

de hostigamiento que radican en la situación de selección-promoción o en sistemas de contrato como el del subempleo.

Bibliografía

- Barón Duque, M. (2003). "Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación". Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales, 7, "Reflexiones y preguntas sobre el acoso psicológico laboral o mobbing", 135-154. Editorial de la Universidad del País Vasco. ISSN 1575-7048.
- De Gaulejac, V. (2008) Las fuentes de la vergüenza. Argentina: Mármol Izquierdo ediciones.
- Ferrari, L. (2007). Insignificantizaciones y resignificaciones del trabajador precario. Estudio de la experiencia de trabajo en buenos aires entre el 2003 y el 2005. Tesis doctoral. Barcelona. Hemeroteca UAB.
- Ferrari, L. E.; Filippi, G. L.; Trotta, M. F.; Cebey, M. C. (2011a). Reflexiones en torno a las funciones del gerenciamiento y el rol sindical acerca de la salud de los trabajadores. Trabajo presentado para las XII Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo. "El estado del arte". (En prensa)
- Ferrari; Filippi; Cebey. (2011b) Algunas reflexiones sobre la ampliación de las funciones del gerenciamiento. Presentado para el II congreso de psicología del Tucumán. Nacional e internacional. "La psicología en la Sociedad Contemporánea: Actualizaciones, problemáticas y desafíos". "Psicología de las organizaciones y psicología de la salud. Universidad Nacional de Tucumán, Facultad de Psicología. (En prensa)
- Ferrari, L.; Bazán, C.; Logiúdice, A. (2011c) Los derechos sociales y las políticas públicas: una psicología social entre la autoorganización social y el ejercicio de la ciudadanía. En Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social. ISSN: 1578-8946 (en prensa)
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M. F. (2011d) Análisis de algunos factores del campo organizacional en la emergencia del maltrato laboral. El compromiso laboral: tendencias y diferencias por grupos de trabajadores. 10º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. "Pensar un mejor trabajo. Acuerdos, controversias y propuestas". ISBN 978-987-98870-4-25
- Goffman, E. (1998) Estigma. La identidad deteriorada. Argentina: Amorrortu editores.
- Sicardi, E, Novo, P. (2010) Estrés y burn out. En Filippi, G.; Zubieta, E. (coord.). Psicología y trabajo, una relación posible. Buenos Aires: EUDEBA. Pp.171-203.

ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y BURNOUT

Ana Isabel Redondo, Mariana Cecilia Arraigada
Facultad e Psicología. UNMdP.

RESUMEN

En los últimos años Mar del Plata está intentando pasar de ser una ciudad balnearia para ser una ciudad turística. Por esto las estrategias turísticas surgidas desde los organismos oficiales han sido posicionar a la ciudad bajo el lema "Mar del Plata todo el año". En esto, el alojamiento y básicamente el sector hotelero, juegan un rol fundamental. Además, la industria hotelera es una de las que mayor empleo genera en las ciudades en las que se ubica.

Nuestro estudio se focaliza en el sector hotelero y sus recursos humanos, analizando los cambios en el trabajo impuestos por las nuevas condiciones y la globalización y como esto repercute en la Salud Ocupacional del sector: las consultas por patologías originadas en el trabajo o afectadas por él, se han multiplicado en forma alarmante. Enfermedades psicosomáticas, ataques de pánico, depresión, burn out, víctimas de

mobbing, etc., sin olvidar las gastritis, contracturas cervicales, lumbalgias o reacciones alérgicas varias, síntomas contemporáneos que se han incorporado casi naturalmente a nuestro estilo de vida.

La epidemiología concibe el fenómeno salud-enfermedad, como un proceso dinámico en que se pasa de un estado a otro, repetidamente en un proceso de búsqueda permanente del equilibrio, en el que inciden factores de orden social, político, sanitario, genético, ecológico, demográfico, cultural, etc.. La salud ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) los factores psicosociales en el trabajo, consisten por un lado en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y por el otro, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo y afectar la salud del trabajador.

El grupo GIPsIL de la Universidad Nacional de Mar del Plata, se ha propuesto una investigación en el sector hotelero, tan importante de la realidad marplatense. El grupo es interdisciplinario, conformado por Lic. En Psicología, Lic. En Turismo, Lic. En Administración, Contador, y estudiantes interesados en el tema

Existen distintas conceptualizaciones y formas diferentes de medir el engagement, que impiden la formulación de una única definición sintética. Adherimos a un modelo en el que el engagement, entendido como estado psicológico está mediando el impacto de los recursos laborales y de los recursos personales en los resultados organizacionales. Esto significa que los recursos tanto laborales como personales tienen un impacto indirecto en los resultados organizacionales a través del estado psicológico de los trabajadores.

Para incrementar el engagement de los empleados, se debe saber no sólo qué es y cómo medirlo, sino también cuáles son sus causas y sus consecuencias.

El engagement se considera el antídoto positivo del Burnout. Para los trabajadores engaged, el trabajo es algo positivo porque disfrutan con y de lo que hacen. En cambio, los trabajadores quemados o con Burnout, se sienten agotados y fatigados, tienen actitudes cínicas y escépticas sobre su trabajo, y se sienten mal en ellos. Ambos tipos de bienestar psicosocial son opuestos se ilustra en la correlación negativa que existe entre Burnout y engagement.

PALABRAS CLAVE: engagement- burnout- recursos humanos

INTRODUCCIÓN

Sabido es que una de las actividades económicas más tradicionales de nuestra ciudad es el turismo. Pero también es cierto que la costa atlántica ha desarrollado numerosos destinos turísticos alternativos aumentando la competencia por la atracción del turista. Otro problema importante que ha enfrentado la ciudad es la marcada estacionalidad del turismo acrecentada por las desmejoras climáticas de las últimas temporadas estivales. Es por esto que desde hace un tiempo que las estrategias turísticas surgidas desde los organismos oficiales han sido posicionar a la ciudad bajo el lema "Mar del Plata todo el año" lanzándola como capital de congresos, sede de eventos nacionales e internacionales, etc., para propiciar una normalización en la actividad turística a través de todo el año. Desde el 2001 al 2007 el arribo de turistas a la ciudad se vio incrementado en todos los meses del año llegando hasta un incremento de entre el 60 y el 71% en los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre y diciembre, alcanzando en los meses de julio a noviembre una cantidad de turistas promedio diarios de entre 25.000 y 37.000, según datos brindados por Turismo de la Provincia. Además de esto se sabe también de la creciente internacionalización del turismo dado el tipo de cambio favorable a turistas extranjeros que ofrece nuestro país.

Si hablamos de turismo es fundamental el papel que juega el alojamiento dentro de esta actividad. Dentro de la variada oferta que posee Mar del Plata en este aspecto, los hoteles representan aproximadamente un 61%, según datos de Turismo de la Provincia. Además, la industria hotelera es una de las que mayor empleo genera en las ciudades en las que se ubica.

Si los hoteles ofrecen una mejor calidad de servicio a los clientes brindándoles una experiencia grata, lograrán su satisfacción. Aquellos hoteles que tengan mayor capacidad de generar esta satisfacción al cliente serán los más competitivos. Si se logra que la mayoría de los hoteles de la ciudad desarrollen esta capacidad de generar satisfacción contribuirán a incrementar la competitividad de la ciudad como destino turístico preferido de la costa atlántica.

Cambio de paradigma: Globalización- Turismo 2.0

La información de base que dio origen a este proyecto se origina en que el fenómeno de globalización en el sector hotelero obliga a los hoteles a centrar su atención en la mejora de la calidad de servicio que prestan. El modelo de turismo de masas de bajo costo y precio no puede aplicarse a todos los segmentos socioeconómicos turísticos, sobre todo al turismo internacional. Los recursos humanos están muy relacionados con la calidad de servicio ya que la mayor parte de la prestación de servicios hoteleros conlleva la interacción del cliente y los empleados (Claver Cortés, E. y otros:2004) Desde el marco del "sistema de valor" propuesto por Michael Porter podríamos asimilar a los recursos humanos hoteleros con el canal de distribución interno del servicio que llega a los huéspedes y a través del cual se puede generar un valor agregado que aumente la calidad de servicio percibida y que, si se potencia, pueda incrementar la diferenciación respecto de otras organizaciones competidoras que brinde una ventaja competitiva, según gráfico 1.

Gráfico 1.-Fuente: elaboración propia

Como consecuencia de la globalización y de cambios en la conducta turística (están más habituados a viajar y son más experimentados, exigen niveles mínimos de calidad, desarrollaron cierta independencia de operadores turísticos generando el nuevo "turismo 2.0" gracias a tecnologías como internet, etc), factores que produjeron el auge de la competencia internacional, no sólo entre destinos, sino también entre establecimientos de alojamiento que empezaron a implementar estrategias de internacionalización.

Sector Hotelero: generador de empleo

El sector hotelero es uno de los que genera mayor empleo ya que tiene operaciones intensivas en mano de obra. La Organización Mundial del Turismo (OMT) espera que la economía del sector, en todo el mundo, genere 296 millones de puestos de trabajo desde ahora hasta 2019. Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se estima que durante el 2010 el turismo genere cerca de 9% del total del PIB mundial y a su vez dé más de 235 millones de empleos. Para la OIT equivale al 8% del empleo en el mundo. Según la Cámara Argentina de Turismo se generó en 2009 el 7,21 % del empleo total, esto es 1,2 millones de puestos de trabajo sobre un total de 16,8 millones para toda la Argentina y el monto de divisas que se generó en 2009 por el turismo receptivo fue de 4.429 millones de dólares, representando el 40% de las exportaciones de servicios y el 6,6% de las exportaciones de bienes y servicios del país.

Competitividad Hotelera: estrategia de diferenciación

Si los hoteles ofrecen una mejor calidad de servicio a los clientes brindándoles una experiencia grata, lograrán su satisfacción. Aquellos hoteles que tengan mayor capacidad de generar esta satisfacción al cliente serán los más competitivos. Si se logra que la mayoría de los hoteles de la ciudad desarrollen esta capacidad de generar satisfacción contribuirán a incrementar la competitividad de la ciudad como destino turístico preferido de la costa atlántica. La calidad de servicio ha llegado a ser el mayor diferenciador, la herramienta competitiva más poderosa que poseen las empresas de

servicios (Berry et al., 1988, p.35). Esto se debe a que no es fácilmente imitable por la competencia, además de poseer un reconocido valor como variable para conseguir la eficiencia, así como la efectividad en las operaciones del negocio (Anderson y Zeithaml, 1984, Philips et al., 1983). Al analizar la prestación del servicio de alojamiento se puede ver claramente la alta participación del personal en el mismo. "Los RRHH. juegan un papel decisivo, pues los servicios se materializan a través de ellos, en muchos casos trabajan en contacto directo con el cliente y éste requiere comunicación, relación y servicio directo, que sólo un empleado puede ofrecer (Go y Fawcett, 1992:7; Figueroa Palomo, 1993:43 y Nankervis y Debrah, 1995:507). Su éxito depende de la efectividad de sus RRHH, por lo que éstos se convierten en un factor estratégico.

También es cierto que los RRHH en este tipo de organizaciones representan la mayor porción de gastos, aunque no siempre esa inversión está eficientemente aplicada.

Algunos de los principales problemas detectados respecto de los RRHH en hoteles son las condiciones de contrataciones (muchos de ellos temporales, dada la estacionalidad de la actividad), la cultura organizacional no orientada hacia el servicio y hacia el cliente interno, la baja motivación de los empleados (bajos niveles de Engagement), entre otros. Estos conceptos se resumen en el gráfico 2.

Gráfico 2.- Fuente: elaboración propia

El factor Humano

Según vemos, la mayoría de los cambios actuales requieren una intensa participación psicológica de los empleados. Se han cambiado las capacidades físicas por las competencias psicosociales. Dice Ulrich (1997) en Human resource champions (p.125): "La contribución del empleado se convierte en una cuestión empresarial crítica, porque al tratar de crear una mayor producción con menos empleados, las empresas no tienen otra opción que tratar de comprometerse no solo con el cuerpo, sino también con la mente y el alma de cada empleado."

Ulrich menciona dos puntos:

- 1- La importancia del Capital Humano de la organización, porque el trabajo se tiene que hacer con menos gente.
- 2- Se necesitan empleados capaces y dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo.

Salud Ocupacional

"La realización de un trabajo satisfactorio es sustancial para el desarrollo, redundando en niveles progresivos de crecimiento e integración mental que se producen cuando dicha experiencia confirma la eficacia personal". (Jaques, 1965)

Aparecen así "lo individual y lo social, como dos realidades que son inseparables e interactúan formando una densa y compleja red de relaciones psicosociales y socio económicas que constituyen la malla epidemiológica en donde desarrollamos nuestra vida cotidiana". (Valli, Ramos Luna, 2007).

La epidemiología concibe el fenómeno salud-enfermedad, como un proceso dinámico en que se pasa de un estado a otro, repetidamente en un proceso de búsqueda permanente del equilibrio, en el que inciden factores de orden social, político, sanitario, genético, ecológico, demográfico, cultural, etc.. La salud ocupacional permite el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984) los factores psicosociales en el trabajo, consisten por un lado en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y por el otro, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo y afectar la salud del trabajador.

En los últimos tiempos las consultas por patologías originadas en el trabajo o

afectadas por él, se han multiplicado en forma alarmante. Enfermedades psicosomáticas, ataques de pánico, depresión, burn out, víctimas de mobbing, etc, sin olvidar las gastritis, contracturas cervicales, lumbalgias o reacciones alérgicas varias, síntomas contemporáneos que se han incorporado casi naturalmente a nuestro estilo de vida.

El grupo GIPsIL de la Universidad Nacional de Mar del Plata, se ha propuesto una investigación en el sector hotelero, tan importante de la realidad marplatense. El grupo es interdisciplinario, conformado por Lic. En Psicología, Lic. En Turismo, Lic. En Administración, Contador, y estudiantes interesados en el tema

Existen distintas conceptualizaciones y formas diferentes de medir el engagement, que impiden la formulación de una única definición sintética. Adherimos a un modelo en el que el engagement, entendido como estado psicológico está mediando el impacto de los recursos laborales y de los recursos personales en los resultados organizacionales. Esto significa que los recursos tanto laborales como personales tienen un impacto indirecto en los resultados organizacionales a través del estado psicológico de los trabajadores.

Para incrementar el engagement de los empleados, se debe saber no sólo qué es y cómo medirlo, sino también cuáles son sus causas y sus consecuencias.

Modelo Demandas y Recursos Laborales y el desarrollo del engagement -(DRL)

El engagement se considera el antídoto positivo del Burnout. Para los trabajadores engaged, el trabajo es algo positivo porque disfrutan con y de lo que hacen. En cambio, los trabajadores quemados o con Burnout, se sienten agotados y fatigados, tienen actitudes cínicas y escépticas sobre su trabajo, y se sienten mal en ellos. Ambos tipos de bienestar psicosocial son opuestos se ilustra en la correlación negativa que existe entre

Burnout y engagement

Una aproximación comprehensiva es el mejor punto de comienzo para todo tipo de intervenciones que intenten incrementar el bienestar (engagement) y/o reducir el malestar (Burnout).

El modelo DRL es flexible en relación a los contenidos de las demandas y recursos específicos de cada trabajo. De la misma manera se considera la salud psicosocial y los resultados organizacionales tanto positivos como negativos. En algunas organizaciones es crucial la rotación, en otras la productividad, en otras el ausentismo y en otras la calidad de servicio. Pero a pesar de la flexibilidad de este modelo, las relaciones entre los grupos de variables son fijas y se ha demostrado a través de la investigación científica su consistencia.

En casi cualquier tipo de trabajo, en general podemos distinguir dos características: demandas y recursos laborales. Las demandas son características de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo del empleado para ser realizadas. Este esfuerzo incluye un costo físico o psicológico para su realización.

Cuando el balance entre esfuerzo y recuperación se rompe, las demandas se convierten en estresores que promueven respuestas psicológicas negativas, generalmente Burnout y pueden conducir a trastornos cardiovasculares, depresión, enfermedades psicosomáticas y ansiedad.

Si bien los recursos laborales son necesarios para hacer frente a las demandas, también son importantes por sí mismos. Ellos son aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales que a) son funcionales en la consecución de los objetivos; b) reducen las demandas laborales; c) estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Importante: la falta o inadecuación de los recursos incrementan las demandas laborales, y por tanto podrían contribuir indirectamente a la génesis de estresores laborales.

Motivación y deterioro de la salud

El modelo DRL considera dos procesos: 1) Deterioro de la salud: las altas demandas

agotan al empleado; 2) Motivación: los recursos permiten hacer frente a las demandas laborales de manera eficaz, fomentan la participación y dan lugar a resultados positivos, como el compromiso la conducta extra-rol, el rendimiento óptimo y la calidad de servicio.

Deterioro de la salud

Basados en el enfoque de la regulación (Hockey, 1997) , este proceso vincula las demandas laborales con problemas de salud a través del Burnout. Explica el mantenimiento del rendimiento bajo condiciones de demanda que requiere movilización y gestión de esfuerzo mental. Sabemos que carecer de recursos también puede generar más demandas laborales, por lo que éstas pueden incluir también la falta de recursos. En los casos en que los esfuerzos se incrementan al máximo para acomodarse a las altas demandas, los empleados trabajan más y el objetivo de rendimiento se mantiene. Pero con alto costo psicológico y fisiológico. La respuesta es adaptativa a corto plazo y en forma ocasional. El problema es cuando estas conductas se mantienen durante un período prolongado, ya que el esfuerzo puede agotar por completo la energía del empleado.

Cuando el esfuerzo adicional no tiene éxito una alternativa será reducir los niveles de eficacia en la ejecución de las tareas. Según el enfoque de la regulación las altas demandas laborales podrían causar Burnout debido a que fallan las habituales estrategias de afrontamiento. Así, se verán los tres síntomas típicos: agotamiento de energía, distancia mental del trabajo, y la percepción de una disminución del rendimiento (ineficacia profesional)-

Hay muchas pruebas empíricas de que el Burnout está relacionado con una serie de indicadores mentales y físicos como la depresión, ansiedad, quejas psicosomáticas, infarto de miocardio, diabetes tipo 2, infección común del tracto respiratorio superior y diversas infecciones virales. (Shirom y Melamed, 2005). Se incluyen la adopción de hábitos negativos para la salud (P.e. consumo de trabajo, tranquilizantes, drogas, alcohol, etc.) y el fracaso en realizar conductas saludables.

Motivación

Los recursos laborales tienen la función de ser motivadores intrínsecos. Ya que incrementan el crecimiento personal y profesional de los empleados, su aprendizaje y su desarrollo. Pero también actúan como motivadores extrínsecos porque son elementos fundamentales para el logro de otros objetivos en el trabajo.

El potencial motivacional intrínseco de los recursos laborales es también reconocido por otros enfoques psicológicos, como por ejemplo la Teoría de las características del trabajo de Hackman y Oldham (1980). Para ellos, cada trabajo tiene un potencial motivador específico que depende de la presencia de cinco características básicas: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y feedback.

En caso de motivación extrínseca, a través de la satisfacción de necesidades o a través de la consecución de objetivos del trabajo hay más posibilidades de que se incremente en engagement. Es muy probable que los trabajadores engaged se sientan comprometidos con la organización, sean leales, y estén dispuestos a hacer esfuerzos adicionales que producirán un buen desempeño.

En la bibliografía científica hemos detectado al menos siete estudios en diversos países y con diferentes grupos ocupacionales que apoyan el modelo DRL, en relación al proceso de deterioro de la salud y a la motivación.

- 1- Estudio holandés en empleados de compañía de seguros (Schaufeli y Bakker, 2004)
- 2- Profesores finlandeses (Hakanen, Bakker y Schaufeli, 2006)
- 3-Trabajadores españoles de producción y de oficina y empleados holandeses de atención al cliente. (Llorens, Bakker, Schaufeli y Salanova, 2006)
- 4-Muestra heterogénea de empleados austríacos (Korunka, Kubicek, Hoonakker y Schaufeli, 2009)

5-Centro de Llamadas de Empresa de Telecomunicaciones holandesa, (Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003)

6- Dentistas finlandeses (Hakanen, Schaufeli y Ahola, 2010)

7-Gerentes y ejecutivos de empresa de telecomunicaciones holandesa, (Schaufeli, Bakker y Van Rheeën, 2008).

Estos estudios realizados en diferentes países y que incluyen distintos grupos ocupacionales, "aportan evidencia empírica sobre la existencia de dos procesos psicológicos diferentes pero relacionados: un proceso de deterioro de la salud y un proceso de motivación que funcionan de forma similar para los empleados de diversos países, grupos de edad y ocupaciones." (Salanova, 2009)

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS EN LA APARICION DEL SBO EN NUEVAS INSTITUCIONES

Natalie Salerno, Cecilia Marconi, María del Carmen Rodríguez Gerometta, Gabriela Visciarelli

Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

RESUMEN

El Síndrome de Burnout (SBO) es definido por Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti como una respuesta al stress laboral crónico que se caracteriza por tres síntomas principales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Suele darse con más frecuencia en aquellos trabajadores que interactúan constantemente con los usuarios directos: servicios de salud, atención, asistencia social. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes y que tiene un cáliz negativo para el sujeto, dado que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas.

El actual informe se enmarca dentro del proyecto acreditado "Identificación de factores asociados a la re - intervención en problemáticas asistenciales de jóvenes II", que se está realizando en el Grupo de Investigación GIPJURI de Psicología Jurídica de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Para la consecución de sus objetivos acudimos a los Centros de Protección de los Derechos del Niño (CPDeN) que son unidades técnico operativas con una o más sedes, creadas por la ley nacional 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes; y la ley provincial 13.298 de la Promoción y Protección de los Derechos de los Niños, que desempeñan las funciones de facilitar que el niño que tenga amenazados o violados sus derechos, pueda acceder a los programas y planes disponibles en su comunidad .

El trabajo que dimos en llamar "Factores de riesgo asociados en la aparición del SBO en nuevas instituciones", además de enmarcarse en dicho proyecto, se presenta a continuación y en base a los datos recolectados para un informe previo denominado "El Síndrome de Burnout (SBO) en nuevas instituciones". Este último se realizó durante el año 2010 a modo de sondeo de situación en relación al SBO en los Centros de Protección de los Derechos de los Niños del partido de General Pueyrredón. Se evaluaron tres escalas de manera anónima mediante el inventario de Maslach, éstas fueron "agotamiento emocional" (EE), "despersonalización" (D) y "realización personal" (PA). De una población total de 30 profesionales se tomó una muestra de 25 que accedieron a responder al cuestionario de manera voluntaria. Los datos obtenidos revelan en general un alto nivel de EE, así como también de PA.

Por otro lado contamos con una serie de entrevistas semiestructuradas administradas a 28 de los 30 profesionales a través de las cuales obtuvimos información de tipo cualitativa; con la cual nos proponemos arribar a hipótesis acerca de las variables que puedan estar interviniendo en relación al síndrome con el fin de, en un futuro proyecto,