

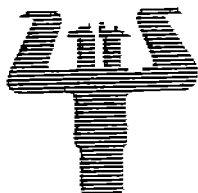


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT
INVENTORY (MBI) EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES
MEXICANOS PERTENECIENTES AL DISTRITO FEDERAL

T E S I S
QUE PRESENTAN
PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADOS EN PSICOLOGIA
RAMIREZ TORRES JUANA
RANGEL LOZANO ANGEL



FACULTAD
DE PSICOLOGIA

DIRECTOR DE TESIS: LIC. RAUL TENORIO RAMIREZ
REVISOR: MAESTRA MARTHA CUEVAS ABAD

MEXICO, D. F.

MAYO 2005

m343702



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Ramirez Torres JXNG

FECHA: 02 Mayo 05

FIRMA: [Firma]

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Rangel Lozano Angel

FECHA: 02 - mayo - 2005

FIRMA: [Firma]

Agradecemos a la UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, y a la Facultad de PSICOLOGÍA por darnos la oportunidad de tener una formación universitaria, ya que fue y es como nuestra segunda casa,

AGRADECEMOS:

Al honorable jurado el Lic. Raúl Tenorio Ramírez, la Mta. Martha Cuevas Abad, la Lic. Mirna Rocío Ongay Valle, Lic. Erika Rosalía Villavicencio Ayub y la Lic. Xochitl Muñoz Pertierra, por todo su tiempo, apoyo, sugerencias y consejos para la realización de esta investigación, así como el compartir con nosotros sus conocimientos y experiencias, GRACIAS.

Al CEDOC de la división de Posgrado

Lic. Magdalena Zárate Santamaría, coordinadora del CEDOC, por todo el apoyo brindado en la obtención de información y permitírnos conocer todo el mundo de conocimientos e información que podemos obtener en el Centro de Documentación. Lic. Sergio Burgoa Perea, por la asesoría y orientación proporcionada en el proceso de realización de este trabajo.

Lic. Leticia Magaña Paz, por su amistad y apoyo para la culminación de este trabajo.

Lic. Marcos Verdejo Manzano (URIDES), por todo tu tiempo, paciencia y dedicación prestada, así como compartírnos de tus conocimientos.

GRACIAS.

Agradecemos la colaboración de las siguientes Instituciones, por todas la facilidades y apoyo brindado para la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory:

A la Secundaria Diurna 312 Arquímedes Caballero Caballero, a la Técnica 54 Jaime Torres Bodet, al Hospital General Dr. Manuel Gea González y particularmente a la enfermera Magdalena Hernández Santiago, la Clínica 8 del IMSS, al Centro Comercial Villa Coapa y Culhuacan del ISSSTE.

A todos nuestros amigos que a lo largo de toda nuestra formación profesional estuvieron siempre a nuestro lado dándonos su apoyo y compañía, así como su amistad incondicional en todo momento: Adriana, Ale, Alejandra, Ana, Carlos, Caro, Consuelo, Diana, Dulce, Evelia, Gaby, Gabriel, Guadalupe, Javier (Chato), Lety, Luis, Maribel, Mindis, Nadia, , Rocío, Sergio

GRACIAS A DIOS por permitirme existir y no dejarme vencer, por ser mi psicólogo de cabecera y estar en todo momento, sin importar tiempo, distancia o lugar.

Este trabajo está especialmente dedicado:

A la memoria de mi Padre, que a pesar de que ya no estas físicamente con migo, también es parte importante de la culminación de este trabajo, gracias papá por todo lo que me dejaste antes de partir. Fuiste el mejor y seguirás siendo el mejor.

A ti mamá, por darme la vida, por todo el apoyo brindado, el cual me permitió concluir este trabajo, GRACIAS.

A mis hermanos, Pilar y Alfredo, que son la fuente que me da fuerzas, por ser mi pequeños grandes hermanos, por los momentos de alegría, de tristeza, por los desvelos, por las risas y las lagrimas compartidas, mil gracias por existir en mi vida, me siento muy orgullosa de ustedes, los AMO.

A mi Tío Felipe MIL GRACIAS, por todo, por su compañía y su apoyo incondicional y en todo momento, este triunfo es también suyo.

A mi abuelita Elisa, por dejarme su experiencia de tantos años, así como por las enseñanzas compartidas. Que estés gozando de la gloria eterna.

A mi Pelusa, por estar siempre dispuesta a recibirme de buen humor, así como darme ratos de alegría de la forma más espontánea.

A todos mis tíos y primos, a quienes adoro y forman una parte fundamental en mi vida, que mi logro es también el suyo, mil gracias por formar parte de mi familia. A todos mis sobrinitos, por los ratos de alegría y felicidad que me han brindado, gracias por ser mis niños, mis chamaquitos.

A mis ahijados, este esfuerzo, es también suyo, gracias por existir y por permitirme existir en ustedes, Denise, Carla e Ismael, los quiero MUCHO, nunca lo olviden, son muy importantes para mí.

A la familia Juárez Flores (Jaime, Consuelo e Ismael -Compadres-) MIL GRACIAS, por permitirme compartir con ustedes alegrías, tristezas, triunfos y derrotas y por haberme elegido para formar parte de la formación y guía del pequeño Ismael, que así como me hicieron partícipes de su dicha, ustedes también han sido partícipes de la mía. GRACIAS, amiga, confidente, conciencia y lo mejor comadre Conso, por todo tu apoyo, tus consejos, sabes gracias por existir, en mi vida.

A la familia Gil Acuña (Fer, Olga, Fernanda, Monse y Leo), por el apoyo incondicional con el que siempre he contado y me han brindado, y en especial a mi amiguita Olga por siempre creer en mí, por darme ánimos en todo momento, por ser la persona en la que siempre podré confiar y un eterno agradecimiento a Dios y a la vida por haberte puesto en mi camino.

A todos mi amigos, compañeros de parrandas y desvelos, por los momentos compartidos, por levantarme los ánimos en los momentos triste y de desesperación, por reír juntos, y por el hecho de existir en mi caminar y luchar por la vida, GRACIAS.

A Dulce y Sergio (Teacher), por los consejos, por las enseñanzas compartidas, por todo lo que me enseñaron y aprendí de ustedes, gran parte de este esfuerzo, fue gracias a ustedes.

Y por último y muy especialmente a mi amiguito y compañero de Tesis Ángel (súper choto), por compartir juntos este esfuerzo, tiempo, enseñanzas, desilusiones e ilusiones, tristezas y alegrías, risas y llanto y sobre todo por haberme aguantado. GRACIAS CHOTO.

JUANITA

GRACIAS VIDA POR PRESTARME ESTE MOMENTO DONDE PUEDO GOZAR DE ESTE LOGRO QUE QUIERO COMPARTIR CON TANTA GENTE QUE HA CREÍDO EN MÍ.

COMO SIEMPRE A TODA MI FAMILIA, MIS PRIMOS, SOBRINOS, TÍOS QUE SIEMPRE CUENTO CON ELLOS EN TODO MOMENTO.

A MI MAMÁ POR DARMER LA VIDA, DE TI APRENDÍ LA TOLERANCIA Y LA FORTALEZA ANTE LAS SITUACIONES DIFÍCILES DE LA VIDA, GRACIAS A MIS HERMANOS RAÚL Y KARINA POR QUE SIEMPRE ME APOYO EN MIS PROYECTO SIN IMPORTAR QUE ESTOS FUERAN MALOS. LOS QUIERO MUCHO (CERD).

ESTA TESIS ESTA DEDICADA ESPECIAL A MIS SERES QUERIDOS QUE YA NO ESTÁN CONMIGO FÍSICAMENTE, LOS CUALES SIEMPRE ESTA EN MI MENTE Y EN MI CORAZÓN:

A MI PAPÁ: POR HACER DE MÍ UNA PERSONA RESPONSABLE ANTE LA VIDA POR DARMER TANTOS CONSEJOS Y SU APOYO INCONDICIONAL.

A MI HERMANA ELVIA: POR NO PERDER LA ESPERANZA.

A MI HERMANA LAURA: POR QUE CON TU EJEMPLO DE SER MEJOR ESTUDIANTE CADA DÍA, ME HAS ENSEÑADO A SER MEJOR HERMANO Y ESTUDIANTE.

A MI HERMANO ARMANDO (PANZÓN): POR ENSEÑARME A VIVIR LA VIDA AL MÁXIMO COMO SI FUERA EL ÚLTIMO DÍA DE MI VIDA.

CLARO NO PODRÍAN FALTAR MIS AMIGOS DE TODA LA VIDA, PAULO V.T, MARGARITA, RIKIS, JORGE, RODRIGO, SANDRA.

GRACIAS GLORIA M.J. POR ESTAR CONMIGO EN LOS MOMENTOS MÁS DIFÍCILES DE MI VIDA Y POR DARMER SU AMOR.

GRACIAS A TODOS MIS AMIGOS DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA EN ESPECIAL A DULCE, SERGIO, ALE, CONSUELO, JUANITA, ADRIANA, NADIA, GABY, EVELIA Y ROCÍO QUE SIEMPRE HAN ESTADO EN LOS BUENAS Y EN LAS MALAS; GRACIAS POR BRINDARME SU AMISTAD.

GRACIAS AL DR. CARLOS RAMÍREZ SANDOVAL POR DARMER TODO SU APOYO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTA TESIS Y A TODOS MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO LOS CUALES ME APOYARON MUCHO.

GRACIAS A JUANA RAMÍREZ TORRES (JUANA PÉREZ), POR DARMER TU AMISTAD DE TANTOS AÑOS, POR TU TIEMPO, POR COMPARTIR CONMIGO ESTA AVENTURA QUE FUE EL REALIZAR LA TESIS JUNTOS.

GRACIAS



INDICE

	Pag
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO I	4
ESTRES	
1.1 Antecedentes del Estrés	5
1.2 Definición de Estrés	7
1.3 Estrés y Diferencias Individuales	9
1.4 Estrés Laboral y Psicotrastornos	17
1.5 Estresores	22
1.6 Sintomatología del Estrés	31
1.7 Prevención y Tratamiento del Estrés	32
CAPITULO II	35
SINDROME DE BURNOUT	
2.1 Antecedentes	36
2.2 A quienes afecta el Síndrome de Burnout	38
2.3 Diferencia entre Estrés y Burnout	40
2.4 Aspectos que desencadenan el Síndrome de Burnout	44
2.5 Sintomatología del Síndrome de Burnout	46
2.6 Aspectos Sociodemográficos relacionados con el Síndrome de Burnout	48
2.7 Tratamiento y Prevención	50
CAPITULO III	52
CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY	
3.1 Antecedentes	53
3.2 Subescalas	55
3.2.1 Agotamiento Emocional	55
3.2.2 Despersonalización	55
3.2.3 Realización Personal	56

CAPITULO IV	59
CONFIABILIDAD	
4.1 Definición de Confiabilidad	60
4.2 Aspectos de la Confiabilidad	63
4.3 Estimaciones de Confiabilidad	65
4.4 Factores que influyen en la Confiabilidad	68
4.5 Interpretación de la Confiabilidad	70
4.6 Homogeneidad	73
CAPITULO V	75
METODOLOGIA	
5.1 Planteamiento del Problema	75
5.2 Objetivos	75
5.3 Variables	75
5.4 Población	76
5.5 Muestra	77
5.6 Tipo de Estudio	77
5.7 Diseño	77
5.8 Instrumento	77
5.9 Procedimiento	78
RESULTADOS	79
Conclusiones y Discusión	98
Sugerencias y limitaciones	102
Anexos	104
Bibliografía	106

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo obtener la confiabilidad de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) en trabajadores mexicanos pertenecientes al Distrito Federal.

La muestra quedó conformada por 200 sujetos de ambos sexos, en cuyo trabajo tuviera una constante y directa relación con otras personas y conformada por 50 cajeras, 50 maestros de secundaria, 50 policías y 50 enfermeras, con un rango de edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto y los cuales laboraban en el sector público, siendo aplicado a toda la muestra el cuestionario Maslach Burnout Inventory, el cual esta compuesto por 3 subescalas.

Una vez obtenidos los datos del cuestionario Maslach Burnout Inventory, se llevó acabo el análisis estadístico para obtener la confiabilidad de la prueba por medio de Alfa de Cronbach, T-cuadrada de Hotelling's y la Prueba T.

Concluimos que el cuestionario Maslach Burnout Inventory es una prueba confiable para ser aplicada a trabajadores mexicanos que cumplan con las características antes mencionadas.

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de los instrumentos de medición en psicología, nos referimos a todos aquellos procedimientos u operaciones que permitan llegar a obtener, objetivamente y con la mayor certeza posible, información acerca de la expresión de los fenómenos que se suceden en esa unidad biológica, social, psicológica, etcétera, que es la conducta humana. Estos instrumentos, contruidos para medir aspectos específicos de la conducta humana, se conocen con el nombre de pruebas psicológicas (Morales 1993).

En la actualidad se cuentan con muchas pruebas, que son de utilidad a los psicólogos y desafortunadamente no se encuentran estandarizadas y en otros casos tampoco adaptadas para la población mexicana, por lo que es importante hacer estudios relacionados con la confiabilidad y validez de las mismas (García, 1998).

La confiabilidad se refiere a la consistencia de los puntajes obtenidos por los mismos individuos en distintas ocasiones o con diferentes conjuntos de ítems equivalentes.

Los resultados obtenidos por las pruebas psicológicas son de gran importancia ya que de ello depende la predicción psicológica que se dé, por lo que es necesario tener evidencias de que el instrumento que se aplica sea confiable.

La prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento que evalúa el Síndrome de Burnout, el cual sea definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos a las personas con las que se trabaja. La prueba esta integrada por tres subescalas, Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

El MBI ha sido aplicado en su mayoría en población española y estadounidense; en población mexicana son pocas las investigaciones donde se ha utilizado la prueba, ya que el fenómeno del Síndrome de Burnout ha tenido poca resonancia en nuestro país, motivo por el cual nos dimos a la tarea de llevar a cabo la confiabilidad de la prueba en una muestra de trabajadores mexicanos pertenecientes al D.F.

En el capítulo I hablaremos del Estrés, ya que es la causa principal de la aparición del Síndrome de Burnout.

En el capítulo II abordaremos aspectos relacionados con el Síndrome de Burnout, todo lo que hasta el momento se habla de él, ya que es lo que mide la prueba a utilizar, de la cual haremos mención en el capítulo III.

En el capítulo IV hablaremos del tema concerniente a Confiabilidad, ya que como objetivo principal de esta investigación es obtener la Confiabilidad del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Finalmente el capítulo V contendrá todo lo relacionado con la metodología así como el análisis estadístico de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory en una muestra de trabajadores mexicanos que tengan una constante y directa relación con otras personas.

CAPITULO I

ESTRES

El interés por el estrés se ha convertido en algo universal en los años recientes. La experiencia relacionada con él no es nueva: Nuestros antepasados cavernícolas lo notaron cada vez que se aventuraban a abandonar la protección que les ofrecían sus cavernas y se enfrentaban a sus enemigos: los tigres dientes de sable. Los tigres de épocas remotas ya no subsisten, pero han sido reemplazados por depredadores, como los conflictos de rol, la sobrecarga de trabajo, la inflación y la falta de armonía en el matrimonio, por solo citar algunos. La lista de estresores en los niveles individuales, de grupo organizacional y no organizacional es vasta. Entre otros aspectos, algunos de esos generadores y cómo responde la gente ante ellos, cuáles son los efectos que pueden hacerse para prevenir o neutralizar los resultados negativos del estrés. Gran parte del estrés experimentado por la gente, en nuestra sociedad industrial, se origina en las organizaciones (Ivancevich, 1989).

Lo cual indica que el estrés en sí no representa algo positivo para el individuo, sus efectos dependen en gran parte de las estrategias de superación o de afrontamiento que las personas han desarrollado y de los apoyos que recibe el individuo.

No tomar en cuenta los efectos acumulativos de estos elementos estresantes que por lo regular se presentan con gran frecuencia en el medio de trabajo, es exponer tanto al individuo como a la empresa a diversos daños (Villavicencio, 2002)

1.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS

Es difícil omitir un relato cronológico acerca del pensamiento en torno al estrés. La propia palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual estamos interesados, en tanto que el concepto empezó a cobrar interés antes que el término para denotarlo. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Skeat, 1958). La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Aun cuando el término y sus derivados han existido durante siglos, es difícil establecer los orígenes del concepto estrés, hasta mediados del siglo XIX. En esa época el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del *milieu intérieur* (Bernard, 1867 citado en Cruz, 1998). Éste parece ser uno de los primeros reconocimientos –si no el primero– de las consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o sea, de someter a éste al estrés.

En la década de 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon acuñó el término *homeostasis* para denotar el mantenimiento del medio interno. A pesar de que enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrentaba a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés. En su posterior estudio adoptó el término *stress* (estrés) y se refirió a los “niveles críticos de estrés”, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Incluso, empezó a usar el término relacionándolo con la organización social e industrial, (Cannon, 1935, 1939 citado en Mendoza, 2001).

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye. El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la universidad de Praga, Hans Selye hijo del cirujano austriaco Hugo Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye quien lo denominó el "síndrome de estar enfermo" (Ortega 1999).

Endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama "padre del concepto de estrés".

Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés, y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aún en la actualidad.

1.2 DEFINICION DE ESTRES

No es fácil encontrar una definición exacta y precisa de estrés ya que dependiendo del medio donde se esté manejando es la interpretación que se le da, por ejemplo, los psicólogos se basan en el cambio conductual, los administradores hacen referencia a las necesidades que manifiesta la organización. Los médicos hablan de mecanismos fisiológicos etc. Algunos teóricos opinan que el estrés es un padecimiento necesario para que el individuo logre un buen desempeño.

La palabra estrés de deriva del griego *stromgere*; que significa provocar tensión (Skeat-1958). En el idioma inglés se utilizó durante siglos la palabra estrés para expresar sufrimiento, privación adversidad y otros (Cruz, 1998).

En francés significó estrechar, rodear con el cuerpo, acompañado de sentimientos opuestos; ya que es posible estrechar a algunos en su corazón sofocándolo al mismo tiempo, sofocar conduce a oprimir apretar: angustia, ansiedad (Cruz, 1998).

Hace más de medio siglo, Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior", es decir, es un estado fisiológico en el que se presenta un ritmo cardíaco acelerado, una respiración rápida y una mayor tensión muscular que altera el funcionamiento homeostático de una persona. Menciona también que el estrés no sólo implica cambios fisiológicos sino también reacciones motoras y conductuales inquietantes, informes de emoción alterada y disfunciones cognitivas. Propuso incluso el nombre de "**estresores**" a los agentes que producen estrés.

En 1979, Thomas Holmes definió al estrés como un acontecimiento o estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo. Así, como estímulo, el estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria, exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual. Algunos ejemplos del estrés como estímulo son: los exámenes, los trabajos peligrosos, etc.

En el presente trabajo se trata de medir el estrés dentro del ambiente laboral, motivo por el cual nos basaremos en la definición de Beehr y Newman (1978, en Caballero 2002), estos autores, definen el estrés en el trabajo como **“una situación en la que factores relacionados con el trabajo interactúan con el trabajador para modificar su condición psicológica o fisiológica de modo tal que la persona es forzada a desviarse del funcionamiento habitual”** (Caballero, 2002).

1.3 ESTRES Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES

La presencia del estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores. Sin embargo, las diferencias individuales muestran la existencia de una amplia variedad de reacciones ante un mismo problema, por ejemplo, una tarea considerada interesante por una persona puede producir en otra, altos niveles de angustia. Esto se debe a las diferencias individuales en la percepción y en la relación ante hechos de producir estrés.

Las variaciones entre los individuos se dan en función de dos grandes, clases de variables: Factor genético, determina todas las características inmutables que poseemos en función de la selección hereditaria por nuestros padres, ciertas cualidades genéticas o predisposiciones son determinantes en el momento de la concepción (Cruz 1998). Factores Ambientales que son internos y externos.

Factor ambiental interno:

- Química prenatal. Se refiere al medio ambiente interno que rodea al feto durante la gestación.
- Química postnatal. Es lo que sucede en el interior del individuo después del nacimiento, como por ejemplo los cambios hormonales que producen los caracteres sexuales secundarios durante la pubertad. Estos eventos están determinados desde la formación del producto, pero no pueden ser desarrollados hasta transcurrido cierto periodo de tiempo.

Factores ambientales externos:

- Sensación constante. Esta comprende todos aquellos aspectos ambientales que permanecen relativamente iguales para todos los miembros de una especie.

- Sensación variable. Como su nombre lo dice, va a variar de individuo a otro y hace que las personas difieran en su susceptibilidad al estrés.

Desde el punto de vista del trabajo, la importancia de las diferencias individuales, es esencial para obtener una apreciación de los efectos que los diversos estresores pueden tener, en función de las variaciones individuales.

Un principio generalmente aceptado entre las empresas, es que los empleados a nivel individual, son el recurso más importante de la organización en el trabajo, y simultáneamente la fuente de problemas más desafiantes. Todo individuo es diferente en alguna forma, de todos los demás, en términos de inteligencia, habilidades, carrera, aspiraciones, personalidad, necesidades y de particular importancia para nosotros, en términos de sus reacciones a los estresores.

Aunque ciertas presiones y demandas ambientales pueden producir estrés en un número considerable de personas, las diferencias individuales y de grupo en cuanto a grado y clase de respuesta son siempre manifiestas.

Las personas y los grupos difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos, así como en sus interpretaciones y reacciones ante estos.

Las diferencias individuales moderan la relación entre los estresores y el estrés, y los diversos resultados fisiológicos y psicológicos. El efecto puede modificar la relación o debilitarla.

Muchas de las diferencias entre las personas se dan en función de su conducta: lo que hacen para ganarse la vida, si cuidan de su salud o no, el tiempo que han dedicado a su educación, la intensidad con la que trabajan y muchas otras clases similares de conductas o características. Otras diferencias tienen que ver en gran parte con lo que tradicionalmente ha sido denominado "variables demográficas".

Las diferencias individuales según Ivancevich y Mattesono (1989), se pueden clasificar en dos grupos:

Demográficas / Conductuales

Cognoscitivas / Afectivas

1) Diferencias individuales demográficas / conductuales.

Dentro de este grupo se consideran variables como:

a) Edad.

Hay tres tipos de edad, cronológica, fisiológica y psicológica (Seley, 1976). La edad cronológica se refiere al tiempo transcurrido desde el nacimiento; la edad fisiológica, o verdadera depende, en gran escala, del grado de desgaste y deterioro experimentado por el cuerpo, y la edad psicológica que es la edad que el individuo tiene a nivel mental. El estrés afecta principalmente la edad fisiológica, obviamente una consecuencia disfuncional de prolongados periodos de intenso estrés es la aceleración del proceso de envejecimiento y la concomitante pérdida del desempeño (Rodríguez, 2001). Es necesario poner de manifiesto, que no es la edad la que se relaciona con estrés, sino las experiencias que tienden a estar asociadas a ellas.

b) Sexo.

Depende del rol que juega (determinado por el género) cada individuo, va a responder de manera diferente al estrés.

Algunos estresores son comunes para hombres y mujeres, por ejemplo, actualmente ambos trabajan y los dos sufren de las tensiones laborales, aspiraciones profesionales (Caballero, 2001), entre otros, como consecuencia de estos estresores, los hombres son más propensos a padecer de hipertensión o algún mal cardíaco y cierto tipo de estresores sólo son inherentes de la condición de ser mujer (menstruación, embarazo, menopausia).

c) Estado físico.

Las personas que se encuentran en muy buenas condiciones físicas y de salud, resistirán mejor los efectos nocivos del estrés en comparación con las personas no sanas. Para mejorar el estado físico y así disminuir los efectos del estrés algunos especialistas recomiendan el ejercicio físico y una dieta balanceada.

d) Educación.

Los individuos con diferentes niveles educativos tendrán diferencias en cuando a su experiencia y por consiguiente su manera de responder al estrés será diferente, siendo esta variable moderadora de estrés (Caballero 2001).

e) Ocupación.

Dentro del factor ocupación se encuentra relacionadas diversas variables como son el ajuste ocupacional, la capacidad del individuo y los horarios de trabajo.

Hay varios trabajos que por su naturaleza son fuentes potenciales de estrés e independientemente si se desempeña un trabajo con alto o bajo grado de estrés, siempre habrá ajustes ocupacional en el que las personas que no logren adaptarse a su empleo tendrán mayor probabilidad de experimentar el estrés que aquellas que se encuentran adaptadas (Caballero, 2001).

f) Trabajo-familia

Están fuertemente relacionadas, tanto que situaciones familiares pueden hacer que el trabajador caiga en estrés y reduzca considerablemente su productividad dentro del ámbito laboral; ahora que no sólo las condiciones de trabajo llevan a sentir estrés ocasionando por la profesión, esto quiere decir que la familia juega un papel preponderante (Rodríguez, 2001).

La familia: El trabajo y la familia son factores de interacción a los que debemos enfrentarnos regularmente. Existen crisis familiares breves que contribuyen igualmente al estrés a largo plazo, otros pueden ser divorcio, accidentes, matrimonio, miembros nuevos, viudez, entre otros.

La reubicación: La reubicación por ascenso o transferencia intensifica la dependencia emocional de la pareja. la pérdida de amigos de la vieja comunidad y adaptarse a las nuevas condiciones de vida trastorna las relaciones familiares y emocionales de todos los integrantes (Rodríguez, 2001).

Economía y Finanzas: La inflación, el progresivo y elevado costo de la vida y las nuevas necesidades creadas producen un nivel de exigencia muy preocupante para las personas. (Ivancevich y Matteson, 1989).

La capacidad que tiene cada persona para la ejecución de su trabajo es un factor significativo en la vulnerabilidad al estrés. Las personas que son aptas para la realización de alguna tarea específica tendrán menor estrés al realizarla que aquellas que no lo son.

Horario de trabajo.

Aparentemente hay tres formas en las que el horario de trabajo puede actuar como moderador del estrés.

- En primer lugar la diferencia en el tiempo que se pasa en el trabajo, modera la exposición a los estresores del trabajo.
El individuo con ochenta horas a la semana se encuentra más expuesto a los estresores que el individuo que trabaja cuarenta horas a la semana.
- En segundo lugar, excesivas horas de trabajo podrían acabar con la energía física y mental que otra forma servirían para ayudar al individuo a hacer frente a las situaciones estresantes.

- En tercer lugar, el aumento de la cantidad del tiempo dedicado al trabajo, normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual pueden abastecerse parcialmente las reservas de energía necesarias para la adaptación.

2) Diferencias individuales cognoscitivas / afectivas.

Este grupo de diferencias individuales se refiere a los diferentes aspectos que conforman la personalidad del individuo:

a) Niveles de necesidad.

La conducta es función de las necesidades. Todo lo que hacemos está calculado, consciente o inconscientemente, para satisfacer algunas necesidades, trátase de una necesidad básica como la de alimentación, o de una necesidad más elevada como la de autorrealización (Mendoza, 2001).

Dependiendo de las necesidades a cubrir en cada persona y lo que esté dispuesta a hacer para lograrlas, el estrés les afecta diferencialmente.

b) Autoestima.

La autoestima elevada se encuentra asociada con una mayor confianza del individuo para manejar satisfactoriamente la situación. Inversamente los bajos niveles pueden subrayar o facilitar la producción de estrés negativo (Mendoza, 2001). Los niveles de autoestima pueden desempeñar un papel importante, tanto al obstaculizar como al facilitar la respuesta de estrés. En los ámbitos organizacionales, el uso de los sistemas de recompensa, formales e informales, pueden estar en condiciones de alterar, por lo menos el segmento de la autoestima del individuo, relacionado con su actividad en la organización.

c) Apoyo social.

Para aquellos individuos que les resulta hostil su ambiente de trabajo y no encuentran ahí apoyo, pueden encontrarlo fuera, en una relación familiar o con amigos, este

apoyo hace a los estresores laborales más tolerables, especialmente para aquellas personas que tienen una alta necesidad de apoyo (Caballero, 2001). De esta manera, el apoyo social conforma un puente entre explicaciones de propósitos diferentes y puede ser visto: en términos de función social, como un rol en el mantenimiento de relaciones sociales, como un aspecto del afrontamiento de las situaciones estresantes, en términos de conducta de otros hacia el sujeto y como reforzador de las conductas del propio sujeto, entre otras (Mendoza, 2001). Es importante tener en cuenta que el apoyo y la personalidad pueden formar parte de una serie de procesos integrados más que conceptos explicativos contrarios, por lo cual deben tenerse presentes las interacciones entre estresores, atributos de personalidad y biológicos junto a la valoración del entorno social.

d) Locus de control.

El locus de control se refiere a la percepción de los individuos sobre el grado en que el control de los estímulos externos reside dentro de ellos o está fuera de ellos. El grado en que el individuo crea tener control o dominio en una situación, habrá menor probabilidad de que perciba la situación como amenazante o generadora de estrés y a su vez que tenga menos probabilidad de manifestar patrones adversos de reacción.

Las personas con un locus de control interno controlan su propio destino. Las personas con un locus de control externo su vida están controladas por factores externos. Ante una situación parecida de estrés, las personas con un locus interno seguramente pensarán que pueden tener un efecto importante en los resultados y actuarán para tener el control de los hechos. Sin embargo, es probable que las personas con un locus de control externo sean pasivas y estén a la defensiva. En lugar de hacer algo para reducir el estrés cederán, por lo cual es más probable que se sientan indefensos en situaciones estresantes y también que padezcan estrés. (Robbins, 1987)

e) Tipo de personalidad.

El tipo de personalidad puede influir, no sólo en la manifestación del estrés, sino también la predisposición a él. Los problemas ocasionados por el estrés dependen en forma importante del tipo de persona de que se trate.

La personalidad influye sobre: 1) la forma en que las personas percibirán las situaciones y los agentes estresantes o estresores y 2) la manera en que reaccionarán a estos agentes estresantes del ambiente (Mendoza, 2001).

1.4 ESTRES LABORAL Y PSICOTRANSTORNOS

Los seres humanos al estar dentro del medio ambiente responden psicológicamente ante diferentes situaciones. La adaptación que exigen al afrontar el estrés da lugar a numerosas alteraciones bioquímicas. Estas pueden resultar muy importantes e incluso necesarias para garantizar una respuesta eficaz. Sin embargo también pueden resultar impropias y disfuncionales: los efectos de las alteraciones pueden acumularse a través del tiempo hasta que ocurren cambios fisiológicos significativos que señalan el inicio de la enfermedad (Ivancevich y Matteson, 1989).

El estrés presenta consecuencias indirectas sobre el rendimiento global de la organización a causa del incremento del nivel de ausentismo y de retrasos, además de ser causa de accidentes y de días perdidos por enfermedad.

El estrés organizacional es además el origen del aumento de las quejas y de la tasa de rotación de los empleados y afecta, en general, la moral de éstos. Las consecuencias indirectas del estrés se pueden considerar como síntomas de una salud organizacional que empieza a decaer (Turcotte, 1986).

El estrés dentro de una organización puede tener consecuencias negativas o positivas, de ahí la importancia de que cada organización haga un análisis constante de los factores psicológicos y físicos que se presentan en su personal para detectar a tiempo aquellos que la afecten de manera negativa e incrementar o fomentar, los que les proporcionan beneficios, ya que la fuerza laboral debe ser el elemento más importante en cualquier organización. Cuando el estrés se vuelve excesivo, los empleados desarrollan varios síntomas que pueden dañar su desempeño laboral y su salud e incluso poner en riesgo su capacidad de enfrentarse al entorno.

El ambiente de trabajo puede ser fuente de psicostornos, aunque todavía algunos consideran que las enfermedades y los psicostornos son originados por los riesgos clásicos del ambiente de trabajo como pueden ser por: sustancias químicas, temperatura, ventilación, humedad, esfuerzo físico, por mencionar algunos, pero también afectan al trabajador aquellas condiciones derivadas de la organización, por ejemplo: turnos, monotonía, supervisión, sobre carga de trabajo, el contenido de las tareas a realizar, estrés o ansiedad por temor a los accidentes y demás riesgo a los que está expuesto o el temor a la pérdida del empleo, entre otros más.

El estrés también provoca trastornos físicos, ya que el sistema corporal interno sufre modificaciones cuando se ve obligado a enfrentar tensiones. Algunos trastornos físicos son de corto plazo, como lo es el malestar estomacal. Otros son de largo plazo, como la úlcera estomacal. Así mismo, el estrés prolongado provoca enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, las arterias, entre otras.

El estrés y la enfermedad coronaria, están muy vinculados. Otros problemas importantes de salud relacionados por lo común con el estrés incluyen dolor de espalda, dolores de cabeza, problemas estomacales e intestinales, infecciones respiratorias y varios problemas mentales (Mendoza, 2001). Son más las disfunciones que afectan la salud mental que las que afectan la salud física. Kasl (citado en Ivancevich y Matteson, 1989) sugiere que los problemas de salud mental se vinculan con la insatisfacción en el trabajo, la sobrecarga de trabajo, presión por fechas límite, inseguridad en el empleo, etc.

Los efectos nocivos del estrés sobre la salud son muy frecuentes dentro del ámbito laboral, debido a que las personas pasan muchas horas del día en su lugar de trabajo, e independientemente de que el estrés produzca padecimientos físicos y/o mentales, debe considerarse que sus consecuencias no sólo afectan al individuo, sino también se ve afectada la familia, así como la organización donde éste laboral (Mendoza, 2001).

Entre las fuentes más importantes que originan los psicostornos están:

- Trabajo excesivo o insuficiente.

El exceso de trabajo, como agente estresante está relacionado con componentes disfuncionales, ya que en estudios hechos, se ha demostrado el consumo alto de cigarrillos, así como reducción de la autoestima y refugio en el alcoholismo, tienen relación con el exceso de trabajo.

El trabajo insuficiente es otro agente estresante, relacionado con ambientes donde el trabajo es repetitivo, poco estimulante y rutinario (Cruz, 1998).

- Peligro físico

El peligro físico es otra fuente de estrés presente en las profesiones de alto riesgo como son bomberos, soldados, **policías**, mineros, parecen ser personalidades débilmente emotivas, con dificultad para establecer relaciones personales durables y poco ajustados a los valores, convencionales dominantes (Cooper, 1978, citado en Cruz, 1998).

- Adaptación persona/ambiente

En el caso de inadaptación, aparecen ciertos síntomas tales como ansiedad, depresión, descontento y enfermedades somáticas. Por esto la satisfacción en el trabajo es muy importante en la relación persona/ambiente, en la adaptación de las características psicosociales de un individuo a las condiciones laborales y su ambiente (Cruz, 1998).

- Conflicto y ambigüedad del papel en el trabajo.

En los años sesenta, las preocupaciones de los investigadores se desplazaron al campo de estudio en el estrés laboral por el papel que desempeña un individuo en su campo, tales como conflicto y ambigüedad del papel, que es la ausencia de definición del papel del

individuo en el trabajo, de objetivos a realizar y de la magnitud de sus responsabilidades (Cruz, 1998).

Las personas que sufren por conflictos debido a su actividad no se sienten satisfechas con su trabajo; además un empleado con exceso de supervisión en la organización laboral, toma más decisiones con consecuencias conflictivas y crece aún más la insatisfacción de sus subordinados en el trabajo.

- Responsabilidad.

El ejercicio de la responsabilidad es otro agente estresor relacionado con el papel en la organización. La responsabilidad en el trabajo respecto a seres humanos es más estresante (médicos y **enfermeras**), que la que se tiene de bienes materiales.

Entre los estudios que tratan sobre este aspecto, descubrieron que los individuos que tenían niveles significativos de responsabilidad en el trabajo con personas tenían mayor probabilidad de padecer afecciones cardíacas, que los individuos que se responsabilizan por cosas (Cruz, 1998).

- Estrés en las relaciones humanas.

La calidad de las relaciones humanas es muy importante, las mantenidas con la jerarquía superior, con subordinados y colegas de trabajo.

Numerosos psicólogos, apoyan la hipótesis de que las buenas relaciones en el seno de un grupo de trabajo son un factor primordial para la salud del individuo y de las empresas u organización (Cruz, 1998).

- Estrés en la carrera profesional.

En cada etapa de su carrera el individuo está sometido a tensiones y pruebas que supera con más o menos dificultad psicológica. El inicio de la carrera, en las sociedades

industrializadas, coloca a las personas en una competencia intensa con el fin de ganar más dinero rápidamente y adquirir una situación social más elevada. Las variables de la carrera pueden servir como estresores cuando se convierten en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración para el individuo,

Esto puede suceder cuando un empleado siente una falta de seguridad en su trabajo, cuando siente que el progreso en cuestión de ascensos es inadecuado y/o se encuentra generalmente insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel real de sus logros.

Erikson y colaboradores (1972) (citado en Cruz, 1998), descubrieron que los niveles más altos de satisfacción en el trabajo fueron reportados por aquellos individuos cuyo índice de ascensos concordaba o sobrepasaba sus aspiraciones. En la medida en que los índices de progreso no iban a la par de las aspiraciones, aumentaba la insatisfacción. Los hombres con menor éxito en la muestra reportaron la mayor cantidad de estrés en sus vidas.

Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona. Como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo, el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo, e incluso insolente con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con éste (Ivancevich, 1989).

1.5 ESTRESORES

Después de haber definido al estrés y ver los diferentes cambios que provoca en el organismo, se procederá a definir a los estresores y los diferentes tipos que hay.

Un estresor es el estímulo que provoca la respuesta al estrés, es un agente externo perturbador. (Ivancevich y Matteson, 1989). El estresor no es más que un conjunto de situaciones físicas, psicológicas o sociales que tienen un carácter de estímulo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. No todos los estresores provocan una respuesta al estrés, ni el mismo estresor provocará siempre una respuesta en la misma persona.

Los estresores desempeñan un papel con diferentes grados de significación a nivel individual, grupal, organizacional y físico.

Según Mclean (1976) (citado en Ocampo, 1996), existen dos variables que ayudan a determinar el grado en el que un estresor provoca una respuesta al estrés: el contexto, que es el medio ambiente social y físico en el cual se presenta el estresor, y la vulnerabilidad, que son las características personales del individuo (edad, sexo, rasgos de personalidad, etc.) (Ivancevich y Matteson, 1989) por el momento sólo se hará referencia de los diferentes tipos de estresores y su contexto; de la vulnerabilidad al estrés.

Müller-Limmroth (1976) (citado en Silva, 1994) hizo una clasificación general de los estresores, dividiéndolos en cuatro categorías:

- Estresores Físicos.

Estos pueden ser de tres clases: **a) actividades corporales**, como son el correr, nadar etc. éstas causan estrés ya que el organismo debe tener a disposición una mayor cantidad de energía para realizar la actividad exigida, **b) condiciones físicas del medio**, estas condiciones de vez en cuando nos obligan a una reacción de estrés; estas podrían ser: los

cambios de temperatura, el ruido, el polvo, la suciedad, los estímulos ópticos, las heridas, etc.) **c) condiciones internas del organismo**, son aquellas que ponen en marcha dentro del cuerpo proceso que deben responder con el estrés, por ejemplo, las bacterias, virus, sustancias tóxicas o la sensación de dolor. Todas ellas exigen una reacción general de acomodamiento del cuerpo (Troch, 1982, citado en Ocampo, 1996).

- Estresores Mentales.

Se consideran como tales, cualquier proceso cognitivo que implica funciones superiores y que obliga a concentrar totalmente la atención para así poder realizar la tarea impuesta (lectura, juego de ajedrez etc.) (Troch, 1982, citado en Ocampo, 1996).

- Estresores Psicológicos y Estresores Sociales.

Ambos estresores están mutua e íntimamente relacionados. El individuo experimenta ansiedad, conflictos, presión, etc. por mencionar algunos factores psicológicos, que son producidos por su interacción con el medio, por ejemplo, en la vida laboral, en el hogar, el gozo del tiempo libre, el tráfico, los medios de comunicación social, la estructura familiar, así como las relaciones sociales (Troch, 1982, citado en Ocampo, 1996).

Ivancevich y Matteson (1989), Clasificaron a los estresores dentro del ámbito laboral, en cinco categorías:

Estresores del medio ambiente físico.

Estresores individuales.

Estresores grupales o colectivos.

Estresores organizacionales.

Estresores extraorganizacionales.

1. *Estresores del medio ambiente físico.*

Son condiciones o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes como son:

La intensidad inadecuada de luz puede ocasionar problemas para realizar un trabajo; puede hacer la tarea más difícil o bien imposible de terminar, y puede dar como resultado la sensación de ojos cansados o producir jaquecas. También puede aumentar el nivel de frustración y tensión mientras se lucha por terminar con una tarea bajo condiciones donde no existe iluminación adecuada.

Desde el punto de vista del estrés, el ruido es un estresor, principalmente cuando distrae. El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y la tensión. El cambio en los niveles de ruido, más que los niveles absolutos en sí mismo, resulta irritante.

El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente en aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico. Fisiológicamente, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente puede perturbar el funcionamiento efectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

Los estresores de frío también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. Desde el punto de vista del desempeño, un frío extremo afecta manos y pies, y origina disminuciones en el desempeño entre los individuos que ejecutan tareas que requieren del uso de estas extremidades.

La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún otro vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor. Fisiológicamente, el estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicirculares

del oído interno. La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta de estrés depende de la intensidad de la vibración, de la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo.

La contaminación de aire se ha convertido en un problema cada vez mayor en los últimos años. Este tipo de condición atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos.

2. Estresores individuales.

Están asociados directamente con el papel que se desempeña o las tareas con las que se tienen que cumplir en la organización.

Es muy importante mencionar la manera en que este tipo de estresores afectan al individuo, algunos de estos pueden ser:

Rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (Guillén 2000, citado en Mendoza, 2001).

La combinación de lo que espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización da como resultados un conjunto de fuerzas que pueden denominarse presiones de rol. Cuando surge una situación en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto, existe una condición de roles en conflicto.

Algunos roles en conflicto pueden clasificarse como objetivos; es decir, existen porque dos o más personas están dando órdenes contradictorias al empleado. Otros roles en conflicto son de naturaleza más subjetiva y provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo.

La ambigüedad del rol es falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual. El primer

trabajo, un ascenso o una transferencia, un nuevo jefe, la primera responsabilidad de supervisión, todos estos sucesos y otros más pueden servir para crear un estado temporal de ambigüedad en el rol.

La sobrecarga de trabajo puede ser de dos tipos diferentes: cuantitativa o cualitativa. Cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo que hacer, diferentes cosas que hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga cuantitativa. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tenga.

3. Estresores grupales o colectivos.

La efectividad de la organización esta influida por la naturaleza de las relaciones entre los miembros de un grupo. No obstante, la influencia del grupo puede crear estrés en el individuo debido a:

Falta de cohesión en el grupo, ya que la cercanía entre los miembros de un grupo y la tendencia a mantenerse unidos, para muchas personas es extremadamente importante.

El apoyo inadecuado del grupo, para las personas que necesitan ayuda en determinada situación puede significar un agente estresor.

El conflicto es la acción antagónica entre dos o más personas. Uno de los hechos de la vida organizacional es que ningún grupo tiene suficientes recursos para satisfacer todas sus necesidades internas y para cumplir con todos los requerimientos externos. Los grupos recompensan y castigan a los miembros en forma diferente, creando conflictos internos.

Hammer y Organ (1978, citados en Ivancevich y Matteson 1989), señalan que el conflicto intragrupal tiene tres categorías: el conflicto de roles, el conflicto de asuntos y los conflictos de interacción:

El conflicto de roles se da cuando las expectativas asociadas a dos o más posiciones ocupadas por una persona, son incompatibles entre sí, o cuando las expectativas mutuamente incompatibles están asociadas a una sola posición.

El conflicto de asuntos implica un desacuerdo entre los miembros del grupo, en cuanto a la solución de un problema.

El desacuerdo puede ser causado por diferentes percepciones, niveles de experiencia, valores personales o fuentes de información. Mientras que cuando una parte del grupo culpa a otra parte del un suceso o de drenar los recursos necesarios, existe un conflicto de interacción.

El conflicto intergrupaf es otro aspecto inevitable de las organizaciones, por numerosas razones. En primer lugar, cuando los grupos dependen de uno y otro para llevar a cabo las tareas, existe un área potencial para el conflicto. Los antagonistas entre los grupos, en diferentes niveles de jerarquía, con frecuencia se basan en la lucha por estos recursos y estas recompensas limitadas.

Los conflictos intragrupales e intergrupales pueden crear estrés en los empleados dando como resultado reacciones conductuales y fisiológicos, pues los conflictos dentro y entre los grupos pueden crear una atmósfera de incomodidad para los empleados.

4. Estresores organizacionales.

Se les conoce como macrofenómenos, pues están asociados a una perspectiva global del trabajo y son:

- Clima organizacional.

El ambiente que prevalece en el lugar de trabajo va a depender de la interacción entre las personas, las políticas de la empresa y las metas tanto personales como organizacionales. El clima organizacional puede afectar a la gente de diferente manera, puede hacer que los

empleados gocen de un ambiente relajado, con poco estrés o que sufran de un ambiente tenso y por consiguiente, las consecuencias de un estrés intenso (Ivancevich y Matteson 1989).

- Nivel jerárquico organizacional.

Se refiere al lugar que ocupa el individuo dentro de la jerarquía de la organización. El nivel jerárquico depende del tipo de responsabilidad que se tenga y de las características de la tarea. Bajo este aspecto organizacional se han encontrado que en las jerarquías que tienen poco que aportar o que ejercen muy poco control sobre su trabajo experimentan mayor nivel de estrés.

- Lugar o área de trabajo.

En el espacio que se ocupa dentro del área de trabajo; son parte de la organización que ya se han vuelto familiares para el empleado.

- Tecnología.

Se refiere a las formas en que la organización transforma los recursos y otros insumos, en productos deseables. Entre más sean las limitaciones tecnológicas de una organización será mayor el número de estresores potenciales; aunque para algunos empleados la tecnología en sí, a representa un estresor importante (Ivancevich y Matteson 1989).

- Liderazgo.

Los líderes son elementos activos de la organización y cada uno tiene su manera de dirigir (estilo de liderazgo). Dentro de los estilos de liderazgo esta autocrático (líder autoritario), democrático (liderazgo donde se toman en cuenta la opinión de los demás), laissez faire (no hay control sobre el individuo ni con respecto a la tarea a realizar). Dependiendo de la

manera de dirigir del líder de las necesidades del empleado, el liderazgo le causara estrés a los empleados o les ayudara a disminuirlo (Ivancevich y Matteson 1989).

- Participación en la toma de decisiones.

Estudios hechos por Margolis (1974), Beehr (1976) y Kasarek (1979) han demostrado que el individuo desea participar en las decisiones que tienen relación con su trabajo, ya que esto afecta la motivación y satisfacción con el trabajo, produciendo además tensión y fatiga, por lo que resulta más estresante la situación laboral cuando el empleado no puede decidir libremente sobre las acciones que van a realizar. (Turcotte, 1986).

- Turno de Trabajo.

Hay empleos que por eficacia, economía, servicio y requerimientos tecnológicos requieren del trabajo por turnos; el problema es que los empleados deben adaptar sus ritmos circadianos o un ciclo familiar de sueño vigilia. El trabajo por turnos puede entrar en conflicto con los ritmos antes mencionados. Dependiendo de la capacidad de adaptación del individuo al turno de trabajo, este puede ser un estresor que afecte la conducta, desempeño, la fisiología y las relaciones familiares del mismo. (Ivancevich y Matteson 1989).

5 Estresores extraorganizacionales.

(Ivancevich y Matteson 1989), consideran que son las acciones, situaciones o sucesos ajenos a la organización que podrían resultar estresantes para la gente, estos influyen en la conducta del empleado dentro del trabajo, estos son:

- La familia.

El estrés con respecto a la familia y el trabajo es un círculo vicioso, en donde la familia es fuente de tensión en el trabajo y el trabajo fuente de tensión en la familia. Debido a que la familia es uno de los aspectos más importante del individuo, si se tienen buenas relaciones

familiares (marido-mujer, padres –hijos), la familia puede convertirse en un lugar para aliviar el estrés laboral, pero sino es así puede contribuir a que éste aumente en gran medida. (Ivancevich y Matteson 1989).

- Situación económica y financiera.

En la actualidad la situación económica es un factor de estrés muy importante, los excesivos aumentos en los costos de la comida, la ropa, la atención médica, los transportes y la educación entre otros, han deteriorado el poder adquisitivo de mucha gente. La clase social y el lugar de residencia son factores que están íntimamente relacionados con la situación económica de la persona y pueden ser fuente potencial de estrés.

El hecho de pertenecer a una clase social privilegiada no implica que no se tenga estrés; cada clase, de acuerdo a las circunstancias que le rodean, experimenta estrés en mayor o menor grado. (Ivancevich y Matteson 1989)

- Reubicación en la empresa.

Es un factor que no sólo afecta al empleado sino que también afecta a la familia. Cuando se recibe un ascenso o transferencia y hay que reubicarse, esto aumenta el estrés a nivel laboral y familiar (Ivancevich y Matteson 1989).

1.6 SINTOMATOLOGIA DEL ESTRES

El estrés se manifiesta en una multitud de formas, en síntomas fisiológicos, psicológicos, conductuales y organizacionales.

Síntomas fisiológicos: se refiere a los cambios que produce el estrés en el metabolismo, aumento en la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevación de la presión sanguíneas, cefaleas e incluso paro cardíaco.

Síntomas psicológicos: éstos son ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, insatisfacción, culpabilidad, irritabilidad, melancolía, baja autoestima, sensación de soledad, entre muchos más.

Síntomas conductuales: tiene efecto en el exceso consumo de drogas, alcohol, tabaco, excesivo consumo de alimentos, o bien, falta de apetito, habla rápida, agitación, problemas de insomnio, etc.

Síntomas organizacionales: se presentan cambios en el nivel de productividad, ausentismo, rotación de personal, relaciones laborales pobres, propensión a accidentes, clima organizacional raquítico, insatisfacción laboral, incapacidad para tomar decisiones, etc. (Rodríguez, 2001).

Diversos estudios manifiestan que las personas que presentan estrés laboral, es cuando tiene un trabajo que les impone demandas múltiples y contradictorias o en los que no hay claridad respecto a las obligaciones, responsabilidad y autoridad (Caballero, 2002).

1.7 PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL ESTRÉS

El tratamiento de las enfermedades producidas por el estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores que lo originaron.

En nuestros días, los médicos y psicoterapeutas han desarrollado numerosas técnicas para prevenir el estrés. Todos estos métodos tienen por objetivo disminuir en forma progresiva, las tensiones psíquicas y musculares. A continuación mencionaremos algunas de ellas.

Ejercicios de relajación corporal, aeróbicos, de estiramiento, posturas de tensión leve, etc., son ejercicios que reducen el ritmo cardíaco y por ende el riesgo de hipertensión, tensión muscular; aliviar ciertos dolores musculares, dolores dorsales, con consecuencias psíquicas notables: reducción temporal de la angustia, de la depresión, etc. El yoga, practicado desde hace mucho tiempo, permite disminuir el ritmo cardíaco y el respiratorio para provocar una sensación de profundo relajamiento, sin llegar a la somnolencia. El ejercicio nos da una fuerza positiva en la salud física y mental ya que es una herramienta efectiva contra el estrés (Stora, 1992, citado en Cruz, 1998).

Los métodos de relajación mental: la meditación efectuada en un ambiente protegido de toda excitación sensorial, acompañada de una respiración lenta y rítmica, puede contribuir a reducir numerosos síntomas. La evasión imaginaria o imaginaria mental, es una técnica similar a la utilizada por los atletas de alto nivel como refuerzo de sus actuaciones. Se imagina uno en diferentes lugares o situaciones agradables para reactivar, por asociación de ideas, numerosas representaciones mentales susceptibles de favorecer la baja tensión. Sus partidarios argumentan que ayuda al individuo a ser una persona más relajada y productiva, al reducir el estrés y aumentar la eficiencia, la salud y la creatividad (Ivancevich, 1985).

Es importante tomar en cuenta el tipo de personalidad, ya que si el sujeto es agresivo y competitivo en el trabajo, se altera o enoja con facilidad o se siente inquieto durante periodos de inactividad, la meditación no le serviría.

Al tipo de personalidad que le funciona, es cuando el sujeto es cooperador y rara vez está presionado por los plazos o el tiempo; a veces llega tarde, disfruta del tiempo libre.

Arriba los carbohidratos, abajo el estrés.- Existe una estrecha relación entre los alimentos y el estrés. Después de haber estudiado durante 15 años los efectos de la dieta sobre los estados de ánimo, Judith Wurtman, del Instituto Tecnológico de Massachussets concluye que un bocadillo a media tarde con un alimento rico en carbohidratos, como galletas o palomitas de maíz, logrará ahuyentar tanto la tensión como el hambre.

Los carbohidratos desencadenan una serie de eventos bioquímicos que llevan a la producción de serotonina, un compuesto químico que controla el sistema de manejo de estrés del cerebro. La serotonina nos hace sentir tranquilos y en control, cuando acechan eventos que están más allá de nuestras posibilidades de controlar, dice Wurtman, que los niveles de serotonina se encuentran elevados en la mañana, de manera que es necesario ingerir una gran cantidad de carbohidratos al desayuno, pero a las cuatro de la tarde esos niveles sufren una caída que tiene que ser arreglada (Wurtman, 1996, citada en Cruz, 1998).

Cambie de mentalidad.- El Dr. Paul Rosch, presidente del American Institute of Stress, dice que nos estresamos cuando nos quedamos pegados en un problema en vez de encontrar la solución. El truco está en dar con formas de retomar el control. Un ejemplo es sí en su trayecto al trabajo, que debería demorar sólo 15 minutos toma una hora por la congestión vehicular. Usted llega a su trabajo completamente alterado, en vez de enojarse compre un casete para aprender otro idioma, por ejemplo, y una vez que ha conseguido el control sobre la situación, usted habrá dado un gran paso adelante en reducir el estrés (Cruz, 1998).

La previsión y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual,

pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo.

La prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo al ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

La presencia del estrés en el trabajo es inevitable, así como los diferentes efectos que tiene sobre el individuo. Para algunos tiene efectos positivos, pero cuando este se torna negativo y constante puede convertirse en un cuadro de agotamiento mental crónico, caracterizado por sentimientos negativos e incluso depresivos, siendo este un condicionante para que se desarrolle el Síndrome de Burnout, del cual se hablará a continuación.

CAPITULO II

SINDROME DE BURNOUT

Las actividades de las organizaciones en sí mismas se consideran relevantes en el contexto social e individual, pues los individuos gastan gran parte de su tiempo como miembros de alguna de éstas (trabajo, escuela, universidad, iglesia, partidos políticos, etc.) o son afectados por ellas, ya sea como empleados, clientes, pacientes, compradores, consumidores o ciudadanos.

Las experiencias dentro de o con las organizaciones pueden ser satisfactorias o insatisfactorias, lo que significa que las organizaciones no siempre dan respuesta a las necesidades del individuo, por lo tanto, estos pueden experimentar tanto experiencias frustrantes e irritantes como sentimientos de agrado o motivación. En este sentido, las organizaciones pueden ser fuente de apoyo o de estrés (De la Cerda 1998, citado en Villavicencio, 2002).

El estrés es un fenómeno universal inevitable que todos experimentamos en diferentes magnitudes y frecuencias en la vida diaria. El estrés no es en sí mismo algo positivo o negativo, esto es, los efectos del estrés dependen de las estrategias de superación o afrontamiento que las personas han desarrollado y de la calidad del apoyo social con el que cuentan (De la Cerda, 1998 citado en Villavicencio, 2002).

Los estresores pueden adquirir diferentes significados para las personas, mientras que para algunos pueden provocar situaciones estresantes, para otros parecen ser fuentes de motivación. El estrés surge de un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del individuo, mientras que el Burnout generalmente se convierte en algo que genera principalmente efectos negativos; por lo tanto puede decirse que el estrés es un condicionante para que se desarrolle el Síndrome de Burnout, sin embargo sus causas, consecuencias y manifestaciones resultan diferentes en cada individuo (Pinelo, 2002).

2.1 ANTECEDENTES

El llamado Síndrome de Burnout, o de desgaste profesional, se conoce desde hace más de 25 años y ocurre en un alto porcentaje de trabajadores del sector de servicios, en “gente que trabaja con gente”. El Burnout consiste, en general, en un estado de decaimiento físico, mental y emocional.

En los años sesenta, las preocupaciones de los investigadores se desplazaron al campo de estudio del estrés en el trabajo, por el papel que desempeña un individuo en su campo, tales como: conflicto y ambigüedad del papel; que es la ausencia de definición del papel del individuo en el trabajo, de objetivos a realizar y de la magnitud de sus responsabilidades. (Cruz, 1998)

El término Burnout (cuya traducción al español equivaldría a la palabra “quemarse”), hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones donde hay una relación constante, directa e intensa con otras personas, y donde muchas veces se ofrece algún tipo de servicio y ayuda (Moreno, 1990 citado por Rivera, 1997).

Todo profesionalista que trabaje e interactúe con individuos, sería candidato a poder presentar este Síndrome (Pines, 1993, citado por Rivera, 1997).

El término de Burnout fue introducido en la literatura científica a principios de los años setenta por el psicólogo clínico neoyorquino Herbert J. Freudenberger (1974). Durante su trabajo en una clínica de toxicómanos, observó que una mayoría de asistentes voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación para el trabajo, así como síntomas de ansiedad y depresión. Estas personas se volvían menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas con relación a los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencias a culpar a los pacientes de los propios problemas que padecían. Para la descripción de sus observaciones utilizó el término Burnout, que usaban para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas de abuso.

En 1976, Cristina Maslach psicóloga social de la Universidad de California; utilizó el mismo término "Burnout" que empleaban los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Maslach publicó su primer artículo referente al tema, con lo que se convirtió en una de las más grandes investigadoras y precursoras sobre el Síndrome del Burnout. El Burnout o Agotamiento se ha definido de diferentes maneras a lo largo de 20 años.

En 1988 Pines y Aronson (citado en Mingote, 1998) proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes". El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas. El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y a la vida misma. Para Pines, las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en el comercio, en la política o en puestos directivos. Para esta autora el factor mediador más importante depende de las condiciones laborales objetivas: que faciliten los objetivos propuestos, con realización de las expectativas personales, o que el medio laboral sea vivido como frustrante, con predominio de características negativas. Pines destaca la importancia de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, de la supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuado y de desarrollo de la carrera profesional.

2.2 A QUIENES AFECTA EL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de Burnout también llamado Síndrome de estar "quemado", síndrome de la "quemazón", o síndrome del "estrés laboral", hace su aparición cuando una situación familiar, social o laboral ha sobrepasado y quedado reducida la capacidad de aceptación.

Algunas situaciones de trabajo constituyen una de las causas más importantes de la aparición de este síndrome: Las responsabilidades que impone el trabajo, las frustraciones frecuentes, y la excesiva burocratización, son factores que generan una situación constante de ansiedad, mal humor y cambios importantes en la conducta.

Las personas que interactúan tratando y solucionando problemas de otras, con técnicas y cualidades exigidas, dentro de empresas u organizaciones que evalúan los logros obtenidos, son potenciales poseedores del síndrome del Burnout.

En la actualidad, el término Burnout se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios a personas (enseñanza, salud, administración pública, policía, etc.) debido a las condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales.

Además de los ámbitos de la sanidad y la enseñanza, también afecta a trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, el Síndrome de Burnout no está necesariamente restringido a los profesionales de los servicios humanos; este Síndrome aparece como un proceso específico de estos ámbitos profesionales, el fenómeno ha sido descrito en otro tipo de profesionales, como directivos y mandos intermedios de cualquier tipo de organización, entrenadores y deportistas, en empleos rutinarios y monótonos, así como también en prestadores de servicios, e incluso se ha sido estudiado fuera del ámbito laboral.

Este síndrome se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos.

Pines (1994) (citado en Rivera, 1997), menciona que después de muchos años de estudiar el Burnout en médicos, maestros, dentistas, trabajadores sociales, consejeros, policías y abogados, entre otros, ha llegado a la conclusión de que la causa principal de dicho Síndrome radica en la necesidad de creer que nuestras vidas tienen sentido y de que las tareas que emprendemos son útiles, importantes, incluso heroicas.

2.3 DIFERENCIA ENTRE ESTRES Y BURNOUT

De acuerdo al Gran Diccionario Patria de la Lengua Española (1983), estrés puede definirse como "Situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar"; el Burnout no es un proceso exclusivamente asociado a la fatiga o sobrecarga de trabajo; pero con la desmotivación necesaria para provocar que el sujeto abandone todo interés por la labor que desempeña, es suficiente para llevar al Burnout.

De alguna manera podríamos indicar que todo sujeto con Burnout también padece estrés, sin embargo, no todo sujeto que experimenta períodos de estrés llegará a desarrollar o padecer Burnout (Rivera, 1997).

Actualmente, pocos cuestionan que el estrés derivado de la realización del trabajo es una de las principales causas de enfermedad laboral y de ausentismo, y que da origen a una multitud de accidentes (Gil-Monte, 2001). La prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo, susceptibles de generar estrés, y de los accidentes laborales, ha cobrado un gran protagonismo social en los últimos años.

El estrés crónico percibido en el ámbito laboral, desencadena en el individuo un Síndrome llamado Burnout , cuyas consecuencias se manifiestan en reacciones individuales como ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, así como trastornos en la organización, debido a actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo o personas que atiende, problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo o accidentes laborales (Preciado, 2002).

Los cambios ocurridos en el entorno socioeconómico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del Síndrome de Burnout en la actualidad.

Hay ciertas diferencias, respecto al estrés en general: Es de aparición lenta y suele hacerse crónico. No se produce por una sobrecarga de trabajo o falta de tiempo. No se repone después del descanso, afecta a personas que previamente estaban muy motivadas. Es más mental que físico, en el sentido de quien lo sufre bajan los motivos que le servían como fuente de estímulo a la hora de desempeñar su trabajo (Sarasa, 2001).

Por su parte Selye (1976) comenta que “el estrés es la respuesta no específica del cuerpo ante cualquier exigencia a la que se le somete”. Esto es el estrés, es para el ser humano un movilizador de energía que lo incita a la acción; sin embargo cuando el estrés se toma excesivo, el individuo puede pensar que su trabajo ya no tiene sentido, encontrándose una discrepancia entre lo que la persona percibe como sus habilidades y recursos y lo que supone que le demandan esos eventos. Por ello se puede decir que **el estrés por sí mismo no causa Burnout, pero si es un factor relevante para el desarrollo del mismo** (Pinelo, 2002).

El Burnout no aparece repentinamente como respuesta a un estresor determinado, sino que emerge en una secuencia determinada de tiempo.

Este Síndrome de Burnout es la plaga de fin de siglo. Se calcula que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interactuando con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dan lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

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 (Fernández, 2002).

El estrés puede tener efectos positivos o negativos y surge de un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del individuo. Mientras que el Burnout generalmente se convierte en algo que conlleva principalmente efectos negativos.

Así puede decirse que el estrés es un condicionante para que se desarrolle el Síndrome del Burnout, sin embargo sus causas, consecuencias y manifestaciones resultan diferentes en cada individuo.

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El Síndrome de Burnout, también llamado Síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico.

En México el estrés, también es considerado como el problema de salud más predominante.

El Dr. Benjamín Domínguez, nos dice que el estado emocional negativo (estrés) elevado provoca disminución en el mecanismo inmunológico y el organismo se encuentra indefenso para cualquier contagio (Cruz, 1998).

El Síndrome de quemarse en el trabajo queda establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por su vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentes y ausentismo (Gil-Monte, 2002).

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 (Gil-Monte, 2002).

Es cierto que en todas las profesiones pueden aportar una desmotivación intrínseca relacionada con las expectativas que se imaginaban al empezar el desempeño de la misma; y que toda ocupación laboral provoca un cierto grado de estrés. Pero también es cierto que algunos profesionistas están más expuestos a la pérdida de interés en su trabajo. Sus capacidades y habilidades continúan siendo las mismas; pero las víctimas del Síndrome del Burnout o Síndrome de estar quemado se sienten incapaces de afrontar sus tareas. Su motivación ha desaparecido completamente (Valle, 2003).

Hay cierta polémica, ya que hay autores que no aceptan la división entre estrés, ansiedad, aburrimiento y Burnout, debido sobre todo a los métodos utilizados para la investigación. Otros expertos tampoco separan este trastorno de la depresión. Todas estas discusiones parecen obedecer a que el término Burnout es relativamente nuevo, ya que sólo se ha empezado a estudiar recientemente, pero parece claro que se diferenciaría de otros problemas de ansiedad, y que tiene la suficiente relevancia como para que sea contemplado de forma autónoma (Sarasa, 2001).

2.4 ASPECTOS QUE DESENCADENAN EL SINDROME DE BURNOUT

Son numerosos los factores sociales, psicológicos, individuales, familiares, laborales, culturales y medio ambientales, que contribuyen en forma considerable en la aparición y evolución del Síndrome de Burnout.

Las múltiples exigencias y responsabilidades que se imponen en el trabajo, así como el autoritarismo, son elementos que favorecen y crean una situación constante de ansiedad, mal humor y cambios importantes en la conducta, unido a la insatisfacción con el puesto, el sueldo o las tareas a realizar, junto con la falta de comunicación entre compañeros y otros inconvenientes físicos del entorno laboral desencadenan el Síndrome del Burnout (Guía de Salud Laboral, #19).

El Síndrome del Burnout constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacidad total para volver a trabajar. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas. Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya que sean clientes o personal de la empresa, ya sean del mismo u otro nivel jerárquico (blancamaria.com).

Las tareas se realizan sin motivación y no reportan satisfacción, por lo que no tarda en aparecer los primeros errores profesionales. Las quejas de los demás, la acumulación de tareas inacabadas o los accidente laborales son cada vez más frecuentes y acaban por dañar la autovaloración personal y reduciendo la realización personal (Guía de Salud Laboral, # 19).

Ciertos sentimientos de frustración, insatisfacción y ansiedad son normales en la vida y en la realidad laboral; pero si estas emociones negativas se hacen cada vez más frecuentes, llegan a ser crónicas (Valle 2003).

Las evidencias que afectan a la persona en el inicio de la aparición de esta enfermedad, se ha determinado que algunas de las características de la personalidad pueden llevar más fácilmente a la persona a este complejo trastorno, se reconoce en varias etapas:

- Exceso de Trabajo y ocupación poco estimulante.
- Sobreesfuerzo que lleva a estados de ansiedad y fatiga.
- Desmoralización y pérdida de ilusión.
- Poca o nula participación en la toma de decisiones.
- Falta de medios para realizar la tarea.
- Excesiva burocracia: no importa el resultado, solo hacer las cosas de una determinada forma.
- Percepción de que no se recibe refuerzo cuando el trabajo se desarrolla eficazmente; sin embargo sí se puede producir castigo por hacerlo mal.
- Baja expectativa de qué hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado.
- Poca perspectiva de desarrollo en la profesión.
- Conflictos con compañeros.

2.5 SINTOMATOLOGIA DEL SINDROME DE BURNOUT

Según el psicólogo Ramón Ferrer, "el trabajador empieza a darse cuenta de que algo no funciona en su trabajo, algo falla a nivel organizativo. Le invade el sentimiento de fracaso y sufre síntomas ansiosos y depresivos, incluso puede creer que está enfermo físicamente. El proceso es cíclico: después de una baja, vuelve a su puesto porque tiene ganas de trabajar pero se encuentra con los mismos problemas. Las bajas serán cada vez más prolongadas y pueden llevar a la invalidez". Muchas veces puede cristalizarse en síntomas físicos como el dolor de espalda (Doñate, 2001).

El Síndrome de Burnout se caracteriza por presentar diversos síntomas y su presentación e intensidad varía de acuerdo a cada persona, ya que es un fenómeno dinámico más que estático.

Dichos síntomas los podemos dividir en: fisiológicos, psicológicos, conductuales, entre otros.

Síntomas fisiológicos: La persona que desarrolla Burnout se hace demasiado somático en sus funciones corporales pudiendo presentar agotamiento físico, fatiga crónica, disminución de energía, insomnio, pesadillas, cefaleas, alergias, dolores de cuello y espalda, dolores musculares, susceptibilidad a infecciones, problemas cardiovasculares, como hipertensión e irregularidades cardíacas, problemas gastrointestinales, como colitis, úlceras, gastritis, trastornos de la alimentación, como falta de apetito, pérdida de peso, obesidad y en mujeres, alteraciones menstruales (Pinelo, 2002).

Síntomas psicológicos: Agotamiento emocional, baja autoestima, sentimientos de fracaso y bajo rendimiento en el trabajo, sentimiento de que su trabajo no es apreciado, sentimientos de desamparo e impotencia, desarrollo de actitudes negativas o agresivas hacia los pacientes, clientes, compañeros de trabajo y familia, aburrimiento, desorientación, sentimientos depresivos, ansiedad, frustración, impaciencia, falta de ilusión o motivación por el trabajo, agotamiento físico y psíquico, incluso después de descansar (Pinelo, 2002).

Síntomas conductuales: Manifiestan llegadas tarde al trabajo o salen más temprano, están con frecuencia fuera del área de trabajo, toman largos periodos de descanso en el trabajo, expresiones de hostilidad o irritabilidad, incapacidad para poder concentrarse en el trabajo, aumento de conductas violentas, ausentismo laboral. Para combatir el Burnout recurren al uso de tranquilizantes, barbitúricos, alucinógenos y aumentar el consumo de alcohol, cafeína, nicotina y/o alimentos (Pinelo, 2002) (Guía de Salud Laboral # 19).

Otros: Apatía hacia la organización, empobrecimiento de la calidad de trabajo, deterioro en la calidad de los servicios que prestan, ya sea a clientes, pacientes e incluso compañero y jefes de trabajo (Caballero, 1999).

Según el profesor Mondelo, hay que diseñar los puestos de trabajo para que sean de calidad. De esta manera ganará la empresa en productividad y competitividad pero también lo hará el trabajador en calidad de vida (Doñate, 2001).

2.6 ASPECTOS SOCIODEMOGRAFICOS RELACIONADOS CON EL SINDROME DE BURNOUT

En diferentes investigaciones, se han obtenido algunos resultados respecto a las diferencias que existen entre el nivel de Burnout y algunas características demográficas, y están basadas en lo encontrado por Maslach (1982) y las cuales se mencionan a continuación:

Sexo.- El Síndrome de Burnout, puede presentarse tanto en hombres como en mujeres, en forma similar, pero las mujeres tienden a experimentar mayor y más intenso agotamiento emocional; ya que la mujer tiende más a involucrarse emocionalmente con la gente, con lo cual corre mayor riesgo de agotarse emocionalmente. Aparte de la doble carga de trabajo, debido a sus ocupaciones tanto familiares, como profesionales, según sea el caso. Debido a que el hombre tiende a tener menor contacto con la gente, es más propenso a presentar despersonalización (Pinelo, 2002).

Edad.- El Burnout se considera que es mayor cuando los trabajadores son jóvenes, ya que la gente joven frecuentemente posee menor experiencia que la gente de más edad y está última se llega a conformar con lo que le llegue a dar la organización, empresa o institución, debido a que ya no le es tan fácil conseguir trabajo o por conservar una antigüedad, para que en un futuro puedan jubilarse (Pinelo, 2002).

Estado civil.- Se ha asociado el Síndrome de Burnout, más con las personas que no tienen pareja (solteras), mientras que los casados presentan menor tendencia a experimentar el Síndrome. También está relacionado un mayor riesgo de desarrollar el Síndrome si no se tienen hijos.

Hay algunas razones por las cuales las personas que han formado una familia son menos vulnerables al Burnout:

-Tienen a ser individuos de mayor edad, más estables y con madurez psicológica.

-Su involucramiento con su esposa (o) e hijos les brinda mayor experiencia en el manejo de problemas personales y conflictos emocionales.

-La familia es más un recurso emocional que una tensión emocional; el amor y apoyo familiar ayuda a que el individuo afronte las demandas emocionales del trabajo.

-La persona que posee una familia tiene una visión diferente del trabajo, que la persona soltera.

Pines y Aronson (1988 citado en Pinelo, 2002) sostienen que mientras mejores sean las relaciones sociales, menor será el nivel de Burnout y mientras más sentimientos de soledad exista, el nivel incrementará.

2.7 TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN

No existe una estrategia simple y universal para prevenir o tratar el Síndrome de Burnout. La combinación de varias técnicas hace posible que los riesgos disminuyan y que el diagnóstico sea más rápido. Para evitar caer en este estado psicológico se utilizan técnicas de afrontamiento de estrés, de resolución de conflictos, de autocontrol y psicoterapia (Ortega, 2003).

Recompensar el trabajo, pero no utilizando de forma exclusiva el dinero, proporcionar todos los medios y recursos que la persona necesita para realizar sus tareas.

Las estrategias para la intervención deben contemplar tres niveles:

1.-Individual: Se recomienda realizar actividades extralaborales (deporte, cine, lectura, etc.) e intensificar las relaciones personales, familiares y sociales. Otras estrategias eficaces son olvidar los problemas laborales al acabar el trabajo, practicar técnicas de relajación, tomar pequeños descansos durante la jornada y marcarse objetivos reales y factibles de conseguir. En caso de que necesite ayuda profesional, es conveniente solicitarla.

2.-Grupal: Fomentar el apoyo interpersonal y fortalecer los vínculos sociales entre los compañeros, tanto en el aspecto emocional, como en el profesional.

3.-Organizacional: Desarrollo de programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización; reestructuración y rediseño del lugar de trabajo haciendo partícipes a los empleados; establecer objetivos claros a los trabajadores, aumentarles las recompensas, establecer líneas claras de autoridad y mejorar las redes de comunicación organizacional.

Conviene recordar que la mejor manera de evitar este Síndrome es cuidando el ambiente de trabajo. El trabajo en equipo evita cualquier problema. Es importante que el equipo tenga un buen líder que marque los objetivos y redefina el trabajo con cierta regularidad (Campaña contra el Síndrome de Burnout).

El líder puede contribuir a la prevención del Burnout a través de medidas como éstas:

- Una correcta elección del equipo de trabajo
- Los miembros del equipo tendrán la posibilidad de tomar decisiones y participarán activamente en el grupo aportando ideas, proponiendo cambios de estrategias, etc.
- El equipo se debe reunir periódicamente para cambiar impresiones y salir de situaciones difíciles (Ortega, 2003).

Es fundamental la motivación, para evitar la desilusión y los sentimientos de soledad y frustración.

En algunos casos, es necesario recurrir a un corto periodo de baja laboral e incluso prescribir a fármacos antidepresivos.

Como podemos observar el Síndrome de Burnout hace su aparición en los años 70's , teniendo como principales precursores a Herbert J. Freudenberger y Cristina Maslach, en donde observaron, en distintos contextos, la presencia de ciertas conductas, como era la desmotivación hacia el trabajo, pérdida progresiva de energía, depresión, conductas cínicas hacia sus compañeros de trabajo, ansiedad y a lo cual le dieron el nombre de Síndrome de Burnout, pero sólo sus investigación se basaban en la observación, motivo por el cual era necesario crear un instrumento que midiera dicho Síndrome y fue entonces cuando Cristina Maslach y Jackson crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI), siendo el instrumento más utilizado en el mundo para medir el Síndrome de Burnout y del cual aremos referencia en el siguiente capítulo .

CAPITULO III

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Toda actividad profesional lleva consigo una serie de estímulos estresantes que pueden provocar desadaptaciones en la salud de las personas y, por tanto, en el rendimiento profesional de las mismas. La relación entre las condiciones laborales producto de estrés y la aparición de trastornos de los trabajadores han generado numerosas investigaciones (Ferrando, 1992). Una de las posibles consecuencias del estrés laboral sería el síndrome de Burnout (quemado o quemazón profesional), caracterizado por sintomatología negativa física y/o psíquica, por pérdida de interés por la profesión y por repercusiones negativas en los usuarios (Ferrando, 1996).

Las profesiones asistenciales, aquellas que implican relaciones directas de trabajadores con otras personas que demandan su asistencia (sanidad, educación, justicia, servicios sociales, etc.), son especialmente sensibles a generar Burnout. Recordemos que en estas profesiones la interacción trabajadores-usuarios se centra en los problemas, físicos, psíquicos o sociales, de los últimos. Dado que la solución de dichos problemas no siempre es fácil, los trabajadores se encuentran muchas veces en situaciones conflictivas y/o frustrantes. Estas fuentes de estrés, al mantenerse en el tiempo, pueden dar lugar fácilmente al Síndrome de Burnout (quemazón profesional) (Maslach y Jackson 1986) y podrían tener repercusiones muy negativas tanto en los trabajadores como en los usuarios (Ferrando, 1996).

Por todo lo que acabamos de comentar, el estudio del hecho de estar quemado profesionalmente ha sido objeto de interés por parte de numerosos responsables de profesiones asistenciales en el campo de la salud, educación, justicia u otros servicios sociales. Posiblemente, el instrumento más utilizado en todo el mundo para medir el síndrome que nos interesa es el << Maslach Burnout Inventory (MBI)>>, en su escala de frecuencia (Ferrando, 1996).

3.1 ANTECEDENTES.

En un principio, las concepciones iniciales del Burnout estaban sustentadas únicamente en la observación clínica. Con el paso del tiempo, la investigación en este tema ha ido en aumento, con lo que se van desafiando las primeras hipótesis, midiendo y cuantificando el proceso del Burnout haciendo necesario la creación de instrumentos que lo midan o evalúen (Pinelo, 2002).

Este síndrome ha sido estudiado con gran interés por innumerables autores desde principios de la década de los ochenta. Y una buena parte de ellos ha utilizado como instrumento de medición el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Maslach y Jackson (1981). Este instrumento supone el Burnout como un constructo tridimensional constituido por la sensación de agotamiento emocional, una actitud de desinterés por las personas en el trato profesional y un sentimiento de improductividad o falta de logros en el desempeño profesional. El instrumento utiliza dos escalas de medición: una de intensidad y otra de frecuencia (Tevni Grajales, 2001).

MASLACH BURNOUT INVENTORY o MBI (Maslach & Jackson 1982)

El MBI está diseñado para medir Burnout en profesionales de servicios asistenciales y actualmente es el indicador de Burnout más usado en estudios con individuos que se dedican **“al trabajo con gente”** (Pines & Aronson, 1988, citado en Pinelo, 2002).

El desarrollo del MBI fue basado en la necesidad de crear un instrumento que evaluara la experiencia del Burnout, en diferentes trabajadores de servicio a la gente. Las primeras investigaciones fueron de tipo exploratorio, basándose en entrevistas, encuestas y observaciones, encontrando un patrón consistente que los llevo al postulado del Síndrome de Burnout y a la creación de un instrumento para medirlo. Maslach, con la intención de crear un test sistemático basado en sus ideas, junto con Jackson desarrollaron una escala de medida estandarizada para evaluar el Burnout (Pinelo, 2002).

La investigación para el desarrollo del MBI fue tomada de una base multicultural, administrándose en distintos idiomas; algunos países fueron Canadá (inglés) Holanda (holandés) y Finlandia (finlandés) (Pinelo, 2002).

La estructura del MBI fue probada con base en un análisis de factores confirmatorios usando LISREL; con cada una de las muestras originales, empezando con una versión de 28 reactivos de la escala. El análisis identificó 24 reactivos que cumplieron el criterio requerido de asimetría y curtosis (-2.00) y frecuencia de reactivos no contestados (-3.00%).

Un análisis de regresión factorial que redujeron el número de reactivos a 16, concluyendo que el factor estructural era invariable entre los países. (Pinelo, 2002).

El primer MBI consistió en 47 reactivos que fueron aplicados a 602 sujetos de diversas ocupaciones de salud y servicio, posteriormente los reactivos se redujeron a 25 reactivos obteniendo 4 áreas fundamentales del síndrome de las cuales un área no fue válida y confiable. El instrumento original consta de 22 enunciados el cual esta dividido en tres subescalas (Pinelo, 2002).

3.2 SUBESCALAS

3.2.1 *Agotamiento emocional:*

Comienza cuando el profesional se involucra demasiado emocionalmente, se sobrecarga de trabajo y se siente abrumado por las demandas emocionales impuestas por otras personas. La respuesta a esta situación es el agotamiento, disgusto por las tareas que se deben realizar dentro del trabajo, la persona se siente desgastada físicamente, sin energía para afrontar otro día y siente que ya no puede dar más de sí mismo (física y emocionalmente) (Pinelo, 2002). En esta primera fase es posible observar cierto sentimiento de indefensión por haber intentado activamente modificar situaciones, relaciones y formas de proceder sin ningún resultado positivo.

Consta de 9 preguntas, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, los reactivos que lo integran son 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 (Capilla, 2000).

3.2.2 *Despersonalización:*

Por despersonalización también se entiende deshumanización (Cordes y Dougherty, 1993, citado en Rivera, 1997), ya que el sujeto se encuentra afectado por este componente del Burnout, contempla a los beneficiarios de sus servicios como objetos y no como personas. Se considera el núcleo del Burnout y la consecuencia del fracaso en la fase anterior, al ser una respuesta defensiva frente al cansancio emocional que ayuda a evitar el aumento de los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. Se caracteriza por falta de interés, objetivación, burla hacia las personas a quienes brinda un servicio o atención, falta de una actitud empática e incluso los culpabiliza de sus propios males. El uso de un lenguaje abstracto, técnico y frío, así como el recurrir a mecanismos de defensa denominados "intelectualización y racionalización" son otros de los síntomas visibles en el comportamiento (Rivera, 1997). El profesional se puede volver cínico, burlón también puede ignorar las demandas de los pacientes y brindar una insuficiente o nula ayuda, cuidado o servicio solicitado.

Esta formado por 5 items, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento (Capilla, 2000). Los items que lo componen son: 5,10,11,15 y 22.

3.2.3 *Realización Personal:*

Esta tercera fase del proceso consiste en la pérdida de motivación e interés por el propio trabajo, ideas de incompetencia personal para su ejecución, la sensación de que en el plano institucional y personal es imposible lograr cambios y mejoras y, finalmente, la aparición de pensamiento de posible cambio de trabajo, o al menos de institución donde ejerce (Rivera, 1997). El trabajador se muestra incapaz para mantener una debida productividad, se aísla al evitar las relaciones interpersonales y profesionales y posee una pobre autoestima en relación con su labor y alcance. El individuo comienza a dudar de su capacidad y habilidad para ayudar a sus pacientes y relacionarse con ellos presentándose sentimientos de frustración y depresión. La pérdida de ilusión con respecto a la actividad que se desempeña y de idealismos en su ejecución, acompaña esta tercera fase del proceso.

Se compone de 8 reactivos, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Los reactivos que lo integran son el 4,7,9,12.17.18.19 y 21.

Con respecto a las características psicométricas del cuestionario Maslach Burnout Inventory se han llevado a cabo numerosos estudios para determinar su validez en distintos contextos y grupos de trabajadores; pero con respecto a su confiabilidad es poco lo que se ha investigado, y sobre todo en México.

Algunas de las investigaciones realizadas del MBI como instrumento que mide el Síndrome de Burnout o del Trabajador Quemado son:

Identificar en ellos los dos factores correspondientes al "agotamiento emocional" y la "despersonalización".

María Teresa Torras Bernáldez (2002) llevó a cabo una investigación de la importancia de la detección del Síndrome de Burnout en la asistencia primaria en Barcelona, España. La muestra seleccionada fue el personal sanitario del centro de salud, con un total de 22

profesionales a los que se les aplicó el Test MBI. El 83.33% de médicos y un 10.00% de las enfermeras presentaban cifras altas relativas al cansancio emocional, un 16.66% y un 20.00% respectivamente se acercaba a la de despersonalización. Por otra parte un 100% y un 90.00% (médicos y enfermeras) mostraba una gran realización personal en el trabajo (Torras, 2001-2002).

Javier Barría Muñoz, Lic. En Psicología, llevó a cabo un estudio en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile, en junio del 2002, en donde obtuvo un análisis de consistencia mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach. En esta investigación fueron eliminados los ítems 12 y 18 de la subescala de Logro Personal; así la escala quedó compuesta por 20 ítems de la escala original. El coeficiente estandarizado para los 20 elementos del MBI seleccionados fue .74 lo cual indica un buen nivel de consistencia interna (Barría, 2002).

Enrique J. Garcés de Los Fayos Ruíz obtuvo una fiabilidad del MBI de 0.87 para la escala de Agotamiento Emocional, 0.76 para la de Realización Personal y 0.73 para la de Despersonalización. Posteriormente Maslach y Jackson (1986) hallan unos índices de 0.90 para la de Agotamiento Emocional, 0.71 para Realización Personal y 0.79 para Despersonalización. Por lo que se refiere a la consistencia interna para todos los ítems, en 1981 encuentran un índice de 0.76, pasando a 0.80 en la versión de 1986 (citado en Garcés de Los Fayos Ruíz).

En México hasta el momento no es mucho lo que se ha investigado y se sabe del Síndrome de Burnout y sobre todo del instrumento que lo mide el Maslach Burnout Inventory en población mexicana, para conocer si este instrumento es Confiable para diagnosticar la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en trabajadores mexicanos, ya que la mayoría de las investigaciones han sido con población extranjera. Debido a que se cuenta con poca información respecto a los niveles de confiabilidad del instrumento, se lleva a cabo la obtención de la misma en una muestra de trabajadores mexicanos pertenecientes al D.F. administrado a maestros de secundaria, enfermeras, policías y cajeras, todos trabajadores del sector público. Ocupando 50 sujetos por cada muestra.

Para llevar a cabo la Confiabilidad del Cuestionario Maslach Burnout Inventory, es necesario conocer los procesos estadísticos a los que se debe de someter una prueba o instrumento para saber si esta cumple con los estándares requeridos y poder ser aplicada a la población en estudio o para la población para la cual fue creada.

CAPITULO IV

CONFIABILIDAD

Para que los datos obtenidos con diferentes tipos de instrumentos de medición puedan usarse en situaciones prácticas, éstos deben satisfacer ciertas condiciones. Primero, el instrumento de medida que se usa en un caso y con unos propósitos dados debe realmente medir el rasgo que se intenta medir. Segundo, el instrumento debe dar medidas confiables, de manera que se obtenga los mismos resultados al volver a medir el rasgo, bajo condiciones similares del objeto o individuos en cuestión. Los datos deben ser confiables desde dos puntos de vista: deben ser significativos y reproducibles (Magnusson, 1983).

Para que una prueba sea considerada como adecuada desde el punto de vista psicométrico, debe de poseer dos características importantes, las cuales son confiabilidad y validez. Por confiables se entiende la constancia con la que la prueba mide lo que debe medir y sus medidas deben ser consistentes; y la validez es la exactitud con la que la prueba mide lo que tiene que medir (García, 1998).

La confiabilidad se ocupa de determinar el grado de inconsistencia en las calificaciones que pueda atribuir a errores al azar o no sistemático.

El interés de este trabajo es obtener la confiabilidad del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores mexicanos.

4.1 DEFINICION DE CONFIABILIDAD

El término de Confiabilidad significa básicamente consistencia. La confiabilidad de una prueba es la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se les aplica la misma prueba o una forma equivalente (Anastasi & Urbina 1998).

En términos estadísticos se define la confiabilidad de un test con relación a que un puntaje obtenido por un individuo a través de la medición con un test específico está conformada por un puntaje verdadero y un puntaje error, definido este último como debido a factores fortuitos o no afines con el propósito del test (Anastasi, 1976).

De acuerdo con Pichot (1989) "la confiabilidad es la cualidad que hace que una misma prueba aplicada dos veces seguidas al mismo sujeto, proporcione resultados idénticos".

Anastasi (1976) menciona que "la confiabilidad de un test se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por los mismos individuos cuando son examinados por el mismo test en diferentes ocasiones, con conjuntos distintos de elementos equivalentes o bajo otras condiciones variables de examen.

La confiabilidad puede definirse como la ausencia relativa de errores de medición en un instrumento (Duran, 1995 citado en Burgoa, 2002).

Podemos concluir que la confiabilidad de un test se refiere a la consistencia de los puntajes obtenidos por los mismos individuos en distintas ocasiones o con diferentes conjuntos de ítems equivalentes.

La confiabilidad de las pruebas psicológicas es un aspecto vital para la predicción psicológica, por lo que si no se cuenta con un instrumento de medición confiable, no se puede predecir la conducta futura con base en los resultados de una prueba que se administra en el presente. El grado de confiabilidad que tiene una prueba psicológica determina su utilidad como instrumento de medición (Burgoa, 2002).

La importancia de la confiabilidad, radica en indicar hasta que punto puede atribuirse errores de medida a las diferencias individuales en las puntuaciones del test y hasta que punto cabe atribuirlos a diferencias verdaderas de las características que se someten a consideración (Anastasi, 1968).

La medición de estos atributos, habilidades, características o rasgos que generalmente se intenta medir se hace a través de la expresión conductual externa y observable.

La confiabilidad depende del grado en que estas mediciones sean repetibles por el mismo individuo con diferentes medidas de un atributo. Por ejemplo cuando los investigadores realizan diferentes mediciones del objeto bajo una circunstancia particular, con el mismo instrumento o con diferentes, los resultados no son exactamente repetibles. Así, la ciencia esta limitada tanto por la confiabilidad de los instrumentos de medición como por la confiabilidad de los científicos que los usan (Nunnally, 1987).

Al realizar diversas mediciones sobre un mismo atributo, es muy probable que se comentan errores entre una y otra medición, por lo que estas pueden no ser exactas o verse alteradas. Cuando se miden atributos psicológicos, nos encontramos con que muchos de éstos no son estables y en ocasiones aunque se utilice el mismo instrumento en distintas ocasiones las puntuaciones obtenidas de un mismo sujeto pueden variar, por tal motivo, es importante determinar si las variaciones en las puntuaciones de los sujetos se debe a un cambio real en el atributo medido o a un error cometido durante el proceso de selección (Burgoa, 2002).

La teoría psicometrica contempla el estudio del error de medición al calcular la confiabilidad de una prueba o test. Se considera error de medición, a todas aquellas condiciones ajenas o imprevistas que se presentan durante el proceso de medición y que no fueron contempladas cuando se diseño la prueba o test psicométrico. El error de medición tiende a atenuar las correlaciones, es decir, las vuelve más próximas a cero (Burgoa, 2002).

Error sistemático: a partir de errores susceptibles de corrección porque son identificables y se deben al creador de la prueba o al usuario más que al instrumento.

Error al Azar: a partir de errores que se encuentran incorporados al instrumento y son difíciles de evitar.

La Confiabilidad puede ser expresada en términos numéricos por medio de un coeficiente de confiabilidad. El coeficiente de confiabilidad se refiere al índice de confianza, es decir, es una proporción que indica la razón entre la varianza de la puntuación verdadera en una prueba y la varianza total (Burgoa, 2002).

Los valores que puede tomar este coeficiente van del cero al uno, por lo tanto un instrumento de medida será más confiable en la medida que sea sensible a los factores debidos al azar y su coeficiente se acerque o sea igual a uno.

Como se señaló antes, la confiabilidad está influenciada por los cambios no sistemáticos que tienen efectos diferentes en los distintos sujetos, estos factores no sistemáticos influyen en la varianza de error de la prueba y por lo tanto en su confiabilidad (Burgoa, 2002).

4.2 ASPECTOS DE LA CONFIABILIDAD

Como citamos en párrafos anteriores uno de los criterios que se consideran para saber que un instrumento es objetivo es la confiabilidad, término que varios autores utilizan de manera muy similar.

La confiabilidad podría entenderse como la congruencia (las variables y sus indicadores deberán medir la misma cosa), precisión (uno mismo deberá reproducir varias veces la investigación y deberá obtener los mismos resultados), objetividad (varios experimentadores deberán realizar la misma investigación y llegar a las mismas conclusiones) y constancia (la forma de medición del objeto no debe de alterar los resultados) de una investigación (Burgoa, 2002).

Ahora bien, tenemos tres cuestiones que son importantes: el mismo sujeto, las diferentes circunstancias y los resultados que deben ser aproximadamente iguales.

Es obvio que si se aplica una misma prueba psicológica objetiva, es decir, una prueba de inteligencia, a diferentes personas, obtengan puntajes diferentes, debido a que todas las personas tienen diferentes características, y no tienen la misma inteligencia. Se espera que cuando se le aplica la misma prueba a la misma persona en diferentes circunstancias, nos de aproximadamente el mismo puntaje (Burgoa, 2002).

Por lo tanto la confiabilidad se determina aplicando la prueba psicológica a la misma persona, y no a diferentes personas.

Con respecto a las diferentes circunstancias en que se aplica la prueba a la misma persona pueden ser varias: en diferentes instantes de tiempo, con diferentes administradores del test, con diferentes evaluadores de los resultados, en diferentes ambientes físicos, etc. **Si a pesar de todas estas condiciones diferentes, un mismo sujeto obtiene más o menos un mismo puntaje, el test resulta altamente confiable** (Burgoa, 2002).

Por supuesto cuando se administra un test, se debe de hacer de determinada forma y debe de aplicarse el test en un ambiente adecuado, para que no influya de forma determinante sobre el puntaje.

En lo que se refiere a los resultados, no se puede esperar que los resultados sean exactamente iguales, siempre habrá una varianza (variación) en los resultados. El problema es decidir si esa variación es lo suficientemente pequeña como para decidir que el test es confiable o si por lo contrario refleja un problema de confiabilidad, es decir, es lo suficientemente grande como para declararla no confiable (Cazau, 1995 citado en Burgoa, 2002). De acuerdo con Anastasi, "toda medida de confiabilidad de un instrumento de medición denota que proporción de la varianza total en los puntajes es varianza de error" (Anastasi, 1976).

Los valores que puede asumir una correlación van desde -1 hasta $+1$, cuando el valor obtenido de la correlación es positivo se dice que se ha encontrado una correlación positiva, y cuando el valor es negativo la correlación se denomina negativa. Cuando el valor del coeficiente se acerca a $+1$ ó -1 se considera que la correlación alta.

4.3 ESTIMACIONES DE CONFIABILIDAD

Se supone que muchas características psicológicas son relativamente estables en el tiempo; los resultados de la medición de esas características no variarán mucho a través del tiempo. Por consiguiente, una medida posible de confiabilidad es la correlación entre medidas repetidas (o sea, entre una prueba y una reaplicación). Esa estimación se denomina **coeficiente de estabilidad**.

Un segundo tipo de estimación de confiabilidad se refiere a la consistencia sobre las formas de una prueba. Esta medida se denomina **coeficiente de equivalencia**. Podríamos combinar también esos dos procedimientos mediante la administración de formas equivalentes dando un intervalo en el tiempo. Una estimación de confiabilidad obtenida de este modo se denominará **coeficiente de equivalencia y estabilidad** (Brown, 1980).

Otro modo de estimación de la confiabilidad se enfoca en la consistencia de la ejecución a través de los reactivos que constituyen la prueba, considerando la adecuada elección de los reactivos que la forman y proporciona el coeficiente de **consistencia interna**. Cuando uno de estos presenta una varianza de error distinta (Anastasi, 1982).

4.3.1 CONSISTENCIA INTERNA

Se puede establecer la confiabilidad de una prueba psicológica dividiéndola en dos partes equivalentes aleatorias (equivalentes en grado de dificultad) o dividirse en base a los reactivos ya sea pares o nones y asignando un puntaje a cada parte. Si ambos puntajes son muy similares para un mismo sujeto, el test no solo tiene confiabilidad sino consistencia interna (Burgoa, 2002).

Una de las formas más comunes para dividir la prueba es separar los reactivos pares e impares y obtener una calificación sumando todos los reactivos pares y otra con los reactivos impares, en esta división se debe tener en cuenta que los reactivos pares e impares sean similares en el grado de dificultad. Posteriormente, para obtener la

confiabilidad de la prueba estas dos puntuaciones se correlacionan y se obtiene un coeficiente de consistencia interna, se le llama así puesto que sólo emplea una forma de la prueba. Este método proporciona sólo la confiabilidad de la mitad de la prueba, pero entre mayor sea el número de reactivos o ítems que contiene el instrumento mayor será la confiabilidad (Burgoa, 2002).

Al dividir la prueba en mitades equivalentes se obtienen dos puntuaciones de cada persona, esto nos proporciona una medida de la consistencia del contenido muestreado (Anastasi & Urbina, 1998).

Coeficiente de consistencia interna = división en dos mitades, fórmulas de Kuder Richardson (K-R) ó Spearman Brown = confiabilidad del test (Cortada, 2000).

4.3.2 CONFIABILIDAD POR MITADES

Se obtiene un estimado de la confiabilidad por mitades al correlacionar los pares de puntuaciones obtenidas de mitades equivalentes de una prueba aplicada solo una vez a una muestra representativa de examinados. La lógica de la confiabilidad por mitades es sencilla, si las puntuaciones de las dos mitades de la prueba, obtenida de una sola aplicación, muestra una fuerte correlación, entonces las puntuaciones de las dos pruebas completas, obtenidas en dos aplicaciones independientes, también deberían revelar una fuerte correlación (Garrett, 1971).

4.3.3 EQUIVALENCIA

Se puede establecer la confiabilidad de una prueba administrándola en diferentes momento al mismo sujeto, pero tomando la precaución de que la prueba no sea diferente en cuanto a los contenidos aunque equivalente en cuanto a la forma (Cazau, 1991). Para estimar la confiabilidad se correlacionan las calificaciones obtenidas en las dos formas y el resultado de está se denomina coeficiente de equivalencia.

El grado de la relación entre varias formas de una prueba puede evaluarse por medio de un coeficiente de confiabilidad de formas alternas o equivalentes.

Este método permite además conocer la magnitud del error de medida debido al muestreo de contenido.

4.3.4 ESTABILIDAD TEMPORAL

El coeficiente de Estabilidad, se refiere a que aparentemente las características psicológicas son estables a través del tiempo, los resultados no variarían mucho entre una aplicación y otra. Así una medida posible de confiabilidad es la correlación entre medidas repetidas.

Para determinar si un instrumento mide en forma consistente en distintas ocasiones, se determina un coeficiente de test-retest. Este se obtiene al correlacionar las calificaciones que obtiene un grupo de personas en una aplicación de la prueba y en una aplicación posterior de la misma prueba. El coeficiente de confiabilidad que se obtiene con este método se denomina coeficiente de estabilidad temporal.

El procedimiento de Test-retest toma en cuenta los errores de medida que resultan de las diferencias en las condiciones asociadas con las dos ocasiones en que se aplica el instrumento. Debido a que en ambas situaciones se aplica la misma prueba, los errores que se deben a distintas muestras de reactivos de prueba no se reflejan en el coeficiente test-retest (Burgoa, 2002).

Las diferencias entre las condiciones de aplicación, es probable que sean mayores después de un intervalo de tiempo prolongado que uno breve. Cuando el intervalo entre una prueba inicial y la segunda es breve el coeficiente de confiabilidad tiende a ser mayor, que cuando el intervalo es mayor (Aiken, 1996).

Coeficiente de estabilidad = $\text{test-retest} = \text{confiabilidad del examinado}$ (Cortada, 2000).

4.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CONFIABILIDAD

Existen diversos factores que influyen en la confiabilidad. Estas fuentes de error son: el rango de calificaciones, longitud de la prueba, dificultad de la prueba, velocidad (Burgoa, 2002).

El rango de distribución de las calificaciones: los coeficientes de confiabilidad como de todos los coeficientes de correlación, se ven afectados por el rango de distribución de las calificaciones, es decir, al disminuir la variabilidad (grado de expansión, o desviación de un grupo de calificaciones alrededor de su valor promedio) el coeficiente de correlación también disminuye, al aumentar la variabilidad (cuando las calificaciones se hacen más heterogéneas) el coeficiente se incrementa (Brown, 1980).

La longitud de la prueba influye, al agregar más reactivos, asegurándose que son igualmente confiables, se incrementará la confiabilidad de la prueba. El efecto al aumento de longitud de la prueba se puede determinar mediante la fórmula de Spearman-Brown (García, 1998).

La dificultad de la prueba: la relación de la dificultad de la prueba si es muy difícil o muy fácil para un grupo, el rango de calificaciones se estrechará y se reducirá la confiabilidad. Siempre que se reduce el rango de calificaciones, disminuirá también la confiabilidad. Para elevarla, el nivel de dificultad de una prueba debe de ser tal que produzca la distribución más amplia posible de calificaciones (Brown, 1980).

Cuando una persona responde al azar, no se puede atribuir ninguna confianza a sus calificaciones. Si hay muchas personas que tratan de adivinar o responder al azar, las diferencias de una prueba a otra deberán de atribuirse principalmente a factores de error distribuidos al azar y en ese caso el coeficiente de confiabilidad se acercará a cero (García, 1998).

Por último la velocidad es otro factor que puede influir en la confiabilidad. La velocidad no se toma en cuenta cuando es uno de los factores más importantes en la ejecución de la prueba y esto se da en la confiabilidad por mitades, debido a que la velocidad desempeña un papel importante en la determinación de las calificaciones de la prueba (Brown, 1980).

4.5 INTERPRETACION DE LA CONFIABILIDAD

Para interpretar la confiabilidad es necesario tomar en cuenta varias consideraciones que son:

La confiabilidad de una prueba estimada con una técnica, en una situación y con una muestra específica, no será la misma estimación obtenida con una técnica diferente, es decir, se debe de interpretar siempre un coeficiente de confiabilidad específico y no hacer afirmaciones sobre la confiabilidad de la prueba (Burgoa, 2002).

Un coeficiente de confiabilidad es sólo una estimación de la magnitud de la inconsistencia en las calificaciones de la prueba, no indica, excepto de manera directa, las causas de esa falta de inconsistencia y por último la confiabilidad no es el todo y el fin de la medición psicológica, es una etapa en le camino hacia una meta. A menos que los resultados de la prueba sean consistentes, no se podrán relacionar con otras variables con algún grado de confianza (Brown, 1980).

Tomándose en cuenta estas consideraciones, existen tres consideraciones para interpretar la confiabilidad:

1.-La correlación entre las calificaciones obtenidas y las verdaderas (reales): se interpreta en términos de la proporción de la variancia en las calificaciones obtenidas, las cuales representan la variación de las calificaciones reales. El coeficiente de confiabilidad nos indica que la proporción de la variancia en las calificaciones obtenidas, se debe a las diferencias en las calificaciones reales y que esa proporción es el error de medición (Brown, 1980).

2.-Confiabilidad comparada: un segundo método de interpretación es el de usar la confiabilidad de pruebas existentes como guía o estándar mínimo. Puesto que muchas medidas de aptitudes, rendimiento y habilidad tienen confiabilidad de 0.90 o más (a veces hasta de 0.95), se debe esperar que las pruebas psicológicas en esa área tenga, al menos ese grado de confiabilidad. Las medidas de personalidad, intereses, valores y otras

características medidas menos objetivamente, suelen tener confiabilidad de 0.80 a 0.85 o más al menos en períodos de tiempo breves. Así pues, desde el punto de vista pragmático, la confiabilidad de cualquier prueba psicológica se debe comparar con las confiabilidades alcanzadas mediante pruebas similares.

3.-Errores en las calificaciones individuales: se refiere a cuanto se puede cambiar la calificación de una prueba al volvérsela a aplicar a la misma persona. En las pruebas normalmente el coeficiente de confiabilidad es menor a 1, por lo que cambia la clasificación dentro de las pruebas, si una prueba no tuviera errores, es decir, su coeficiente de confiabilidad fuera de 1; entonces todas las personas mantendrían la misma posición relativa en la aplicación (Burgoa, 2002).

La magnitud del error de medición es proporcional a la confiabilidad de la prueba. Cuando más alto sea la confiabilidad, menos cambios habrá en las posiciones relativas (Brown, 1980).

El error en las calificaciones individuales es la cantidad de variabilidad o error que se espera en las calificaciones de un individuo en una medición al replicar una prueba, la diferencia entre los resultados obtenidos de la prueba en cada reaplicación, se obtiene por medio del error estándar de medición. Podemos esperar que en algunas ocasiones las calificaciones obtenidas serán más altas que las verdaderas, en otras palabras, las calificaciones reales excederán a las obtenidas y a veces las dos serán iguales. Para obtenerlo se debe calcular la media y la desviación estándar de la distribución de sus calificaciones obtenidas, siendo la media la calificación real del individuo y la desviación estándar el índice de la magnitud de los errores de medición. Se puede realizar una estimulación de la variancia de error, utilizando el nivel de ejecución de un grupo de sujetos en dos aplicaciones de la misma prueba psicológica como sustitución de mediciones repetidas del mismo individuo.

La desviación estándar de esta distribución es el error estándar de medición. Por lo que el error estándar de medición es una desviación estándar se puede interpretar como cualquier otra desviación estándar (Magnusson, 1967).

El error estándar de medición tiene como función obligarnos a considerar los resultados de las pruebas psicológicas como rangos y no como puntos exactos, debido a que el coeficiente de confiabilidad nunca es igual a 1 (Burgoa, 2002).

El rango de valores que abarca a las calificaciones reales se denomina intervalo de confianza y los límites del intervalo se denomina límites de confianza, ambos tiene un nivel de probabilidad e indican la diferencia de resultados o variabilidad que se puede esperar en la reaplicación y el rango dentro del que caerán probablemente la calificación verdadera (Anastasi & Urbina, 1998).

4.6 LA HOMOGENEDAD

La homogeneidad se define como la consistencia en la ejecución en todos los reactivos de una prueba psicológica, por lo que una prueba homogénea nos permite predecir cómo una persona al responder un reactivo la hará con otros (Brown, 1980).

El concepto de homogeneidad es explicado por la teoría de dominio, la cuál dice que asociado a cada rasgo, hay un universo hipotético de reactivos que lo miden, por lo que para la construcción de una prueba se hace un muestreo al azar de reactivos tomados de ese dominio. Dicho en otras palabras la confiabilidad de un reactivo se puede expresar en función de la intercorrelación promedio entre ese reactivo y todos los demás del dominio (Nunnally, 1967).

Las medidas de homogeneidad son índices de la consistencia interna de una prueba psicológica, debido a que indica el grado en el que los reactivos de la prueba se intercorrelacionan. Hace hincapié sobre la estructura interna, sobre todo en las relaciones entre los reactivos que constituyen la prueba psicológica, siendo más homogénea cuando la correlación promedio interactiva es alta, es decir, cuando los reactivos tienen a medir el mismo rasgo (Burgoa, 2002).

El coeficiente alfa de Cronbach es una medida conocida de homogeneidad, esta se puede interpretar como la correlación promedio entre una y otra prueba psicológica de la misma longitud, tomadas de un mismo dominio (Burgoa, 2002).

También la Fórmula Kuder Richardson 20, se utiliza pero de forma especial del coeficiente alfa, cuando se califican los reactivos en forma dicotómica. Cuando los reactivos de una prueba psicológica son heterogéneos, el valor del índice de Kuder Richardson, será más bajo, la fórmula no es tampoco apropiada para las pruebas de velocidad (Burgoa, 2002).

Existen otros índices de homogeneidad, tales como el análisis factorial, que es una técnica estadística para determinar el número mínimo de factores que se necesitan para explicar las intercorrelaciones entre un grupo de variables (Burgoa, 2002).

La confiabilidad de Hoyt es para determinar si una prueba tiene consistencia interna y se prorratea la variancia total en un conjunto de calificaciones de pruebas sobre tres fuentes: diferencias entre las personas, entre los reactivos y las debidas a la interacción entre las personas y los reactivos (Brown, 1980).

Una vez conociendo las distintas maneras por las cuales podemos llegar a obtener la Confiabilidad de la prueba, de acuerdo a las características del instrumento y de la población, se procedió a llevar acabo el análisis correspondiente para obtener la Confiabilidad del Maslach Burnout Inventory y saber si es una prueba que pueda ser aplicada para el tipo de población que se utilizó en está investigación.

CAPITULO V

METODOLOGIA

5.1 PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

Continuamente se observa que en los trabajos o profesiones que mantienen una relación constante y directa con otras personas, se presentan situaciones de indiferencia, de desgaste tanto físico, como emocional y muestras de desinterés por su trabajo o labor, situaciones que molestan o afectan a las personas que les reciben el servicio o atención, pero sobre todo enferma a quienes prestan el servicio.

Está investigación surge de la necesidad de saber qué tan confiable resulta el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, para diagnosticar la manifestación del Síndrome de Burnout, evaluado a una muestra de trabajadores mexicanos del sector público (policías, maestros de secundaria, enfermeras y cajeras) pertenecientes al Distrito Federal y que tengan una relación constante y directa con otras personas.

5.2 OBJETIVO

Establecer si el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), es un instrumento que nos permita obtener resultados consistentes siempre que sea aplicado bajo las mismas condiciones en población mexicana.

5.3 VARIABLES

Variable Independiente

Trabajadores mexicanos.

Variable Dependiente

Síndrome de Burnout.

Confiabilidad.

DEFINICION CONCEPTUAL DE VARIABLES

Variable Independiente

Trabajador mexicano: Persona que desempeña algún actividad, oficio o profesión, ocupando el esfuerzo corporal o mental para un fin determinado.

Variable Dependiente

Resultados obtenidos del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) : Son los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

Confiabilidad.- La confiabilidad de una prueba se refiere a la coherencia de los puntajes obtenidos por los mismos individuos en distintas ocasiones o con diferentes conjuntos de ítem equivalentes.

DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable Independiente

Trabajadores mexicanos del sector público (policías, maestros de secundaria, enfermeras y cajeras) que mantengan una relación constante y directa con otras personas.

Variable Dependiente

Síndrome de Burnout medido a través del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) en sus tres diferentes subescalas: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP).

5.4 POBLACIÓN

Sujetos cuyo trabajo tenga una constante y directa relación con otras personas, tomando en cuenta el nivel de escolaridad el cual será a partir de secundaria hasta profesional; edad, con un rango de 20 a 40 años, estado civil indistinto y sexo ambos, los cuales laboran en el sector público.

5.5 MUESTREO

El muestreo fue no probabilístico por cuotas hasta cubrir un total de 200 sujetos cuyo trabajo tenga una constante y directa relación con otras personas.

(50 policías, 50 maestros de secundaria, 50 enfermeras y 50 cajeras)

5.6 TIPO DE ESTUDIO

Se trató de un estudio de campo transeccional, ya que se obtuvieron los datos en una sola ocasión.

5.7 DISEÑO

El diseño utilizado en este trabajo fue de tipo no experimental ex post facto debido a que la estabilidad de las variables permiten conclusiones sobre los datos obtenidos en un sólo momento y sólo es aplicable a esta investigación.

5.8 INSTRUMENTO

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

El cuestionario MBI mide el desgaste profesional. Se complementa en 10-15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Se trata de un cuestionario constituido por 22 preguntas en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes o usuarios.

(Ver anexo 1)

Cuestionario Sociodemográfico.

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información para efectos de la investigación, los datos que proporcionen son de importancia y totalmente confidenciales. (nombre, edad, escolaridad, estado civil, puesto, año de antigüedad, etc.) (Ver anexo2).

5.9 PROCEDIMIENTO

Se solicitó la autorización de las instancias en donde laboran los sujetos a los cuales se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Anexo 1) y un cuestionario Sociodemográfico (Anexo 2), simultáneamente.

Posteriormente se solicitó un espacio donde se trató de mantener las condiciones óptimas para la aplicación, tales como: buena iluminación, mínimo ruido, ventilación, eliminación de estímulos distractores, además de mobiliario adecuado como sillas y mesas.

Después se presentaron los aplicadores y se procedió a darles las instrucciones correspondientes:

“A continuación se les entregará un cuestionario que consta de 22 preguntas (Cuestionario Maslach Burnout Inventory. Anexo 1), así como de un cuestionario Sociodemográfico (Anexo 2), contesten lo más sinceramente posible. Se les proporcionó un lápiz, y se les comentó que si tenían alguna duda en el transcurso de la aplicación no la consultaran y los datos que nos proporcionen serán totalmente confidenciales y de gran ayuda para nosotros gracias por su colaboración”.

Cuando terminó la aplicación se les recogieron los cuestionarios y se les dio las gracias por su colaboración. Después se procedió a calificar los cuestionarios y se tabularon los datos obtenidos en el programa SPSS para ser tratados estadísticamente.

RESULTADOS

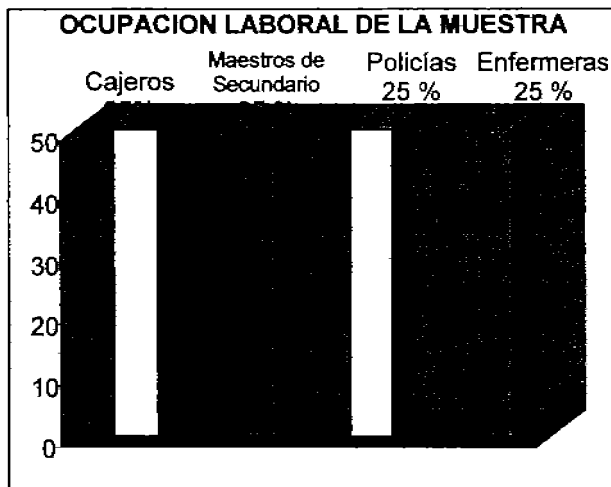
Contando con el total de cuestionarios (200) se procedió a descargar los datos en el programa SPSS versión 11, con el cual se llevó a cabo el análisis estadístico.

TABLA 1

OCUPACIÓN LABORAL DE LA MUESTRA		
	Frecuencia	Porcentaje
Cajeros	50	25.0
Maestros de Secundaria	50	25.0
Policías	50	25.0
Enfermeras	50	25.0
Total	200	100.0

TABLA 1 OCUPACIÓN LABORAL DE LA MUESTRA

La muestra estuvo constituida por 200 sujetos, del total de la muestra 50 cajeros (25%), 50 maestros de secundaria (25%), 50 policía (25%) y 50 enfermeras (25%), todos trabajadores del sector público en el distrito federal.



GRAFICA 1 OCUPACIÓN LABORAL DE LA MUESTRA

TABLA 2

GENERO DE LA MUESTRA		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	153	76.5
Masculino	47	23.5
Total	200	100.0

TABLA 2 GENERO DE LA MUESTRA

De acuerdo con los datos obtenidos de la muestra el 76.5% son mujeres y el 23.5% hombres.



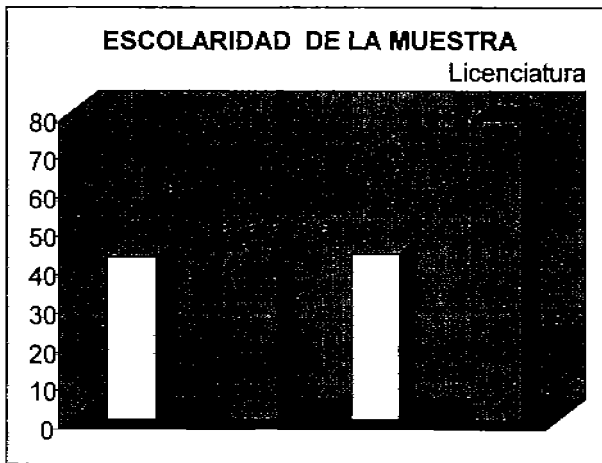
GRAFICA 2 GENERO DE LA MUESTRA

TABLA 3

NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LA MUESTRA		
	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	42	21.0
Preparatoria	37	18.5
Carrera técnica	43	21.5
Licenciatura	78	39.0
Total	200	100.0

TABLA 3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LA MUESTRA

El nivel de escolaridad el porcentaje mayor fue de 39.0% en licenciatura, y el menor fue de 18.5% en preparatoria y en igual porcentaje de 21.0% secundaria y carrera técnica.



GRAFICA 3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LA MUESTRA

TABLA 4

HORARIO DE TRABAJO DE LA MUESTRA		
	Frecuencia	Porcentaje
Matutino	116	58.0
Vespertino	36	18.0
Nocturno	3	1.5
Mixto	45	22.5
Total	200	100.0

TABLA 4 HORARIO DE TRABAJO DE LA MUESTRA

El horario de trabajo con mayor porcentaje fue el horario matutino con un 58.0%.



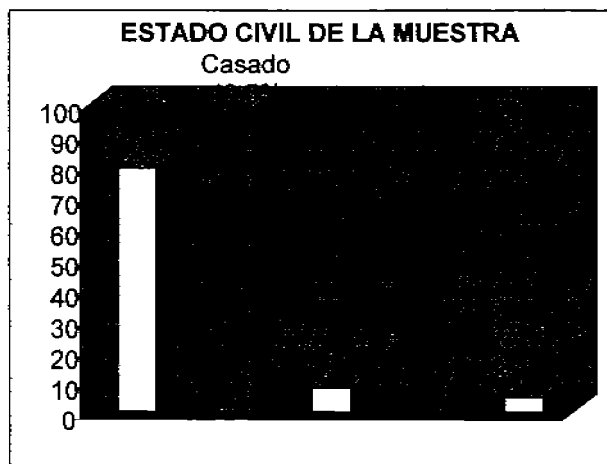
GRAFICA 4 HORARIO DE TRABAJO DE LA MUESTRA

TABLA 5

ESTADO CIVIL DE LA MUESTRA		
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	79	39.5
Casado	99	49.5
Unión Libre	8	4.0
Divorciado	9	4.5
Viudo	5	2.5
Total	200	100.0

TABLA 5 ESTADO CIVIL DE LA MUESTRA

En lo concerniente al estado civil de la muestra el 49.5% son casados y el 39.5 solteros, quedando unión libre, divorciado y viudo con porcentajes menores al 5%.



GRAFICA 5 ESTADO CIVIL DE LA MUESTRA

TABLA 6

NUMERO DE HIJOS DE LA MUESTRA		
No de Hijos	Frecuencia	Porcentaje
0	65	32.5
1	44	22.0
2	62	31.0
3	25	12.5
4	3	1.5
5	1	.5
Total	200	100.0

TABLA 6 NUMERO DE HIJOS DE LA MUESTRA

El número de hijos de la muestra es bastante claro que en nuestros tiempo las parejas tienen pocos hijos pues el 32.5% no tiene hijos y el 31.0% solamente con dos hijos.



GRAFICA 6 NUMERO DE HIJOS DE LA MUESTRA

TABLA 7

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO DE LA MUESTRA		
	Frecuencia	Porcentaje
4	35	17.5
5	14	7.0
6	13	6.5
7	9	4.5
8	19	9.5
9	16	8.0
10	12	6.0
11	9	4.5
12	9	4.5
13	12	6.0
14	9	4.5
15	8	4.0
16	5	2.5
17	4	2.0
18	2	1.0
19	4	2.0
20	1	.5
22	4	2.0
23	2	1.0
24	2	1.0
25	2	1.0
26	2	1.0
27	1	.5
28	3	1.5
29	1	.5
30	1	.5
34	1	.5
Total	200	100.0

TABLA 7 AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO DE LA MUESTRA

El Síndrome se presenta durante los primeros años de trabajo, obteniendo que el 17.5% de la muestra presenta solo 4 años de antigüedad. La edad de la muestra fue de 23 a 33 años con un 39.5%, de 34 a 44 años el 46% y el 14.5% de 46 a 61 años.

TABLA 8

ACTIVIDAD QUE LLEVA ACABO FUERA DEL TRABAJO		
	Frecuencia	Porcentaje
Hogar	81	40.5
Estudio	18	9.0
Otro Empleo	23	11.5
Actividad Deportiva	27	13.5
Ninguna	51	25.5
Total	200	100.0

TABLA 8 ACTIVIDAD QUE LLEVA ACABO FUERA DEL TRABAJO DE LA MUESTRA

Con respecto a la realización de otra actividad fuera del trabajo, los quehaceres del hogar tienen el mayor porcentaje con un 40.5%, siguiéndole ninguna actividad con el 25.5% y el más bajo fue el continuar estudiando o el termino de una carrera profesional con un 9.0%.



GRAFICA 8 ACTIVIDA QUE LLEVA ACABO FUERA DEL TRABAJO DE LA MUESTRA

TABLA 9

¿ Ha sufrido alguna de estas molestias?	SI	NO	SI	NO
Dolor de Rodillas	55	145	27.5	72.5
Dolor de Espalda o Lumbar	77	123	38.5	61.5
Dolor de Hombro	31	169	15.5	84.5
Varices	41	159	20.5	79.5
Gastritis	70	130	35.0	65.0
Úlcera	20	180	10.0	90.0
Colitis	53	147	26.5	73.5
Dolor de Cabeza	112	88	56.0	44.0
Vértigo	27	173	13.5	86.5
Fiebre	23	177	11.5	88.5
Hinchazón de piernas	52	148	26.0	74.0
Problemas de Circulación	32	168	16.0	84.0
Tortícolis	12	188	6.0	94.0
Otras	20	180	10.0	90.0
Accidentes en el Trabajo	38	162	19.0	81.0

La presencia de algunas enfermedades características de estrés y cansancio son parte del Síndrome de Burnout, procurándose enlistar las más significativas, dando como resultado la presencia o ausencia de alguna de estas, teniendo que el dolor de cabeza se presentó en un 56.0%, siguiéndole el dolor de espaldas con un 38.5% y con menores porcentajes dolor de rodilla, dolor de hombros, varices, gastritis, úlcera, colitis, vértigo, fiebre, hinchazón de piernas, problemas de circulación, tortícolis, otros, así como también accidentes dentro del trabajo.

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta, como contesto la muestra, conforme a la siguiente escala:

- 0 NUNCA
- 1 POCAS VECES AL AÑO O MENOS
- 2 UNA VEZ AL MES O MENOS
- 3 UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS
- 4 UNA VEZ A LA SEMANA
- 5 POCAS VECES A LA SEMANA
- 6 TODOS LOS DÍAS

TABLA 10

Nº	REACTIVO	RESPUESTA
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	3
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	1
4	Fácilmente comprendo como se siente los clientes o usuarios	6
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	0
7	Trato muy eficaz los problemas de las personas	6
8	Me siento "desgastado" por mi trabajo	0
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea	0
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0
12	Me siento muy activo	6
13	Me siento frustrado con mi trabajo	0
14	Creo que estoy trabajando demasiado	0
15	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	0
16	Trabajo directamente con personas me produce estrés	0
17	Fácilmente puede crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	6
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o tarea	6
20	Me siento acabado	0
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	6
22	Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	0

En las siguientes tablas se muestra el análisis de Confiabilidad de la Prueba

"Maslach Burnout Inventory"

TABLA 11

ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA			
Número de Reactivo	Media de la prueba, si el ítem es eliminado	Correlación de la calificación total con el ítem	Coefficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) si se elimina el ítem
R1MBI	56.6030	.4710	.7004
R2MBI	55.5879	.4604	.6998
R3MBI	56.3568	.4553	.6992
R4MBI	54.0653	.2828	.7136
R5MBI	57.8693	.3503	.7114
R6MBI	57.0050	.4139	.7019
R7MBI	54.1910	.2629	.7154
R8MBI	57.1608	.4056	.7042
R9MBI	54.0603	.1165	.7293
R10MBI	57.3116	.3284	.7098
R11MBI	57.3367	.3750	.7060
R12MBI	53.4824	.0608	.7292
R13MBI	57.5075	.3798	.7068
R14MBI	56.3367	.3988	.7030
R15MBI	56.2764	.1063	.7323
R16MBI	56.7286	.3707	.7061
R17MBI	53.6382	.1584	.7232
R18MBI	53.4623	.0827	.7282
R19MBI	53.5879	.1370	.7253
R20MBI	57.8291	.4087	.7073
R21MBI	54.0905	-.0042	.7380
R22MBI	57.5377	.3203	.7114

En esta tabla se presenta la confiabilidad de la prueba en su totalidad, la cual esta compuesta por 22 reactivos.

T-cuadrada de Hotelling's =1507.4483 Coeficiente de Confiabilidad de 22 Items Alfa = .7235

TABLA 12

ANÁLISIS DE LA PRUEBA DISCRIMINANDO A LOS REACTIVOS DE MENOR CONFIABILIDAD.			
Número de reactivo	Media de la prueba, si el ítem es eliminado	Correlación de la calificación total con el ítem	Coefficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) si se elimina el ítem
R1MBI	28.0603	.5807	.7975
R2MBI	27.0452	.5067	.8011
R3MBI	27.8141	.5866	.7953
R4MBI	25.5226	.1821	.8238
R5MBI	29.3266	.5066	.8044
R6MBI	28.4623	.5137	.7999
R7MBI	25.6482	.0101	.8348
R8MBI	28.6181	.5768	.7968
R10MBI	28.7688	.4051	.8075
R11MBI	28.7940	.5338	.7990
R13MBI	28.9648	.5686	.7981
R14MBI	27.7940	.4689	.8032
R15MBI	27.7337	.1429	.8304
R16MBI	28.1859	.5694	.7963
R20MBI	29.2864	.5363	.8022
R22MBI	29.9950	.3963	.8081

En la tabla número 12 se eliminaron los reactivos 9,12,17,18,19 y 21 por presentar menos confiabilidad quedando sólo 16 de la totalidad de la prueba.

T-cuadrada de Hotelling's = 953.3584 Coeficiente de Confiabilidad 16 Items, Alfa = .8164

TABLA 13

ANÁLISIS DE LA PRUEBA DISCRIMINANDO A LOS REACTIVOS DE MENOR CONFIABILIDAD.			
Número de reactivo	Media de la prueba, si el ítem es eliminado	Correlación de la calificación total con el ítem	Coefficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) si se elimina el ítem
R1MBI	23.7739	.5894	.8178
R2MBI	22.7588	.4912	.8230
R3MBI	23.5276	.5824	.8169
R4MBI	21.2362	.1478	.8463
R5MBI	25.0402	.5288	.8236
R6MBI	24.1759	.5146	.8212
R8MBI	24.3317	.5842	.8174
R10MBI	24.4824	.4072	.8281
R11MBI	24.5075	.5430	.8195
R13MBI	24.6784	.5886	.8178
R14MBI	23.5075	.4788	.8238
R15MBI	23.4472	.1525	.8501
R16MBI	23.8995	.6010	.8155
R20MBI	25.0000	.5498	.8219
R22MBI	24.7085	.4016	.8282

En esta tabla sólo fue eliminado el reactivo número 7 quedando un total de 15 reactivos, los cuales presentan una confiabilidad alta.

T-cuadrada de Hotelling's = 814.2887 Coeficiente de Confiabilidad 15 Items, Alfa = .8348

TABLA 14

ESCALA DE CANSANCIO EMOCIONAL			
Número de reactivo	Media de la prueba, si el ítem es eliminado	Correlación de la calificación total con el ítem	Coefficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) si se elimina el ítem
R1MBI	13.3065	.6254	.8240
R2MBI	12.2915	.5405	.8319
R3MBI	13.0603	.6369	.8214
R6MBI	13.7085	.4946	.8382
R8MBI	13.8643	.5833	.8275
R13MBI	14.2111	.5816	.8281
R14MBI	13.0402	.5095	.8371
R16MBI	13.4322	.5844	.8273
R20MBI	14.5327	.5536	.8326

En esta tabla se presenta el análisis de confiabilidad de la subescala de cansancio emocional.

T-cuadrada de Hotelling's = 314.5155, Coeficiente de Confiabilidad 9 Items, Alfa = .8458

TABLA 15

ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN			
Número de reactivo	Media de la prueba, si el ítem es eliminado	Correlación de la calificación total con el ítem	Coefficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) si se elimina el ítem
R5MBI	5.4472	.4640	.5261
R10MBI	4.8894	.5078	.4643
R11MBI	4.9146	.4522	.4979
R15MBI	3.8543	.1962	.6745
R22MBI	5.1156	.3058	.5757

En la tabla 15 se muestra el análisis de confiabilidad de la subescala de Despersonalización.

T-cuadrada de Hotelling's = 82.7071, Coeficiente de Confiabilidad 5 Ítems, Alfa = .6041

TABLA 16

ESCALA DE REALIZACIÓN PERSONAL			
Número de reactivo	Media de la prueba, si el ítem es eliminado	Correlación de la calificación total con el ítem	Coefficiente de confiabilidad (Alfa de Cronbach) si se elimina el ítem
R4MBI	32.8231	.2303	.7913
R7MBI	32.9548	.5075	.7422
R9MBI	32.8241	.5490	.7343
R12MBI	32.2462	.5212	.7425
R17MBI	32.4020	.5486	.7362
R18MBI	32.2261	.5351	.7395
R19MBI	32.3518	.5439	.7364
R21MBI	32.8543	.4094	.7597

En esta tabla se muestra el análisis de confiabilidad de la subescala de realización personal.

T-cuadrada de Hotelling's = 45.2697, Coeficiente de Confiabilidad 8 Ítems, Alfa = .7727

En las siguientes tablas se muestra la validez de la Prueba
 "Maslach Burnout Inventory"

TABLA 17

CORRELACION NO PARAMETRICA DE SPEARMAN				
	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Calificación Total
Cansancio Emocional				
Coeficiente de Correlación	1.000	.344**	-.224**	.739**
Sig.(2 colas)	.	.000	.001	.000
N	200	200	200	200
Despersonalización				
Coeficiente de Correlación	.344**	1.000	-.236**	.514**
Sig.(2 colas)	.000	.	.001	.000
N	200	200	200	200
Realización Personal				
Coeficiente de Correlación	-.224**	-.236**	1.000	.311**
Sig.(2 colas)	.001	.001	.	.000
N	200	200	200	200
Calificación Total				
Coeficiente de Correlación	.739**	.514**	.311**	1.000
Sig.(2 colas)	.000	.000	.000	.
N	200	200	200	200

En la tabla 17 se presenta un análisis de correlación entre las tres diferentes subescalas de la prueba (MBI).

TABLA 18

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CALIFICACIONES MÁS ALTAS CONTRA LAS MÁS BAJAS					
Subescalas		N	Media	Desviación Estándar	Error de la media
Cansancio Emocional	1.00	60	27.5167	10.26181	1.32479
	2.00	60	7.5333	4.92474	.63578
Despersonalización	1.00	60	10.2333	7.14586	.92253
	2.00	60	3.0667	2.98509	.38537
Realización Personal	1.00	60	38.2500	8.34556	1.07741
	2.00	60	30.8667	11.21812	1.44825
Calificación Total	1.00	60	76.0000	11.24006	1.45109
	2.00	60	41.4667	10.82443	1.39743

En la tabla 18 se realizó un análisis comparativo entre los resultados del 30% más altos, con el 30 % más bajos de las tres subescalas.

TABLA 19

VARIABLE	VALOR DE t	SIGNIFICANCIA
	T	SIG. (2-colas)
Cansancio Emocional	13.599	.000
Despersonalización	7.168	.000
Realización Personal	4.090	.000
Calificación Total	17.142	.000

En la tabla anterior se describe el análisis comparativo en términos de la prueba t de student entre las calificaciones altas y bajas de la prueba.

TABLA 20

No.	REACTIVO	Valor t	Signif.
		t	SIG. (2- colas)
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	8.099	.000
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	9.886	.000
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	8.639	.000
4	Fácilmente comprendo como se siente los clientes o usuarios.	6.548	.000
5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	4.199	.000
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	8.604	.000
7	Trato muy eficaz los problemas de las personas.	4.511	.000
8	Me siento "desgastado" por mi trabajo.	6.160	.000
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	2.237	.027
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea.	5.264	.000
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	5.416	.000
12	Me siento muy activo.	.710	.479
13	Me siento frustrado con mi trabajo.	6.467	.000
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	7.036	.000
15	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	2.741	.007
16	Trabajo directamente con personas me produce estrés.	6.463	.000
17	Fácilmente puede crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	1.966	.052
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	.894	.373
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o tarea.	1.858	.066
20	Me siento acabado.	5.316	.000
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	.701	.485
22	Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	4.673	.000

En el total de la prueba (22 reactivos), siendo los reactivos 12, 17, 18, 19 y 21 no presentan diferencia significativa*, siendo los mismos reactivos que fueron eliminados en la tablas número 12 , a excepción del reactivo número 9.

(*Cuando un reactivo presenta diferencia significativa es por que su valor es mayor a .05)

CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

De la presente investigación concluimos que la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) resultó ser un instrumento confiable para detectar el Síndrome de Burnout, así como en sus tres subescalas: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal, y puede ser utilizada en muestras mexicanas que tengan las mismas características que los sujetos de este estudio, y que además sean trabajadores que tienen una constante interacción con otras personas (compañeros de trabajo, clientes, alumnado, pacientes y público en general). Siendo esta una herramienta de gran ayuda para poder medir el Síndrome de Burnout o el Síndrome del Trabajador Quemado y tomar así las medidas pertinentes.

Actualmente en las grandes ciudades y sobre todo en la sociedad trabajadora el **estrés** se ha incrementado, sin existir en las empresas las herramientas necesarias para conocer que tan afectados se encuentran los empleados por este suceso y el cual se presenta en un mayor nivel en sistemas burocratizados. Beehr y Newman (1978), definen al estrés en el trabajo como **“una situación en la que factores relacionados con el trabajo interactúan con el trabajador para modificar su condición psicológica y fisiológica de modo tal que la persona es forzada a desviarse del funcionamiento habitual”** (Caballero, 2002).

Las múltiples exigencias y responsabilidades que se imponen en el trabajo, así como el autoritarismo, son elementos que favorecen y crean una situación constante de ansiedad, mal humor y cambios importantes en la conducta, unido a la insatisfacción con el puesto, el sueldo o las tareas a realizar, junto con la falta de comunicación entre compañeros y otros inconvenientes físicos del entorno laboral desencadenan el Síndrome de Burnout.

El **estrés** surge de un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del individuo y el Síndrome de Burnout generalmente se convierte en algo que genera efectos negativos. Por lo tanto, puede decirse que el **estrés** es un condicionante para que se desarrolle el Síndrome de Burnout, sin embargo sus causas, consecuencias y manifestaciones resultan diferentes en cada individuo.

La intención de conocer los diferentes estados emocionales por los que atraviesa un empleado, los cuales le llegan a originar estrés y en casos más severos el Síndrome de

Burnout, nos llevo a conocer con que pruebas psicometricas se cuentan actualmente para detectar dicho Síndrome, por lo tanto se tomo el MBI para medirlo.

El primer MBI consistió en 47 reactivos que fueron aplicados a 602 sujetos de diversas ocupaciones de salud y servicios, posteriormente los reactivos se redujeron a 25 reactivos obteniendo 4 áreas fundamentales del Síndrome de las cuales un área no fue válida y confiable. El Instrumento original consta de 22 reactivos, el cual esta dividido en tres subescalas, las cuales referiremos, más adelante.

La prueba fue sometida a un análisis estadístico usando el Paquete Estadístico SPSS versión 11. Este análisis se llevo a cabo utilizando la subrutina de Alpha de Cronbach y la T-cuadrada de Hotellings. Obteniendo una T-cuadrada de Hotelling's de 1507.4483 con una F de 64.5324 y un Coeficiente de Confiabilidad, Alfa de .7235, en este análisis se eliminaron los siguientes reactivos que no cumplieron con la norma:

Reactivo:

7. Trato muy eficaz los problemas de las personas.
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.
12. Me siento muy activo.
17. Fácilmente puede 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 o tarea.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

Una vez eliminados estos reactivos se obtuvo una T-cuadrada de Hotelling's de 814.2887, con una F de 54.3447 y Coeficiente de Confiabilidad, Alfa de .8348 , sin embargo revisando los reactivos anteriores podemos inferir que la redacción y comprensión de estos pudo haber ocasionado error en la respuesta, ya que al momento de estar respondiendo, los sujetos referían no entender el reactivo.

Además se analizó la confiabilidad por subescala encontrando lo siguiente:

Cansancio Emocional: La respuesta a esta situación es el agotamiento, disgusto por las tareas que se deben realizar dentro del trabajo, la persona se siente desgastada físicamente, sin energía para afrontar otro día y siente que ya no puede dar más de sí mismo (física y emocionalmente).

Se obtuvo una T-cuadrada de Hotelling's de 314.5155, un valor de F de 37.9245 y un Coeficiente de Confiabilidad, Alfa de .8458, ver tabla número 14.

Despersonalización: El sujeto contempla a los beneficiarios de sus servicios como objetos y no como personas. El profesional se puede volver cínico, burlón también puede ignorar las demandas de los pacientes y brindar una insuficiente o nula ayuda, cuidado o servicio solicitado. Se caracteriza por un tipo de conducta con las personas a las que tiene que atender, marcado por falta de interés, objetivación, burla y somera de sus problemas, falta de una actitud empática e incluso los culpabiliza de sus propios males.

El nivel de confiabilidad obtenido en esta subescala fue una T-cuadrada de Hotelling's de 82.707, un valor de F de 20.3635 y Coeficiente de Confiabilidad, Alfa de .6041, ver tabla 15.

Realización Personal: Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. El trabajador se muestra incapaz para mantener una debida productividad, se aísla al evitar las relaciones interpersonales y profesionales y posee una pobre autoestima en relación con su labor y alcance.

Se obtuvo una T-cuadrada de Hotelling's de 45.2697, un valor de F de 6.2711 y un Coeficiente de Confiabilidad, Alfa de .7727, referido en la tabla 16.

De los reactivos que conforman la subescala de Realización Personal, fueron eliminados 7, obteniendo que sólo el reactivo 4, tuvo el más alto índice de confiabilidad.

El Síndrome de Burnout se caracteriza por presentar diversos síntomas y su presentación e intensidad varía de acuerdo a cada persona, ya que es un fenómeno dinámico más que estático. La persona que desarrolla Burnout se hace demasiado somáticos en sus funciones

corporales pudiendo presentar agotamiento físico, fatiga crónica, disminución de energía, insomnio, pesadillas, cefaleas, alergias, dolores de cuello y espalda, dolores musculares, susceptibilidad a infecciones, problemas cardiovasculares, como hipertensión e irregularidades cardíacas, problemas gastrointestinales, como colitis, úlceras, gastritis, trastornos de la alimentación, como falta de apetito, pérdida de peso, obesidad y en mujeres, alteraciones menstruales, y estos síntomas son medidos en la subescala de Cansancio emocional, ya que uno de los factores que mide esta subescala, es el hecho de que la persona se siente desgastada físicamente. Los síntomas que con mayor frecuencia se presentaron en la población fueron: dolor de cabeza, espalda, gastritis y dolor de rodillas, los cuales fueron tomados del cuestionario sociodemográfico (anexo 2) y referidos en la tabla número 9.

Consideramos que toda prueba que sirva para tomar decisiones vitales debe ser escogida muy cuidadosamente y sobre todo tener la certeza de que en realidad la prueba esta diseñada para medir lo que pretende medir, esto es que sea confiable.

Así mismo es de vital importancia la participación de las empresas, para poder detectar a tiempo el Síndrome de Burnout, ya que esta se ve afectada, puesto que un trabajador que se encuentra estresado y lo peor, el que presente el Síndrome de Burnout propicia una baja en la productividad, constantes inasistencias, así como incremento en el nivel de incapacidad, periodos largos de ausentismo en su área de trabajo, entre otras lo que propicia a la empresa pérdidas económicas y aunado, que en esta nueva sociedad con tantos cambios y avances tecnológicos a los que nos enfrentamos todos los días, en esta gran ciudad son en su conjunto una fuente de estrés.

Desafortunadamente apenas se empieza a tomar conciencia y se esta llevando acabo la implementación de una nueva cultura laboral, en nuestro país y con esto poder contar con empleados con una actitud de servicio, viéndose reflejada en un mayor interés por su trabajo, lo cual no se presenta si este se encuentra estresado.

SUGERENCIAS Y LIMITACIONES

Nuestra muestra estuvo formada por maestros de secundaria, enfermeras, policías y cajeras del sector público, sería recomendable la aplicación en el sector privado, dado a que uno de los factores que son determinantes para que se presente el Síndrome de Burnout son los sistemas burocratizados, por tal motivo consideramos pertinente la aplicación del MBI en los empleados del sector privado, para poder ver si se observa la presencia del Síndrome, en menor o mayor porcentaje que los del sector público. Así mismo llevar a cabo el análisis en la redacción de cada uno de los reactivos por los que esta integrada la prueba, pues llegó a existir en la muestra confusión o poca comprensión en algunos de ellos, por ejemplo:

Trato muy eficaz los problemas de las personas

Me siento desgastado por mi trabajo

En lo referente a las opciones de respuesta, se presentó el hecho de que algunos de los sujetos se confundían y llegaban a referir que no sabían que respuesta dar, por tal motivo consideramos importante que sea llevado a cabo un análisis en donde sean cambiadas las opciones de respuestas, por otras de forma equivalente y para una mejor comprensión.

0 NUNCA	0 NUNCA
1 POCAS VECES AL AÑO O MENOS	1 POCAS VECES AL AÑO O MENOS
2 UNA VEZ AL MES O MENOS	2 UNA VEZ AL MES
3 UNAS POCAS VECES AL MES O MENOS	3 MENOS DE UNA VEZ AL MES
4 UNA VEZ A LA SEMANA	4 UNA VEZ A LA SEMANA
5 POCAS VECES A LA SEMANA	5 MÁS DE UNA VEZ POR SEMANA
6 TODOS LOS DÍAS	6 SIEMPRE

Una de las limitantes con la que nos enfrentamos en la presente investigación, es que en México no se cuenta con el apoyo de las empresas o instituciones para que te permitan el acceso y poder llevar a cabo la aplicación de pruebas; por otra lado se encontró muy poca información sobre el Síndrome de Burnout, el cual también es conocido como el Síndrome del Trabajador Quemado, la gran mayoría de las investigaciones encontradas están hechas en España y Estados Unidos.

Con respecto a las características psicométricas del cuestionario Maslach Burnout Inventory se han llevado a cabo numerosos estudios para determinar su validez en distintos contextos y grupos de trabajadores; pero con respecto a su confiabilidad es poco lo que se ha reportado, y sobre todo en México.

Fue aproximadamente de un año a la fecha que se ha empezado a investigar más de él, aquí en México, notándose en el incremento de Investigaciones (Tesis) que hablan sobre el tema del Síndrome de Burnout, pero ninguna referente a la confiabilidad de la prueba.

El Síndrome de Burnout es un tema que empieza a tomar auge, consideramos conveniente llevar a cabo investigaciones en donde se comparan distintos tipos de muestras y así como de entidades, pues el estrés siempre está presente en todo ser humano y lo más grave es cuando este llegue a un nivel crónico.

ANEXO 1

INVENTARIO DE BURNOUT MASLACH (MBI)

Nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Puesto _____ Turno _____ Edo. Civil _____

INDICACIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos hacia él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

0 Nunca

1 Pocas veces al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Unas pocas veces al mes o menos

4 Una vez a la semana

5 Pocas veces a la semana

6 Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	2
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	3
4. Fácilmente comprendo como se sienten los clientes o usuarios	
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	5
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas	
8. Me siento "desgastado" por mi trabajo	8
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea	10
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	11
12. Me siento muy activo	
13. Me siento frustrado con mi trabajo	13
14. Creo que estoy trabajando demasiado	14
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	15
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés	16
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 o tarea	
20. Me siento acabado	20
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22. Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	22

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOCIODEMGRÁFICO

Este cuestionario tiene como finalidad recabar información para efectos de una investigación, los datos que nos proporcione son de importancia y totalmente confidenciales. Le agradecemos su sinceridad y colaboración.

Nombre:	Edad:
Escolaridad:	Estado Civil:
Nombre del Cónyuge:	Nombre de sus hijos:
Puesto:	Años de Antigüedad:
Turno:	¿Qué actividades lleva acabo fuera del trabajo?
Ha sufrido algún padecimiento como: Dolor de rodillas _____ Dolor de espalda o lumbar _____ Dolor de hombro _____ Varices _____ Gastritis _____ Ulcera _____ Colitis _____ Dolor de Cabeza _____ Vértigo _____ Fiebre _____ Hinchazón de piernas _____ Problemas de circulación _____ Tortícolis _____ Otras(menciónalas) _____	¿Ha llegado a sufrir algún accidente o lesión en tú trabajo, que te ha propiciado que se incapacite? a) Si b) No ¿Cuál?: _____ _____ _____
Delegación:	

BIBLIOGRAFIA

- Aiken, L.R. (1996). *Test Psicológicos y Evaluación*. México. Editorial Prentice may.
- Anastasi, A. (1976). *Test Psicológicos*. España. Colección Psicológica y Educación. 3er. Edición.
- Anastasi, A. (1982). *Psicología Aplicada*. Buenos Aires. Editorial Aguilar.
- Anastasi, A. & Urbina S. (1998). *Test Psicológicos*. México. Editorial Pretince Hall. 7º Edición.
- Arroba, Tanya.(1990). *Como manejar la presión en le trabajo: Guía para la supervivencia*. México. Edit. Mc.Graw-Hill.
- Barria, Javier (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. *Psiquiatría.com*. Vol. 6 (4).
- Brown, F.G. (1980). *Principios de la medición en Psicología y Educación*. México. Editorial El Manual Moderno.
- Buendía, José. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva.
- Burgoa, P. J. (2002) *Confiabilidad de la Prueba Cleaver en Enfermeras egresadas del Conalep y Cetus pertenecientes al D.F. Tesis UNAM, Licenciatura en Psicología*.
- Caballero, Laura (1999). *La aparición del Síndrome del Burnout o de estar quemado*. Boletín bimestral, abril 1999. www.geocities.com/esalac/burnout2.html
- Caballero, Villanueva Claudia (2002). *Estrés y Clima Organizacional, el caso de una Institución de Asistencia Social*. Tesis UNAM, Licenciatura en Psicología.
- Campaña contra el Burnout: Síndrome de estar Quemado. www.csi-csif.es/justicia/burnoutfolleto
- Capilla, Pueyo R. (marzo,2000). *El Síndrome de Burnout o de Desgaste Profesional*. Vol. LVIII, pag. 3-9.
- Cazau, P. (1991). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires. Editorial Rindinuskin.

Cortada, K. N. (2000). Técnicas Psicológicas de evaluación y exploración. México. Editorial Trillas.

Cruz, Ortiz Flor M (1998). Efectos de estrés en la mujer y su área laboral. Tesis UNAM, Licenciatura en Psicología.

Duran, P. M. (1995). Estudios Psicométricos del MMPI-2 en estudiantes universitarios (Validez y Confiabilidad). Tesis UNAM Mestría en Psicología Clínica.

El Síndrome Burnout estar quemado a la española.(2001, abril) Angeles Doñate/Gaceta Universitaria. www.expansionyempleo.com/edición/noticia.html (1)

Fernández L. N. (2002). Síndrome de burnout: Sus efectos y prevención en las organizaciones. (2002, enero). www.bdntraining.com/web/noticias/repo26.asp

Ferrando, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalan del Maslach Burnout Inventory (MBI). Rev. Psiquiatría Fac. de Medicina Barcelona. Vol. 23-1. pp. 11-18.

Garcés de Los Fayos Ruíz, Enrique J. Tesis sobre el Burnout. www.abacolombia.org.co/areas/organizaciones/burnout.htm

García, Silva María Wendy (1998). Confiabilidad de la prueba de clima Social en el Trabajo (WES). Tesis UNAM, Licenciatura en Psicología.

Garrett, E. H. (1971). Estadística en Psicología y Educación. Buenos Aires. Editorial Paidós.

Gil, Monte Pedro R. (2002). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. . www.psycologia.com/articulos/ar-pgil.htm

Guía de salud laboral 19: "Estoy quemado". Burnout. Síndrome del quemado en profesionales que tratan con clientes o usuarios. www.fesibac.com/Publicaciones/Saludlaboral/Guias/gsl19pdf

Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1989). Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. Trillas México.

Magnusson, D. (1967). Teoría de los Test. México. Editorial Trillas.

Magnusson, D. (1990). Teoría de los Test: Psicometría diferencial aplicada. Orientación Vocacional (2° edición). México. Editorial Trillas.

Mendoza, Vera María de Jesús (2001). Niveles de estrés en trabajadores de Organizaciones de transporte. Tesis UNAM, Licenciatura en Psicología.

Mingote, Adán (1998). Síndrome burnout o Síndrome de desgaste profesional. Vol. 5 (8)

p-493 <http://db.doyma.es/cgi-bin/wdbcgi.exe/doyma/mrevista.fulltext> (2)

Nunally, J. (1987). Introducción a la Medición Psicológica. Buenos Aires. Editorial Paidós.

Ocampo, Vazquez Ma. Del Rocio (1996). Eustres y Desempeño Laboral. Tesis UNAM Licenciatura en Psicología.

Ortega, Daniel. (2003). El Síndrome "burnout": estar "quemado" en el trabajo. www.consumer.es/web/es/especiales/56363_print.jsp

Ortega, Villalobos Joel (1999). Estrés y trabajo. La nueva revista de Medicina y Salud en Internet. www.medspain.com/n3_feb99/stresstrn

Pichot, P. (1989). Los test Mentales. México. Editorial Paidós.

Pinelo, Cervantes Nuvia M (2002). Comparación del nivel de Burnout en diferentes staffs médicos y paramédicos del CMN 20 de noviembre (ISSSTE). Tesis UNAM Licenciatura en Psicología.

Preciado, Serrano Ma. Del Lourdes (2002). Burnout o agotamiento emocional en la mujer trabajadora. www.comsoc.udg.mx/gaceta/paginas

Rivera, Delgado María A (1997). Presencia del Síndrome de Burnout en Médicos del Hospital Clínico Quirúrgico Hermanos Ameijeiras. Tesis UNAM. Maestría en Psicología

Robbins, P. S. (1987). Comportamiento Organizacional. México. Edit. Prentice Hall.

Rodríguez, Torres Ricardo (2001). Propuesta para controlar el estrés en los ambientes laborales. Tesis UNAM, Licenciatura en Psicología.

Sarasa, Aceituno Rosa María (2001). ¿Se siente quemado en su trabajo?. www.saludalia.com/saludalia/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/burnout

Silva, Ramírez V. (1994). Propuesta para reducir el estrés en las Organizaciones laborables. Tesis UNAM. Lic. en Psicología.

Síndrome de Burnout, ¿una enfermedad profesional?. www.blancamaria.com/mobbing

Tevni, Grajales (enero-mayo 2001) . Estudio de validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión española en un población de profesionales mexicanos. tgrajales.net.mbivalidez.

Torras, Ma. T. (2001-2002). Importancia de la detección del Síndrome de Burnout en la asistencia primaria. Cuadernos de Medicina Psicosomática y Psiquiátrica de enlace. Vol. 60/61. pp. 22-25.

Troch, A. (1982). El estrés y la personalidad. Barcelona. Edit. Herder.

Turcotte, Pierre R. (1986). Calidad de vida en el trabajo: Antiestrés y creatividad. México. Editorial Trillas.

Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. (2002, enero-febrero) Pedro R. Gil Monte. http://www.insp.mx/salud144/441_pdf

Valle, Agustín. (2003). Que no te queme el trabajo. www.elimparcial.com/edicionesenlinea/nota.asp

Villavicencio, Zepeda Siria Angélica (2002). Estrés y Estructura y ponderación de valores en el trabajo en la jerarquía organizacional de empresas del sector público e iniciativa privada. Tesis UNAM. Maestría en Psicología Social.