmar oficios ni constancias en los expedientes; solo están autorizados a firmar constancias de denuncias conforme a la Resolución de Procuración N° 229/09.

No deben comunicar las novedades a los Fiscales ni a los Jueces de Garantías o en lo Penal de Menores, la función de comunicarse con los Magistrados es exclusiva del Ayudante Fiscal quien es el responsable de informar las novedades.

Algunas de sus funciones son:

- 1- Recibir denuncias.
- 2- Receptor actuaciones sumariales.
- 3- Recibir actas de procedimiento.
- 4- Labrar oficios solicitando información a otras dependencias que sirvan de prueba en la causa que se está instruyendo.
- 5- Petición de pericias.
- 6- Deberá receptor por parte de personal policial los elementos secuestrados del lugar del hecho, los que serán en principio puestos bajo guarda de la Policía de Mendoza, y de acuerdo con la celeridad del proceso, deberán ser remitidos junto con la causa al Fiscal de

Instrucción (casos de Flagrancia) o remitidos a la Oficina de Secuestros Judiciales.

- 7- Atención al público, donde se indagará a la persona respecto de las circunstancias en las cuales se produjo el hecho, y se comunicará al Ayudante Fiscal quien dirá si constituye o no un delito. En caso de que lo manifestado sea delito deberá receptar la denuncia y en los casos en que se trate de hechos que no constituyan delito será el Ayudante Fiscal quien decida si debe receptarse o no la denuncia.
- 8- Manejo de detenidos (notificación de derechos, acta de descripción morfológica, imputación, notificación de libertad, notificación de mantenimiento de la detención);
- 9- Atención a familiares de víctimas y de aprehendidos;
- 10-Derivación de casos que por competencia no correspondan a la Justicia Penal.
- 11- Tendrá a su cargo, además, la instrucción de las causas que se hayan iniciado.

La labor del auxiliar administrativo es sumamente importante, debe tomar conciencia que al ser el último eslabón de la cadena de la investigación de las causas, donde rige el principio del impulso procesal de oficio, debe llevar un estricto control del expediente que lleva, que se le ha asignado.

Realiza tareas administrativas varias, tiene que leer en profundidad los expedientes para realizar bien las actuaciones que el Ayudante Fiscal le encomienda. Leer bien significa que en un día tiene entre veinte y treinta expedientes, a los cuales tiene que examinar detenidamente para proceder oportunamente. Tendrá que organizar su día de trabajo para que además de leer esos expedientes que le fueron asignados pueda cumplir con otras tareas como tomar indagatorias, testimoniales, hacer oficios, etc.

Debe cumplir con todas las medidas ordenadas por el Fiscal o Secretario para avanzar en la investigación. Sería importante que controle diariamente si las citaciones se han realizado, en caso contrario obtener la información necesaria para no demorar el avance de la investigación.

De igual forma controlar si los oficios son contestados en término, si las pericias y exámenes técnicos son remitidos y averiguar las causas de la demora, y sugerir, por qué no, a medida que su experiencia lo permita, medidas o actos que sean conducentes al descubrimiento de la verdad.

Una vez adoptadas las primeras medidas procesales en las Oficinas Fiscales corresponde que la causa sea remitida, a la brevedad, a la Unidad Fiscal que por territorio corresponda, y a la Fiscalía de Instrucción que por turno corresponda. Todas las medidas adoptadas, tanto en la Oficina Fiscal como en la Unidad Fiscal forman parte de la primera etapa del proceso penal denominada Investigación Penal Preparatoria, la cual tiene los siguientes objetivos:

- 1- Comprobar si existe un hecho delictuoso, mediante todas las diligencias conducentes al descubrimiento de la verdad.
- 2- Establecer las circunstancias que califiquen el hecho, lo agraven, atenúen, o justifiquen, o influyan en la punibilidad.
- 3- Individualizar a sus actores, cómplices e instigadores.
- 4- Verificar la edad, educación, costumbres, condiciones de vida, medios de subsistencia y antecedentes del imputado; el estado y desarrollo de sus facultades mentales, las condiciones en las que actuó, los motivos que hubieran podido determinarlo a delinquir y las demás circunstancias que revelen su mayor o menor peligrosidad.
- 5- Comprobar la extensión del daño causado por el delito, aunque no se hubiera ejercido la acción resarcitoria.

Esta etapa procura establecer si existen elementos probatorios suficientes para fundar una acusación contra la persona investigada. Esta investigación preliminar de los hechos delictivos está en manos del Ministerio Público Fiscal, el Art. 340 del C.P.P. dispone que el Fiscal de Instrucción procederá con arreglo a las disposiciones de este Código a reunir los elementos de prueba que servirán de base a sus requerimientos.

Importancia de esta etapa:

- Los actos que se practiquen y la prueba que se obtenga, justificarán o no la realización del Juicio, es decir si el autor del delito será sobreseído de los cargos o si la causa será elevada a Juicio.
- Evita la desaparición o adulteración de la prueba del delito. La práctica judicial ha demostrado que la investigación inmediata y diligente de los órganos encargados de investigar posibilita la obtención de la prueba más importante (remoción de objetos dejados en el lugar por el autor del delito, levantamiento y obtención de huellas, observancia del lugar luego del hecho, la obtención de testigos, etc.).
- Evita que quienes sean individualizados como autores del delito puedan eludir la acción de la justicia. Por ejemplo: se puede solicitar inmediatamente una orden de allanamiento al Juez de Garantías o realizar las investigaciones inmediatas tendientes no sólo a su individualización sino a su paradero, y en su caso lograr su detención.

El Fiscal de Instrucción requerirá la Citación a Juicio cuando estimare cumplida la investigación y siempre que hubieren elementos de convicción suficiente para sostener como probable la participación punible del imputado en el hecho intimado. El requerimiento fiscal deberá contener los datos personales del imputado, o los que sirvan para identificarlo, una relación clara, precisa, circunstanciada y específica del hecho, los fundamentos de la acusación y la calificación legal.-

El Fiscal de Instrucción dispondrá, por decreto fundado, el archivo de las actuaciones cuando no se pueda proceder o cuando el hecho en ella contenido no encuadre en una figura penal.-

CAPÍTULO III

ESTRÉS

Y

ESTRÉS LABORAL

El estrés es uno de los fenómenos más generalizados en la sociedad actual producto de las transformaciones sociales vivenciadas: multiplicidad de roles para cumplir, altas demandas de eficacia y eficiencia en los diversos ámbitos de realización personal, un desvarío entre los niveles o estándares de vida a alcanzar y las capacidades reales de las personas para conseguirlos, entre otros.

Asimismo, forma parte de nuestras vidas y puede tener consecuencias positivas y negativas, aunque los efectos negativos hayan sido objeto de mayor atención. Los efectos negativos del estrés sobre nuestra salud o bienestar se reconocen cada vez más pero también hay una línea de pensamiento que analiza los efectos positivos del estrés en la vida de las personas.

El estrés expresa una situación en la que la persona aprecia una discrepancia o desajuste entre las demandas que plantea su circunstancia y los recursos con los que dispone, a favor de las demandas, y desencadena una serie de respuestas (fisiológicas, cognitivas, emocionales, y comportamentales), que tienen consecuencias a corto y largo plazo.

Cualquier acontecimiento vital puede llegar a ser estresante, y cada vez está más en boga la investigación del Estrés laboral ya que constituye un problema creciente, inhabilitante y con un costo personal, social y económico notable. Podemos hallar diversas fuentes de estrés laboral, pero es necesario destacar que si no hay un mínimo de estrés, de activación, el trabajo puede tornarse aburrido y poco estimulante, y acaba siendo, paradójicamente, estresante.

El Burnout es el final de un proceso de estrés laboral crónico, específico (en profesiones de ayuda y servicios) que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento personal.

“Burnout” es un término introducido por Freudenberg en 1.974, quien lo definió como “el hecho de sucumbir, de estar gastado o agotado en respuesta a excesivas demandas de energía, de fuerza o de recursos” que se producen en determinadas profesiones de servicios o ayuda. El cuadro clínico

está constituido por síntomas físicos (sensación de cansancio, fatiga frecuentes cefaleas, y una serie de trastornos gastrointestinales y del sueño), cognitivos, emocionales y comportamentales. El sujeto se vuelve rígido, inflexible y cínico, sintiéndose deprimido y ocupa la mayor parte del tiempo en el trabajo, aun cuando su nivel de eficacia va siendo progresivamente inferior y acaba retrayéndose socialmente.

El agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. La despersonalización supone un cambio negativo de actitudes ante las otras personas a las que se han de prestar los servicios a los que se acaba viendo como enemigos potenciales de los que hay que protegerse. El Burnout lleva a la disminución de la realización personal por la falta de logro, bajo rendimiento, baja autoestima e incompetencia profesional. El profesional termina teniendo la sensación de que el usuario es el culpable de sus problemas y no sabe manejar sus sentimientos de hostilidad hacia el cliente. Finalmente termina produciendo deterioro en la calidad de los servicios, rotación de personal, aumento del ausentismo, aumento de los accidentes laborales, sobreutilización de períodos de baja por enfermedad común, aumento de abandono de trabajo, y aumento de los conflictos laborales.

A continuación se procederá a ahondar más en detalle los temas brevemente mencionados como son: el estrés, el estrés laboral y el síndrome de Burnout.

1. Estrés.

La palabra estrés deriva del latín *stringere*, que significa *apretar*. En el siglo XIX se refería a una fuerza externa, presión o tensión a que son sometidos personas y objetos, resistiendo sus efectos. Pero es un término tan usado en la actualidad que existe infinidad de definiciones motivo por el cual se ha vuelto un concepto ambiguo y difícil de delimitar.

Para Cannon, *todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida sería una manifestación de estrés*. En 1.911, Cannon, descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de

adrenalina y desarrolló el concepto de lucha y huida. Dichos conceptos aluden a la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, en donde la liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones nerviosas caracterizan por su papel central.

Es muy frecuente que se asocie el término estrés con una experiencia negativa que tiene consecuencias nocivas para la salud física, social y psicológica de las personas. Sin embargo, numerosas investigaciones han comprobado que la presencia de ciertos niveles de estrés genera efectos beneficiosos en el individuo.

En 1950, Selye definió el estrés como: *“la respuesta no específica del cuerpo a cualquier exigencia a la que se le someta”*. Dicha respuesta produce un estado de desequilibrio corporal, ocasionado por un estímulo, al que llamó estresor. A diferencia de Cannon, Selye utiliza el término estrés para designar la respuesta y no el estímulo causante de la misma.

Además, Selye usa dos términos diferentes para distinguir entre las consecuencias negativas y las consecuencias positivas que tiene el estrés en la vida del sujeto:

Define al eustrés como el estrés o tensión positiva que permite la activación física y mental del organismo, que ayuda a vencer los obstáculos y acompañar los logros. Es también llamado estrés facilitador, porque posibilita una mejor percepción de la situación y de las demandas, esto implica un análisis más rápido de la información, una búsqueda más asertiva de las alternativas para tomar una decisión y una mejor selección de respuestas para hacer frente a la situación estresante.

Como contrapartida, define al distrés como el aumento de la tensión o experiencia negativa del estrés. Dicha situación produce una serie de respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas para el sujeto, dado que las demandas sobrepasan los recursos del sujeto para dar una respuesta eficaz.

Por otra parte, Lazarus (1.966), introduce un modelo en el que el estrés se define por su carácter de amenaza, introduciendo una perspectiva cognitivo-conductual e interactiva al concepto, enfoque que es más valorado por los

científicos actuales. Desde esta perspectiva, el estrés involucraría tres procesos: la evaluación primaria, la evaluación secundaria, y el afrontamiento. Lazarus indica que las evaluaciones primarias y secundarias no pueden considerarse como procesos separados aun cuando derivan de fuentes distintas, son independientes, y probablemente una influye sobre la otra.

En relación a la evaluación primaria, Lazarus afirma que es un proceso de percibir una situación o acontecimiento como amenaza, implicando dos componentes: la cognición y la emoción. Es el primer mediador psicológico y puede dar lugar a tres modalidades de evaluación:

- a- Irrelevante: Cuando el encuentro con el entorno no posee consecuencias para el individuo.
- b- Benigno- positivo: Las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, generan emociones placenteras de alegría y tranquilidad.
- c- Estresante: Incluyen:
 - Amenaza: anticipación a un daño o pérdida, asociado con el miedo y ansiedad.
 - Daño – Pérdida: daño psicológico ya producido.
 - Desafío: Es el resultado de demandas difíciles que el individuo está seguro de superar, es una amenaza y a la vez una ganancia positiva.

Respecto de la evaluación secundaria indica que es un proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial. La evaluación se dirige a determinar qué es lo que puede hacerse frente al acontecimiento estresante. El sujeto realiza una evaluación de los recursos con los que cuenta.

Los *recursos de* afrontamiento incluyen las propias habilidades de coping, el apoyo social y los recursos materiales.

Es menester destacar que podemos hablar entonces de tres tipos de corrientes de pensamiento que hacen referencia al estrés:

- Estrés focalizado en el estímulo. Las que enfatizan el componente externo estresor (Holmes y Rate 1967)
- Estrés focalizado en la respuesta (Selye, 1956). El componente de respuesta fisiológica.

- Estrés focalizado en la interacción de los factores psicológicos o subjetivos (cognitivos), que median entre los agentes estresantes y las respuestas fisiológicas de estrés(Lazarus 1966)

1.1. Estrés como estímulo. Factores de estrés.

Como decíamos anteriormente el término estrés es difícil de conceptualizar, ya que suele emplearse a la vez como la situación que provoca un malestar determinado, el estrés entendido como estímulo, y como la reacción ante una situación amenazante, el estrés entendido como respuesta. Además, se habla frecuentemente del estrés como la interacción o combinación entre estímulo y respuesta.

El *estrés como* estímulo se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone a un organismo, en el que puede provocar efectos nocivos. La consecuencia es que el individuo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva ante la cual utiliza los recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar el deterioro de la salud física y mental.

El *estrés como* respuesta del organismo es la reacción conductual y fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes, que comprende todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración del equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica.

El estrés es la condición en la que un acontecimiento, o una serie de experiencias en la vida, pueden acarrearle a la persona consecuencias negativas que pueden ser fisiológicas o psicológicas, específicas y duraderas. Los cambios fisiológicos, si persisten en el tiempo porque la situación amenazante se prolonga o es muy intensa, provocan un trastorno en el equilibrio del organismo que intenta recobrar el equilibrio en un intento de adaptación para evitar consecuencias nocivas. En caso de que el equilibrio no se recupere la condición de estrés se vuelve crónica y el organismo puede enfermar e incluso morir.

El estrés incluye distintos elementos como por ejemplo una estimulación perturbadora, también llamada *agente estresor* que puede cambiar en forma permanente el comportamiento del individuo. Por otro lado tenemos la *respuesta a esa estimulación*, se produce un desequilibrio interno que intenta ser una adaptación al agente estresante.

Entonces el proceso de estrés consta de los siguientes pasos:

1. Situación amenazante o nociva muy intensa que persiste en el tiempo;
2. Reacción del organismo que intenta recuperar el equilibrio anterior;
3. Recuperación del equilibrio o persistencia del trastorno que lleva a la enfermedad psicológica o física (psicosomática).

En la reacción del individuo es muy importante la forma en la que afronta el estrés: cómo percibe y cómo valora la situación amenazante y de qué recursos dispone para afrontarla. El conjunto de actuaciones que el individuo pone en juego para protegerse y enfrentarse al estrés son muy variados y se conocen como *recursos de afrontamiento*. Pueden ser de tipo biológico, psicológico, social, cultural o económico. El estrés se precipita o se agrava cuando hay un desajuste entre la valoración de la situación y de los propios recursos para afrontarla (Rodríguez Marín, 2.001).

El origen del estrés es adaptativo: una reacción ante acontecimientos externos inevitables que proporciona un aumento de la energía corporal y mental que nos permite afrontar lo inesperado y responder a los retos de la vida.

1.2. El estrés como respuesta.

La respuesta al estrés no es una reacción automática, simple o pasiva. Existe una numerosa interacción entre organismo y medio que depende de numerosos factores que la modulan.

Algo fundamental que hay que destacar es la importancia que tiene la valoración que el individuo hace de la situación estresante. Lo decisivo es que el individuo perciba el agente estresante como una amenaza. Una misma situación puede ser valorada como amenazante o no por distintos individuos, y su poder estresante sobre ellos diferirá en consecuencia.

Una variable importante es el grado de control que posee el individuo sobre la situación.

Ante una situación estresante el individuo intenta conseguir más información sobre el estresor para reducir la incertidumbre y afrontarlo mejor. Realiza conductas para intentar evitar la situación, prepararse para ella, controlarla, reducirla o adaptarse. Además de cognitivas y conductuales, las reacciones al estrés son fundamentalmente neuroendócrinas e inmunológicas. En algunos casos, la reacción del organismo fracasa en la adaptación al estrés y el desequilibrio resultante puede ser el origen de trastornos psicológicos y de enfermedades que también suelen llamarse *psicosomáticas*.

1.3. Estrés físico y estrés psicológico.

Los estresores, o agentes causantes del estrés, pueden ser físicos o psicológicos. Ejemplos de estresores físicos son: el ruido intenso, las temperaturas extremas, la polución atmosférica, las barreras arquitectónicas o los cambios bruscos en el medio. Muchas veces la ausencia de cambio puede ser generadora de estrés por aburrimiento, ya que la persona se habitúa a trabajar en un ambiente monótono.

Los *estresores* psicológicos se denominan también sociales y son los que nos encontramos habitualmente en la vida diaria, por ejemplo: atravesar situaciones comprometidas ante los demás los conflictos interpersonales, los agobios económicos, las presentaciones en público, los exámenes, etc. La valoración positiva o negativa que realiza el individuo de estas situaciones sociales es muy importante. Aunque todas ellas generan en cierto grado miedo o ansiedad, lo que la convierte en un estresante es:

- a- Poseen carácter reiterativo o crónico, ya que estos acontecimientos perduran o sus efectos se extienden en el tiempo.
- b- El organismo se adapta a ellas y no puede recuperar el equilibrio anterior.

La sociedad en la que vivimos aumenta la tensión de muchas maneras diferentes, ya que vivimos en un mundo competitivo y exigente.

Existen también estresores mixtos, físicos y sociales, por ejemplo la fatiga, la privación del sueño, la monotonía, el hacinamiento.

La privación del sueño es un ejemplo claro de un estresor físico y social. El sueño es necesario no sólo como reposo físico sino también como descanso psicológico. La falta de sueño, cuando se convierte en crónica, es por sí misma un agente estresante que perjudica al normal desempeño de las tareas. Es un problema frecuente que sufren las personas que trabajan con cambios de turnos que les lleva a una falta de horas de sueño o a un sueño de calidad deficiente.

Las personas tenemos la capacidad de extender o reducir las horas de sueño dentro de unos límites, con una duración media de entre seis y diez horas. Una parte del sueño es considerada como obligatoria, de forma que, si no dormimos lo suficiente el cerebro necesita recuperarla en noches posteriores. Otra parte del sueño es flexible y puede acortarse o alargarse.

Según Benetó (2.003) la privación del sueño provoca:

- Entrecimiento del tiempo de reacción o de respuesta ante señales esperadas o inesperadas.
- Merma del nivel de atención.
- Aumento de distorsiones perceptivas y cognitivas.
- Cambios en el estado emocional, como mal humor o irritabilidad.
- En general, mala realización de tareas motoras.

El sueño insuficiente por malos hábitos y la inadaptación al trabajo por turnos son también un origen conocido de los trastornos crónicos del sueño, como el insomnio.

Los efectos del insomnio y del estrés son recíprocos. El insomnio contribuye al estrés laboral, pero a su vez y como consecuencia, el estrés y las preocupaciones impiden dormir bien. La persona se despierta cansada y no rinde, y esto le perjudica en su trabajo aumentando el estrés.

Existen estresores que son comunes a muchas personas, denominado por los psicólogos como: acontecimientos vitales. Son sucesos frecuentemente bruscos e inesperados, tales como: la pérdida de un ser querido, cambio o pérdida de trabajo, cambio de domicilio, separación, nacimiento de los hijos,

etc. Algunos de ellos son positivos pero no dejan de causar un fuerte impacto emocional y a menudo un cambio o reajuste en la vida cotidiana.

Dependiendo del agente estresante, de su intensidad, del contexto en el que ocurre, y del individuo en cuestión, algunas personas pueden desarrollar trastornos de ansiedad crónicos de mayor o menor gravedad, como trastorno de adaptación o trastornos de estrés post-traumáticos.

El trastorno de ansiedad sigue a algunos acontecimientos vitales y se caracteriza por la inadaptación a la actividad social o laboral normal. No suele extenderse más allá de seis meses y su intensidad y duración depende de la vulnerabilidad de la persona.

El trastorno de estrés post-traumático, es un trastorno psicológico más grave ocasionado por acontecimientos traumáticos intensos; la persona padece una forma crónica de crisis de angustia relacionada con la situación traumática y no puede apartar de su mente dicha situación, de modo tal que lo experimenta en reiteradas oportunidades acompañado de intensas reacciones fisiológicas. Tiene vivencias de pánico, y evita las situaciones relacionados con el acontecimiento traumático.

La mayor o menor capacidad de un evento traumático de modificar la vida de una persona y de generar estrés crónico depende de factores individuales, el género, la ocupación, la nacionalidad o clase social. La reacción ante los estresores puede atenuarse por el apoyo social que proporcionan otras personas ya que protege de los efectos del estrés, aunque en ocasiones pueden elevarlo.

Es frecuente que en nuestra vida cotidiana utilicemos el término estrés y otros términos relacionados como miedo, ansiedad, fatiga o depresión, pero es difícil, aún para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias del concepto. El estrés, la ansiedad y el miedo, son conceptos que describen situaciones, estadios psicológicos y psicobiológicos diferentes pero relacionados entre sí, es por este motivo que se entremezclan en el lenguaje cotidiano y también en el lenguaje científico.

El miedo es un concepto central en el estrés y en la ansiedad, pero se utiliza para nombrar una sensación de temor o aprensión anticipatoria, como activación generalizada del organismo, que aparece ante un estímulo externo real y objetivo, que la persona puede identificar de manera precisa. Es una reacción emocional de la persona, en principio normal, que la protege ante acontecimientos amenazantes.

El término de ansiedad se refiere, en general, a un estado de activación o agitación exagerada que aparece en el individuo como reacción ante acontecimientos externos o, de forma endógena, asociado a sentimientos y pensamientos propios del individuo. La ansiedad es un tipo de miedo irracional, no justificado. El miedo o la ansiedad objetiva es perfectamente normal, pero la ansiedad general e inespecífica, si alcanza cierta intensidad y se prolonga en el tiempo puede considerarse como patológica (se produce cuando la amenaza no es objetiva o no está clara).

La ansiedad clínica o psicopatológica es dañina, no es adaptativa al no existir una amenaza objetiva y persistente. Provoca síntomas somáticos (palpitaciones, tensión muscular, cefaleas, dificultad al respirar), y suscita respuestas de evitación que le impiden a la persona enfrentarse a las situaciones que la desencadenan, de modo tal que la persona tiende a aislarse perjudicando de esta manera el rendimiento laboral y la vida interpersonal, tanto social como familiar.

Cuando la ansiedad psicopatológica está ligada a un agente externo que la provoca o desencadena, y éste es prolongado e intenso estamos hablando de estrés.

2. Estrés Laboral.

El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de factores que actúan de manera aislada o en conjunto como agentes estresantes.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan únicamente a la esfera del trabajo sino que trascienden a la vida social y familiar.

En principio podemos afirmar que el estrés laboral deriva de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre las capacidades de la persona que se desempeña en un determinado puesto de trabajo, y exigencias que requiere el empleo mismo (Sloan y Cooper, 1.987). Nuestro lugar de trabajo es un ámbito importante donde se desenvuelve gran parte de nuestras vidas y puede conducir tanto a situaciones de estrés.

Es interesante poder distinguir los términos de estrés y estresor, pues designan realidades distintas. El *estrés* es un proceso con muchas facetas que ocurre en respuesta a hechos o situaciones de nuestro ambiente, a los que se denomina *estresores*. Así podemos definir al *estresor* como *aquellos eventos o situaciones en nuestro ambiente que causan estrés*.

2.1. Fuentes del Estrés Laboral:

Sloan y Cooper (1.987), hablan de seis fuentes típicas del estrés laboral y estas son:

- Condiciones físicas de trabajo: Hablamos aquí del grado de salubridad del empleo, grado de peligrosidad que puede revestir y sus posibles repercusiones. Aquí se incluye: temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido o las derivadas de mobiliario, máquinas o instrumentos de trabajo.
- Características temporales de trabajo: Por ejemplo su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o por turnos, etc.
- La demanda o carga de trabajo (o incluso la sobrecarga de trabajo): Muchas veces se trata de demandas excesivas hablando en cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. Una de las mayores satisfacciones para las personas es terminar el trabajo a tiempo y bien, como así también lo es recibir el reconocimiento por la labor desempeñada. Sucede a menudo, sobre todo en la administración pública, que los superiores encargan tareas de mayor dificultad y exigen un rendimiento elevado a un grupo limitado de empleados y para otros no. Cuando el empleado rinde bien y cumple

con las expectativas se le encarga más trabajo, mientras que al que trabaja poco o mal se termina por darle menos trabajo o dejarlo a un lado.

- El nivel ocupacional: Abarca factores como la naturaleza de la tarea a realizar, los roles a desempeñar, y su ajuste a las capacidades del trabajador. Se incluye aquí el desarrollo de la carrera profesional. Se trata de dilucidar cuál es el papel que debe desempeñar el empleado dentro de la organización, qué es lo que debe y lo que no debe hacer, y hasta dónde llega el ámbito de su responsabilidad. El hecho de que la persona no tenga definidas cuáles son las tareas que debe desempeñar dentro de la organización implica que haya ambigüedad en el rol a desarrollar y esto es una fuente generadora de estrés.
- Las relaciones sociales en el trabajo: Tanto el apoyo social como las relaciones sociales dentro del trabajo son factores protectores del estrés laboral; nos ayudan a adaptarnos a las situaciones percibidas como estresantes, y generan lazos emocionales. La cohesión grupal sirve para atenuar los efectos nocivos de la ambigüedad y conflicto de rol, y como contrapartida de esto el aislamiento social y la falta de relaciones laborales pueden funcionar como estresores. Por todo lo mencionado debemos estar atentos al clima laboral si queremos evitar dicho estresor.
- La estructura de la organización y su clima laboral: Pueden influir el tamaño de la organización, el tipo de negocio o actividad, las estrategias en general, la cultura corporativa, y la historia de la organización en relación al trato con el empleado. Generalmente los factores de estrés aumentan cuando la organización es excesivamente jerárquica o autoritaria, a veces hasta agresiva, con sistema de toma de decisiones poco participativos y con pobre comunicación interna.

Robbins identifica tres grupos de factores que actúan como fuentes potenciales de estrés en el lugar de trabajo; factores ambientales; factores organizacionales; y factores individuales, a saber:

Factores ambientales

La complejidad de la sociedad actual influye en la vida del individuo, lo condiciona en sus relaciones sociales, laborales, y familiares, y por ello es importante incluir el análisis sociocultural en la comprensión de problemas multi-causales como el estrés laboral. Cada vez más se utilizan modelos explicativos que nos ayuden a comprender cómo los cambios sociales y las presiones culturales propician la aparición de nuevos comportamientos.

Desde esta perspectiva ambiental se denomina Estresores Ambientales a los estímulos de tipo urbano en la vida de las personas; son aquellos que afectan a la mayoría de la población y son permanentes a lo largo del tiempo; son crónicos, nocivos y perceptibles objetivamente; no se les considera urgentes, y en algunos casos, se les considera ya como situaciones normales. Al respecto, Lázarus ha señalado que en la vida no todas las fuentes de estrés son susceptibles de ser dominadas (desastres naturales, pérdidas inevitables, vejez, enfermedad, etc.). Podemos mencionar entre los estresores ambientales más estudiados: los desastres naturales, los contaminantes del aire, la proliferación de zonas industriales junto a asentamientos residenciales, el ruido, el hacinamiento, la basura, los ambientes insalubres, el déficit de vivienda o inadecuada planeación y diseño de áreas habitacionales, los problemas de transporte, el excesivo número de vehículos, la sobrepoblación y crecimiento anárquico de la ciudad, la falta de áreas verdes, la complejidad visual en el entorno urbano, los cambios en las corrientes de aire (por la construcción de edificios altos y la apertura de avenidas), la elevación de la temperatura, la degradación de los suelos, la eliminación de áreas de recarga acuífera y, finalmente, pero no por ello menos importante, la eliminación de especies animales y vegetales, entre otras.

En general, los diversos estresores ambientales son generadores de malestar para los individuos, quienes tienen que pagar un alto costo físico y psicológico al verse expuestos a ellos, ya que no disponen de muchas defensas para enfrentarlos.

Factores organizacionales

La organización posee una multiplicidad de factores que pueden tomarse como estresores: las presiones de evitar errores o terminar tareas en un período limitado de tiempo, la carga excesiva de trabajo, un jefe demandante e insensible y compañeros de trabajo poco agradables son algunos ejemplos.

Robbins habla de ciertos factores en torno a la tarea, el papel y las demandas interpersonales; la estructura organizacional; el liderazgo organizacional y la etapa de la vida de la organización.

Las organizaciones pasan a través de un ciclo. Se establecen, crecen, maduran y con el tiempo declinan. El período de vida de una organización crea problemas y presiones diferentes a los empleados. Las etapas de establecimiento y descenso son particularmente estresantes.

Factores individuales

Estos factores abarcan la vida personal, los asuntos familiares, problemas económicos, personales y características inherentes de la personalidad.

Las diferencias individuales son un componente importante que tiñe de una u otra manera las experiencias de trabajo dentro de ciertos márgenes, y por ello es necesario contemplar la problemática laboral desde una perspectiva interaccionista que considere explícitamente un ajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia institución.

Cuando este ajuste es inadecuado y la persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontarlo surgen las experiencias de estrés. Estas experiencias son, con gran frecuencia, negativas y pueden tener consecuencias graves, y a veces irreparables para la salud y el bienestar físico, psicológico y social (Marrau de Porrini, 2000).

CAPÍTULO IV

SÍNDROME DE BURNOUT

Hoy en día cada vez preocupa más la calidad de vida de los ciudadanos y de los profesionales que trabajan en los servicios humanos. Las investigaciones sobre el estrés laboral relevaron que también están expuestas a esos problemas aquellas personas que tuviesen un contacto directo con pacientes, clientes, usuarios o alumnos cuyas exigencias desbordan las capacidades de actuación del profesional. Estos profesionales desarrollan en un período de tiempo más o menos variables el llamado “síndrome de burnout”. A este síndrome también se lo denomina “síndrome de estar quemado”, “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de la quemazón”, “síndrome de estrés laboral asistencial”, “síndrome del desgaste profesional”. Cuando se dice que el profesional está quemado se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos 1.999).

1. Concepto de Burnout.

El término Burnout fue utilizado por primera vez por Freudenberger (1974), para describir el estado físico y mental que observó entre jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Después de un año, muchos de ellos se sintieron agotados, se irritaban con facilidad, habían desarrollado una actitud cínica hacia sus pacientes y tendían a evitarlos (Freudenberger, 1.974).

Con posterioridad Maslach (Maslach, 1.976) lo dio a conocer en el ambiente psicológico en 1.977 e una convención de la Asociación Americana de Psicólogos. Desde ese entonces el término burnout se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales. Hoy en día, el término Burnout es frecuentemente utilizado en hospitales, centros educativos, y empresas.

No existe una definición unánimemente aceptada del Burnout pero sin embargo hay consenso en considerar que aparece en el individuo como

respuesta al estrés laboral crónico, que surge como consecuencia de trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con usuarios (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.), de tales instituciones y que tiene consecuencias muy negativas para la salud de la persona a nivel físico y/o mental (trastornos psicósomáticos como jaquecas, gastritis, úlceras, insomnio, mareos; estados ansiosos, alcoholismo, etc), como así también para la organización en general (deterioro de la calidad asistencial, ausentismo, rotaciones excesivas e incluso el abandono de trabajo).

Pines y Arosón (1.988) lo consideran como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima.

Burke (1.987) entiende que el Síndrome de Burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

En cambio Maslach y Jackson (1.981, 1.982) lo definen como un síndrome cuyos síntomas principales son: el cansancio emocional, la despersonalización, y la falta de realización personal en el trabajo. Si bien este síndrome es frecuente en profesionales de la salud, de la educación y de los servicios humanos, podemos destacar que no está restringido únicamente a dichos profesionales; se aplica en la actualidad a un colectivo de personas mucho más amplio como por ejemplo: deportistas, amas de casa, etc.

Por otra parte, aunque se subraya que el síndrome surge como respuesta al estrés laboral crónico, hay que destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto. Las estrategias de afrontamiento actúan como variables mediadoras entre el estrés percibido y sus consecuencias (Ramos, 1.999).

En general se ha aceptado que las dimensiones que contribuyen a delimitar el constructo son:

- Cansancio emocional (CE): se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, etc. Es una situación de agotamiento en la cual el agente siente que no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo, se agotan las energías y los recursos emocionales propios por lo que tiene la sensación de estar emocionalmente agotado por el contacto cotidiano con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.
- La despersonalización (DP): se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.). Se desarrollan sentimientos negativos, actitudes y sentimientos cínicos hacia los clientes los cuales son vistos de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo; esto lleva a que los profesionales los culpen de sus problemas.
- La falta de realización personal: con respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo. Aquí hay una tendencia de los profesionales de evaluarse negativamente de manera tal que esa evaluación negativa afecta la calidad del trabajo que realizan y la relación con las personas que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados por el trabajo e insatisfechos por los resultados laborales.

Así pues, se puede afirmar que el profesional que continuamente trabaja con personas en labores asistenciales va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y, finalmente, llevarle a una situación de estar agotado o quemado (Ramos, 1.999).

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones

sobre la organización (por ejemplo ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad de atención, etc.). Asimismo, y dado que la mayor incidencia del síndrome se da en profesionales que prestan una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general (Gil- Monte y Peiró, 1.997; Ramos, 1.999).

2. Evolución del Síndrome de Burnout.

Chernis (1.980), define al Burnout como un proceso transaccional de acomodación psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante (es decir, un trabajador muy estresado que continúa realizando un trabajo muy estresante).

Es este mismo autor quien afirma que en el proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout se pueden distinguir varias fases o etapas:

La primera fase, también llamada fase de estrés, comprende un desajuste entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el trabajador para hacer frente a esas demandas laborales.

La segunda fase, llamada fase de agotamiento, consiste en la respuesta emocional inmediata del trabajador a ese desajuste caracterizada por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.

La tercera fase, de afrontamiento defensivo, se caracteriza por cambios de actitudes y de conductas, incluye tratar a los clientes de manera fría e impersonal, como una robotización del empleado, con gran dosis de cinismo y atendimiento solamente de la satisfacción de las propias necesidades.

Bronsborg y Vestlund (1.997), en su libro *No te quemes*, realizan una descripción detallada, teniendo en cuenta las fases de su desarrollo, de cómo surge el Burnout.

2.1. Fase inicial o de entusiasmo.

Toda persona, al emprender la etapa inicial en un nuevo puesto de trabajo, experimenta una fase de entusiasmo derivada de la actividad laboral y de las expectativas positivas derivadas de la misma, ya que éstas cobran una

gran importancia a nivel personal porque muchas veces implican un nuevo comienzo luego de un período prolongado de perfeccionamiento profesional.

En las fases iniciales de trabajo éste resulta estimulante y atractivo ya que aunque éste sea muy exigente nos reporta a nosotros grandes beneficios. No nos preocupan demasiado los contratiempos, y se trabaja con renovadas energías. Además, nos identificamos intensamente con nuestros compañeros de trabajo, con el equipo de trabajo, y con toda la organización en general.

Al principio, nuestro trabajo nos gusta tanto que es normal que se le dedique más tiempo, y que las jornadas laborales se extiendan, más aún en la primera etapa del aprendizaje.

2.2. Fase de estancamiento.

Cuando el trabajador comienza a comprobar el incumplimiento de las expectativas profesionales en el desarrollo de la labor diaria se estanca. Comienza a replantearse la cantidad de esfuerzo invertido en el trabajo y los beneficios que éste le reporta, aun cuando todavía el trabajo representa una fuente de realización personal.

El profesional se siente derrotado pero no reconoce exactamente cuál es el motivo. Hay oscilaciones en el entusiasmo y puede llegar a actuar en forma poco eficaz porque lo invaden las dudas, no se ven los resultados esperados y se siente incapaz. Se produce un efecto contagio del negativismo de los compañeros de trabajo y se aísla para protegerse. Comienza a comprometerse la salud y a aparecer algunos síntomas como los dolores de estómago, de cabeza, etc.

2.3. Fase de frustración.

Sucede aquí que el trabajador se replantea y cuestiona la eficacia del esfuerzo personal puesto en juego cada día en el cumplimiento de los objetivos del trabajo y los obstáculos que derivan del desempeño del trabajo. Existe una posibilidad real de afrontar la situación y de encausar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo pero sucede que muchas veces la falta de recursos

personales y organizacionales pueden condicionar y conducir al sujeto a la fase de apatía.

El trabajo se torna carente de sentido. Aparece el temor porque todo vaya a seguir siendo igual hasta que llegue la jubilación. Dicha situación se va agravando con el tiempo, generando impotencia. Comienzan a generarse conflictos en el equipo de trabajo.

Los síntomas psicosomáticos se vuelven crónicos, y hay mayor aislamiento social y laboral.

2.4. Fase de la hiperactividad y de la apatía.

La *reacción de hiperactividad* se caracteriza porque la persona siempre está trabajando, no escucha a nadie y está acelerado. Se olvida de sí mismo y quiera hacer tantas cosas a la vez que termina por no hacer nada. Luego de esto deviene el colapso.

La *reacción de apatía* surge de un sentimiento de distanciamiento de lo laboral al punto tal que puede llevar a la evitación e inhibición de la actividad profesional. Hay sentimientos de resignación respecto de las posibilidades de producir cambios en el trabajo.

Aparecen comportamientos robotizados, tanto hacia las personas que se atienden como hacia los amigos y familia. La poca seguridad en sí mismo desaparece por completo. Espera a que se produzca la catástrofe o se vuelve totalmente apático.

2.5. Quemado.

Colapso físico, emocional y cognitivo que nos obliga a dejar el empleo, ser trasladado, cambiar de trabajo o arrastrar una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción.

Es posible entonces considerar el burnout como un proceso en el cual el trabajador se desentiende de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. Este proceso comienza cuando la persona no logra aliviar su situación, modifica sus conductas y actitudes pero resulta una ineficaz válvula ante la situación que, a largo plazo, resultará insostenible.

Como se ha mencionado en ocasiones anteriores Maslach y Jackson proponen una estructura tridimensional del síndrome de Burnout y establecen la secuencia de los tres componentes: cansancio emocional ---- despersonalización ----- falta de realización personal. Determinar la secuencia de dichos componentes tiene relevancia a la hora de planificar las medidas de prevención y de intervención. Se pueden distinguir dos modelos secuenciales: el modelo de Leiter (1.982;1.988) y el modelo de Golembiewski (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1.983).

No debemos olvidar la multidimensionalidad del mismo, y que surge como un proceso progresivo y continuo dentro del contexto laboral; es por ello que podemos identificar una serie de variables que contribuyen a la aparición del síndrome.

3. Variables que contribuyen a la aparición del Síndrome.

3.1. Variables individuales.

Variables demográficas:

Sexo:

Existe diferencia en los resultados obtenidos en distintas investigaciones respecto de las puntuaciones obtenidas y el sexo de las personas seleccionadas en la muestra; esto puede estar asociado a que las mujeres son más emotivas y menos pragmáticas que el varón y éste opta por ser más resolutivo afrontando la sensación de estar quemado mediante la despersonalización. Las mujeres, por lo general, puntúan significativamente en forma más elevada en cansancio emocional y baja realización personal. Los varones en cambio, lo hacen respecto de la despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los clientes o personas asistidas que las mujeres, dichos datos pueden evidenciarse en las investigaciones realizadas por Maslach y Jackson.

Edad y otras variables:

Se habla de que existe una relación negativa entre la edad y el desgaste profesional, así, parece que las personas más jóvenes y con menos años ejerciendo la profesión son más proclives a experimentar cansancio emocional.

Algunos estudios indican que las personas casadas experimentan menos Burnout que las personas solteras, viudas o divorciadas. El nivel educacional se asocia con mayor frecuencia en el cansancio emocional y los años de trabajo con cansancio emocional y despersonalización.

Otros estudios indican que el tiempo de ocio también influye en el síndrome de burnout y que aquellas personas que tienen más de dos horas de ocio al día parecen menos proclives a padecer el síndrome, mientras que los que descansan menos de dos horas tienen mayores probabilidades.

Características de personalidad:

Los sujetos que experimentan un patrón de conducta tipo A, alto neuroticismo y locus de control externo son más vulnerables a sufrir el síndrome de burnout, mientras que los que tienen personalidades resistentes al estrés y los que experimentan estrategias de afrontamiento de carácter activo lo experimentan con menos frecuencia.

Orientación profesional:

Se refiere a la valoración que hace el individuo respecto de su trabajo. Incluye las metas, los valores, deseos y aspiraciones profesionales. El grado de estrés, la fatiga y el burnout se ven influenciados aquí por la relación entre la orientación profesional y el tipo de puesto desempeñado.

3.2. Variables sociales.

El apoyo social puede definirse como la ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones personales, tanto en el plano emocional como instrumental, para una situación específica.

El apoyo social le permite a la persona sentirse querida y cuidada, estimada, valorada. Hay dos tipos de apoyo social: el apoyo social formal compuesto por las intervenciones formales y de profesionales; y el apoyo social informal: compuesto por las redes sociales informales que surgen de manera natural como la familia, la iglesia, los amigos del club, etc.

El apoyo social protege de la aparición de trastornos físicos y psicológicos. Sin embargo el impacto del apoyo social sobre los síntomas

psíquicos puede ser diferente del impacto en los síntomas físicos. Se sugieren dos teorías explicativas para la relación positiva entre apoyo social y salud:

- a. *El apoyo social fomenta la salud independientemente del nivel de estrés (hipótesis del efecto directo o principal)*
- b. *Protege a las personas de los efectos perjudiciales de los eventos vitales estresantes (hipótesis del efecto protector o "Buffer").*

Las investigaciones (Buendía, 1990) sugieren que las personas con un nivel relativamente alto de apoyo social presentan síntomas psicológicos y físicos menores que las personas con bajos niveles de apoyo social. Así mismo existen indicios en torno a que las personas con pareja estable, amigos y familia que les proporcionen recursos materiales y psicológicos tienen mejor salud que aquellos con un contacto social pobre (Menezes, 2000).

Si bien las investigaciones no han podido establecer una relación causal, el apoyo social influye en la salud de las personas y puede funcionar como agente moderador de los efectos negativos del burnout.

3.3. Variables organizacionales.

Las profesiones de servicio son profesiones en las que inciden especialmente los estresores laborales, estos estresores están vinculados a qué hace el sujeto (tipo de puesto de trabajo, categoría, tareas y funciones del puesto, responsabilidades), a cómo, cuándo, dónde y para quién lo hace. Entre un grupo de variables desencadenantes de estrés, se derivan del ambiente físico del trabajo y los contenidos del puesto, también por el nivel de ruido, la sobrecarga laboral percibida, la oportunidad del sujeto de usar las habilidades adquiridas. Otro grupo de variables se vinculan al desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera. Dentro de éstas, la ambigüedad y conflicto de rol, las relaciones interpersonales negativas con los compañeros, supervisores, subordinados y clientes (usuarios), la inseguridad del puesto de trabajo (contratos temporales) o la pérdida del puesto de trabajo (jubilaciones anticipadas).

Un último grupo de variables desencadenantes está integrado por los estresores relacionados con las nuevas tecnologías y diversos aspectos relacionados con la organización (estructura, clima y cultura organizacional) que inciden negativamente en los procesos de cambio y dificultan la adaptación profesional del sujeto.

Gil-Monte y Peiró (1.997), afirman que las variables demográficas (sexo, edad, nivel de instrucción, etc.), las variables de personalidad (neuroticismo, patrones de conducta tipo A, locus de control externo, falta de autoestima y autoeficacia, etc.) y la falta de apoyo social son variables que facilitan la aparición del síndrome de burnout, mientras que las variables organizacionales, fundamentalmente las relacionadas con el desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan.

3.4. Consecuencias del Síndrome de Burnout.

La aparición del síndrome de burnout afecta en gran medida la calidad de vida de los trabajadores, y las manifestaciones sintomáticas que derivan de éste están determinadas por las características de la personalidad y del entorno laboral. Se pueden manifestar a la vez:

- Alteraciones Psicológicas: Las cuales pueden ser de tipo emocional donde aparecen síntomas asociados al agotamiento profesional (apatía, desgano, aburrimiento, insatisfacción, irritabilidad, pesimismo, etc.), y de tipo cognitivo (pérdida de significado, pérdida de valores, modificación de autoconcepto, distracción, cinismo, problemas de atención, problemas de memoria, negación a los problemas, ideación negativa hacia la organización y los compañeros, etc.).

- Alteraciones Físicas o psicósomáticas: bastante más sutiles que las anteriores, hasta el propio interesado no suele reconocer que los síntomas se relacionan con el desgaste profesional. Pueden aparecer: cefaleas, mialgias, trastornos de la alimentación, insomnio, taquicardia, dolores corporales y musculares, problemas vasculares, molestias gastrointestinales son algunas de ellas.

- Alteraciones del comportamiento: en este apartado se incluyen síntomas que pueden traer consecuencias importantes tanto para la persona que lo experimenta como para los que la rodean. Pueden mencionarse: disminución del rendimiento laboral, evitación de responsabilidades, aumento del ausentismo laboral, entretenerse en el trabajo con actividades distintas a éste, llegar tarde a trabajar y retirarse antes, críticas exageradas hacia la organizaciones, jefes, compañeros; conflictividad con las personas que se atienden; abuso de sustancias: el alcoholismo, consumo de drogas, café y cigarrillo; y en los casos más graves tendencias suicidas, y abandono de la profesión.

3.5. Origen organizacional del estrés.

Cada vez hay más consenso a la hora de considerar al Síndrome de Burnout como una forma de estrés laboral (Maslach y Schaufeli, 1.993), que correspondería a la última fase del proceso de estrés formulado por Seyle (1.956), como un estrés laboral crónico.

Como decíamos anteriormente el fenómeno del burnout responde a una multiplicidad de causas; dada esta multicausalidad del fenómeno es complejo establecer su etiología aunque los estresores que desencadenan el proceso han sido señalados con frecuencia y nitidez. *El estudio de éstos factores ha tenido un doble enfoque, por un lado centrado en la naturaleza de la relación entre el profesional y los clientes, y por otro la relación del profesional con el entorno organizacional como un sistema laboral y personal. Se ha encontrado que la primera es la de mayor peso en el estrés asistencial.*

Según Maslach (1.978) el cliente puede ser un factor de tensión y desgaste profesional por diversas causas:

1. Tipo de problema del cliente (gravedad, probabilidad de cambio, etc.)
2. Relevancia personal de los problemas (implicación emocional).
3. Normas reguladoras de la relación cliente – profesional (implícitas, explícitas).
4. Conductas del cliente (pasiva- activa).

Incluso la retroalimentación procedente de los clientes y sus entornos familiares, las quejas e incluso acusaciones provenientes de los mismos puede actuar como desgaste personal y profesional, situación que puede observarse de manera frecuente en la población particular que se está estudiando en el presente trabajo de tesina.

Hay un modelo de estrés propuesto por una escuela de Michigan que habla de dos tipos de fuentes como origen:

- a. La percepción de un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos para atenderlos.
- b. El entorno podría no proporcionar suficientes oportunidades para satisfacer las propias necesidades.

Desde los factores psicosociales, existen tres modelos explicativos:

1. *Teoría socio-cognitiva del yo*: Otorgan a las variables del self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel fundamental para explicar su desarrollo. Estas teorizaciones provienen de modelos desarrollados por Bandura donde se estudian los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta y se establece la importancia de las cogniciones. Desde la percepción de Bandura:
 - a. Las cogniciones condicionan lo que perciben y desarrollan los sujetos, los procesos cognitivos se alteran por la impresión de los efectos de realizar sus ejecuciones.
 - b. El valor que le otorgue el sujeto a sus propias potencialidades determinará el resultado y la eficacia que el individuo establecerá para poder alcanzar las metas y pondrá de manifiesto las respuestas emocionales que siguen a toda respuesta.

Otro de los modelos explicativos es el de Harrison (1.978), el que sostiene que las competencias y la eficacia percibida son variables claves en el desarrollo de este proceso. Altos niveles de motivación (sentimientos altruistas) junto a factores de ayuda (objetivos laborales, buena capacitación, disponibilidad, participación en la toma de decisiones, etc.) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del sujeto. Por otro

lado, factores barrera como las disfunciones del rol, la sobrecarga laboral, etc., dificultan la consecución de los objetivos, disminuyendo la autoeficacia percibida.

2. *Teoría del intercambio social*: Se basan en los principios teóricos de la teoría de la equidad o de la teoría de la conservación de recursos. Proponen que su etiología está centrada en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen las relaciones interpersonales.
3. *Teoría organizacional*: Estos modelos incluyen la disfunción del rol, la salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima laboral. Enfatizan en los estresantes del contexto organizacional y en las estrategias de afrontamiento puestas en juego por el quemado.
4. *Un modelo estructural e integrador sobre Burnout*: Refiere que una sola perspectiva no ofrece una explicación completa sobre la etiología del síndrome dado la multicausalidad del mismo; por ello Gil Monte y cols. (1.995) postulan que es necesario integrar las variables que se reflejan anteriormente, consideran la importancia del yo relacionada directamente con el desarrollo organizacional, el rol de las variables del entorno organizacional y con las disfunciones del rol, el papel de los estresores derivados de las relaciones interpersonales y el valor de las técnicas de afrontamiento.

El Burnout puede conceptualizarse entonces como *una reacción al estrés laboral que se observa tras una reevaluación de tipo cognitiva, cuando los recursos de afrontamiento resultan ser inoperantes e ineficaces para controlar y eliminar el estrés detectado*, con lo que, en definitiva, esta respuesta se convierte en una variable moduladora entre el estrés percibido y las consecuencias que depara.

Así mismo, Peiró (1.992) propone un modelo integrador donde se consideran seis factores:

1. Las variables ambientales (estresores y recursos)
2. Las características de la persona.

3. La experiencia subjetiva.
4. Las estrategias de afrontamiento.
5. Los resultados de la experiencia de estrés.
6. Las consecuencias del estrés.

Abordar la temática desde una mirada integradora permite proponer un proceso de intervención para intentar reducir el estrés laboral.

3.6. Intervención.

Habiendo afirmado ya que debe abordarse el síndrome de burnout desde una mirada integradora y teniendo en cuenta la multicausalidad de su génesis, el diseño de los programas de entrenamiento para el manejo del estrés, el estrés laboral, y el Burnout deben agrupar un conjunto de conocimientos y técnicas centradas en producir cambios en las personas.

Las estrategias para la intervención deben contemplar tres niveles:

- a) considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia (nivel individual)
- b) potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de profesionales (nivel grupal).
- c) eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome (nivel organizacional).

3.6.1. Intervenciones Individuales

En el nivel individual, el empleo de estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema previene el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo. Por el contrario, el empleo de estrategias de evitación o de escape facilita su aparición. Dentro de las técnicas y programas dirigidos a fomentar las primeras se encuentran el entrenamiento en solución de problemas, el

entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. También pueden ser estrategias eficaces el ejercicio físico, técnicas de relajación, entrenamiento en organización personal, desarrollo de habilidades de comunicación, uso eficaz del tiempo, habilidades sociales y asertividad, etc.

3.6.2. Intervenciones Grupales

En el nivel grupal e interpersonal las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. Este tipo de apoyo social debe ofrecer apoyo emocional, pero también incluye evaluación periódica de los profesionales y retro información sobre su desarrollo del rol.

3.6.3. Intervenciones organizacionales

Por último, en el nivel organizacional, la dirección de las organizaciones debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización. Como parte de estos programas se recomienda desarrollar programas de socialización anticipatoria, con el objetivo de acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales. También se deben desarrollar procesos de retroinformación sobre el desempeño del rol. Junto a los procesos de retroinformación grupal e interpersonal por parte de los compañeros, se debe dar retroinformación desde la dirección de la organización y desde la unidad o el servicio en el que se ubica el trabajador. Además, es conveniente implantar programas de desarrollo organizacional.

El objetivo de estos programas se centra en mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajo eficaces. Otras estrategias que se pueden llevar a cabo desde el nivel organizacional son reestructurar y rediseñar del lugar de trabajo haciendo participar al personal de la unidad, establecer objetivos claros para los roles profesionales, aumentar las recompensas a los trabajadores, establecer líneas claras de autoridad, y mejorar las redes de comunicación organizacional.

3.7. Diferencia con otros conceptos.

El concepto de Burnout ha sido criticado por su solapamiento y confusión con otros constructos como el estrés, fatiga, insatisfacción en el trabajo, aburrimiento, tedio, ansiedad, depresión, etc. Las diferencias no siempre son fáciles de establecer.

Así frente al estrés general se considera al burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico. Otros autores manifiestan una opinión contraria y concluyen que estrés y burnout, aunque relacionados, son constructos claramente distintos (Caton et al., 1.988). Además el estrés general es entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto, mientras que el síndrome de burnout sólo tiene efectos negativos.

Para Schaufeli y Bunk (1.996) la distinción entre estrés laboral y Burnout no puede hacerse partiendo de los síntomas sino teniendo en cuenta el proceso de desarrollo del síndrome. El Burnout puede considerarse el estadio final de un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto. El estrés en cambio se refiere a procesos temporales más breves. Adicionalmente se sugiere que el Burnout está asociado con actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo, y la organización, mientras que el estrés no.

En cuanto a la fatiga, Pines y Aronson (1.988) indican que una de las principales diferencias entre el Burnout y la fatiga es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome del Burnout. Aunque los sujetos afectados por el síndrome sienten que se encuentran agotados físicamente, describen esta fatiga de forma diferente a la experiencia de la fatiga física. Así, mientras que el esfuerzo físico causa una fatiga que se acompaña de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito, el síndrome de Burnout conlleva una experiencia negativa que se acompaña de un profundo sentimiento de fracaso.

Más controvertidas son las diferencias entre Burnout y depresión. Aunque se argumenta que Burnout son constructos diferentes, la distinción no siempre es fácil de hacer. Investigaciones empíricas muestran que el cansancio

emocional está significativamente ligado a la depresión (Leitr y Durup, 1.994; Mingote, 1.997), mientras que no hay relación significativa con las otras dos dimensiones (despersonalización y baja realización personal en el trabajo). Por otra parte, el burnout es un constructo referido al trabajo y a situaciones laborales específicas, mientras que la depresión es un fenómeno más amplio y puede surgir en otros contextos de la vida del sujeto (personal, familiar y social).

Tampoco se debe confundir con el síndrome de la fatiga crónica, ni con el síndrome de la adicción al trabajo (Killinger, 1.991), en cual el sujeto vive por y para trabajar, y al menos temporalmente el trabajo es una fuente de satisfacción, de evasión o refugio frente a otros problemas personales o profesionales (Ramos, 2.000).

No obstante, para diferenciar el Burnout de otros constructos no conviene olvidar la multidimensionalidad del mismo, y que surge como un proceso progresivo y continuo dentro del contexto laboral.

Así, el burnout entendido como un proceso, supone una interacción de variables emocionales (cansancio emocional y despersonalización), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo), y sociales (despersonalización). Estas variables se articulan entre sí en un episodio secuencial, con una relación entre antecedentes- consecuentes, dentro del proceso más amplio de estrés laboral. Esta particularidad hace que el síndrome de burnout algo diferente de esas otras respuestas al estrés (fatiga, ansiedad, depresión, etc.), que pueden ser considerados como estados del individuo (Gil- Monte y Peiró, 1.997; Ramos, 1.999; Torres et al., 1.996; Valero, 1.997).

CAPÍTULO V

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

DE TRABAJO

1. Objetivos de la Investigación

1.1. Objetivo General.

- ✓ Indagar si los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza presentan indicadores del Síndrome de Burnout, y el nivel de afectación y si se puede establecer alguna relación entre algunos factores considerados como relevantes.

1.2. Objetivos específicos.

- ✓ Detectar la existencia de Síndrome de Burnout en los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza¹¹.
- ✓ Evaluar si existe relación entre las variables socio- demográficas y la aparición de indicadores del Síndrome de Burnout en los Auxiliares.
- ✓ Indagar si existe relación entre los factores organizacionales y la aparición de indicadores del Síndrome de Burnout en la población mencionada.
- ✓ Investigar si existe relación entre las variables personales y familiares, y la aparición del Síndrome de Burnout en los Auxiliares.

2. Hipótesis de trabajo.

Los Auxiliares Administrativos están expuestos al Síndrome de Burnout cuya ocurrencia puede estar vinculada a condiciones laborales, familiares y personales.

¹¹ A los efectos de la presente investigación el término “Auxiliares” estará referido a los Auxiliares de Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción de la Provincia de Mendoza, salvo que se indique lo contrario.

3. Variables a analizar.

Se han considerado como relevantes tres grandes grupos de variables:

- Las socio-demográficas, que incluyen: sexo, edad, estado civil, número de hijos, nivel de estudios alcanzados, antigüedad en el Poder Judicial, y si estudia y trabaja.
- Las organizacionales, entre las que se incluyen: hábitos personales de trabajo, descanso y recreación.
- Las personales y familiares: cambios físicos, psicológicos y comportamentales; apoyo familiar; y traslado de los problemas del trabajo a la casa y viceversa.

CAPÍTULO VI

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Método: Cual- Cuantitativo.

Los estudios de tipo cualitativo pretenden informar con objetividad, claridad y precisión observaciones realizadas por observadores competentes y cualificados respecto del mundo real, permitiéndoles a los investigadores acercarse a un sujeto real, a un individuo real, que está presente en el mundo y que puede ofrecer mayor información sobre sus experiencias, opiniones, valores, a través de un conjunto de técnicas o métodos como las entrevistas, las historias de vida, etc. Este método confía en las expresiones subjetivas, escritas y verbales, de los significados dados por los propios sujetos estudiados.

Este tipo de metodología apunta a comprender al ser humano en su totalidad, a partir de su comportamiento, buscando identificar las características sociales, culturales y económicas que influyen en su relación con el entorno. Se pretende estudiar, analizar y establecer relaciones entre diversas variables para comprender fenómenos complejos que afectan la vida de las personas e influyen en la forma que estas se relacionan con su medio.

Asimismo, se trata de determinar la fuerza de asociación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede, por lo que se ha utilizado una metodología cuantitativa (Roberto Hernández Sampieri, Mario Tamayo y Tamayo, Raúl Rojas Soriano, entre otros). De acuerdo al diseño de esta investigación los datos obtenidos no pueden ser generalizables sino que las conclusiones solo van a ser para la muestra con la que se trabajó.

2. Diseño de la Investigación.

El tipo de diseño seleccionado para este trabajo de investigación es no experimental ya que se trata de una investigación donde no se manipulan deliberadamente las variables independientes, sino que pretende observar un

fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para poder analizarlo. Observamos una situación ya existente de modo que las variables no son manipuladas. Además se utiliza el método comparativo, se pretende establecer similitudes y diferencias con el objeto de establecer si existe algún tipo de relación entre las variables estudiadas.

La presente investigación es de tipo transversal, es decir que el objetivo de la misma es describir una población determinada en un momento dado y establecer diferencias y relaciones entre el grupo que compone la población y las variables más importantes. Por lo tanto, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar para luego describirlos.

Las conclusiones que se emitan quedarán limitadas al estudio exploratorio del tema tratado. No se pretende llegar a conclusiones definitivas sobre esta temática.

3. Tipo de Estudio: Explicativo.

Los estudios explicativos se basan en el establecimiento de relaciones entre conceptos; buscan explicar por qué ocurre un determinado fenómeno, en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Estos estudios trascienden la mera descripción de conceptos o del establecimiento de relaciones entre ellos; están dirigidos a identificar las causas de los eventos, en este caso sociales.

En nuestra propuesta se utilizarán los elementos diagnósticos disponibles para la detección del síndrome y el nivel de afectación de las personas.

4. Tipo de Muestra.

El trabajo se realizó con una muestra no probabilística de carácter intencional, ya que los sujetos fueron seleccionados por poseer características de interés para la investigación. La misma está compuesta por personas que trabajan en algunas de las Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza.

Se seleccionaron tres oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial, siguiendo el criterio de que existen diferencias en la organización de las respectivas jornadas y cargas laborales:

- Oficina Fiscal N° 2, algunos de sus auxiliares trabajan fines de semana por medio, y horario nocturno una vez cada nueve semanas.
- Oficina Fiscal N° 13, trabajan una semana en horario nocturno cada ocho semanas, y cada tres fines de semana tienen dos libres.
- Oficina Fiscal N° 17, trabajan horario matutino y vespertino, y sólo trabajan el día sábado una vez cada cinco semanas.

Cabe destacar, que las conclusiones que se obtengan en este trabajo no serán generalizadas a toda la población, sino que sólo son válidas para aquellos sujetos que participaron de la investigación.

5. Instrumentos Metodológicos:

Los instrumentos metodológicos seleccionados para administrar a los sujetos de la investigación:

- Entrevista semiestructurada (Ver apéndice I).
- Cuestionario Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) (Ver apéndice II).

Los instrumentos fueron entregados personalmente a los entrevistados quienes después de completarlos en forma individual los devolvieron para su procesamiento.

5.1. Entrevistas semiestructuradas

Trata de un cuestionario de datos personales, educacionales y ocupacionales que tiene como objetivo obtener información sobre determinadas variables sociodemográficas que permitan caracterizar a los sujetos entrevistados, organizacionales, personales y sociales o familiares.

5.2. Cuestionario Burnout de Maslach (MBI):

El cuestionario “Maslach Burnout inventory” es el instrumento de medición más utilizado en todo el mundo. Es un cuestionario autoadministrado constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del Auxiliar en su trabajo y hacia los sujetos que reciben el servicio.

5.2.1. Descripción General: Ficha Técnica

Autoras: C. Maslach y S. E. Jackson, 1981.

Adaptación: N. Seisdedos, TEA Ediciones, S. A. Madrid.

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.

Aplicación: Individual y colectiva, adultos; tiempo variable, 10 a 15 minutos.

Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome de estrés laboral asistencial: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de Autorrealización Personal.

Tipificación: Baremos de puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de la muestra de población general.

5.2.2. Fundamentos y Datos Históricos.

Es un inventario auto-administrado, constituido por 22 ítems que expresan afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del Auxiliar en su trabajo y hacia los que reciben su servicio, fue desarrollado por Maslach y Jackson (1981), y su versión en castellano ha sido empleada en diversos profesionales de la salud mental

Originalmente los elementos del MBI se diseñaron para medir hipotéticos aspectos del Síndrome del Estrés Laboral Asistencial; la entrevista y los datos de cuestionarios fueron la base en los primeros estudios exploratorios de las actitudes y los sentimientos que caracterizan a los trabajadores quemados.

Los elementos del MBI están redactados en una forma directa para expresar unos sentimientos o actitudes personales, y su versión definitiva pasó por unas fases experimentales que duraron ocho años.

La estructura tridimensional ha sido replicada en numerosas ocasiones, y a partir de ella se han definido las escalas o variables del sujeto quemado. Son las que se describen a continuación:

1. Cansancio Emocional (CE): Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. El elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: “me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

2. Despersonalización (DP): Los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Tanto en ésta como en la escala anterior, los profesionales con puntuaciones altas representan grados elevados de vivencia del Síndrome del Estrés Laboral Asistencial. Se observan pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones, es decir, aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome.

3. Realización Personal (RP): Esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen pesos negativos en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al Cansancio Emocional y a la Despersonalización. Sin embargo, se observan correlaciones bajas con las otras dos escalas.

5.2.3. Normas de Aplicación y Corrección.

En principio el MBI puede ser autoaplicable, administrado de forma individual o colectiva. El instrumento no tiene tiempo limitado, la mayoría de los sujetos demora entre 10 y 15 minutos en completarlo.

Los esfuerzos del entrevistador deben dirigirse a minimizar los sesgos de respuesta, con la ayuda de las siguientes características:

- **Carácter privado:** El encuestado debe sentirse completamente libre, no fiscalizado por otros al momento de responder. No es aconsejable entregar los ejemplares para ser cumplimentados en otros momentos o en el hogar.
- **Confidencialidad:** Si fuera posible se debería contestar de modo anónimo, en los casos de estudios longitudinales, por ejemplo, se puede acudir a procedimientos (códigos numéricos) que ayuden a que el sujeto se sienta cómodo y seguro a la hora de responder.
- **Sensibilidad Previa:** Se debería evitar que las creencias personales sobre el síndrome de estrés laboral asistencial afecten las respuestas. Por ello, no se han empleado estos términos en el ejemplar.

El examinador debe enfatizar que se responda con sinceridad y que se cumplimenten todos los elementos.

5.2.4. Obtención de Puntuaciones.

La puntuación en las escalas del MBI corresponde al resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia (0 - 6) anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas.

- Los elementos 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 conforman la escala de Cansancio Emocional (CE).
- Los elementos 5, 10, 11, 15 y 22 conforman la escala de Despersonalización (DP).
- Los elementos 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 conforman la escala de Realización Personal (RP).

La tarea de corrección y puntuación de las escalas de CE, DP y RP consiste en sumar los números anotados en los recuadros e indicar el resultado de la suma en la casilla de puntuación directa.

5.2.5. Validez.

La definición básica de un índice de validez es el grado en que el instrumento mide lo que dice medir. En el caso de un test de conocimientos o aptitudinal esa apreciación es fácil y se puede hacer directamente definiendo con claridad un criterio objetivo. No ocurre así cuando se trata de la medida de una característica de personalidad.

Se trata de evaluar el síndrome de estrés laboral asistencial a partir de tres aspectos o variables de este constructo.

En los estudios factoriales originales y estudios españoles, se ha visto que los elementos que componen el M.B.I definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Pero este tipo de validez factorial puede verse apoyado por otros tipos de validez.

En los estudios originales de Maslach y Jackson (1986) se recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del M.B.I. se mantenían en relación con:

- 1) Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o compañero de trabajo).
- 2) La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- 3) Las medidas en otras variables que por hipótesis, están relacionadas con este estrés.

Los resultados de análisis de datos personales ofrecen una nueva fuente de validación al observarse que quienes aprecian menos satisfacción de progreso en su carrera profesional obtienen una puntuación mayor (relación negativa) en Cansancio Emocional y en Despersonalización, y quienes aprecian mayor progreso alcanzan una puntuación mayor (relación positiva) en Realización Personal.

Conviene recordar que tanto el Cansancio Emocional como la Despersonalización apuntan a un mayor estrés ocupacional, mientras que la escala de Realización Personal tiene una incidencia inversa en el síndrome. El

perfil del síndrome debería tener unos apuntamientos de “+-”; es decir, puntuación alta en CE y DP, y baja en RP.

Se estima que el perfil de puntuaciones de las tres escalas sea el índice más significativo del síndrome. Por ejemplo: la persona que puntúa alto en CE, bajo en DP y alto en RP puede estar en diferente estado o fase de estrés laboral que quien tiene puntuaciones altas en CE y DP y bajo en RP.

Por tanto un examen en profundidad del perfil puede arrojar alguna luz sobre esta problemática. La validez del sistema clasificatorio dependerá de una mayor profundización de las bases teóricas y de una investigación que la apoye.

5.2.6. Criterios para la Interpretación.

Las puntuaciones directas obtenidas en la fase de corrección y puntuación no son interpretables por sí mismas, no tienen significación por su valor absoluto; es necesario compararlas con las obtenidas por unos determinados grupos (tomados de la población en general o de unos grupos específicos), o bien transformarlas en unos valores o escalas de significación universal que sitúa las puntuaciones del sujeto en relación con las obtenidas por ese grupo normativo.

Las tablas de Baremos han sido construidas sobre una muestra normativa, permiten la conversión de las puntuaciones directas en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades; en esta escala típica la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97 de la misma.

En el Manual original, las autoras decidieron emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados. Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el M.B.I.:

- En la categoría Baja, se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles 1 a 33).
- En la categoría Media, están las puntuaciones de los que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66)

- Finalmente, en la categoría Alta, se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99).

Es preciso recordar que altas puntuaciones en las sub-escalas de Cansancio Emocional y Despersonalización y bajas puntuaciones en la sub-escala de Realización Personal son reflejo de un alto grado de Burnout. Un grado medio es reflejo de puntuaciones medias entre las tres sub-escalas. La presencia de bajas puntuaciones en las sub-escalas de CE y DP, y de altas puntuaciones en la de RP son indicativas de un bajo grado de Burnout.

CAPÍTULO VII

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se procederá a exponer los resultados obtenidos del cuestionario MBI aplicado a los Auxiliares Administrativos de tres oficinas Fiscales del Gran Mendoza, los cuales serán combinados con los resultados obtenidos en el cuestionario de preguntas que los mismos respondieron en relación a las demás variables en estudio. Hay que tener en cuenta que los resultados obtenidos en cada una de las muestras son representativos para cada una de ellas y que no pueden ser generalizados al resto de la población conformada por los Auxiliares de Oficinas Fiscales.

1. Identificación del Síndrome de Burnout en Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza.

La población total de las tres Oficinas Fiscales sobre las que se realizó el presente trabajo de investigación es de 43 Auxiliares; mientras que la Muestra está compuesta de 28 sujetos que se sometieron a la evaluación. De los 28 sujetos 13 cumplen funciones en Oficina Fiscal N° 2 – Capital; 11 lo hacen en Oficina Fiscal N° 13 – Capital, y los cuatro restantes pertenecen a la Oficina Fiscal N° 17 – La Estanzuela – Godoy Cruz.

1.1. Bases para la interpretación de los datos.

Debemos recordar, como ya lo hemos expuesto anteriormente, que para interpretar los resultados del MBI se toma como referencia el criterio establecido por las autoras C. Maslach y S. E. Jackson, que consiste en una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados.

Cada categoría del Síndrome de Burnout deberá ser evaluada por separado, y de acuerdo a la puntuación directa obtenida de las variables contempladas en cada categoría deberá calcularse el percentil que nos indicará si esa persona está incluida en una categoría baja – media – alta. Las categorías se dividirán según el percentil obtenido cuya clasificación es la siguiente:

Percentil	Categoría
1 – 33	Baja
34 – 66	Media
57 – 99	Alta

Para el análisis de los resultados es de destacar que, altas puntuaciones en las subescalas de Cansancio Emocional y de Despersonalización y bajas puntuaciones en la subescala de Realización Personal son propias de una persona con el síndrome del estrés laboral asistencial. La presencia de bajas puntuaciones en las subescalas de Cansancio Emocional y Despersonalización, y de altas puntuaciones en la de Realización Personal son indicativas de un bajo grado de Burnout.

Se tomarán en cuenta para la interpretación de los datos que:

- Altas puntuaciones en Cansancio Emocional y Despersonalización, y bajas puntuaciones para la Realización Personal indicarán Alta presencia del Síndrome de Burnout.
- Al menos dos puntuaciones medias – altas, o medias- medias en Cansancio Emocional y Despersonalización indicarán presencia Media de Burnout.
- Puntuaciones bajas en Cansancio Emocional o Despersonalización, altas en Cansancio Emocional o Despersonalización, y altas en Realización personal indicarán Baja presencia del síndrome.

A continuación se presentarán los datos obtenidos para cada una de las tres dimensiones, así como el grado de Burnout que tiene cada auxiliar en relación a los parámetros establecidos.

Deberá tenerse en cuenta que la muestra total es de 28 Auxiliares, los cuales fueron enumerados aleatoriamente en la Tabla 1. Los trece primeros

pertenece a la Oficina Fiscal N° 2, del 14 al 24 a la Oficina Fiscal N° 13, y desde el número 25 al 28 son auxiliares que prestan servicios en Oficina Fiscal N° 17 – La Estanzuela – Godoy Cruz.

Tabla 1. Medición de las Dimensiones y determinación del grado de Burnout en la muestra analizada..

Nro Referencia Del auxiliar	DIMENSIONES			GRADO DE BURNOUT
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	
1	MEDIA	ALTA	ALTA	MEDIO
2	BAJA	BAJA	MEDIA	BAJO
3	ALTO	ALTO	MEDIO	MEDIO
4	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIO
5	MEDIA	ALTA	BAJA	MEDIO
6	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIO
7	MEDIA	ALTA	BAJA	MEDIO
8	MEDIA	ALTA	MEDIA	MEDIO
9	MEDIA	ALTA	MEDIA	MEDIO
10	ALTA	ALTA	BAJA	ALTO
11	ALTA	BAJA	ALTA	BAJO
12	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIO
13	ALTA	ALTA	BAJA	ALTO
14	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIO
15	ALTA	ALTA	BAJA	ALTO
16	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIO
17	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIO
18	ALTA	ALTA	BAJA	ALTO
19	BAJA	MEDIA	ALTA	BAJO
20	ALTA	ALTA	BAJA	ALTO
21	MEDIA	ALTA	MEDIA	MEDIO
22	MEDIA	MEDIA	BAJA	MEDIO
23	ALTA	ALTA	ALTA	MEDIO
24	BAJA	ALTA	BAJA	BAJO
25	ALTA	ALTA	BAJA	ALTO
26	ALTA	ALTA	ALTA	MEDIO
27	ALTA	ALTA	ALTA	MEDIO
28	ALTA	ALTA	ALTA	MEDIO

Del análisis de los datos obtenidos en este apartado podemos afirmar que, del total de la muestra, 6 Auxiliares presentan puntajes altos en Cansancio Emocional y Despersonalización, y bajos puntajes en Realización personal, por

lo que se puede afirmar que el 21,5% presenta un alto grado del Síndrome de Burnout.

Por otro lado un 62% presenta un grado medio del Síndrome de Burnout, y por último un 14,5% presenta baja presencia del Síndrome.

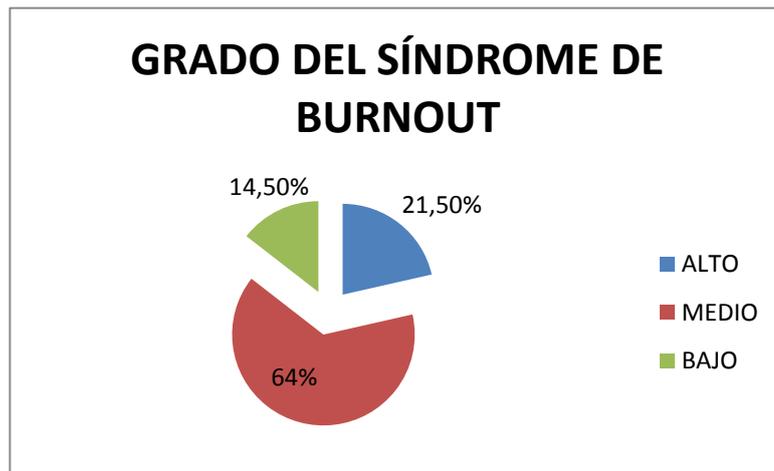


Gráfico 1. Medición del Síndrome de Burnout discriminado por el Grado en el total de la Muestra evaluada.

1.2. Discriminación de del Burnout y del grado del mismo en relación a cada Oficina Fiscal.

Discriminando los valores obtenidos por Oficina Fiscal se puede observar que:

En la Oficina Fiscal N° 2 – Capital hay 2 personas que presentan Síndrome de Burnout Alto, 9 que tienen Síndrome de Burnout Medio, y 2 que tienen bajas probabilidades de padecer las afecciones que trae aparejadas el Síndrome.

Por tanto el 15,5% poseen alta presencia de los indicadores de Burnout, el 69% tiene presencia media del Síndrome, y el 15,5% tiene una presencia baja del Síndrome. Considerando los valores medios y altos obtenemos un 84,5% de auxiliares con diverso grado de afectación.

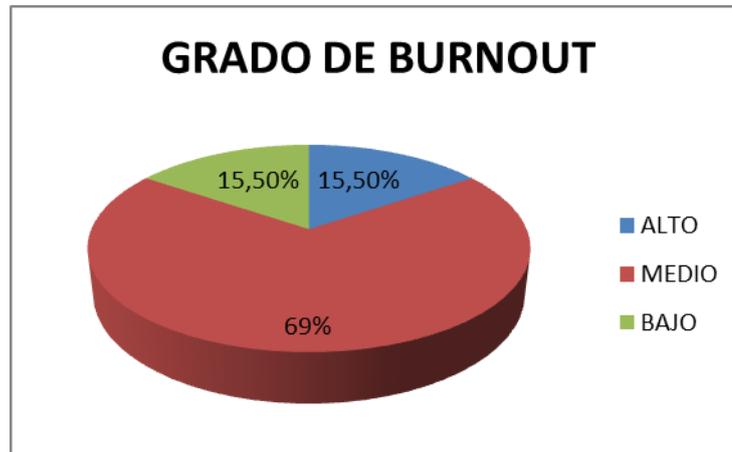


Gráfico 2. Medición del Síndrome de Burnout discriminado por el Grado en el total de la Muestra correspondiente a la Oficina Fiscal N° 2.

En el caso de la Oficina Fiscal N° 13, del total de entrevistados (11 Auxiliares) 3 personas poseen alto grado de Burnout, 6 de ellos poseen un grado medio de Burnout, y dos Auxiliares presentan grado bajo de Burnout.

Esto quiere decir que del total de la muestra de Oficina Fiscal N° 13 un 27,5% está quemado, un 54% posee altas probabilidades de padecerlo, y solo un 18,5% tiene bajo grado de burnout.

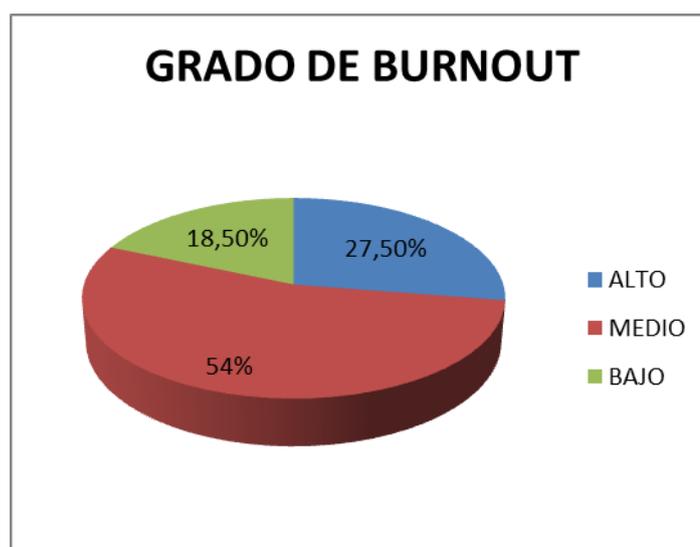


Gráfico 3. Medición del Síndrome de Burnout discriminado por el Grado en el total de la Muestra correspondiente a la Oficina Fiscal N° 13 - CAPITAL.

Por último, los datos relevados de la Oficina Fiscal N° 17 – Estanzuela, indican que un Auxiliar administrativo tiene un ALTO GRADO DE BURNOUT, lo que equivale a un 25%, y el resto de ellos (de una muestra de 4 personas) posee GRADO MEDIO DE BURNOUT, es decir un 75% posee altas probabilidades de padecer las consecuencias del síndrome.

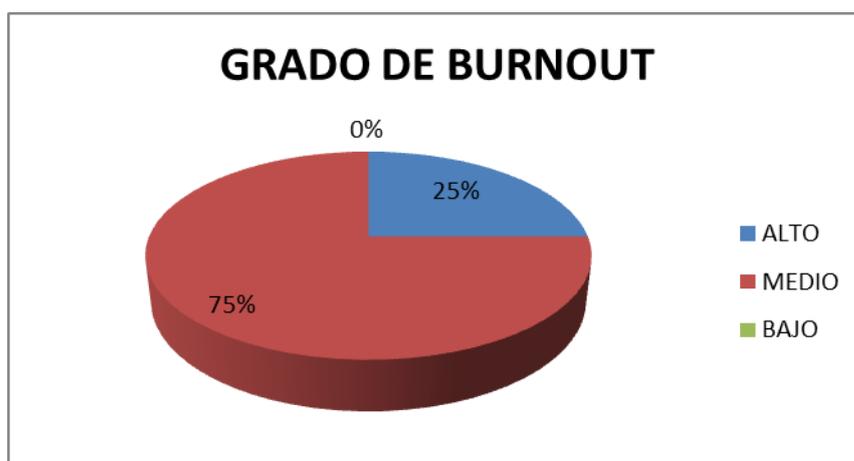


Gráfico 4. Medición del Síndrome de Burnout discriminado por el Grado en el total de la Muestra correspondiente a la Oficina Fiscal N° 17.

2. Los grados de Burnout y su relación con las variables Socio-Demográficas.

A continuación se procederá a clasificar la información en tres tablas diferentes, dividiendo la muestra total (N=28) en relación al grado de Burnout según los resultados obtenidos en el apartado anterior. Además, se analizarán las variables Socio- Demográficas y se intentarán establecer relaciones entre el Síndrome de Burnout y variables como: sexo, edad, estado civil, cantidad de hijos, nivel de estudios alcanzados, antigüedad en el Ministerio Público y si estudian o trabajan.

2.1. Alto Grado de Burnout – variables sociodemográficas.

Tabla 2. Relación entre el Grado Alto de Burnout y las variables Socio- Demográficas relevadas.

Nro Ref. Tabla 1	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	HIJOS	NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS	ATIGUEDAD	ESTUDIA Y TRABAJA
10	F	25	SOLTERA	No	UNIV. INCOM	+ de 1 año	SI
13	M	40	CONCUBINATO	No	UNIV. COMP.	4 años	NO
15	F	25	SOLTERA	No	UNIV. INCOM	+ de 3 años	SI
18	F	35	CONC	1	UNIV. INCOM	4 años	SI
20	F	32	SOLTERA	1	UNIV. COMPL	1 año	NO
25	F	47	CASADA	2	UNIV. INCOM.	+ de 5 años	SI

Al analizar las variables socio- demográficas en los casos que presentan alto grado de presencia del síndrome de Burnout, cabe destacar que:

- Respecto del sexo se puede apreciar que cinco casos, los cuales representan el 83,33% del total, son mujeres; mientras que el 16,67% son hombres. Es significativamente mayor la incidencia del Burnout en el sexo femenino. Estos resultados encuentran su correlato en la teoría desarrollada por Maslach y Jackson, ya que éstos afirman que en los resultados obtenidos en diversas investigaciones las mujeres suelen tener mayor incidencia ya que estas son más emotivas y menos pragmáticas que los varones.
- En cuanto a la edad, dos casos tienen 25 años, dos casos tienen entre 30 y 35 años, y en los dos casos restantes tienen 40 y 47 años respectivamente, lo que no muestra una correlación directa con los rangos etarios.
- En cuanto al estado civil, el 50% son solteros, el 33,33% se encuentra en concubinato, y el 17,67% es casado.
- El 50% de los casos no tiene hijos, mientras que el 50% sí tiene.
- En cuanto al nivel de estudios alcanzado, el 66,67% posee estudios Universitarios Incompletos, y la totalidad de ellos agrega a la carga horaria normal de trabajo la carga académica ya que se encuentra

actualmente estudiando. El 33,33% posee estudios Universitarios Completos. Dentro de esta categoría de personas que poseen alto grado de Burnout, cabe destacar una mayor incidencia en las personas que estudian y trabajan.

- Respecto de la Antigüedad en el Ministerio Público, un 33,33% posee entre 1 y 2 años de antigüedad, y el 66,67% restantes posee entre 3 y 6 años de antigüedad. Se observa aquí mayor incidencia del Burnout entre aquellos que tienen mayor tiempo de antigüedad.

2.2. Grado medio de Burnout – variables sociodemográficas.

Tabla 3. Relación entre el Grado Medio de Burnout y las Variables Socio- Demográficas relevadas.

Nro Ref. Tabla 1	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	HIJOS	NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS	ATIGUEDAD	ESTUDIA Y TRABAJA
1	F	24	SOLTERA	No	UN. INC.	+ de 3 años	SI
3	F	24	SOLTERA	No	U. IN.	+ de 1 año	NO
4	F	29	SOLTERA	No	SEC.	+ de 2 años	NO
5	M	25	SOLTERO	No	UN. IN.	+ de 1 año	SI
6	M	27	SOLTERO	No	UN. IN.	+ de 1 año	SI
7	M	26	SOLTERO	No	UN. IN.	+ de 1 año	SI
8	F	38	CASADO	4	TERC COMP	+ de 1 año	NO
9	M	35	CASADO	2	U. COMPL	3 a	NO
12	F	40	CASADA	1	SEC.	1 mes	NO
14	F	27	SOLTERA	No	UN. IN.	+ de 3 años	SI
16	F	35	DIVORCIADA	2	SEC.	+ de 3 años	NO
17	F	25	SOLTERA	No	UNIV. INC.	+ de 4 años	SI
21	F	21	SOLTERA	No	SEC.	+ de 1 año	NO
22	F	42	SOLTERA	No	SEC.	3 a	NO
23	F	29	SOLTERA	No	UN. INC.	Ocho meses	SI
26	F	42	CASADA	1	TERCIARIO	+ de 3 años	NO
27	M	40	CASADO	2	UNIV. INCOM.	7	SI
28	F	31	CASADA	2	UNIV. INCOM.	+ de 3 años	NO

Al analizar las variables socio- demográficas en los casos que presentan grado medio de presencia del síndrome de Burnout, cabe destacar que:

- En relación al sexo el 72,22% son mujeres y el 27,78% son hombres. Se vuelve a observar un mayor grado de incidencia del Síndrome sobre el sexo femenino.

- En cuanto a la edad, el 16,66% tiene menos de 25 años de edad, el 38,89% tiene entre 25 y 30 años de edad, el 16,66% tiene de 31 a 35 años, el 16,66% tiene entre 36 y 40 años de edad, y el 11,11% tiene más de 40 años.
- Respecto del estado civil, un 61,11% son solteros, un 33,33% son casados y un 5,55% es divorciado. Se observa mayor incidencia sobre las personas solteras.
- El 61,11% no tiene hijos mientras que el 38,89% sí tiene. Se observa que las personas que no tienen hijos presentan mayor incidencia de Burnout.
- En relación al Nivel de Estudios alcanzados, 10 casos, los que representan el 55,55% de los encuestados, tiene estudios universitarios incompletos. A su vez, en el 80% de dichos casos, se encuentran completando sus estudios. Dentro de esta categoría, cabe destacar una mayor incidencia en las personas que estudian y trabajan. El 27,78% tiene estudios secundarios completos, el 11,11% ha terminado sus estudios terciarios, y el 5,55% tiene universitario completo de instrucción. Es de destacar que ninguno de los sujetos que tienen estudios secundarios, terciarios y universitarios completos se encuentra estudiando en la actualidad.
- Respecto de la Antigüedad, el 11,11% lleva menos de un año trabajando en el Ministerio Público, el 50% posee entre 1 y 3 años de antigüedad, el 33,33% lleva de 3 a 6 años, y el 5,55% posee más de seis años como Auxiliar, lo que indica mayor incidencia a mayor antigüedad en el cargo.

2.3. Grado bajo de Burnout – Variables sociodemográficas.

Tabla 4. Relación entre el Grado Bajo de Burnout y las Variables Socio- Demográficas relevadas.

		EDAD	ESTADO CIVIL	HIJOS	NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS	ATIGUEDAD	ESTUDIA Y TRABAJA
2	F	39	DIVORCIADA	1	UN. INC.	+ de 4 años	NO
11	F	31	SOLTERA	No	UNIV. INC.	5 m	SI
19	M	33	DIVORCIADO	1	UNIV.	4 a	NO
24	M	37	SOLTERO	No	UN. IN.	5 a	SI

Al analizar las variables socio- demográficas en los casos que presentan grado bajo de presencia del síndrome de Burnout, cabe destacar que:

- Con relación al sexo se divide en partes iguales entre hombres y mujeres.
- Respecto de la edad todos los sujetos poseen entre 30 y 40 años.
- El 50% son solteros y el otro 50% divorciados, lo cual marca una diferencia de la presente investigación con los hallazgos de Malasch y Jackson, ya que según los autores, las personas divorciadas son más propensas a sufrir Síndrome de Burnout.
- El 50% tiene hijos mientras que el otro 50% no.
- Tres de los sujetos poseen estudios universitarios incompletos, lo que representa un 75%. De los tres sujetos dos de ellos siguen estudiando. El 25% tiene estudios universitarios completos y no estudia.

3. El Burnout y los Factores Organizacionales.

En este apartado, como en el anterior, se clasificará la información en tres tablas diferentes dividiendo la muestra total (N=28) en relación al grado de Burnout (alto – medio – bajo). Además, se analizarán los factores Organizacionales y se intentarán establecer relaciones entre el Síndrome de Burnout y algunas variables relacionadas con el ámbito laboral y personal tales como: tipo de horario, hobby, cantidad de horas que dedican a la recreación, descanso apropiado entre una jornada de trabajo y otra, cronograma horario,

riesgo percibido en el trabajo, condiciones físicas, sobrecarga laboral, y en relación a las horas extras.

3.1. Alto grado de Burnout – variables organizacionales.

Tabla 5. Relación entre el grado alto de Burnout y las variables Organizacionales relevadas.

Nro	HORARIO	HOBIEE	HORAS DIARIAS DE RECREACION	DESCANSO APROPIADO ENTRE JORNADAS	CRONOGRAMA FAVORECE DESCANSO	RIESGO PERCIBIDO EN EL TRABAJO	BUENAS CONDICIONES FÍSICAS	RITMO DE TRABAJO	SOBRECARGA DE TRABAJO	HORAS EXTRAS
T.1										
10	ROTA	NO	3	NO	NO	SI	NO	ALTO	SIEMPRE	SIEM
13	ROTA	NO	4	NO	NO	SI	SI	ALTO	SIEM	SIEM
15	ROTA	SI	2	NO	NO	SI	NO	MEDIO	AV.	AV.
18	ROTA	NO	-	SI	SI	SI	NO	BAJO	NUNCA	NUNC
20	ROTA	SI	2	NO	NO	SI	NO	ALTO	SIEMPRE	AV
25	FIJO	NO	-	NO	NO	SI	NO	MEDIO	AV.	AV.

En cuanto al análisis de la relación entre el grado alto de Burnout y los factores organizacionales relevados, surge que:

- El 83,33% realiza turnos de horarios rotativos, mientras que el 16,67% trabaja en un horario fijo. Se observa una mayor incidencia de Síndrome en aquellas personas que se encuentran bajo el régimen de turnos rotativos.
- El 67,67% de los encuestados posee algún tipo de hobby, mientras que el 33% restante no.
- En cuanto a las horas diarias de recreación personal, se observa que un 33,33% no dedica tiempo para el esparcimiento, un 33,33% lo hace por dos horas diarias, el 16,67% por tres horas, y el 16,67% restantes dedica cuatro horas al esparcimiento.
- El 83,33% de los sujetos manifestó que considera que las horas de descanso entre una jornada y otra no alcanzan para reponerse para una nueva jornada laboral, mientras que el 16,67% considera que sí cuentan con el tiempo suficiente de descanso. Dichos datos se reflejan de igual manera en el cronograma horario; el 83,33% de los entrevistados indicó

que el cronograma horario no favorece el descanso mientras que el 16,67% indicó que sí. Se observa una percepción negativa respecto del horario de descanso y del tiempo disponible para reponerse entre una jornada y otra por parte de los sujetos, así también han indicado con mayor frecuencia que el cronograma horario no permite el descanso.

- El 100% de los Auxiliares considera que el trabajo importa algún tipo de riesgo. Ello se debe, según lo argumentado por éstos, a que se atiende a personas en crisis, con un alto grado de agresividad verbal y física, al manejo de personas privadas de su libertad, al manejo de secuestros como por ejemplo: armas de fuego, ropa con sangre, etc.
- Respecto de las condiciones físicas del trabajo el 83,33% considera que no son buenas, y el 16,67% considera que sí lo son. Hay un gran porcentaje de la muestra correspondiente al alto grado de Burnout que considera que las condiciones físicas de trabajo no son buenas por: altas temperaturas en verano y muy bajas en invierno, problemas con la higiene y limpieza, el ruido dentro de las oficinas por la disposición de las máquinas, el mobiliario y las computadoras son deficientes.
- El 50% consideran que trabajan a un ritmo alto y que siempre se encuentran sobrecargados de trabajo, el 33,33% indicó que trabaja a un ritmo medio y que a veces se encuentra recargado de trabajo, y el 16,67% trabaja a un ritmo bajo y nunca se siente sobrecargado.
- Es significativo que la mitad de los trabajadores que componen esta franja haya mencionado que trabaja a un ritmo alto y que siempre se encuentra sobrecargado de trabajo.
- Respecto a las horas extra, el 33,33% indicó que siempre se queda después de hora para llevar su trabajo al día, el 50% indicó que a veces, y el 16,67% indicó que nunca permanece fuera de horario.

3.2. Grado medio de Burnout – variables organizacionales.

Tabla 6. Relación entre el grado medio de Burnout y las Variables Organizacionales relevadas.

N°	HORARIO	HOBBIEE	HORAS DIARIAS DE RECREACION	DESCANSO APROPIADO ENTRE JORNADAS	CRONOGRAMA FAVORECE DESCANSO	RIESGO PERCIBIDO EN EL TRABAJO	BUENAS CONDICIONES FÍSICAS	RITMO DE TRABAJO	SOBRECARGA DE TRABAJO	HORAS EXTRAS
1	ROTA	SI	2	SI	NO	SI	NO	MEDIO	AV.	AV.
3	ROTA	SI	4	SI	SI	SI	NO	ALTO	AV.	AV.
4	ROTA	SI	2	SI	SI	SI	NO	ALTO	SIEMPR	AV
5	ROTA	SI	2	SI	NO	SI	SI	MEDIO	AV	NUN
6	ROTA	SI	2	NO	NO	SI	SI	ALTO	AV	AV
7	ROTA	SI	2	SI	NO	SI	NO	ALTO	AV	NUNC
8	ROTA	NO	NO	SI	SI	SI	NO	MEDIO	SIEM	AV
9	ROTA	SI	1	SI	NO	SI	NO	ALTO	AV.	AV.
12	ROTA	NO	NO	NO	NO	SI	NO	ALTO	AV.	AV.
14	NORMAL	NO	2	SI	NO	SI	NO	MEDO	AV.	NUN
16	ROTA	NO	1	SI	NO	SI	NO	MEDIO	AV.	AV.
17	ROTA	SI	1	NO	NO	SI	NO	MEDIO	AV.	NUNC
21	ROTA	SI	2	NO	SI	SI	SI	ALTO	AV.	AV.
22	NORMAL	NO	NO	SI	SI	SI	NO	MEDIO	AV.	NUNC
23	ROTA	NO	5	NO	A VECES	SI	NO	ALTO	SIEMPR	NUNC
26	NORMAL	NO	2	NO	SI	SI	NO	ALTO	SIEMPR	SIEMP
27	NORMAL	NO	NO	NO	NO	SI	NO	ALTO	AV	SIEM
28	NORMAL	NO	1 o 2	NO	NO	SI	NO	ALTO	AV.	NUNC

Los resultados de la Tabla 6 indican que:

- Un 72,22% de los entrevistados posee horarios rotativos, mientras que un 27,78 posee un horario fijo, es decir, hay un alto porcentaje de personas que poseen turnos rotativos y un grado medio del síndrome.
- En relación a los hobbies, el 50% posee y el otro 50% no.
- Respecto de las horas de recreación diaria con las que cuenta cada uno resultó que un 22,22% no posee tiempo para el esparcimiento, el

22,22% dedica una hora para el esparcimiento, el 44,44% posee dos horas para recreación, y el resto, 11,11% dedica más de dos horas.

- El 44,44 cree que el descanso entre una jornada y otra de trabajo no alcanza para afrontar las exigencias de un nuevo día, el 55,56% cree que sí alcanza el descanso para reponerse.
- Con respecto al cronograma de trabajo el 61,11% opina que no favorece el descanso, el 33,33% piensa que sí posibilita descansar, y el 5,56% cree que solo a veces.
- La totalidad de los Auxiliares, lo que equivale a un 100%, considera que el trabajo implica algún tipo de riesgo. Los argumentos esgrimidos por los trabajadores son los mismos que los explicados anteriormente.
- En relación a las condiciones físicas el 83,33% cree que las condiciones físicas de trabajo no son buenas, y el 16,67% cree que sí lo son.
- El 61,11% considera que trabaja a un ritmo alto, mientras que el 38,89 lo hace a un ritmo medio.
- Teniendo en cuenta la sobrecarga de trabajo se observa que el 77,78% de los sujetos han indicado que a veces se sienten sobrecargados, y el 22,22% considera que siempre lo está.
- El 50% de los encuestados a veces permanece horas extras para mantener al día su trabajo, el 38,89% nunca permanece horas extras, y el 11,11% siempre hace horas extras.

3.3. Grado bajo de Burnout – variables organizacionales.

Tabla 7. Relación entre el grado bajo de Burnout y las Variables Organizacionales relevadas.

	HORARIO	HOBIEE	HORAS DIARIAS DE RECREACION	DESCANSO APROPIADO ENTRE JORNADAS	CRONOGRAMA FAVORECE DESCANSO	RIESGO PERCIBIDO EN EL TRABAJO	BUENAS CONDICIONES FÍSICAS	RITMO DE TRABAJO	SOBRECARGA DE TRABAJO	HORAS EXTRAS
2	ROTA	SI	2	SI	SI	SI	NO	MEDIO	AV.	AV.
11	ROTA	NO	NO	NO	NO	SI	SI	MEDIO	AV.	AV.
19	ROTA	SI	3	SI	SI	SI	NO	MEDIO	AV.	NUNC
24	ROTA	SI	2 a 4	NO	NO	SI	NO	ALTO	AV.	AV.

Del análisis de los factores organizacionales y el grado bajo de Burnout se desprende que:

- El 100% de los auxiliares tiene turnos rotativos.
- El 75% tiene algún tipo de hobby, y el 25% no tiene, lo que quiere decir que hay un alto porcentaje de este sector de la muestra que tiene otras actividades diferentes al trabajo.
- En relación a las horas de recreación de que disponen los Auxiliares se observa que el 25% no tiene tiempo para la distensión, el 25% posee dos horas, el 25% tiene tres horas, y el 25% tiene entre dos y cuatro horas diarias de recreación.
- El 50% cree que el descanso entre una jornada laboral y la otra es suficiente mientras que el otro 50% cree que no lo es.
- Respecto del descanso en relación al cronograma de horarios, el 50% manifiesta que no favorece el descanso, y el otro 50% cree que si lo favorece.
- El 100% de los encuestados manifestó que el trabajo importa algún tipo de riesgo.
- Con relación a las condiciones laborales el 75% opina que no son buenas, y el 25% opina que sí lo son.
- El 75% manifestó que trabaja a un ritmo medio, y un 25% a un ritmo alto.
- El 100% piensa que se encuentra recargado de trabajo a veces.
- Respecto de las horas extras el 75% manifestó que permanece fuera de horario habitual de trabajo para cumplir con las tareas diarias, y el 25% dice que nunca permanece fuera de horario.

4. El Burnout y las variables personales y sociales de los trabajadores.

Por último, se tomarán los mismos criterios de clasificación que se han venido trabajando hasta ahora, es decir, dividir a la muestra según el grado de Burnout que presentan (alto – medio – bajo), y se analizarán las variables personales y sociales para así poder establecer relaciones entre el Síndrome

de Burnout y: los cambios físicos, psicológicos y comportamentales percibidos por los auxiliares, el apoyo familiar, y el traslado de los problemas laborales al ámbito familiar, y de la casa al trabajo.

4.1. Grado alto de Burnout

Tabla 8. Relación entre el grado alto de Burnout y la dimensión socio- afectiva de las personas.

Nro. Ref. Tabla 1	Efectos de la relación persona - trabajo			APOYO FAMILIAR	TRASLADO DE PROBLEMAS	
	Cambios Físicos	Cambios psicológicos	Cambios de comportami.		Personales al Trabajo	Laborales a la Casa
10	SI	SI	SI	SI	SI	SI
13	NO	SI	NO	SI	NO	SI
15	SI	SI	SI	SI	SI	SI
18	SI	SI	SI	SI	NO	NO
20	SI	SI	SI	SI	NO	SI
25	SI	NO	SI	SI	SI	SI

De los datos obtenidos en la Tabla 8, que cruzan las variables personales y sociales con el alto grado de Burnout podemos observar que:

- En relación a los cambios físicos percibidos por los Auxiliares desde su ingreso al Ministerio Público, un 83,33% de los casos manifestó haber tenido algún tipo de cambio de este tipo, mientras que el 16,67% restante no. Con respecto a los cambios psicológicos se observa que un 83,33% ha percibido cambios en ésta área, y el 16,67% no. Por último, un 83,33% afirmó haber tenido cambios a nivel comportamental, y el 16,67 no. Como se puede observar, un alto porcentaje de los auxiliares han notado cambios físicos, psicológicos y de comportamiento en el tiempo que llevan trabajando.
- La totalidad de los auxiliares considerados dentro de esta categoría, es decir un 100%, posee apoyo de su familia.
- Respecto del traslado de los problemas personales al trabajo se observa que un 50% sí lo hace, y un 50% no.

- El 83,33% traslada los problemas laborales a su ámbito familiar, y el 16,67% no lo hace, esto quiere decir que un alto porcentaje de trabajadores no realiza adecuadamente un corte entre su vida laboral y personal por lo que continúan afectados por el trabajo aún después de haber terminado su jornada laboral.

4.2. Grado medio de Burnout.

Tabla 9. Relación entre el grado medio de Burnout y la dimensión socio- afectiva de las personas.

	Efectos de la relación persona - trabajo			APOYO FAMILIAR	TRASLADO DE PROBLEMAS	
	Cambios Físicos	Cambios psicológicos	Cambios de comportami.		Personales al Trabajo	Laborales a la Casa
1	NO	SI	SI	SI	NO	SI
3	SI	SI	SI	SI	NO	NO
4	SI	SI	SI	SI	NO	SI
5	NO	NO	SI	SI	NO	NO
6	NO	SI	NO	SI	NO	NO
7	NO	SI	NO	SI	NO	NO
8	NO	NO	SI	SI	SI	NO
9	SI	SI	SI	SI	NO	NO
12	SI	NO	NO	SI	NO	SI
14	SI	SI	SI	SI	NO	SI
16	SI	SI	NO	SI	SI	NO
17	SI	NO	SI	SI	NO	NO
21	SI	NO	SI	SI	SI	SI
22	NO	NO	SI	SI	NO	NO
23	SI	SI	SI	SI	NO	SI
26	SI	NO	NO	SI	NO	SI
27	SI	SI	SI	SI	NO	NO
28	SI	SI	SI	SI	NO	SI

Al presentar las variables personales y familiares en los casos que presentan grado medio de presencia del síndrome de Burnout, cabe destacar que:

- El 33,33% refirió que no ha notado cambios físicos desde que comenzó a desempeñar funciones de Auxiliar Administrativo las distintas Oficinas Fiscales, el 66,67% notó algún tipo de cambio físico. El 38,89% manifestó que no ha notado cambios psicológicos, y el 61,11% sí notó cambios psicológicos desde que comenzó a trabajar. Respecto de los cambios de comportamiento, el 27,78 informó que no ha notado cambios, y el 72,22 ha notado cambios comportamentales desde que comenzó a trabajar. De este punto en particular podemos inferir que un gran porcentaje informa que los cambios notados se han manifestado a nivel comportamental, y respecto de los cambios físicos y psicológicos estos se han manifestado por solo un poco por encima del cincuenta por ciento.
- El 100% posee apoyo familiar.
- En relación al traslado de los problemas laborales al ámbito familiar es de destacar que el 50% no los traslada, y el 50% si.
- Respecto del traslado de los problemas familiares al trabajo el 83,33% sí los traslada y el 16,67% no, lo que indica que para un alto porcentaje de los auxiliares no existe un corte definido entre la vida laboral y la familiar.

4.3. Grado bajo de Burnout.

Tabla 10. Relación entre el grado bajo de Burnout y la dimensión socio- afectiva de las personas.

	Efectos de la relación persona - trabajo			APOYO FAMILIAR	TRASLADO DE PROBLEMAS	
	Cambios Físicos	Cambios psicológicos	Cambios de comportami.		Personales al Trabajo	Laborales a la Casa
2	NO	NO	SI	SI	NO	NO
11	NO	NO	NO	SI	NO	NO
19	NO	NO	NO	SI	NO	NO
24	NO	NO	NO	SI	NO	NO

Al cotejar los resultados obtenidos en las variables personales y familiares con los casos que presentan grado bajo de presencia del síndrome de Burnout, se puede observar que:

- En relación a los cambios físicos, el 100% de los entrevistados informó que no había notado cambios en esta variable. Lo mismo sucedió con los cambios psicológicos ya que el 100% indicó que no notó cambios de esta índole. Respecto de los cambios comportamentales el 75% afirmó que no ha notado cambios y el 25% dijo que sí. Al observar estos resultados inferimos que casi todos los sujetos que conforman esta porción de la muestra no han notado cambios desde que trabajan en el Ministerio Público.
- El 100% de los Auxiliares cuenta con el apoyo de familiares y amigos.
- Respecto de los problemas laborales, un 100% indicó que no los traslada a su ámbito familiar, y en relación a los problemas personales, el 100% manifestó que no traslada sus problemas personales al trabajo. De esto podemos interpretar que todos ellos no mezclan la vida laboral con la vida familiar.

Conclusiones

En este Capítulo se presentarán las conclusiones obtenidas en el trabajo de investigación, obtenidos mediante los instrumentos utilizados y el análisis de los datos recabados. Cabe reiterar que los resultados sólo resultan válidos para el grupo de Auxiliares Administrativos que participaron en esta investigación y de por lo tanto no son extensibles a los demás agentes que trabajan en las oficinas fiscales de Mendoza.

Debemos destacar que la muestra total sobre la que se llevó a cabo la investigación consta de 28 sujetos, pertenecientes a tres Oficinas Fiscales de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Mendoza, que fueron seleccionadas en razón de sus diversas formas de organizar la jornada laboral de los auxiliares. Trece de los 28 sujetos pertenecen a Oficina Fiscal N° 2 de Capital, 11 a Oficina Fiscal N° 13 de Capital, y 4 a Oficina Fiscal N° 17 – Godoy Cruz y todos ellos participaron voluntariamente.

Respecto del análisis de los resultados obtenidos, podemos destacar algunas características generales de la muestra.

- Un 21,50% de la muestra total tomada presenta indicadores de una presencia alta de Síndrome de Burnout; el 64% tiene indicadores de una presencia media de Burnout, mientras que el 14,50% restante tiene un grado de Burnout bajo. Sumados los sujetos que presentan indicadores altos y medios, el porcentaje superior al 85%, lo que resulta indicativo de la alta incidencia actual y potencial de este fenómeno entre la población estudiada.

Discriminados estos datos por Oficina podemos observar que:

- En relación a los Auxiliares de la Oficina Fiscal N° 2, un 15,50% posee indicadores de alto grado de Burnout, el 69% posee indicadores de grado medio del Síndrome, y el 15,50% tiene bajos grados de Burnout.

- Respecto de los Auxiliares de Oficina Fiscal N° 13, un 27,50% tiene altos indicadores de Burnout, el 54% obtuvo puntajes que indican una presencia media de indicadores de Burnout, y el 18,50% restantes tienen bajo grado de Burnout.
- Por último, en la Oficina Fiscal N° 17 se obtuvo que un 25% tiene indicadores de un alto grado de Burnout, y el 75% presenta indicadores de un grado medio del Síndrome.

Respecto de la organización de la jornada laboral, los resultados obtenidos no permiten establecer, en principio, una relación directa entre la organización de la jornada laboral y el porcentaje de personas afectadas, dado que las oficinas N° 2 y 13 tienen horarios rotativos y la N° 17 trabaja con horario fijo. Esta observación indicaría que es necesario profundizar en otros factores que puedan estar influyendo en este fenómeno.

A los efectos de facilitar la comprensión de las conclusiones, presentamos apartados organizados según el grado de afectación, sin perjuicio de incorporar las conclusiones más generales cuando resulta oportuno.

Luego de cruzar la información obtenida de las variables socio-demográficas, organizacionales, personales y familiares, de los Auxiliares de las Oficinas Fiscales con la clasificación de los grados de Burnout se obtuvieron los siguientes resultados:

Grado alto de Burnout

Con respecto al grupo que presenta indicadores más altos del Síndrome es significativamente mayor la incidencia del Burnout en el sexo femenino, ya que del total de la muestra afectada, 5 de ellos, son mujeres y solo 1 es hombre.

Se observa también una mayor incidencia del Síndrome, un 66,67% de los casos, en aquellas personas que poseen estudios universitarios en curso, es decir aquellos que combinan el estudio con el trabajo.

La variable de estado civil indica que un 61,11% son solteros, mientras que un 38,89% son casados o divorciados, esto se vincula con lo que expresa la teoría de Maslach según la cual los casados experimentan menos burnout que los solteros.

- Una consecuencia importante respecto de los agentes que presentan un grado alto de burnout es la fuerte percepción de los agentes de la correlación entre la organización de los horarios de trabajo y el tiempo disponible para retomar la jornada laboral en óptimas condiciones de descanso.

Considerando las variables organizacionales encontramos que el 88,33% de las personas que presentan grado alto de Burnout piensan que tanto el tiempo entre una jornada y otra de trabajo, como el cronograma horario no favorecen el descanso. Además, un 83,33% dicen que no son buenas las condiciones de trabajo, en particular a lo que hace al ambiente físico, tales como el exceso de ruido, la falta de higiene en las instalaciones, la mala condición de las computadoras, entre otros factores. Del total de personas que componen la muestra, la mitad piensa que posee un ritmo alto de trabajo y que a veces se ve recargado de trabajo. Un 50% manifiesta que permanece horas extras para terminar con la labor diaria.

Todos ellos afirman que el trabajo configura algún tipo de riesgo dado el estado en el que concurren las personas, sea por nervios, por agresividad, por las heridas que presentan; además del manejo de secuestros peligrosos como: armas, elementos manchados con sangre, etc.

Como se puede observar en los cuadros respectivos, un alto porcentaje de los auxiliares que presentan índices altos o medios del síndrome, han notado cambios físicos, psicológicos y de comportamiento en el tiempo que llevan trabajando.

La totalidad de los auxiliares considerados dentro de la categoría alta, es decir un 100%, posee apoyo de su familia. Respecto del traslado de los problemas personales al trabajo, se observa que un 50% sí lo hace, y un 50% no. Por otra parte, el 83,33% manifiesta que traslada los problemas laborales a

su ámbito familiar. Esto quiere decir que un alto porcentaje de trabajadores no realiza adecuadamente una división entre su vida laboral y personal por lo que continúan afectados por el trabajo aún después de haber terminado su jornada laboral.

No se hallaron relaciones significativas en cuanto a las variables como la edad, cantidad de hijos, y la antigüedad en el Ministerio Público, con la presencia de indicadores de alto grado de Burnout.

Grado medio de Burnout

Con respecto al grupo que presenta indicadores medios de Burnout volvemos a encontrar que presenta mayor incidencia en mujeres que en varones, arrojando valores de un 72,22% para las mujeres y un 27,78% para los varones. Además, se da con mayor frecuencia que aquellos que son solteros y no tienen hijos.

En relación al nivel de estudios alcanzados podemos observar también que hay una gran incidencia del grado medio de los indicadores del Síndrome en aquellos que poseen estudios universitarios incompletos y que se encuentran actualmente continuando dichos estudios. Esta misma relación se encuentra como observáramos, entre los índices altos de Burnout.

El 44,44% de las personas que presentan grado medio de Burnout piensan que el tiempo entre una jornada y otra de trabajo, no favorecen el descanso. El 61,11% cree que el cronograma horario no favorece un adecuado descanso. Además, un 83,33% afirma que no son buenas las condiciones de trabajo. Del total de estas personas el 61,11% percibe que trabaja a un ritmo alto y el 77,78% que a veces se ve recargado de trabajo. Un 50% permanece horas extras para terminar con la labor diaria. Todos ellos afirman, también, que el trabajo configura algún tipo de riesgo dado al estado en el que concurren las personas, sea por nervios, por agresividad, por las heridas que presentan; además del manejo de secuestros peligrosos.

Por otra parte, no se observaron relaciones significativas entre variables como la edad y la antigüedad.

En relación a los cambios observados se puede inferir que un gran porcentaje informa que los cambios notados se han manifestado a nivel comportamental, y respecto de los cambios físicos y psicológicos estos se han manifestado solo un poco por encima del cincuenta por ciento. Todos ellos poseen apoyo familiar.

En relación al traslado de los problemas laborales al ámbito familiar es de destacar que el 50% no los traslada, y el 50% si.

Respecto del traslado de los problemas familiares al trabajo el 83,33% sí los traslada y el 16,67% no, lo que indica que para un alto porcentaje de los auxiliares no existe un corte definido entre la vida laboral y la familiar.

Grado bajo de Burnout

Para terminar con el análisis de las variables socio- demográficas se puede destacar que en grupo que presenta un grado bajo de Burnout, se observa que el mismo está conformado por la misma cantidad de hombres que de mujeres, que un 50% de ellos es soltero mientras que el otro 50% es divorciado. Dichos resultados representan un hallazgo importante de esta investigación y para este grupo particular dado que según la teoría los casados experimentan menos burnout que los solteros, viudos y divorciados, y hemos hallado aquí que el 50% de los entrevistados que conforman este grupo son divorciados.

El 75% indicó que posee algún tipo de hobby. El 75% indicó que las condiciones de trabajo no son buenas. El 75% manifestó que trabaja a un ritmo medio, y un 25% a un ritmo alto. El 100% piensa que se encuentra recargado de trabajo a veces y el mismo porcentaje considera que el trabajo es riesgoso.

En relación a los cambios físicos, el 100% de los entrevistados informó que no había notado cambios en esta variable. Lo mismo sucedió con los cambios psicológicos ya que el 100% indicó que no notó cambios de esta índole. Respecto de los cambios comportamentales el 75% afirmó que no ha

notado cambios y el 25% dijo que sí. Al observar estos resultados inferimos que casi todos los sujetos que conforman esta porción de la muestra no han notado cambios desde que trabajan en el Ministerio Público. El 100% de los Auxiliares cuenta con el apoyo de familiares y amigos.

Respecto de los problemas laborales, un 100% indicó que no los traslada a su ámbito familiar, y en relación a los problemas personales, el 100% manifestó que no traslada sus problemas personales al trabajo. De esto podemos interpretar que todos ellos no mezclan la vida laboral con la vida familiar.

Así como el apoyo familiar aparece como un rasgo común a las distintas categorías, la nota más destacable entre los que no padecen el síndrome parece estar dada por el hecho de que se sienten capaces de separar la actividad laboral de la personal y familiar.

Como se había planteado en las hipótesis, el síndrome de Burnout, se encuentra manifiesto en los auxiliares tal como se desprende de los instrumentos utilizados para detectarlo. Esta verificación resulta de por sí relevante dadas las consecuencias negativas que el síndrome presenta tanto para las personas afectadas como para la institución en la que se desempeñan. Por otra parte es dable observar que si bien algunas de las conclusiones obtenidas están de acuerdo con los estudios realizados por Maslach, como por ejemplo las que establecen una mayor incidencia en el sexo femenino, otras aparecen directamente vinculadas con las condiciones laborales, tal como lo manifiestan la gran mayoría de los encuestados con porcentajes superiores al 75%.

La cifra que indica que más del 80% de los entrevistados presenta índices medios a altos del síndrome, es un indicador muy significativo acerca de la necesidad de profundizar sobre la incidencia de este fenómeno, en una población que percibe, en el 100% de los casos, su tarea como riesgosa.

Justificación y aportes desde el Rol del Licenciado en Minoridad y Familia.

El Licenciado en Minoridad y Familia posee un perfil “operativo”, y es un agente de cambio social; esto quiere decir que está capacitado para aplicar una serie de herramientas que se traducen en acciones orientadas a la transformación de una determinada situación social. Hemos sido formados desde una perspectiva sistémica que aborda al individuo como un ser bio-psico-social que es parte y se desenvuelve en una multiplicidad de sistemas al mismo tiempo. Es por ello que abordar los problemas que ese individuo posee en el trabajo importa ocuparse no sólo de su desempeño laboral sino, y especialmente de su condición de persona.

En mi calidad de observador-participante calificado por mi formación profesional, he sido capaz de detectar en los distintos ambientes y organizaciones, aquellas situaciones que significan un obstáculo o amenaza para el bienestar psico físico de las personas y en consecuencia de su ámbito familiar.

El presente trabajo de tesina ha sido planteado desde esa perspectiva, dado que en mi condición de auxiliar de oficina fiscal, tengo la experiencia personal y grupal de las condiciones de trabajo que plantea esta función y de los riesgos y dificultades que implica su cumplimiento. La conciencia de que estas tareas implican situaciones habituales de riesgo y estrés laboral, me han inducido a interesarme por la aplicación de un instrumento idóneo para detectar la existencia de estrés laboral en ambientes de trabajo específico de servicio social, como es el síndrome de burnout.

Se ha pretendido, a través del presente trabajo de investigación, remediar de algún modo la falta de conocimiento por parte de las instancias institucionales respectivas, de las condiciones reales de trabajo que caracterizan la tarea habitual de los auxiliares. Numerosas han sido las manifestaciones de descontento por parte de este sector de trabajadores

(quejas, huelgas, manifestaciones) sin que a la fecha se conozca un estudio destinado a detectar y solucionar los problemas que aquejan al personal de las oficinas fiscales.

Desde este punto de vista, se pretende realizar una contribución a su mejor conocimiento a través de la aplicación del instrumento desarrollado por Maslach y Jackson, destinado a detectar el “síndrome del quemado”, y de este modo contribuir a preservar la salud física y mental del personal.

En este sentido, la Organización Mundial de la Salud ha afirmado que el síndrome de Burnout es uno de los cinco problemas sanitarios más graves de la actualidad, tanto por la alta prevalencia de afectación en profesiones asistenciales como por las posibles consecuencias en la población asistida por dichos profesionales.

Los Auxiliares de las Oficinas Fiscales realizan habitualmente atención en crisis de aquellas personas que se acercan a denunciar a una Oficina Fiscal, buscando en muchos casos una solución y una atención inmediata a sus problemas o conflictos, tarea para la cual los auxiliares no se encuentran habilitados ni capacitados. Esta situación, sumada a la posible existencia de grados medios y altos de Burnout puede generar maltrato institucional hacia los denunciantes y así una revictimización hacia aquellas personas que son víctimas de violencia física, familiar, sexual, etc., que son precisamente objeto de estudio de los Licenciados en Minoridad y Familia.

Es por ello que desde nuestro Rol de Licenciado en Minoridad y Familia sugerimos las siguientes propuestas como contribución al problema en estudio.:

- Concientizar a los responsables de la organización de esta área de la justicia, acerca de la existencia y magnitud del fenómeno., impulsando investigaciones y debates sobre el tema.
- Diseñar un Proyecto de capacitación desde la perspectiva del Licenciado en Minoridad y Familia para ser elevado a Procuración General a fin de diseñar desde la educación no formal, charlas y talleres en relación a la atención en crisis y el estrés laboral. Dicho proyecto

puede incluirse en el Ciclo de Capacitación para Auxiliares de Oficinas Fiscales y Unidades Fiscales Departamentales, que lleva adelante el Ministerio Público.

- Organizar actividades recreativas con los Auxiliares de Oficinas Fiscales a efectos de lograr mayor conocimiento de las personas que se desempeñan en las Oficinas, y para generar mayor cohesión grupal y fomentar la cultura organizacional desde el deporte y las actividades grupales.

- Elaborar volantes para distribuir entre los auxiliares, que lleven una breve descripción del Síndrome de Burnout y de cuáles son los síntomas más frecuentes, sugiriendo en el mismo las medidas a adoptar en caso de padecer algunos de esos síntomas.

En todo caso de lo que se trata es de poner en práctica el sentido ético y profesional de nuestra carrera con una visión holística de los problemas personales y sociales

Bibliografía

- Baidal, Johanna. *Síndrome de Burnout en Enfermeros: un factor individual o institucional en este universo*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza, Junio de 2006.
- Bosqued, Marisa. *Quemados. El Síndrome de Burn Out. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona. Editorial Paidós. 2008.
- Creus, Carlos. *"Derecho Penal" Parte General*. Bs.As. Astrea.
- Gil Monte, Pedro. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid. Ed. Síntesis. 1997.
- Hernandez Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. *Metodología de la Investigación*. México. Editorial Mc. Graw Hill. 2006.
- Imperiale, Viviana. *Curso de Perfeccionamiento de Postgrado en Gestión de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional Público-Privado*. Apuntes de Cátedra Psicología Laboral. Universidad del Aconcagua. 2006.
- Martín, Mariana. *Autoestima y Síndrome de Burnout en Pequeños Hogares*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza, Agosto de 2004.
- Martínez Selva, José María. *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid. Editorial Pearson Education, S.A. 2004.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. *MBI (Inventario "Burnout" de Maslach). Síndrome del "Quemado" por estrés laboral asistencial*. Manual. Publicaciones de Psicología aplicada. Serie menor núm. 211. Madrid. Publicaciones TEA Ediciones, S.A. 1997.
- Perez Jauregui, Isabel. *Síndrome de Burnout y Estrés Laboral. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos*. Buenos Aires. Psicoteca editorial. 2005.

- Poder Judicial Mendoza. "Auxiliares C.P.P.". Centro de Capacitación e investigación judicial Manuel A. Saez. Mendoza, 2008.
- Poder Judicial Mendoza. "Capacitación Ministerio Público". Centro de Capacitación e investigación judicial Manuel A. Saez. Mendoza. 2011.
- Ramos, Francisco y Buendía, José. *El Síndrome de Burnout: Concepto, evaluación y tratamiento. Empleo, Estrés y Salud*. Madrid. Ed. Pirámides. 2.001.
- SIERRA BRAVO, R. *Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica*. Madrid. Ed. Paraninfo. 1994.
- Soler, Sebastián. *Derecho Penal Argentino*. TEA. Bs. As.1987.
- Vélez Mariconde, Alfredo. *Estudios de Derecho Procesal Penal*. Ed. Univ. Nac. de Córdoba. 1956.

[Http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm](http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/16546/texact.htm)

<http://www.senado.gov.ar/web/interes/constitucion/capitulo1.php>

<http://www.tribunet.com.ar/tribunet/ley/6730.htm>

APÉNDICE I

CUESTIONARIO

Nro de entrevistado:

Edad:

Estado civil actual:

Hijos: ¿Cuántos?

Nivel de estudios alcanzados:

Título:

1. ¿Está estudiando alguna carrera?..... ¿Cuál?
2. Antigüedad como Auxiliar en el Ministerio Público:
3. Función que cumple:
4. Turno de trabajo:
 - Mañana:
 - Tarde:
 - Noche:
 - Rotación de turnos:
 - Si:
 - No:
 - ¿Cada cuánto?
 - Trabaja los fines de semana:
 - Si:
 - No:
 - ¿Cada cuánto?
5. Posee otras actividades distintas al trabajo (hobbies):
- ¿Cuáles?
6. ¿Con cuántas horas de recreación diaria cuenta?.....
7. ¿Considera que el tiempo de descanso entre una jornada laboral y otra le permite recuperarse para afrontar un nuevo día de trabajo?:
8. ¿Considera que el cronograma horario de trabajo favorece el descanso?.....
- ¿Por qué?
9. ¿Considera que su trabajo importa algún tipo de riesgo?.....
- ¿Por qué?
10. ¿Considera que las condiciones físicas de trabajo son buenas?:.....
- ¿A qué lo atribuye?

- Ruidos:
- Temperatura:
- Mobiliario:
- Maquinaria:
- Otros, ¿Cuáles?

11. Su trabajo implica trabajar a un ritmo

- Alto:
- Medio:
- Bajo:

12. Percibe que se encuentra sobrecargado de trabajo

- Siempre:
- A veces:
- Nunca:

13. Tiene que permanecer tiempo extra para llevar al día su trabajo:

- Siempre:
- A veces:
- Nunca:

14. ¿Ha notado cambios desde que comenzó a trabajar?:

- Cambios físicos:
- Cambios psicológicos:
- Cambios de comportamiento:
- ¿Cuáles?:

15. ¿Cuenta con el apoyo de familiares y amigos?:

16. ¿Traslada los problemas personales al trabajo?

17. ¿Traslada los problemas laborales a su casa?

18. ¿Cree que puede aportar cambios para el mejor funcionamiento?:.....

¿Cuáles?.....

APÉNDICE II

CUESTIONARIO BURNOUT DE MASLACH

A continuación se le proponen frases relacionadas con los sentimientos que Ud experimenta en su trabajo. “Lea cada frase y responda colocando una cruz, la frecuencia que ha tenido ese sentimiento. Cuando rellene piense en cómo se siente en relación a las personas a las que les brinda el servicio”.

Vea el siguiente ejemplo: **“Me siento deprimido en el trabajo”**, Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar: una cruz en el casillero **Nunca**.

Los resultados son confidenciales. Su objetivo es conocer los factores estresantes y su influencia sobre el trabajo para mejorar su nivel de **satisfacción**.

		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado en el trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento “quemado” por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							

17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas							