

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE MEDICINA

DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL

“RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA”

T E S I S

QUE PARA OBTENER
EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA
EN PSIQUIATRÍA

P R E S E N T A
DR. RODRIGO RAMÍREZ IBARRA

INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ

ASESOR TEÓRICO:

DR. JORGE J. CARAVEO ANDUAGA

ASESOR METODOLÓGICO:

ING. JOSÉ FRANCISCO CORTÉS SOTRES

CO-ASESOR METODOLÓGICO:

PSIC. FRANCISCO JUÁREZ GARCÍA

MÉXICO, D. F.

FEBRERO DEL 2008.



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

ÍNDICE

1. Análisis de la muestra	32
Contenido. Características sociodemográficas	Página. 32
3. Frecuencia y severidad de Burnout	33
RESUMEN.....	4 34
MARCO DE REFERENCIA.....	5 36
6. El contacto directo con pacientes psiquiátricos	38
CAPITULO I. El Clima organizacional. Clima percibido.....	37
8. Correlación entre síndrome de Burnout y Clima Organizacional	38
1. Definición	6
2. Dimensiones del Clima Organizacional.....	9 39
3. Paradigma De Clima Organizacional	14
CAPITULO V. CONCLUSIONES	41
CAPITULO II. El Síndrome de Burnout.	
ANEXO A. Carta de consentimiento informado	43
1. Definición.....	16
2. Etiopatogenia	18 44
4. Algunos antecedentes.....	22
BIBLIOGRAFÍA	48
CAPITULO III. METODOLOGIA	
1. Planteamiento del problema	25
2. Justificación	26
3. Objetivos	26
4. Hipótesis	27
5. Variables	27
a. Variables independientes	27
b. Variables dependientes	27
6. Material y Método	29
a. Instrumentos de evaluación.....	29
b. Procedimiento	30
7. Diseño de la investigación	31
a. Criterios de eliminación	31
b. Criterios de inclusión	31
c. Criterios de exclusión	31

CAPITULO IV. RESULTADOS **RESUMEN**

1. Análisis de la muestra	32
2. características sociodemográficas	32
3. Frecuencia y severidad de Burnout	33
4. Relación entre Burnout y variables sociodemográficas	34
5. Relación entre Burnout y variables laborales	35
6. El contacto directo con pacientes psiquiátricos	36
7. Calidad de Clima Organizacional percibido.....	37
8. Correlación entre síndrome de Burnout y Clima Organizacional....	38
CAPITULO IV. DISCUSIÓN	39
CAPITULO V. CONCLUSIONES	41
ANEXO A. Carta de consentimiento informado	43
ANEXO B. Cuestionario de opinión sobre Clima Organizacional y Burnout....	44
BIBLIOGRAFÍA	48

Objetivo: Describir la relación entre el síndrome de Burnout y el Clima Organizacional

Métodos: Se incluyeron 250 sujetos del personal del INPRF a quienes se les entregó un cuestionario autoaplicable de 67 ítems para medir Síntomas de Burnout y la calidad del Clima Organizacional (*Maslach Burnout Inventory* y el *Cuestionario de Opinión sobre Clima Organizacional*) el cual fue contestado en forma anónima y entregado al investigador principal.

Resultados: Se encontraron diferencias significativas en la relación entre subescalas de Burnout y Clima Organizacional de la muestra estudiada. De forma general se apreciaron las interrelaciones entre partes constitutivas del entorno laboral (subescalas de *Clima laboral*, *Motivación y Clima Organización con Imagen de la Empresa e Interacción Jerárquica con Tensiones Laborales*), todas las dimensiones de Burnout se correlacionan con alguna del Clima Organizacional percibido, las asociaciones más fuertes se dieron entre el *Clima Laboral* y la *Motivación* ($r=.640, p=.000$) y la subescala *Cansancio Emocional (Burnout)* con la subescala de *Tensiones Laborales* ($r=.524, p=.000$).

Discusión y conclusiones: Los altos niveles de Cansancio Emocional se correlacionan con la Tensión Laboral lo que se traduce como dificultad para la solución de problemas el ejercicio del liderazgo y de la autoridad. La principal limitación es la representatividad de la muestra por el alto índice de no respuesta (45%).

RESUMEN

Antecedentes: El síndrome de Burnout es un constructo desarrollado originalmente en investigación ocupacional para describir un modelo psicológico observado entre servidores públicos, el cual se caracteriza por cansancio físico y emocional, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimientos de inadecuación al puesto de trabajo con bajos logros personales. Por otra parte el clima organizacional es definido según el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Objetivo: Describir la relación entre el síndrome de Burnout y el Clima Organizacional percibido en población trabajadora del Instituto Nacional de Psiquiatría.

Método: Se incluyeron 250 sujetos del personal del INPRF a quienes se les entregó un cuestionario escrito autoaplicable de 67 reactivos para medir Síntomas de Burnout y la calidad del Clima Organizacional (*Maslach Burnout Inventory* y el *Cuestionario de Opinión sobre Clima Organizacional*) el cual fue contestado en forma anónima y entregado al investigador principal.

Resultados: Se encontraron diferencias significativas en la relación entre subescalas de *Burnout* y *Clima Organizacional* de la muestra estudiada. De forma general se apreciaron las interrelaciones entre partes constitutivas del entorno laboral (subescalas de *Clima laboral*, *Motivación* y *Clima Organización con, Imagen de la Empresa e Interacción Jerárquica con Tensiones Laborales*), todas las dimensiones de Burnout se correlacionan con alguna del Clima Organizacional percibido, las asociaciones más fuertes se dieron entre el *Clima Laboral* y la *Motivación* ($r=.640$, $p=.000$) y la subescala Cansancio Emocional (Burnout) con la subescala de Tensiones Laborales ($r=.524$, $p=.000$).

Discusión y conclusiones: Los altos niveles de Cansancio Emocional se correlacionan con la Tensión Laboral lo que se traduce como dificultad para la solución de problemas el ejercicio del liderazgo y de la autoridad. La principal limitación es la representatividad de la muestra por el alto índice de no respuesta (45%).

MARCO DE REFERENCIA.

La salud ocupacional tiene como finalidad el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, el estrés por su parte es el origen de hasta 50% de las bajas laboralesⁱ. En el caso de las organizaciones de trabajo como modelo de estudio social se ha comprobado que no se constituyen de manera natural, sino que se componen de individuos o grupos en acoplamiento recíproco, el proceso de adaptación en el que se ven inmersos los sujetos, por su vinculación a los aspectos organizacionales objetivos, genera dinámicas de conflicto, negociación y movimientos dialécticos que se convierten en el foco de interés de esta disciplina.ⁱⁱ ⁱⁱⁱ La adecuada interacción hombre–organización; es decir, la adecuación–adaptación del sujeto al puesto de trabajo, es básica para el mejoramiento de la organización y los trabajadores en su adaptación al entorno^{iv}; se comprende a la organización como un sistema que permite relaciones “complementarias e interdependientes”^v en el que los elementos que la conforman se ven afectados de manera circular. Esta nueva dinámica que se genera en la organización a partir de la teoría administrativa de las relaciones humanas, rescata la importancia de los sujetos para el desarrollo de la misma, debido a los roles que asumen los trabajadores en la empresa, según su nivel de formación, experiencia y grado de coordinación con sus pares y superiores para lograr los objetivos impuestos^{vi}. Es así que las organizaciones, cada vez más, vinculan a sus fuerzas de trabajo profesionales con destrezas específicas que y procuran el desarrollo de las organizaciones, optimizando procesos y dinámicas en la organización mediante la evaluación, análisis e intervención en diferentes fenómenos, y uno de estos es el clima organizacional

CAPITULO I.

EL CLIMA ORGANIZACIONAL.

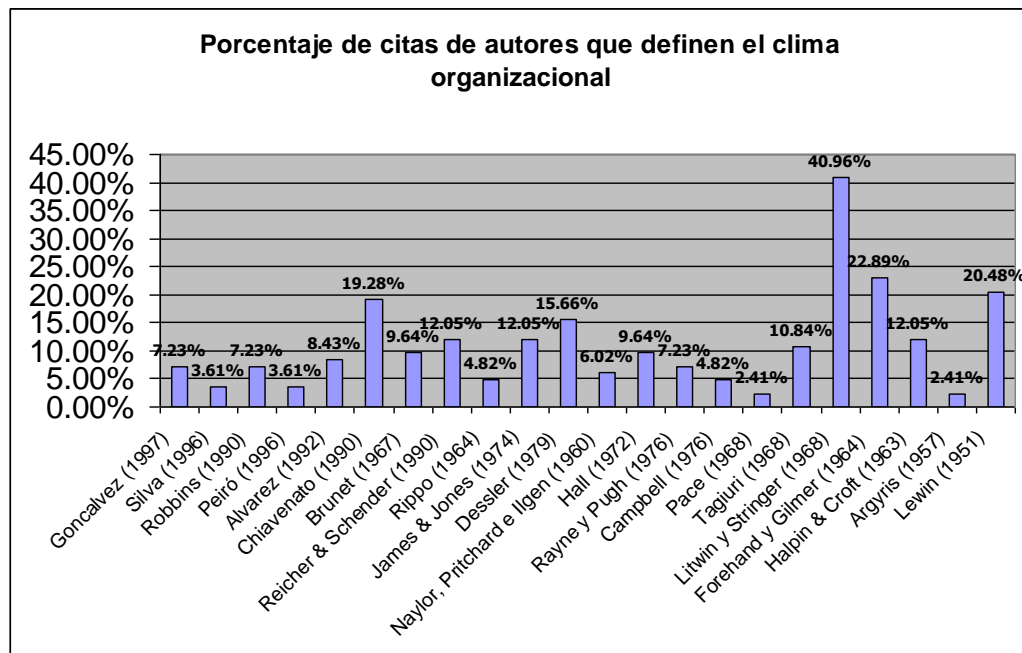
1. Definición de *Clima Organizacional*.

En el marco de la revisión objeto de esta tesis, se evidenció que autores como Lewin (1951), Forehand y Gilmer^{viii} (1964), Argyris (1957), Halpin y Croft (1963), Litwin y Stringer (1968), Tagiuri (1968), Dessler (1979), James y Jones (1974), Flippo (1984), Reichers y Schneider (1990); Brunet (1987) y Chiavenato (1990), entre otros, han propuesto diversos planteamientos acerca del clima organizacional, mostrando la estrecha relación del hombre con la organización; dichos planteamientos han tenido un gran impacto en el modelo de talento humano asumido por las organizaciones.

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo según son percibidas por quienes trabajan en él. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. La forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Dessler^{ix} plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término *Clima Organizacional*, las definiciones giran alrededor de factores puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función a esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; uno estos enfoques es el *estructuralista* de Forehand y Gilmer los cuales definen el clima

como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.” Este es el concepto más popular según una revisión de 168 fuentes de 1994 a 2005 realizada por Vega^x donde encontró que algunas definiciones son retomadas en mayor número que otras (Gráfica 1)



Otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts como: “La opinión que el empleado se forma de la organización” El enfoque más reciente del término de clima organizacional es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.” Waters, representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, a fin de encontrar similitudes y define el clima como: “Las

percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.” (Citado por Dessler 1993 p:182)

Luc Brunet^{xi} señala a los investigadores James y Jones los cuales definen al clima organizacional desde tres puntos de vista: 1) la medida múltiple de atributos organizacionales, 2) la medida perceptiva de los atributos individuales y 3) la medida perceptiva de los atributos organizacionales. Ellos consideran a la medida múltiple de los atributos organizacionales como: *“Un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras (por sus productos, servicios, organigrama y orientación económica), las cuales son relativamente estables en el tiempo, e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.”* La medida perceptiva de los atributos individuales representa una definición que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción.

Del planteamiento presentado sobre las definiciones del término, se infiere que las definiciones de clima organizacional explican que: *El Clima* se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

2. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones^{xii}. Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.

Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

3. Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

5. Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

6. Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento para medir el Clima Organizacional que está compuesto por once dimensiones:

1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

2. Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

4. Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

6. Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

8. Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/ subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

10. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

1. Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

2. Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

3. Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

4. Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

5. Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

1. Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.

2. Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

3. Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

4. Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

3. PARADIGMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

En 1988 Jorge Caraveo y colaboradores, construyeron un cuestionario de acuerdo al modelo de diagnóstico organizacional de French y Bell^{xiii} para el estudio de actitudes y opiniones del personal. A través de análisis factorial con rotación varimax se delimitaron 6 factores.^{xiv} Este instrumento ha sido utilizado en diversos estudios en población mexicana (en empresas de iniciativa privada) y por ello se consideró superior a otros instrumentos que hayan sido validados en población extranjera. Las seis subescalas (factores) que lo componen son:

1. Factor I. Subescala de Motivación y Clima Organizacional. Se agruparon 11 reactivos, seis de los cuales exploran motivación, 4 clima organizacional y 1 área de trabajo. Confiabilidad alfa de Cronbach 0.79.

2. Factor II. Subescala de Interacción jerárquica. Integrado por 4 preguntas que están relacionadas con el liderazgo y ejercicio de la autoridad, 2 de comunicación y 1 de solución de problemas. Confiabilidad alfa de Cronbach 0.86.

3. Factor III. Subescala de tensión laboral. Agrupó 3 preguntas relacionadas con solución de problemas, 2 del área de trabajo, una de liderazgo y ejercicio de autoridad y otra de motivación. Confiabilidad alfa de Cronbach 0.72.

4. Factor IV. Subescala de Clima laboral. Quedó constituido por 4 reactivos, 2 que exploraban clima organizacional, uno de comunicación y otro de trabajo. Confiabilidad alfa de Cronbach 0.66.

5. Factor V. Subescala de Interacciones Grupales. Integrado por 3 preguntas, 2 de ellos acerca del clima organizacional y uno del área de conflictos. Confiabilidad alfa de Cronbach 0.7.

6. Factor IV. Subescala de imagen de la empresa. También se formó de 3 reactivos 2 de ellos acerca de clima organizacional y otro del área de conflictos. Confiabilidad alfa de Cronbach 0.65.

Para cada subescala se estableció un punto de corte multiplicando el número de reactivos por la constante 2.5 que representa el valor medio de las tendencias centrales de cada pregunta (calificaciones 2 y 3). Concluyeron que la motivación

está íntimamente ligada con el clima organizacional, que a su vez es parte constitutiva del entorno laboral inmediato (subescala de clima laboral) e influye en la percepción que el trabajador forma de la empresa.

CAPITULO II.

SÍNDROME DE BURNOUT.

1. DEFINICIÓN DE BURNOUT.

El concepto de “Burnout” fue acuñado por Freudenberger en 1974^{xv} para describir un síndrome de extenuación, desencanto y abstinencia en agentes de salud mental voluntarios. Con posterioridad Maslach y Pines en 1977^{xvi}, lo dieron a conocer y elaboraron el instrumento clinimétrico más utilizado para la medición de este síndrome. Las investigaciones se han expandido internacionalmente y se sugiere que es un problema serio hoy en día en particular en los servicios de salud.

El término se utiliza para referirse al *desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos* (educación, salud, administración pública, etc.), debido en gran parte a cargas de trabajo, entendiendo la carga física, mental y psicosocial. La carga física se refiere a los factores de la labor que imponen al trabajador un esfuerzo físico; generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular. La carga mental o psicosocial está determinada por las exigencias cognoscitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor. Con base en las cargas laborales se mide la calidad del ambiente del trabajador y con la adecuada planificación del ambiente del trabajo, se logra disminuir las condiciones de trabajo que conllevan fuertes demandas sociales.^{xvii}. Existen diversos autores que abordan el síndrome de Burnout desde la perspectiva tridimensional de Maslach pero se establecen diferencias entre ellos al considerar el orden secuencial en que aparecen estos síntomas en el desarrollo del proceso de desgaste. En general, de acuerdo con

Maslach, se acepta que las dimensiones que contribuyen a delimitar dicho síndrome son:

- ***El cansancio emocional.*** Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, sentimientos de desgaste, el agotamiento mental y la fatiga crónica que se acompaña de la sensación de ya no poder dar más a los demás.

- ***La despersonalización.*** (Cinismo) Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos etc.). Con esta defensa el sujeto pretende superar la falta de recursos emocionales y trata a los demás como objetos, privándolos de su condición de personas o culpándolos de sus propias frustraciones.

- ***La falta de realización personal,*** con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo y sensación de bajos logros personales. Surge al comprobar que las demandas que se le hacen al profesional exceden su capacidad para atenderlas lo que conlleva una auto calificación negativa con rechazo a si mismo, negación de los rendimientos laborales alcanzados, baja autoestima y sentimientos de fracaso. En ocasiones esta percepción puede no ser conciente y puede encubrirse bajo una sensación paradójica de omnipotencia.

Cristina Maslach construyó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI)^{xviii} para medir el Burnout en educadores y personal de los servicios humanos (enfermeras, médicos, psicólogos y asistentes sociales). La escala evalúa las tres dimensiones (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) por medio de tres subescalas. Dado que el MBI puede aplicarse fácilmente, ha sido ampliamente utilizado. Por eso, debido a su reiterada utilización con muestras de todo tipo, la definición de Burnout de Maslach, implícita en el MBI, se ha convertido en la más aceptada.^{xix}

2. ETIOPATOGENIA DEL BURNOUT

Esencialmente se presenta cuando el profesional es sobrepasado por las exigencias del entorno debido a que sus estrategias de afrontamiento son insuficientes por lo que su capacidad de adaptación es baja, el síndrome surge como respuesta al estrés laboral crónico y es resultado de un proceso continuo no agudo.

Factores de riesgo asociados al Burnout. El estrés en los profesionales de la salud está originado por una combinación de diversas variables:

a) *Organizacionales*: los profesionales de la salud trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada. La escasez de personal que significa sobrecarga laboral, la falta de apoyo en el trabajo (por parte de compañeros, supervisores, la dirección o la administración de la organización), el trabajo en turnos, el trato con usuarios problemáticos, el contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte; la falta de especificidad de funciones y tareas que represente conflicto y ambigüedad de rol, las relaciones tensas, intolerantes y prolongadas en el área, así como poca autonomía y autoridad en el trabajo para la toma de decisiones son fenómenos característicos.

b) *Social*: aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión o tarea, nuevos procedimientos en la práctica de funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren modificación en los roles y el aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población.

c) *Individual*: la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, la

solución de los problemas se convierten en un reto personal, consecuentemente se generan sentimientos de culpa en los fallos, tanto propios como ajenos y una sensación de baja realización personal en el trabajo con alto agotamiento emocional.

Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales para explicar el síndrome de quemarse por el trabajo pueden ser clasificados en tres grupos según Gil-Monte y Peiró^{xx}.

a) *Teoría sociocognitiva del yo*. Se caracterizan por otorgar a las variables del self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome. Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison desarrollado en 1983^{xxi}, donde la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. La mayoría de los individuos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Esta motivación junto con la presencia de factores de ayuda o factores de barrera determinan la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Altos niveles de motivación junto con la presencia de factores de ayuda (objetivos laborales realistas, buena capacitación profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, etc.) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, los factores barrera (ausencia de objetivos laborales realistas, disfunciones del rol, ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, etc.) dificultan la consecución de los objetivos, disminuyen los sentimientos de autoeficacia y, con el tiempo, se origina el síndrome de quemarse por el trabajo.

b) Teorías del intercambio social. Estos modelos consideran que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Para Buunk y Schaufeli^{xxii} el síndrome de quemarse por el trabajo tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo. En relación a los procesos de intercambio social, identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales). En relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, es crucial en el desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente. Los profesionales de salud pueden rehuir el apoyo social porque puede suponer una amenaza para la autoestima. En el contexto de las organizaciones sanitarias también contribuye al desarrollo del síndrome de quemarse los procesos de afiliación social que originan situaciones de contagio del síndrome (profesionales que adoptan los síntomas del síndrome que perciben en sus compañeros). Además, la relación entre estas variables los antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, por los niveles de reactividad del individuo y por la orientación en el intercambio.

c) Teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Un

modelo característico de este grupo es el modelo de Winnubst (1993), que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la etiología del síndrome. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Por otra parte, los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la autoridad juegan un papel importante, por lo que la mayoría de la comunicación es vertical. El apoyo social es en mayor medida de tipo instrumental. Sin embargo, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son más importantes, y el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la comunicación vertical. El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional e informal. Por tanto, el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el individuo tiene de la estructura organizacional. Dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, esta variable es considerada en el modelo una variable central de cara a la intervención sobre el síndrome.

3. ANTECEDENTES

Biaggi en una encuesta a 80 residentes de centro de atención primaria y secundaria en Zurich, Suiza, entre 2000 y 2001, encontró que el 41% de residentes y 43% de los jefes de residentes alcanzaron los valores críticos para el agotamiento emocional y un tercio de residentes señalaron tener: "aversión a los pacientes"^{xxiii}.

En 2003, Nyssen y colaboradores administraron la subescala de agotamiento emocional del MBI a 119 residentes del anestesiología de la universidad de Bélgica, 50.6% refirió estrés excesivo, observaron que el 47% de menos de 30 años tenían altos agotamiento emocional (en promedio 40.4%).^{xxiv}

El estudio de Tzichinsky publicado en 2001 evaluó a 78 residentes de diversas especialidades encontrando que el Burnout aumenta en el primer año de residencia y decrece después de dos años a pesar de que la tensión percibida también fue más alta después del primer año de residencia y persistió alta a los 2 años, lo que a juicio de los autores es producto del proceso adaptativo de la residencia. No encontraron relación entre la duración del sueño y Burnout, el ánimo o la fatiga.^{xxv}

En 1987 se evaluaron 67 residentes de medicina familiar y 18 estudiantes y se hallaron calificaciones medias en el rango de moderado a alto en los residentes a diferencia de los estudiantes. Los directores de residencia y jefes de enseñanza habían subestimado significativamente los niveles de Burnout.^{xxvi} Otro estudio en residentes de medicina familiar obtuvo peores resultados en la subescala de despersonalización que muestras normativas.^{xxvii}

En 1998, Daly y Willcock examinaron 482 de los R1 y R2 de todas las especialidades en Nueva Gales del Sur y encontraron una media de agotamiento emocional moderado y alta en mediados del año, lo que orienta a una presentación estacional

Shanafelt^{xxviii} evaluó Burnout y auto-reporte de prácticas subóptimas en el cuidado de los pacientes en 115 residentes de Medicina Interna. 76% de residentes, sin importar el año, tenían agotamiento o despersonalización emocional alto en el MBI, los residentes con altos índices de desgaste reportaron prácticas subóptimas con una mayor frecuencia en comparación con los menos desgastados (53% vs 21% $p = 0.004$)

Un estudio de Boada^{xxix} en 2004 correlacionó las tres dimensiones del Burnout con el clima organizacional, mediante MBI y *FOCUS-93* (consta de 40 ítems que evalúan los componentes: Apoyo, Reglas, Innovación y Metas del clima organizacional de González-Roma, Tomás y Ferreres, 1995). Demostró que el Cansancio Emocional es pronosticado positivamente por las características del Puesto (la Variedad de Destrezas y la Retroalimentación Social) y negativamente por los Estados Psicológicos Críticos (Significado Percibido del Puesto), los Resultados Afectivos (Satisfacción General, Motivación Interna y Satisfacción de Autorrealización), y la Satisfacción Contextual (Satisfacción de la Paga). Además, las Características del Puesto (en las dimensiones Importancia de las Tareas, la Autonomía, la Retroalimentación del Puesto, el Contacto Social y el Potencial Motivador del Puesto), los Estados Psicológicos Críticos (el Significado Percibido del Puesto, la Responsabilidad y el Conocimiento de los Resultados) y los Resultados Afectivos (Satisfacción de Autorrealización) predicen positivamente una alta Realización Personal en el trabajo. Así mismo, se detecta que la Despersonalización es pronosticada positivamente por la Retroalimentación Social ($p < 0.05$) y negativamente por la Satisfacción General

($p < 0.01$), la Satisfacción con la Seguridad del Puesto ($p < 0.05$) y la Satisfacción Social ($p < 0.05$).

En 2001 Alcocer^{xxx} midió Burnout en residentes de anestesiología, cirugía, ginecología, ortopedia pediatria y psiquiatria de Puebla, HPFBA e INP “RFM”. Encontró una mayor frecuencia de Burnout estadísticamente significativa en el grupo de psiquiatras comparado con el de no psiquiatras, algunas variables relacionadas eran la ambigüedad de rol (poco o regularmente definido), el grado de supervisión y una correlación positiva con escalas de síntomas de somatización, obsesivos compulsivos, depresión, ansiedad y hostilidad. No encontró relación con el número de horas al día en contacto con usuarios, consumo de café y nicotina, horas de sueño, horas de trabajo al día o el número de usuarios atendidos por día.

En un estudio parecido que relacionaba Síndrome de Burnout medido con MBI y Clima Organizacional con un cuestionario validado; encontró, en médicos anestesiólogos, una prevalencia de 44% de Burnout y dos factores de riesgo relacionados particularmente *Sobrecarga de Trabajo* en el plano organizacional y con *Conflicto de Valores* congruente con la génesis del Síndrome, por el conflicto no resuelto por la incongruencia entre la demanda laboral y los principios morales.^{xxxii}

ⁱ Adler, N., Mattheus, K., Health Psychology: Why do some people get sick and some stay well? Annual Review Psychology. 1998; 45:229-259.

ⁱⁱ Sánchez, J. (2002). Psicología de los grupos. Teorías, procesos y aplicaciones. Madrid: McGraw Hill.

ⁱⁱⁱ Munduate, L. (1997). Psicología de las organizaciones, las personas organizando. Madrid: Pirámide.

^{iv} Gil, A., Feliu, J., Borrás, V. & Hospital, E. (2004). Psicología económica y del comportamiento del consumidor. Barcelona: UOC.

-
- ^v Katz, D. & Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- ^{vi} Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.
- ^{vii} Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la organización (Vol. 2)*. Madrid: Toran S.A.
- ^{viii} Forehand, G. & Gilmer, B. Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*. 1964, 62: 361- 382.
- ^{ix} Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall-Interamericana.
- ^x Vega, D. Arévalo, A. Sandoval, J. Aguilar MC, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá 1994-2005. *Revista Diversitas – Perspectivas en psicología*. 2006 (2) 2: 329-49.
- ^{xi} Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- ^{xii} Sandoval-Caraveo, MC. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias económico administrativas* 2004; 27: 78-82.
- ^{xiii} French L., Bell C. (1975) *Ciencia de la conducta para el desarrollo organizacional*. México: Editorial Diana.
- ^{xiv} Caraveo AJ, Ruiz-Ramírez G, Villatoro VJ, Richerand GA, Escobar-Becerril AR. Diagnóstico de necesidades en el ámbito laboral. *La psicología social en México* 1988: 304-308.
- ^{xv} Freudenberg, H. J. Staff Burnout. *Journal of Social Sciences* 1974, 30: 159-165.
- ^{xvi} Maslach, C. Pines, A. The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quart* 1977; 6: 100-113.
- ^{xvii} Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- ^{xviii} Maslach, C. y Jackson, S.E. (1997). *MBI-Inventario «Burnout» de Maslach*. Madrid: TEA.
- ^{xix} Shirom A. (1989) Burnout in work organizations. En: C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds) *Occupational stress: Issues in development and research* (pp: 66-75) U. K: Taylor & Francis.
- ^{xx} Gil-Monte, P. R. y Peiró J. M. *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid, Editorial Síntesis, 1997

-
- ^{xxi} Harrison, W.D. A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), Stress and burnout in the human services professions. New York: Pergamon Press. 1983: 29-39
- ^{xxii} Buunk BP, Schaufeli WB. Burnout and inequity among human services professional: a longitudinal study. Journal of occupational Health Psychology. 2001 6 (1): 43-52
- ^{xxiii} Biaggi et al. Stressors, emotional exhaustion and aversion to patients in residents and chiefs residents – what can be done?. Swiss Med Wkly 2003; 133(23-24): 339-46.
- ^{xxiv} Nyssen et al. Br J Anesth 2003; 90 (3): 333-7
- ^{xxv} Tzichinsky et al. Journal of Hum Erg 2001; 30: 357-62.
- ^{xxvi} Purdy et al. Family Medicine 1987; 19(3): 203-8
- ^{xxvii} Michaels. Acad Med 2003; 78: 69-79
- ^{xxviii} Shanafelt, TD. Burnout and Self-Reported Patient Care in an Internal Medicine Residency Program. Ann Intern Med. 2002;136:358-367
- ^{xxix} Boada, JG. El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Psicothema 2004.16(1): 125-131
- ^{xxx} Alcocer, N. Factores relacionados al síndrome de Burnout (desgaste) y a la sintomatología psiquiátrica en residentes de diferentes especialidades médicas. Tesis de psiquiatría. UNAM Facultad de Medicina Departamento de salud mental. 2001. 36 pp.
- ^{xxxi} Palmer, Y. Gómez-Vera, A. Cabrera-Pivaral, C. Prince-Vélez, R. Searcy, R. Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en Médicos Anestesiólogos. Salud Mental 2005; 28(1): 82-91.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las preguntas de investigación son

¿Cuál es la frecuencia y severidad de Burnout en la población trabajadora del Instituto Nacional de Psiquiatría?

¿Qué relación hay entre las dimensiones del Clima Organizacional del Instituto Nacional de Psiquiatría y los niveles de Burnout?

2. JUSTIFICACIÓN

Se considera pertinente el abordaje de la problemática que genera el estrés laboral crónico, en particular el llamado Síndrome de Desgaste “Burnout” y su relación con el clima organizacional; principalmente por las siguientes razones:

- El Burnout es causa de ausentismo, baja productividad, aumento de accidentes, abandono del compromiso, notorios olvidos, disminución de la responsabilidad, disminución de su capacidad intelectual y de su rendimiento psíquico lo cual genera e incrementa una relación hostil entre el profesional que presta el servicio y el que lo recibe; donde el servidor ha de ponerse a la defensiva, actuando con desconfianza hacia el usuario, sus familiares o la sociedad en general. Este continuo estado se vive emocionalmente con culpabilidad e insatisfacción profesional, acaba con las aspiraciones profesionales de los trabajadores y provoca un detrimento de la funcionalidad de las instituciones.
-
- El Burnout es una realidad, sin embargo no se ha abordado éste problema en el personal del Instituto Nacional de Psiquiatría “Ramón de la Fuente”.

Por estos motivos se pretende aportar información innovadora sobre el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Instituto Nacional de Psiquiatría para identificar la magnitud de este síndrome y su relación con variables específicas del clima organizacional.

3. OBJETIVOS

Objetivo General:

“Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en la población trabajadora de una institución dedicada a la salud mental” (en este caso el Instituto Nacional de Psiquiatría).

Objetivos Específicos:

- Describir las características sociodemográficas de la población laboral en el área de la psiquiatría.
- Determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en dicha población
- Cuantificar la intensidad del síndrome de Burnout en esta población laboral
- Correlacionar los parámetros de Burnout y el clima organizacional en la población de estudio.

4. HIPÓTESIS

Existe correlación estadísticamente significativa entre dimensiones del Clima Organizacional y la severidad de síntomas de Burnout en la población estudiada.

5. VARIABLES

A. VARIABLES INDEPENDIENTES.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

- a) Edad (cumplida en años)
- b) Sexo (hombre o mujer)
- c) Estado Civil (soltero, casado, unión libre, separado, divorciado, viudez)
- d) Escolaridad (por grado académico obtenido, primaria secundaria, preparatoria, licenciatura o postgrado)
- e) Número de dependientes económicos (sujetos que mantiene económicamente el trabajador: 1, 2, 3, etc)
- f) Doble jornada laboral (si el trabajador labora en otro empleo)
- g) Tiempo transcurrido desde las últimas vacaciones al momento del llenado del instrumento (en días calendario)
- h) Tiempo transcurrido en el puesto de trabajo al momento del llenado del instrumento (expresado en meses)

B. VARIABLES DEPENDIENTES

- 1) Clima Organizacional. Todas las subescalas tienen una calificación categórica (con punto de corte en 2.5) y dimensional (para fines de análisis estadístico)
 - a) Motivación y Clima Organizacional. Se refiere a la estimulación hacia la labor, la sensación de satisfacción y seguridad en el trabajo se califica 1-4 a mayor calificación mejor motivación y clima organizacional.
 - b) Interacción jerárquica. Califica las relaciones de trabajo a mayor calificación mejores relaciones laborales.
 - c) Tensión laboral. Referente a estresores laborales identificables, a mayor

calificación mayor presencia de dichos estresores (la calificación es negativa).

d) Clima laboral. Relacionado con el conocimiento de deberes y obligaciones en el trabajo, a mayor calificación mejor clima laboral.

e) Interacciones Grupales. Versa sobre el respeto, adaptación y comunicación percibida por el trabajador en su área de trabajo a mayor puntaje mejor interacción dentro del grupo.

f) Imagen de la empresa. Se refiere al concepto que tiene el trabajador sobre la empresa para la cual trabaja, a mayor calificación mejor imagen.

2) VARIABLES CLINICAS DE BURNOUT

a) Cansancio Emocional. Consta de 9 reactivos, las puntuaciones de 27 puntos y superiores son indicativas de altos niveles de extenuación por el trabajo y valora la sensación de estar emocionalmente saturado.

b) Despersonalización. Mide el grado en el cual la respuesta al paciente es fría, distante e impersonal; se consideran niveles altos puntuaciones arriba de 10 (diez puntos).

c) Logros Personales o realización profesional. Se compone de 8 ítems, valora los sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo; se califica en orden inverso de 0 a 33 puntos indicarán baja realización, 34 a 39 intermedia y 40 o más puntos indican una alta sensación de logro profesional.

Niveles altos en las subescalas de Cansancio emocional y Despersonalización junto con bajos niveles de Logros personales se consideran indicativos de Burnout.

6. MATERIAL Y MÉTODO.

MATERIAL:

0) **Carta de consentimiento informado** (Anexo A) Aprobado por la comisión de ética del INPRFM el 10 de septiembre del año 2007.

Instrumento de evaluación compuesto por:

1) **Cédula de recolección de datos sociodemográficos** (sexo, edad, estado civil, escolaridad, dependientes económicos, doble jornada, tiempo laborando sin disfrute de periodo vacacional al momento de contestar -en días- y tiempo de antigüedad en el puesto –en meses-)

2) **El Inventario de Burnout de Maslach (MBI)**. Cuestionario auto-aplicable que evalúa las 3 dimensiones del síndrome a través de 22 reactivos en forma de afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus pacientes/usuarios con respuesta opcional tipo likert calificada 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. *Componentes del instrumento de medición.* La **subescala de cansancio emocional** consta de 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20), puntuaciones de 27 y superiores son indicativas de altos niveles de extenuación por el trabajo y valora la sensación de estar emocionalmente saturado; el intervalo de 19 a 26 corresponde a puntuaciones intermedias y debajo de 19 indicativas de niveles bajos de cansancio emocional. La **subescala de despersonalización** está formada por 5 ítems (5,10,11,15,22); mide el grado en el cual la respuesta al paciente es fría, distante e impersonal; se consideran niveles altos puntuaciones arriba de 10, de 6 a 9 puntos media y menos de 6 bajos. Por último la **subescala de realización profesional** se compone de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21), valora los sentimientos de competencia y eficacia en la realización del trabajo; se califica en orden inverso de 0 a 33 puntos indicarán baja realización, 34 a 39 intermedia y 40 o más una alta sensación de logro. El instrumento MBI ha sido validado al español en

sujetos de cinco profesiones distintas. La consistencia interna estimada con α de Cronbach es de 0.90 para la subescala de cansancio emocional, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para los logros personales.¹

3) **Cuestionario de Opinión sobre Clima Organizacional.** Cuestionario autoaplicable en versión de 36 reactivos que miden actitudes y opiniones del personal. Se construye de seis subescalas: *Motivación y Clima Organizacional* (preguntas 1, 11, 15, 18, 20, 23, 26, 31, 33, 35 y 36) alpha de Cronbach=0.79; *Interacción Jerárquica* (reactivos 3, 4, 8, 22, 27, 32 y 34) alpha de Cronbach=0.86; *Tensión Laboral* (corresponde a los ítems 9, 10, 13, 16, 17, 24, 29 y 30) alpha de Cronbach=0.72; *Clima Laboral* (preguntas 2, 7, 12 y 14) alpha de Cronbach=0.66; *Interacciones Grupales* (ítems 5, 6 y 21) alpha de Cronbach=0.70 e *Imagen de la Empresa* (preguntas 19, 25 y 28) alpha de Cronbach=0.65. Califica el grado de acuerdo del sujeto en escala tipo likert desde 1 (en total desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (En acuerdo) y 4 (en total acuerdo) el punto de corte entre satisfactorio y no satisfactorio se determina por el valor medio de las tendencias centrales de cada pregunta (calificaciones 2 y 3 = 2.5) mutiplicado por el número de reactivos de cada factor.

PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Los cuestionarios fueron entregados a empleados de forma personalizada a través de una entrevista, en ésta se les instruyó sobre cómo debían contestarse y se aclaran dudas al respecto. La aplicación se realizó dentro de la institución, en horas laborables y en el puesto de trabajo. Posteriormente se recuperaron los instrumentos en forma anónima. Las puntuaciones obtenidas fueron capturadas en programa estadístico computarizado y mediante la ecuación de correlación lineal entre dos variables, se establecieron estimaciones entre las variables.

7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

1) Tipo de Estudio: Estudio homodémico, abierto, observacional, descriptivo y transversal.

2) Definición del Universo. El universo estará conformado por todos los médicos, residentes, enfermeras, secretarias, médicos, trabajadoras sociales, personal de laboratorio y personal de imágenes cerebrales, (personal que trabaja de cara a cara con el usuario del servicio o paciente) de todas las áreas, de todos los niveles, de los turnos (matutino, vespertino y nocturno), hombres y mujeres del área de hospitalización del Instituto Nacional de Psiquiatría así como personal sin contacto directo con pacientes de las áreas de archivo y farmacia y de las divisiones de investigaciones en Neurociencias e Investigaciones epidemiológicas y sociales, Enseñanza y Gobierno que desempeñan un puesto dentro de la planta laboral del Instituto Nacional de Psiquiatría.

3) Criterios de inclusión: Personal de la planta laboral del Instituto Nacional de Psiquiatría que aceptaron llenar los cuestionarios y firmen la carta de consentimiento informado.

4) Criterios de exclusión: Sujetos que no aceptaron llenar los cuestionarios y/o no firmen la carta de consentimiento informado.

5) Criterio de eliminación: Cuestionarios incompletos (que falte uno o más reactivos por contestar) o mal llenados.

ⁱ Gil-Monte, P. R. Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. Revista de Saude Publica 2005. 39 (1): 1-8

CAPITULO IV.

RESULTADOS.

1. ANÁLISIS DE LA MUESTRA

La descripción de las características demográficas y clínicas se realizó con frecuencias y porcentajes para las variables categóricas y con medias y desviación estándar (+/-) para las variables continuas. Como prueba de hipótesis se usó coeficiente de correlación de Pearson (r) para medir la asociación lineal entre la severidad de los síntomas de Burnout con las variables demográficas y la calidad del Clima Organizacional. El nivel de significancia se fijó en $p \leq 0.05$

2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CLÍNICAS DE LA MUESTRA.

Se entregaron 450 cuestionarios durante los meses de septiembre y octubre del año 2007 con base en el procedimiento programado previamente se recopilaron 261 cuestionarios que llenaron correctamente el cuestionario y lo entregaron en forma voluntaria, 11 cuestionarios fueron eliminados y 4 se entregaron después de terminado este análisis con un porcentaje de respuesta de 55%. La muestra correspondió a 33.2% de mujeres (n=83) y 66.8% hombres (n=167), la edad promedio de la muestra fue de 36.54 +/- 9.62 años (18-67 años). El 32.4% (n=81) de los sujetos tenían un nivel de escolaridad de posgrado, mientras el 37.6% (n=94) de licenciatura, el 9.6% (n=24) de preparatoria, el 18.8% (n=47) carrera técnica y el 1.6% (n=4) restante de secundaria. En cuanto al estado civil 56% (n=140) no tiene pareja (están solteros, separados, divorciados o en viudez), el resto 44% (n=110) están casados o en unión libre. 39.6% de la muestra no tiene dependientes económicos, el resto (60.4%) tiene de

1 a 4 ($x=1.25$), al momento de llenar el cuestionario la población estudiada había laborado en promedio 124.22 días calendario desde sus últimas vacaciones ($DE=120.82$) y el promedio de meses en el puesto de trabajo fue 96.81 ($DE=90.62$). El 58.4% de la muestra ($n=146$) ejerce funciones dentro de la organización que supone el cotidiano contacto con pacientes psiquiátricos (servicios clínicos e imágenes cerebrales), el resto (41.6%, $n=104$) eran trabajadores de otras áreas (Enseñanza, Gobierno/Administrativos, Investigaciones Epidemiológicas, Psicosociales, y en Neurociencias, etc). Una tercera parte de la muestra (32.8%, $n=82$) cumple en otro empleo, cubriendo doble jornada laboral.

3. ¿CUÁL ES LA FRECUENCIA Y SEVERIDAD DE BURNOUT Y SUS DIMENSIONES EN LA MUESTRA ESTUDIADA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA?

Los criterios diagnóstico de Burnout se cumplieron en 9 sujetos (3.6%) de la muestra, llama la atención que en 60.8% ($n=152$) de la población estudiada se obtuvieron bajos puntajes de Realización Profesional, 30% altos niveles de cansancio emocional y 15% altos niveles de despersonalización (cinismo).

Sub/Escala	Severidad	Frecuencia	Porcentaje
Cansancio emocional	Bajo	137	54.8
	Intermedio	38	15.2
	Alto	75	30.0
Des-personalización	Bajo	162	64.8
	Intermedio	49	19.6
	Alto	39	15.6
Realización Profesional	Bajo	152	60.8
	Intermedio	50	20.0
	Alto	48	19.2
Burnout Total	No cumple criterios de Burnout	241	96.4
	Cumple criterios de Burnout	9	3.6

Tabla Frecuencia y severidad del Síndrome de Burnout (INPRFM, 2007)

4. RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

Diferencias entre sexo: En la muestra estudiada se encontró diferencia significativa entre sexos en solo una Subescala de Burnout (Cansancio Emocional) con 60% vs 15% (niveles altos en mujeres) $p=.015$. No se encontraron diferencias entre sexos en subescalas de Despersonalización ($p=.162$), en la de Realización Profesional ($p=.171$) o en el puntaje total de Burnout ($p=.152$). No se encontraron diferencias significativas en los puntajes de las subescalas de Clima Organizacional entre sexos, excepto en la subescala de Interacción Grupal que fue reportada como no satisfactoria con mayor frecuencia por las mujeres (11.4% $n=19$ vs 3.6% $n=3$, $p=.041$).

Número de dependientes económicos. Se encontró que quienes tienen dependientes económicos calificaron con mayor frecuencia *no satisfactoria* la Interacción Grupal en comparación con quienes no cuentan con dependientes económicos (11.9% vs 4.0% con $p=.031$).

Edad. Existen correlaciones débiles entre la edad y el Clima Laboral satisfactorio ($r=.152$, $p=.016$), la Motivación y el Clima Organizacional ($r=.162$, $p=.010$), la Imagen de la Empresa ($r=.141$, $p=.026$). No se correlacionó la edad con ninguna subescala de Burnout.

5. RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y VARIABLES LABORALES.

Doble jornada laboral. Se encontró diferencia significativa entre quienes tienen doble jornada laboral con niveles más bajos en la subescala de Realización Profesional ($X^2=7.75$, $p=.021$) y en la subescala de Imagen de la Empresa ($X^2=5.71$, $p=.017$).

Días calendario laborando sin vacaciones. Existió solo una muy pobre correlación entre el número de días trabajando y la subescala de Tensiones Laborales ($r=.129$, $p=.042$).

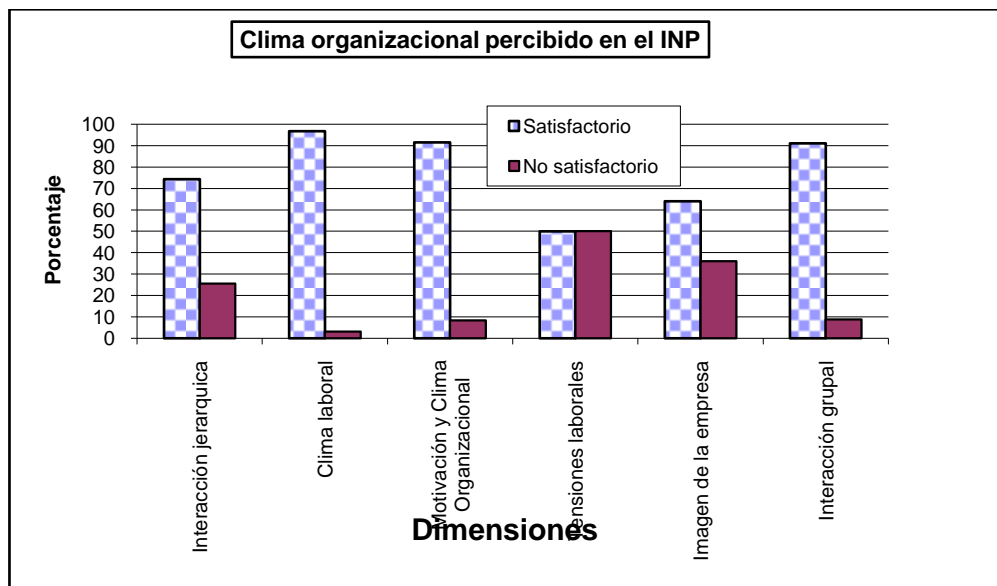
Tiempo laborando en el mismo puesto. La antigüedad en el sitio de trabajo (medida en número de meses) se correlacionó negativamente con la Escala de Realización Profesional ($r=-.185$, $p=.003$) y en forma positiva con la edad del sujeto ($r=.733$, $p=.000$) y con el número de dependientes económicos ($r=.304$, $p=.000$).

6. DIFERENCIAS EN PUNTAJES DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL ENTRE TRABAJADORES EN CONTACTO DIRECTO Y SIN CONTACTO DIRECTO CON PACIENTES PSIQUIÁTRICOS.

El contacto directo con el paciente psiquiátrico influyó en puntajes significativamente más altos en la subescala de Cansancio Emocional en comparación con quienes no tienen contacto directo con pacientes ($X^2=11.9$, $p=.003$). En relación a la opinión organizacional, los sujetos en contacto directo con el paciente psiquiátrico, perciben con mayor frecuencia una interacción jerárquica *no satisfactoria* en comparación con quienes no tiene contacto directo con pacientes psiquiátricos (31.5%, $n=46$ vs 17.3%, $n=18$; $X^2=6.42$, $p=.011$). Otras diferencias significativas en subescalas de Clima Organizacional se encontraron en Tensiones Laborales elevadas en los trabajadores en contacto directo con pacientes psiquiátricos (58.2%, $n=85$ vs 38.5, $n=40$; $X^2=9.48$, $p=.002$), finalmente el personal en contacto directo con paciente psiquiátricos reportaron puntajes no satisfactorios en Imagen de la Empresa con diferencia estadísticamente significativa (42.5%, $n=61$ vs 26.9%, $n=28$. $X^2=6.36$, $p=.012$).

7. CALIDAD DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO.

Las debilidades en la calidad del Clima Organizacional se encontraron en el rango de *no satisfactorio* en las subescalas de *Tensiones Laborales* con un 50% de la muestra (n=125), y en *Imagen de la Empresa* con 36% de los sujetos (n=90). Por otro lado el *Clima Organizacional* y la *Interacción Grupal* mostraron los más altos puntajes de satisfacción percibida (Ver gráfico abajo).



8. CORRELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Se encontró una relación lineal mediante r de Pearson, significativa, moderada y directamente proporcional entre la *Interacción jerárquica con el Clima Laboral* y la subescala de *Motivación/Clima Organizacional* ($p=.000$) la Imagen de la Empresa, la Interacción Grupal con la Motivación y el Clima Laboral ($p=.000$).

		Interacción jerárquica	Clima laboral	Motivación y clima organizacional	Tensiones laborales	Imagen de la empresa	Interacción grupal	Cansancio Emocional	Despersonalización
Interacción jerárquica	Correlación de Pearson	1							
	Sig. (bilateral)	.							
Clima laboral	Correlación de Pearson	.554(**)	1						
	Sig. (bilateral)	.000	.						
Motivación y clima organizacional	Correlación de Pearson	.508(**)	.640(**)	1					
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.					
Tensiones laborales	Correlación de Pearson	.517(**)	.359(**)	.325(**)	1				
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.				
Imagen de la empresa	Correlación de Pearson	.435(**)	.546(**)	.577(**)	.404(**)	1			
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.			
Interacción grupal	Correlación de Pearson	.493(**)	.585(**)	.561(**)	.348(**)	.423(**)	1		
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.		
Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	-.342(**)	-.426(**)	-.435(**)	-.524(**)	-.317(**)	-.317(**)	1	
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	
Despersonalización	Correlación de Pearson	-.162(*)	-.240(**)	-.213(**)	-.298(**)	-.192(**)	-.238(**)	.488(**)	1
	Sig. (bilateral)	.010	.000	.001	.000	.002	.000	.000	.
Realización profesional	Correlación de Pearson	.129(*)	.160(*)	.208(**)	.168(**)	.232(**)	.149(*)	-.163(**)	-.258(**)
	Sig. (bilateral)	.042	.012	.001	.008	.000	.018	.010	.000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 2. Correlaciones entre las subescalas de Burnout y Clima Organizacional (INPRFM, 2007)

En general las 6 subescalas del Clima Organizacional percibido se correlacionaron significativa y leve con los puntajes de Burnout, pero fue la subescala de Cansancio Emocional la que tuvo las puntuaciones más altas y alcanzó una moderada relación ($r=-.524$, $p=.000$) con la subescala de Tensiones Laborales.

CAPITULO V.

DISCUSIÓN.

Generalmente los trabajos de investigación que han abordado el síndrome de Burnout se enfocaron a su descripción, su identificación, las variables facilitadoras, las consecuencias clínicas asociadas y el estudio estadístico de los instrumentos que lo miden.

La salud entendida desde el ideal de la OMS como “El completo estado de bienestar físico y mental y no solo la ausencia de la enfermedad” incluye la salud ocupacional en el ámbito de la higiene laboral en instituciones de salud mental.

Un estudio previo de los autores del Cuestionario de Opinión de Clima Organizacionalⁱ evidenció que la carga de factores como bajo salario, falta de capacitación, escasa movilidad y relaciones jerárquicas inadecuadas, repercutían tanto a nivel de indicadores directos de productividad como en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. Por lo que la evaluación completa de la situación de salud en el medio laboral es una prioridad en el desarrollo de las organizaciones humanas.

Este estudio presenta material inédito por lo que no es posible compararlo con estudios similares. Se presenta un perfil sui generis en la interacción sujeto-organización en el Instituto Nacional de Psiquiatría, por un lado un índice bajo de diagnóstico de Burnout (menos del 4%) con 50% de Tensión Laboral intensa en contraste con el estudio de Palmer³¹ que igualmente relacionaba Síndrome de Burnout medido con MBI y Clima Organizacional con un cuestionario validado en Anestesiólogos; con 44% de Burnout y

sus dos factores de riesgo relacionados (*Sobrecarga de Trabajo y Conflicto de Valores*); siendo el Instituto Nacional de Psiquiatría una institución de alta especialidad (tercer nivel de atención), probablemente la competencia y la imposibilidad de ocupar otros ámbitos de desarrollo motiven el aumento en tensiones laborales y con el Cansancio Emocional. Un 60% de la muestra obtuvo bajos puntajes en la subescala de realización profesional la cual decrece en forma proporcional conforme aumenta el tiempo en el mismo puesto de trabajo. La existencia de una correlación constante entre el proceso de desgaste y el Clima Organizacional percibido se evidenció en forma estadísticamente significativa en cada las 6 subescalas del cuestionario de opinión de Clima Organizacional y las 3 subescalas de Burnout (MBI) con $p < .05$, con mayor poder en la subescala de Tensión Laboral ($r = -.524$). De acuerdo con lo descrito se advierte como principal debilidad en el Clima Organizacional de la muestra estudiada factores tensionales como “los trámites obstaculizan mi trabajo”, “las condiciones de trabajo afectan mi salud” y “necesito otro empleo para cubrir mis necesidades”; en relación a este último punto aproximadamente 1 de cada 3 sujetos de la muestra estudiada cumple en otro empleo además del institucional. En la muestra estudiada el Burnout no se relacionó con la edad, antigüedad o tiempo sin vacacionar, pero las tensiones laborales se perciben más intensas conforme aumenta el número de días sin vacaciones; la subescala de Cansancio Emocional (que es la más apegada al proceso de desgaste) puntuó más alto en las mujeres. Este estudio tiene múltiples limitaciones, una de las más importantes es la no representatividad de la muestra por el alto índice de no respuesta (45%).

ⁱ Caraveo, J. Calatayud, A. López, S. Evaluación de la salud mental ocupacional. Salud Pública de México 1985, 27(5): 391-401.

CONCLUSIONES

Existe una íntima relación entre el síndrome de desgaste laboral “Burnout” y la calidad del Clima Organizacional percibido en el Instituto Nacional de Psiquiatría. La muestra se trata de una población trabajadora predominantemente hombres con media de edad entre 37 a 45 años de edad, con una antigüedad en el puesto de 97 meses laborales y 124 días desde sus últimas vacaciones, donde el 32.8% cumple con doble jornada laboral. Se encontraron puntajes altos de Cansancio Emocional en 30%, puntajes altos de *cinismo* (Despersonalización) en 15% y de baja Realización Profesional en 60% de la población estudiada, solo 3.6% de la población de referencia cumple con criterios de Burnout. Todas las subescalas de Clima Organizacional y de Burnout se correlacionaron fuertemente entre sí, las correlaciones más significativas fueron específicamente el Cansancio Emocional (del MBI) con las Tensiones Laborales (del Clima Organizacional). Se sugiere de acuerdo a la literatura nacionalⁱ técnicas cognitivas para mejorar la percepción, interpretación y evaluación de problemas laborales y recursos personales que realizan los trabajadores. De acuerdo con Fernández y Garridoⁱⁱ, los planes de carrera adecuadamente concebidos reducen la fuente de estrés laboral y constituyen un factor motivacional. Es recomendable disponer de estrategias de reducción de tiempo laboral ante el estrés y una adecuada planificación que evite la percepción de urgencia en el trabajo, los sistemas de evaluación y retroalimentación, el aumento de la participación de trabajadores en la toma de decisiones, estrategias para mejorar la toma de decisiones dentro de la planta laboral, divulgación sobre conocimientos y destrezas para el desempeño eficaz de sus tareas, privilegiar el trabajo en grupo y el desarrollo de habilidades interpersonales. Finalmente, la aparición de conflictos es inevitable en el ámbito laboral por lo que requiere la creación de procedimientos de arbitraje y mediación de conflictos. Al lector que esté interesado en el programa de intervención con formato grupal le sugerimos leer el trabajo de Guerrero y Vicenteⁱⁱⁱ donde se detalla el proceso completo sesión por sesión.

ⁱ Guerrero-Barona, E. Rubio-Jimenez, JC. Estrategias de prevención e intervención del “Burnout” en el ámbito educativo. *Salud Mental* 2005 28(5): 27-33.

ⁱⁱ Fernández-Garrido, J. Programas de intervención en el desarrollo de la carrera laboral. En: Buendía J, Ramos F (Ed). *Empleo, Estrés y Salud*. Ediciones Pirámide, pp 161-179, Madrid, 2001.

ⁱⁱⁱ Guerrero, E. Vicente, F. Abordaje del Burnout en profesionales del campo de la discapacidad. En García, JN (Ed). *Aplicaciones de Intervención Psicopedagógica*. Psicología Pirámide, pp. 327-335. Madrid, 2002.



Carta de Consentimiento Informado

Le invitamos a formar parte de un estudio clínico cuya participación es totalmente voluntaria, y **cuenta con la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento** y negarse a participar en el presente estudio, sin que por ello se generen perjuicios para su puesto, tareas o persona.

Explicación General. Nos interesa conocer sus sentimientos hacia su labor y el ambiente en el que trabaja para poder detectar el síndrome de desgaste profesional (Burnout). El *Burnout* es un síndrome psicológico que se caracteriza por extenuación física y emocional, con pérdida del interés, sentimientos negativos e insatisfacción por la labor, se presenta en personas que tienen que relacionarse con otras personas en su trabajo.

Plan del Programa. Si acepta participar firme esta carta y conteste sinceramente las 67 preguntas que le tomará 10 a 20 minutos. Al final del procedimiento usted conserva su carta firmada y el investigador el sobre con las respuestas.

Confidencialidad. En todo momento, para mantener la confianza en los datos es nuestro interés preservar la confidencialidad de la información relacionada con su persona. Los datos obtenidos a partir de estos cuestionarios son confidenciales. La carta de consentimiento está separada de los cuestionarios de tal forma que no se sabe el nombre de quien llena los cuestionarios. Los resultados recabados serán manejados solo con número de folio consecutivo que asigna la base de datos. La información será accesible únicamente para el equipo de investigación. En ningún momento se hace del conocimiento a terceros de su nombre o datos personales ni tampoco podrá ser utilizada para perjuicio de nadie.

Ventajas posibles para usted. Esta actividad no cuenta con ningún cargo económico. Así mismo, en caso de que se usted identifique sentimientos negativos hacia su trabajo se le pide que se comunique con el investigador para orientarle al respecto. El Instituto Nacional de Psiquiatría no cuenta por el momento con un tratamiento específico para el *Burnout*, en caso de requerir atención médica el Instituto podrá brindar su apoyo.

Ventajas posibles a largo plazo. Ayudar para que en el Instituto Nacional de Psiquiatría se conozca más sobre el desgaste profesional y su relación con el clima organizacional con miras a fomentar estrategias de prevención de *Burnout* entre la población trabajadora del Instituto.

Atentamente,

Dr. RODRIGO RAMIREZ IBARRA

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

Calzada México Xochimilco # 101, Col. San Lorenzo Huipulco. CP. 14370,

Tlalpan. Teléfono 55 85 73 10 12 (celular). Correo-e:

dr.ramirezibarra@gmail.com

Yo, _____, entiendo lo arriba escrito y acepto _____ no acepto _____ participar en el presente estudio.

México Distrito Federal a ____ de _____-del 2007.

Firma

Nombre y Firma, testigo (1).

Nombre y Firma, testigo (2).

CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT

Instrucciones: Por favor circule el número que responda cada pregunta, verifique que ha contestado todos los reactivos antes de entregar este instrumento.

1. Usted es:	Hombre1 Mujer2
2. ¿Qué edad tiene en años cumplidos?	Años..... <input type="text"/> <input type="text"/>
3. ¿Cuál es su estado civil actual?	Soltero (a)1 Casado (a)2 Unión libre3 Separado (a)4 Divorciado (a)5 Viudo (a)6
4. ¿Cuál es su escolaridad?	Primaria1 Secundaria2 Carrera técnica3 Preparatoria, vocacional, etc.4 Carrera profesional5 Postgrado6
5. ¿Cuántas personas dependen económicamente de Usted?	Número de dependientes <input type="text"/> <input type="text"/> (0, 1, 2, etc).....
6. ¿Actualmente usted labora en otro empleo además de este?	si1 NO2
7. ¿Cuál es la fecha de sus últimas vacaciones?	Fecha día/mes/año..... <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
8. ¿Cuál es la fecha de hoy?	Fecha día/mes/año...../...../.....
9. Cuantos años y meses lleva usted en su puesto	años x 12 + meses X12+ <input type="text"/> años <input type="text"/> meses

CLIMA ORGANIZACIONAL	Total Desacuerdo	Desacuerdo	En acuerdo	Total Acuerdo
10. Cuando se habla del Instituto Nacional de Psiquiatría, me siento incluido	1	2	3	4
11. Mi trabajo lo desempeño con facilidad	1	2	3	4
12. Cuento con el apoyo suficiente para resolver los problemas de trabajo que se presentan	1	2	3	4
13. Cuando tengo que emprender un trabajo que no conozco, obtengo ayuda y colaboración de mi jefe o superior	1	2	3	4
14. Mantengo buena comunicación con mi grupo de trabajo	1	2	3	4
15. Entre los compañeros de mi área existe respeto profesional	1	2	3	4
16. Hay claridad en lo que se me pide que haga	1	2	3	4
17. El trato que recibo de mi jefe inmediato es satisfactorio	1	2	3	4
18. Me he dado cuenta de que entre las personas que trabajan en mi área existen problemas, resentimientos y rivalidad	1	2	3	4
19. Frecuentemente necesito improvisar para cumplir mis labores	1	2	3	4
20. Siento confianza para hablar con otras personas	1	2	3	4
21. Conozco los objetivos de mi área de trabajo	1	2	3	4
22. Mi trabajo es arriesgado	1	2	3	4
23. Conozco los deberes y obligaciones en el desempeño de mi trabajo	1	2	3	4
24. Considero útil mi trabajo en el Instituto	1	2	3	4
25. Los trámites obstaculizan mi trabajo	1	2	3	4
26. Mi jefe me llama la atención y me critica sin motivos	1	2	3	4
27. Tengo amigos en otras áreas	1	2	3	4
28. Considero que las relaciones entre las diferentes áreas son satisfactorias	1	2	3	4
29. Creo que mi trabajo es importante para el progreso del Instituto Nacional de Psiquiatría	1	2	3	4
30. Me siento adaptado a mi grupo de trabajo	1	2	3	4
31. Mantengo buena comunicación con mis jefes	1	2	3	4
32. Me siento seguro en mi trabajo	1	2	3	4
33. Cuento con los recursos materiales suficientes para realizar mi trabajo	1	2	3	4

CLIMA ORGANIZACIONAL	Total Desacuerdo	Desacuerdo	En acuerdo	Total Acuerdo
34. Conozco la organización y función del Instituto Nacional de Psiquiatría	1	2	3	4
35. Me gustaría que me tomaran más en cuenta para el trabajo que se realiza en mi área	1	2	3	4
36. Mi jefe me hace saber cuando mi trabajo es bueno, eficiente, satisfactorio	1	2	3	4
37. Está institución demuestra interés en su personal	1	2	3	4
38. Las condiciones de mi trabajo afectan mi salud	1	2	3	4
39. Necesito otro empleo para cubrir mis necesidades	1	2	3	4
40. Tengo oportunidad de ascenso en el Instituto Nacional de Psiquiatría	1	2	3	4
41. Aprendo de mi jefe	1	2	3	4
42. En mi trabajo utilizo mis conocimientos y experiencias	1	2	3	4
43. Mi jefe toma en cuenta las ideas y sugerencias que le presento	1	2	3	4
44. Me siento satisfecho con las labores que desempeño	1	2	3	4
45. Las funciones que desempeño pueden mejorarse	1	2	3	4

Por favor incluya un comentario personal sobre aspectos que considere importantes y no hayan sido mencionados en este cuestionario

Escala de Auto-Reporte de Síntomas de Burnout (Maslach Burnout Inventory)

Las siguientes preguntas se relacionan con sentimientos relacionados a su trabajo. Indique CON QUE FRECUENCIA LE OCURRE LO QUE LE PREGUNTAMOS señalando el número correspondiente (nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, una vez a la semana, pocas veces por semana o todos los días). No hay respuestas buenas o malas, no emplee mucho tiempo en cada frase. Por favor entregue la lista completa verificando que no queden espacios vacíos.	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
46. Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
47. Me siento agotado (a) al final de la jornada de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
48. Me siento fatigado (a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
49. Fácilmente comprendo como se sienten los clientes o usuarios.	0	1	2	3	4	5	6
50. Creo que he tratado a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
51. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
52. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
53. Me siento “desgastado (a)” por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
54. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
55. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea.	0	1	2	3	4	5	6
56. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
57. Me siento muy activo (a).	0	1	2	3	4	5	6
58. Me siento frustrado (a) con mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
59. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
60. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
61. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
62. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
63. Me siento estimulado (a) después de trabajar en contacto con las personas.	0	1	2	3	4	5	6
64. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión o carrera.	0	1	2	3	4	5	6
65. Me siento acabado (a).	0	1	2	3	4	5	6
66. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
67. Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Fin del cuestionario, gracias por participar ☺.

Referencias

Adler, N., Matthews, K., Health Psychology: Why do some people get sick and some stay well? *Annual Review Psychology*. 1998; 45:229-259.

Sánchez, J. (2002). *Psicología de los grupos. Teorías, procesos y aplicaciones*. Madrid: McGraw Hill.

Munduate, L. (1997). *Psicología de las organizaciones, las personas organizando*. Madrid: Pirámide.

Gil, A., Feliu, J., Borrás, V. & Hospital, E. (2004). *Psicología económica y del comportamiento del consumidor*. Barcelona: UOC.

Katz, D. & Kahn, R. (1999). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.

Guillén, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.

Peiró, J. M. (1995). *Psicología de la organización (Vol. 2)*. Madrid: Toran S.A.

Forehand, G. & Gilmer, B. Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*. 1964, 62: 361- 382.

Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall-Interamericana.

Vega, D. Arévalo, A. Sandoval, J. Aguilar MC, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá 1994-2005. *Revista Diversitas – Perspectivas en psicología*. 2006 (2) 2: 329-49.

Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Sandoval-Caraveo, MC. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias económico administrativas* 2004; 27: 78-82.

French L., Bell C. (1975) *Ciencia de la conducta para el desarrollo organizacional*. México: Editorial Diana.

Caraveo AJ, Ruiz-Ramírez G, Villatoro VJ, Richerand GA, Escobar-Becerril AR. Diagnóstico de necesidades en el ámbito laboral. *La psicología social en México* 1988: 304-308.

Freudenberger, H. J. Staff Burnout. *Journal of Social Sciences* 1974, 30: 159-165.

Maslach, C. Pines, A. The burnout syndrome in the day care setting. *Child Care Quart* 1977; 6: 100-113.

Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), Stress and burnout in the human services professions (pp. 29-39). New York: Pergamon Press.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1997). MBI-Inventario «Burnout» de Maslach. Madrid: TEA.

Shirom A. (1989) Burnout in work organizations. En: C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds) Occupational stress: Issues in development and research (pp: 66-75) U. K: Taylor & Francis.

Gil-Monte, P. R. y Peiró J. M. Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Madrid, Editorial Síntesis, 1997

Harrison, W.D. A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), Stress and burnout in the human services professions. New York: Pergamon Press. 1983: 29-39

Buunk BP, Schaufeli WB. Burnout and inequity among human services professional: a longitudinal study. Journal of occupational Health Psychology. 2001 6 (1): 43-52

Biaggi et al. Stressors, emotional exhaustion and aversion to patients in residents and chiefs residents – what can be done?. Swiss Med Wkly 2003; 133(23-24): 339-46.

Nyssen et al. Br J Anesth 2003; 90 (3): 333-7

Tzichinsky et al. Journal of Hum Erg 2001; 30: 357-62.

Purdy et al. Family Medicine 1987; 19(3): 203-8

Michaels. Acad Med 2003; 78: 69-79

Shanafelt, TD. Burnout and Self-Reported Patient Care in an Internal Medicine Residency Program. Ann Intern Med. 2002;136:358-367

Boada, JG. El burnout y las manifestaciones psicossomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Psicothema 2004.16(1): 125-131

Alcocer, N. Factores relacionados al síndrome de Burnout (desgaste) y a la sintomatología psiquiátrica en residentes de diferentes especialidades médicas. Tesis de psiquiatría. UNAM Facultad de Medicina Departamento de salud mental. 2001. 36 pp.

Palmer, Y. Gómez-Vera, A. Cabrera-Pivaral, C. Prince-Vélez, R. Searcy, R. Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en Médicos Anestesiólogos. Salud Mental 2005; 28(1): 82-91.

Gil-Monte, P. R. Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. Revista de Saude Publica 2005. 39 (1): 1-8

Caraveo, J. Calatayud, A. López, S. Evaluación de la salud mental ocupacional. Salud Pública de México 1985, 27(5): 391-401.

Guerrero-Barona, E. Rubio-Jimenez, JC. Estrategias de prevención e intervención del "Burnout" en el ámbito educativo. Salud Mental 2005 28(5): 27-33.

Fernández-Garrido, J. Programas de intervención en el desarrollo de la carrera laboral. En: Buendía J, Ramos F (Ed). Empleo, Estrés y Salud. Ediciones Pirámide, pp 161-179, Madrid, 2001.

Guerrero, E. Vicente, F. Abordaje del Burnout en profesionales del campo de la discapacidad. En García, JN (Ed). Aplicaciones de Intervención Psicopedagógica. Psicología Pirámide, pp. 327-335. Madrid, 2002.