

ESTUDIO EXPLORATORIO DEL SINDROME DE BURNOUT EN UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR MEXICANA USANDO LA ESCALA DE MASLACH

Blanca Rosa García Rivera, Universidad Autónoma de Baja California
Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, Universidad La Salle
Román Lizárraga, Universidad Autónoma de Baja California
Adalberto Avelar García Rojas, Universidad Autónoma de Baja California

RESUMEN

Se trata de un estudio de caso en la Universidad autónoma de Baja California, donde se aplica el instrumento de Maslach (año) a una muestra de 70 empleados administrativos de las oficinas de la Universidad. El instrumento de medición está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los hallazgos demuestran que el agotamiento emocional o síndrome de burnout que manifiestan los empleados los ha hecho bajar en su rendimiento y productividad laboral y algunos muestran signos físicos de enfermedades que se manifiestan en su ausentismo y apatía hacia su trabajo.

PALABRAS CLAVE: Cansancio emocional, despersonalización, burnout, estrés laboral, baja realización personal, rendimiento y productividad

EXPLORATORY STUDY OF BURNOUT SYNDROME USING MASLACH SCALE IN AN MEXICAN UNIVERSITY

ABSTRACT

This research is an exploratory study to measure burnout syndrome levels in 70 employees working at a Mexican Public University. The measuring instrument used was the Maslach Burnout Inventory (MBI, 1986). The questionnaire has 22 items with a likert scale of 6 options that go from “never to daily” to explain how often the employee perceives any of the situations described in the items. Factor analysis of the 22 items shows that the main variables of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment at work are grouped. Findings show that employees burnout syndrome has made them lower their productivity and performance and some of them show physical signs of sickness that cause absenteeism and apathy towards their job.

JEL: M12

KEYWORDS: emotional exhaustion, depersonalization, burnout, job stress, self accomplishment, productivity and performance.

INTRODUCCIÓN

A pesar de que el Síndrome de Burnout está estrechamente relacionado con el stress laboral, en donde se constituye en una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un stress laboral agravado.

Recién en la década de los 70's comenzaron a construirse modelos teóricos e instrumentos capaces de registrar este sentimiento crónico de desánimo, de apatía, de despersonalización, etc., la primera conclusión se de una manera casi inmediata: se trata de un problema, un síndrome que afecta principalmente a los trabajadores encargados de brindar servicios de atención personalizada. Burnout fue el nombre escogido (Freudenberger, 1974). Este se definió en un principio como un síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo, de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil hacerlo.

El behaviorismo (interpretación de conductas espontáneas o reflexivas del ser humano) al igual que Watson (1913), después Skinner (1931), desarrollaron un concepto semejante, el que para este último se aproximaría al descubrimiento del behaviorismo y del psicoanálisis. Un recorrido por las diversas teorías psicológicas, del estudio de las causas que generan la neurosis, la depresión, la ansiedad, en fin, un problema que es latente: ¿Por qué las personas desisten?, ¿Por qué fracasan?, ¿Cómo y cuándo lo hacen si no hay una razón aparente?, ¿Qué está inmovilizando al sujeto? Falta de motivación, desamparo, desesperación, pasividad, depresión, fatiga, stress y ahora Burnout, en última instancia se enfrentan con una misma cuestión: ¿Por qué las personas desisten?

El problema sigue quitando el sueño a psicólogos y profesionales afines, siempre trayendo contribuciones que van poco a poco ayudando a montar un cuadro explicativo. Los estudios sobre "mecanismos de control interno y externo", llevados a cabo por Rotter en 1961, nos enseña que podemos desarrollar una actitud frente a la vida, acreditando la posibilidad del control sobre el medio (mecanismos de control interno) o acreditando en el control por la suerte, destino u otros poderes externos (mecanismos de control externos).

A pesar de que existen numerosas investigaciones sobre el burnout a nivel internacional, poco se ha investigado en México que documente cuales son las vertientes del burnout en trabajadores administrativos considerando que los países latinos presentan una dinámica distinta y que el mexicano por naturaleza disfruta del compañerismo y del trabajo lúdico que realiza de una forma continua, lo que quizá, le permita disminuir la cantidad de estrés que acumula a lo largo del tiempo trabajado.

El objetivo de esta investigación es describir y correlacionar las variables que inciden en el agotamiento emocional en una muestra de trabajadores universitarios a través del instrumento de Maslach (1986). Es importante documentar este impacto para prevenir y controlar las variables que intervienen en dicha problemática.

El resto de esta investigación esta organizada como sigue: en la sección de revisión literaria se presenta literatura relevante sobre el fenómeno de burnout, así como los modelos y teorías principales de este. En la sección de metodología se describe la muestra, así como el instrumento utilizado en el estudio y las variables y modelo de Maslach, asimismo, se realiza un análisis factorial para validar los constructos del modelo. En la sección de resultados, se analizan las preguntas de forma estadística para observar la percepción de la muestra hacia el fenómeno estudiado y se realizan correlaciones de Pearson para contrastar las hipótesis planteadas. Por ultimo, en la sección de la discusión se analizan los resultados y aportación del trabajo así como áreas de oportunidad futuras para otros investigadores.

Planteamiento del Problema y Objetivos

Se desconoce cual es el impacto de la despersonalización, la falta de realización personal y el agotamiento emocional en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California, México, Campus Ensenada.

El Objetivo General de Investigación es el determinar y describir el impacto de los factores de despersonalización, baja realización personal y el cansancio emocional en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, de la Universidad Autónoma del Estado de Baja California, México, Campus Ensenada.

La Hipótesis principal es que la prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tienen mayores índices de despersonalización y cansancio emocional así como menores índices de realización personal. Las Hipótesis específicas se enlistan a continuación:

a-La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tiene mayores índices de despersonalización mostrados a través de insensibilidad, falta de empatía y culpabilidad.

b-La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tiene baja realización personal mostrados a través de la motivación, sentido de logro y eficiencia en el trabajo.

c-La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tiene mayores índices de cansancio emocional mostrados a través de la sobrecarga de trabajo, cansancio y desánimo.

REVISION LITERARIA

Fischer (1983) consideró el Síndrome del Burnout como un estado resultante del trauma narcisista de la persona que traía como consecuencia una disminución en la autoestima de los sujetos.

Para Pines y Aronson (1988), el burnout es un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia y de baja autoestima. Iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el síndrome del Burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de los especialistas que adoptan esta teoría, aceptan hoy la definición de Burnout elaborada por Maslach y Jackson en 1986, quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condiciones y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson afirman que el Síndrome del Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características (Agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro de realización profesional y/ o personal).

Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencia de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada. Las consecuencias: impuntualidad, ausentismo y abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Si bien es cierto, la mayoría de las investigaciones actuales aceptan la perspectiva psicosocial, algunos autores discrepan de los supuestos planteados por Maslach y Jackson, entre los que se encuentran Farber (1983), Golembiewski (1993), Leiter y Maslach (1996) y Gil-Monte y Peiró (1997). Golembiewski (1993) asegura que el Síndrome del Burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones que se dedican a ofrecer servicios de atención personalizada. De lo que no parece haber dudas es que el Síndrome del Burnout comprende una serie de alteraciones físicas, de comportamiento y de tipo emocional que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales.

Los creyentes de la perspectiva psicosocial afirman que el síndrome hay que entenderlo como un proceso que se desarrolla secuencialmente, en lo referente a la aparición de sus rasgos y síntomas globales (Maslach y Jackson, 1986). En cambio, algunos autores, entre los que se encuentran Harrison y Cherniss (1980) además de Gil-Monte y Peiró (1997), quienes discrepan en el síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, el protagonismo que conceden a cada uno de sus síntomas globales, en la explicación de sus mecanismos explicativos y en las estrategias que el individuo puede emplear para manejarlo.

De ahí que hayan surgido varios modelos procesales que traten de explicar el desarrollo de este proceso. Los modelos que causan y/o generan el síndrome, siguiendo la revisión de Gil-Monte y Peiró (1997), han quedado estructurado en tres grandes teorías: socio-cognitivo, teoría del intercambio social y la teoría organizacional.

Los instrumentos de medida de este síndrome se basan en la evaluación de la disminución o pérdida de recursos emocionales. El cuestionario más usado para esto es la escala de Maslach de 1986. Para algunos especialistas, sobre todo en el área clínica, no existe ninguna estrategia simple, capaz de prevenir o tratar este síndrome. Se pueden utilizar modelos complementarios que tratan al individuo, al grupo social o a la organización completa. En el ámbito personal, se han utilizado técnicas de afrontamiento de stress y ensayo conductual. Además pueden utilizarse técnicas de entrenamiento en relación y autocontrol. Es fundamental la orientación a los nuevos profesionales, estableciendo cursos de formación continua, mejorar las relaciones interpersonales y el soporte social entre compañeros y superiores. Para poder hacerle frente al Síndrome del Burnout, es imprescindible fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores. Por último, se sugiere que a escala institucional debería fomentarse el soporte real al profesional afectado, constituyendo grupos de expertos afectados capaces de ofrecer la ayuda necesaria.

Al igual que Maslach, autores como Gil-Monte y Peiró (1997), coinciden en la formulación de propuestas que puedan ayudar a evitar o prevenir el Síndrome de Burnout como: evitar sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales, utilizar los canales de comunicación, averiguar si otras personas han pasado por lo mismo y preguntarles cómo lo solucionaron, delimitar las funciones, aprender a controlar las emociones, etc. A pesar de todo lo que se ha comentado, aún puede existir la duda con respecto a lo siguiente: ¿Cuál es la diferencia entre estrés laboral y Síndrome del Burnout?

El estrés laboral tiene aspectos positivos y negativos; en ocasiones la gente tiene que estar estresada en su trabajo para poder funcionar. Y eso es bueno en cuanto la persona pueda controlar el nivel, frecuencia y duración del estrés. El Síndrome del Burnout es sólo una de muchas maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Es muy frecuente en profesionales de servicios por las condiciones de trabajo que tienen. - Muchas de las acciones de las empresas -programas de balance vida-trabajo, planes de motivación, capacitación e incorporación de nuevas Tecnologías- buscan el beneficiar a los trabajadores. Sin embargo, se dice que el Síndrome de estar Quemado por el Trabajo se está expandiendo. ¿No es contradictorio?

La aparición del Síndrome del Burnout, es entendido como una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se debe a cambios sociodemográficos, organizacionales e interpersonales. En el nivel social hay nuevos

fenómenos que afectan el mundo laboral. El más llamativo es la sociedad de la queja, por la que los ciudadanos, dentro de la cultura de acceso a los servicios, exigen, a veces, cosas imposibles. Los trabajadores se ven incapaces de poder atender esas demandas, entre otras cosas porque en ocasiones no tienen los recursos para dar respuesta. El ciudadano hace responsable a la persona que tiene enfrente porque entiende que es la institución.

El término Burnout se tomó de la industria aeroespacial, que significa agotamiento del carburante de un cohete como resultado del calentamiento excesivo. La traducción literal de este término es "estar quemado". Se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra que trabaja en una clínica para toxicómanos en NY, este término hace referencia a la idea de quemar, arder o consumirse que sufren los que están superados por las situaciones que deben enfrentar. Las "victimas" suelen ser personas con actitudes de hiperresponsabilidad y que en las organizaciones de trabajo cumplen funciones para tapar las comúnmente llamadas deficiencias.

El Síndrome del Burnout es una patología severa que suele derivarse de stress laboral. Es un cuadro crónico en el que se experimenta agotamiento emocional, el cual se entiende como una disminución y/o pérdida de los recursos emocionales; falta de realización, la cual hace que se perciba el trabajo de forma negativa, bajo situaciones de insuficiencia profesional y bajos niveles de autoestima; y una despersonalización, la que se observa con la aparición de actitudes negativas de insensibilidad en la persona.

Teorías y Modelos Relacionados con el Burnout

La teoría de desamparo de Seligman (1976), la cual asegura que aprendemos a no responder, o que nuestras respuestas no son capaces de librarnos de nuestros problemas, *que tanto hacen responder de una u otra forma*. Con anterioridad, la teoría de alineación, surgida con Marx y tantas veces utilizada por la psicología, *“resalta las consecuencias objetivas, económicas, empujando a los ciudadanos al camino de la pasividad, la pérdida de la crítica.”* (Gil-Monte y Peiró, 1997)

La teoría del Síndrome del Burnout tampoco surge por casualidad, misma que se dispone a comprender las contradicciones en el área de prestación de servicios, exactamente cuando la producción del sector primario desciende y el sector terciario viene a ocupar su lugar. Por lo tanto, es preciso reconocer que el Síndrome del Burnout es otra moda, otra promesa que nos permite intentar comprender nuestro ancestral *sentimiento de vacío*.

Otra vez ligada a su tiempo: Burnout es un síndrome de fin de siglo, y, otra vez trajo y traerá contribuciones importantes. *El síndrome de final de siglo atacando a los trabajadores de final de siglo*. En la Tabla 1, se muestran los modelos del Síndrome de Burnout, de acuerdo a varios autores así como el tipo de variable que miden.

La mayoría de estos modelos incluyen la variable de auto eficacia o eficiencia personal como una de las principales variables. Para el modelo de Maslach, se utiliza la palabra realización personal con el mismo objetivo. Sin embargo, para autores como buunk y Schaufeli así como Hofboll y Fredy la falta de equidad es un factor de suma importancia en el síndrome de burnout. Por otro lado, hay autores como Golembewski, cox, kuk y Leiter así como Winnubst que opinan que la salud de la organización es un factor decisivo en la aparición del burnout.

Tabla 1: Modelos del Síndrome de Burnout

MODELOS	AUTOR	AÑO	VARIABLES
Competencia Social	Alice Harrison	1983	Autoeficacia percibida
Cherniss	Matt Cherniss	1993	Autoeficacia percibida
Pines	Pines	1993	Autoeficacia percibida
Autocontrol	Thompson, Page y Cooper	1993	Autoconfianza
Comparación Social	Buunk y Schaufeli	1993	Falta de equidad
Hofboll y Fredy	Hofboll y Fredy	1993	Falta de equidad
Golembiewski	Golembiewski	1993	Salud de la Organización
Cox, Kuk y Leiter	Cox, Kuk y Leiter	1993	Salud de la Organización
Winnubst	Winnubst	1993	Salud de la Organización
MBI	Leiter, Maslach y Jackson	1996	Baja eficacia personal, agotamiento y cinismo
Estrés laboral	Gil, Monte y Peiró	1997	Despersonalización, agotamiento emocional, disminución de la eficiencia personal

Estudios Relacionados al Burnout

En los primeros años de la década del 70, un estudio con profesionales relacionados al tratamiento de usuarios de drogas mostró que, después de algunos meses de trabajo, estos profesionales compartían algunos síntomas que ya habían sido observados y estudiados, pero en forma aislada (Freudenberger, 1974). Se podía observar el sufrimiento. Algunos decían que ya no veían a sus "pacientes" como personas que necesitaban de cuidados especiales, dado que ellos no se esforzaban por dejar de usar drogas. Otros decían que estaban tan cansados que a veces ni deseaban despertar para no tener que ir al trabajo; mientras que otros afirmaban que no lograban cumplir los objetivos que se habían imaginado. Se sentían incapaces de modificar el status quo; se sentían derrotados. A estos síntomas, ahora buscados y analizados en conjunto, se le atribuye el nombre de Síndrome del Burnout. La importancia del trabajo de Freudenberger fue exactamente nombrar un sentimiento que ya estaba allí.

Por otra parte, una investigación llevada a cabo en la Universidad de Extremadura (España), traduce al término anglosajón Burnout, como "estar quemado", desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. En dicha investigación, también se coincide en que aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre Burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización, para lo cual hacen referencia a diferentes autores. Gil-Monte y Peiró (1997) han afirmado que el síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y psicosocial. La perspectiva *clínica* asume que el Síndrome del Burnout como un estado a la que llega el sujeto como consecuencia del stress laboral y la *psicosocial*, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral. Fue desde la perspectiva clínica que Freudenberger utilizó el término por primera vez en 1974.

METODOLOGÍA

La muestra estuvo constituida por 70 empleados que trabajan en la Universidad Autónoma de Baja California Campus Sauzal, los cuales pertenecen a servicios generales y prestan atención al público usuario por lo menos 8 horas diarias, de los cuales se observan rasgos característicos de burnout. El porcentaje de hombres fue de 52.9% y el 47.1% de mujeres. En cuanto a la edad de los encuestados, se observa, que la edad de 47 años, es el dato que más se repite, siendo el promedio de 37 años, En cuanto a la profesión de los encuestados, se destaca el hecho de que hay un gran número de contadores públicos, (25.7%). A continuación se observa en la Figura No. 2 el perfil de los encuestados:

Tabla 2: Perfil de los Encuestados

Descripción	Porcentaje
Escolaridad: Licenciatura	48.3%
Estado civil: casado	57.7%
Puesto: analistas y auxiliares administrativos	41.5%
Plaza definitiva:	76.5%
Departamento: servicios administrativos	41.2%
Validos	68

Como se puede observar en la Tabla 2, la mayor parte de los encuestados tienen estudios de Licenciatura, siendo porcentajes menores los que tienen estudios de posgrado. Asimismo, el porcentaje de solteros es de 42.3%. el puesto que tiene mayor representatividad son los auxiliares administrativos. Solo el 33.5% no cuenta con una plaza definitiva en su puesto. El estudio se realizó en 2009 a través de la aplicación del cuestionario de Maslach que se describe a continuación:

Instrumento

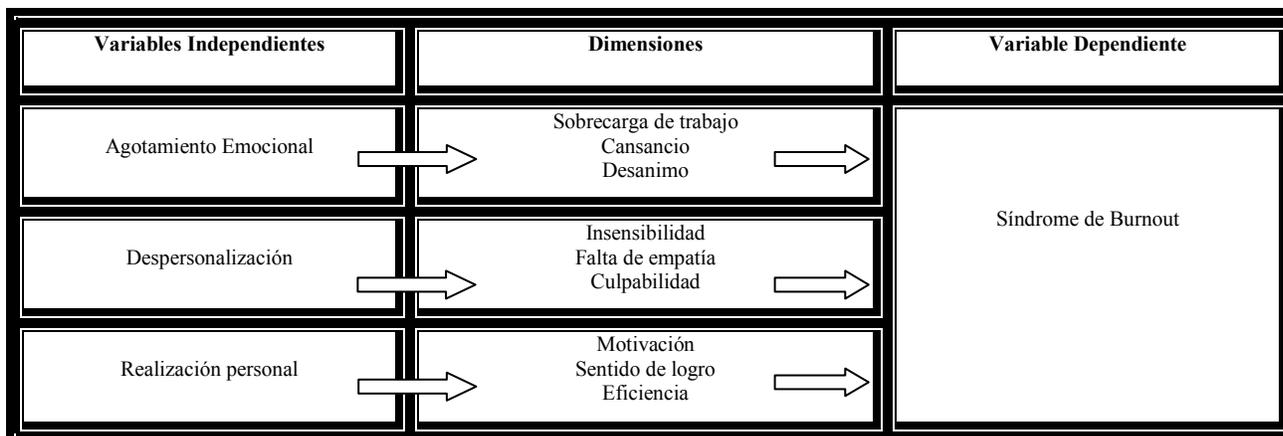
El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

Tabla 3: Correspondencia de Variables del Modelo de Maslach

Variable	Reactivo:
Cansancio Emocional	Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Despersonalización	Ítems 5, 10, 11, 15, 22
Baja Realización Personal	Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 Y 21

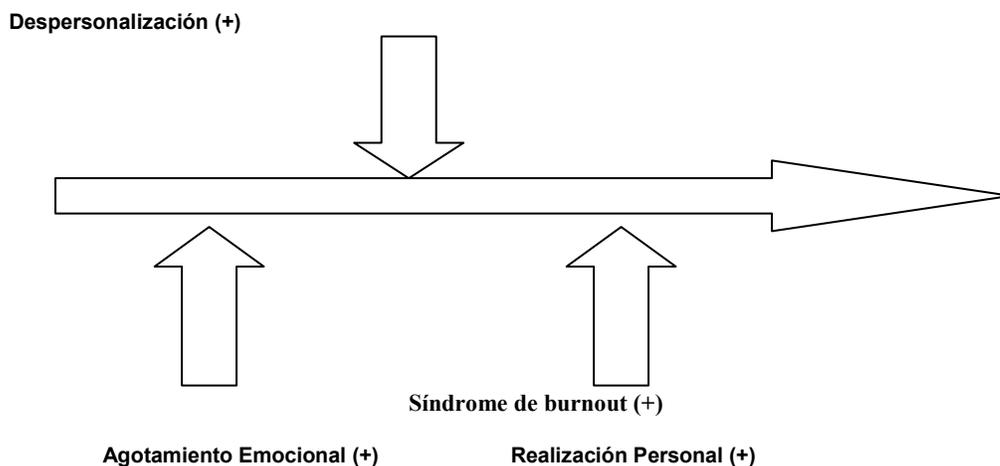
Figura 1: Diagrama de Variables



Como se puede observar en la Figura 1, las tres variables tienen tres dimensiones que miden como impacta cada una en el burnout. Como se puede observar en la Tabla 3, existen 9 ítems para medir el cansancio emocional, 5 ítems para medir la despersonalización y 8 ítems para medir la baja realización personal. Asimismo, en la Figura No. 4 se presenta el diagrama de variables donde se indica de manera gráfica cómo se comportan los fenómenos estudiados que afectan a la variable dependiente.

De la misma manera, en la Figura No. 2 vemos el diagrama sagital que representa cual es la dirección y sentido que siguen las variables que impactan a la variable dependiente. Estas variables, dimensiones fueron obtenidas directamente del modelo de Maslach, el cual ha sido validado en diversos estudios como se ha comentado en el marco teórico. A pesar de eso, se decidió hacer la validación de constructo para eliminar cualquier ítem que no estuviera directamente relacionado con la dimensión a estudiar. Mas abajo, en la tabla 1, se muestra la validación de constructo realizada.

Figura 2: Diagrama Sagital



Como podemos observar en la Figura No. 2, las tres variables independientes tienen un sentido positivo hacia la variable dependiente. Esto indica que su influencia es directamente proporcional. Este diagrama nos permitió definir las hipótesis de esta investigación, pues como se puede observar, la dirección y sentido de las variables independientes en el caso del agotamiento emocional, la realización personal y la despersonalización influyen positivamente al burnout.

La sub escala de Agotamiento Emocional (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

La Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. En cuanto al resultado, tanto el concepto de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas

como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de porcentajes para cada escala.

El instrumento se aplica a una muestra de trabajadores administrativos de la Universidad autónoma de baja california quienes desempeñan su trabajo en el area de abastecimiento del campus Ensenada, con un horario de 8 am a 6 pm, teniendo una carga de trabajo considerable y la mayoría de ellos muestra signos de enfermedades físicas desarrolladas por el stress que perciben en su trabajo. Se aplicaron 68 encuestas en total.

Validación de Constructo

Se realizó el análisis factorial del instrumento con el propósito de validar los constructos del cuestionario. Los resultados se muestran a continuación en la Tabla No. 4 que se presenta a continuación, los cuales fueron obtenidos en el programa SPSS

Tabla 4: Validación de Constructos del Cuestionario

	Reactivos	Factores	Varianza explicada	Alpha de Cronbach Normal	Alpha de Cronbach Estandarizada
E1 Cansancio emocional Reactivos eliminados	p3, p1, p2, p14	1 Factor	59.156	0.753	0.765
	p8, p13, p20	2 Factor			
	Reactivos	Factores	Varianza explicada	Alpha de Cronbach Normal	Alpha de Cronbach Estandarizada
E2 Despersonalización Reactivos eliminados	p22, p11, p15	1 Factor	45.638	0.344	0.396
	p5, p10	2 Factor			
	Reactivos	Factores	Varianza explicada	Alpha de Cronbach Normal	Alpha de Cronbach Estandarizada
E3 Baja realización personal Reactivos eliminados	p4, p7, p12, p9	1 Factor	48.056	0.616	0.638
	p17, p18, p19, p21	2 Factor			

Como se puede ver en la Tabla No. 4, al realizar el análisis factorial se eliminaron los reactivos p8, p13, p20 de la dimensión de cansancio emocional, p5, p10 de despersonalización y p17, p18, p19, p21 de baja realización personal por no pertenecer al mismo factor. Esto nos lleva de tener un instrumento inicial de 22 items fue reducido a solamente a 13 items.

RESULTADO

En la Tabla 5, podemos observar que para la pregunta sobre sentirse agotado emocionalmente en el trabajo, encontramos que 9 personas, o sea el 13.2% de la muestra, dijeron sentirse así por lo menos una vez a la semana, lo cual indica que este grupo está experimentando ya un nivel alto de burnout.

Tabla 5: Porcentaje de Cansancio Emocional Según el Perfil: Me Siento Frustrado en mi Trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	14	20.6	20.9	20.9
	pocas veces al año o menos	37	54.4	55.2	76.1
	Una vez al mes o menos	7	10.3	10.4	86.6
	una vez a la semana	9	13.2	13.4	100.0
	Total	67	98.5	100.0	
Missing	System	1	1.5		
	Total	68	100.0		

Tabla 6: Creo Que Estoy Trabajando Demasiado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	30	44.1	44.8	44.8
	pocas veces al año o menos	19	27.9	28.4	73.1
	Una vez al mes o menos	9	13.2	13.4	86.6
	una vez a la semana	3	4.4	4.5	91.0
	todos los días	6	8.8	9.0	100.0
	Total	67	98.5	100.0	
Missing	System	1	1.5		
Total		68	100.0		

En la Tabla 6 se analiza estadísticamente el comportamiento de la pregunta 2 : Se puede observar que el 8.8% de los encuestados perciben que están trabajando demasiado todos los días y si esas 6 personas que están manifestando sentir esa sobrecarga de trabajo son los que atienden al público que se presenta para solicitar sus servicios, podemos claramente deducir que su rendimiento y eficacia serán bajos. En la Tabla 7, podemos observar que un 10.3% siente permanentemente la despersonalización, al afirmar su dificultad para entender cómo se sienten sus compañeros, estudiantes o proveedores.

Tabla7: Despersonalización Comprendo Fácilmente Como Se Sienten los Compañeros, Estudiantes y/o Proveedores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	7	10.3	10.9	10.9
	pocas veces al año o menos	8	11.8	12.5	23.4
	Una vez al mes o menos	6	8.8	9.4	32.8
	una vez a la semana	10	14.7	15.6	48.4
	todos los días	33	48.5	51.6	100.0
	Total	64	94.1	100.0	
Missing	System	4	5.9		
Total		68	100.0		

Aquí se observa que hay 7 personas de los 68 válidos que definitivamente no sienten empatía hacia sus clientes, además de haber 15 más que sienten poca o casi nula empatía también, eso refleja alto grado de cansancio emocional, pues del total, sumando los dos grupos nos encontramos con 22 personas que tratan al público sin empatía, lo que ocasiona malos tratos, demoras, quejas, conflictos, etc. En la Tabla 8 observamos la dimensión de despersonalización más claramente pues más de 15 personas de los encuestados dicen no preocuparse por lo que les ocurre a sus compañeros, estudiantes o proveedores al menos una vez al mes o más frecuentemente.

Se observa que es muy grave el encontrar a con estos signos tan claros de despersonalización al personal que tiene que trabajar continuamente con un público demandante del que los empleados no se preocupan por atender adecuadamente ni darle un servicio. En la Tabla 9 podemos observar que 7 personas al menos una vez por semana dicen sentirse frustrado con su trabajo. Eso representa el 10% del total, lo cual es preocupante para el nivel de servicio que prestan.

Tabla 8: Despersonalización Realmente No Me Preocupa lo Que le Ocurre a Mis Compañeros, Estudiantes y/o Proveedores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	43	63.2	67.2	67.2
	pocas veces al año o menos	6	8.8	9.4	76.6
	Una vez al mes o menos	4	5.9	6.3	82.8
	una vez a la semana	4	5.9	6.3	89.1
	todos los días	7	10.3	10.9	100.0
	Total	64	94.1	100.0	
Missing	System	4	5.9		
Total		68	100.0		

Tabla 9: Realización Personal Me Siento Frustrado en Mi Trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nunca	47	69.1	71.2	71.2
	pocas veces al año o menos	9	13.2	13.6	84.8
	Una vez al mes o menos	3	4.4	4.5	89.4
	una vez a la semana	3	4.4	4.5	93.9
	todos los días	4	5.9	6.1	100.0
	Total	66	97.1	100.0	
Missing	System	2	2.9		
Total		68	100.0		

Tabla 10: Correlaciones de Pearson

		E1 Cansancio Emocional	E2 Despersonalización	E3 Baja realización personal	Burnout
E1 Cansancio Emocional	Correlación de Pearson	1			.680***
	Sig. (bilateral)				
	N	68			
E2 Despersonalización	Correlación de Pearson	0.38	1		.715***
	Sig. (bilateral)	0.00			
	N	68	68		
E3 Baja realización personal	Correlación de Pearson	-0.07	0.10	1	.555***
	Sig. (bilateral)	0.59	0.43		
	N	68	68	68	

***alta significancia al nivel 0.01 bilateral).

De las personas que manifiestan sentirse frustrados todos los días, hay 4, por lo que el trabajar con estas personas debe ser sumamente difícil y esto provoca un alto nivel de estrés en los demás también.

A continuación, en la Tabla 10 se calculan las correlaciones de Pearson para observar el impacto que tienen las variables independientes sobre la dependiente según el modelo de Maslach. En cuanto a las correlaciones de Pearson, se observa en la Tabla 10, que son altamente significativas entre el burnout y las variables planteadas en el modelo de Maslach, por lo que se procede a continuación a contrastar las hipótesis a través de las correlaciones obtenidas, lo cual confirma el Modelo de Maslach en cuanto al alto impacto que las tres variables independientes tienen sobre la dependiente. Contrastación de hipótesis según las correlaciones de Pearson. A continuación, en la Tabla 11, se muestra la contrastación de las hipótesis con los valores obtenidos en las correlaciones de Pearson:

Tabla 11: Contrastación de Hipótesis

	Hipótesis	Resultado
a	La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tiene mayores índices de despersonalización mostrados a través de insensibilidad, falta de empatía y culpabilidad.	Se acepta la hipótesis al ser la correlación de 0.680 mayor a 0.5, demostrando que si hay un impacto significativo de la despersonalización en el síndrome de burnout.
b	La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tiene baja realización personal mostrados a través de la motivación, sentido de logro y eficiencia en el trabajo.	Se acepta la hipótesis al ser la correlación de 0.715 mayor a 0.5, demostrando que si hay un impacto significativo de la baja realización personal en el síndrome de burnout.
c	La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo que tiene mayores índices de cansancio emocional mostrados a través de la sobrecarga de trabajo, cansancio y desanimo.	Se acepta la hipótesis al ser la correlación de 0.555 mayor a 0.5, demostrando que si hay un impacto significativo del cansancio emocional en el síndrome de burnout.

Se observa en la Tabla 11, que todas las hipótesis planteadas han sido validadas a través del modelo de Maslach para la población de la Universidad Autónoma de Baja California, por lo que se confirma que el síndrome de burnout se presenta en los administrativos a través de cada una de las dimensiones planteadas.

Discusión

Como se ha visto ampliamente en la literatura, el síndrome de quemarse por trabajo indica que los empleados acumulan significativas cargas de estrés que se convierten en detrimentos para su desempeño en la organización, su nivel de compromiso decrece así como su involucramiento en la misma, y de acuerdo a los modelos observados en esta investigación, sabemos que se afecta su autoestima, su eficacia personal disminuye, hay propensión inclusive a pensar en abandonar su empleo, se afecta el clima laboral al experimentar altos grados de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal.

Uno de los principales hallazgos es observar la coincidencia de las variables del Modelo de Maslach con otros estudios previos. Se observa que la incidencia de burnout es alta y en el análisis de las correlaciones de Pearson se refleja alta correlación en las variables independientes hacia la dependiente.

Al observar los resultados de este estudio podemos concluir que los empleados están afectados en su mayoría por algún grado de burnout, siendo un porcentaje alto los que lo presentan frecuentemente. Autores como Gil-Monte y Peiró (1997), coinciden en la formulación de propuestas que puedan ayudar a evitar o prevenir el Síndrome de Burnout como: evitar sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales, utilizar los canales de comunicación, averiguar si otras personas han pasado por lo mismo y preguntarles cómo lo solucionaron, delimitar las funciones, aprender a controlar las emociones, etc.

En este estudio se coincide con los resultados del trabajo de Freudenberg que manifiesta que el grado de burnout afecta su nivel de eficiencia en el trabajo, ya que como pudimos observar, de los encuestados, gran parte se manifiestan tan cansados no lograban cumplir los objetivos que se habían planteado.

La sobrecarga de trabajo, el cansancio y el desanimo que se observa en las respuestas que manifiestan, indican un alto grado de agotamiento emocional y por lo tanto un alto grado de burnout.

Esto nos da la pauta para analizar más de cerca lo que sucede con los empleados de la Universidad Autónoma de Baja California objeto de este caso de estudio. Como pudimos observar, la mayor parte de empleados que tienen alto grado de síndrome del quemado son los que tienen sobrecarga de trabajo pensamos que son los técnicos, que aunque tienen jornadas de trabajo definidas, su nivel de estrés y sobrecarga es mayor, según pudimos confirmar con una entrevista a uno de ellos.

Como áreas de oportunidad en el hospital, coincidimos en lo que Gil-Monte (2005) recomienda en la formulación de propuestas que puedan ayudar a evitar o prevenir el Síndrome del quemado como: evitar sobrecargarse de tareas y menos si no forman parte de las tareas habituales, utilizar los canales de comunicación, averiguar si otras personas han pasado por lo mismo y preguntarles cómo lo solucionaron, delimitar las funciones, aprender a controlar las emociones, la capacitación y actualización continua de los empleados para que puedan afrontar con posibilidades de éxito sus responsabilidades laborales, así como la adscripción de los trabajadores a puestos de trabajo que sean compatibles con sus perfiles profesionales

Asimismo, se recomienda la formación de trabajadores con la finalidad de capacitarlos para que sean capaces de afrontar con posibilidades de éxito sus responsabilidades laborales, así como la adscripción de los trabajadores a puestos de trabajo que sean compatibles con sus perfiles profesionales. La intervención dirigida a evitar que los factores causantes del Burnout estén presentes en las diferentes situaciones de trabajo (distribución equitativa de la carga de trabajo y de los incentivos, establecimiento de un sistema de promoción justo, fomento de climas sociales positivos, participación de los trabajadores en el control de los recursos y procedimientos de trabajo, etc. ayudan a evitar el riesgo de burnout.

En el caso de los empleados que manifiestan alto grado de falta de empatía observado en los resultados de la pregunta 1, es recomendable que ingresen a grupos de apoyo donde puedan hablar de sus problemas laborales.

Asimismo, se recomienda considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo- conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias. A nivel grupal, se recomienda potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo. Esto, con el objetivo de romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo.

A nivel organizacional, se recomienda eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome. Esto se logra modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc. La percepción de soporte organizacional y personal disminuye el riesgo de agotamiento emocional, despersonalización y deterioro de la autoevaluación de la competencia personal, por lo que el apoyo de los mandos medios y altos a los profesionistas es muy importante. Se recomiendan actividades que permitan el intercambio de información, la retroalimentación de sus actividades, las evaluaciones periódicas donde se les resalten sus meritos, así como el pasar todos los días a saludarlos, la palmada clásica en la espalda y el agradecimiento por el apoyo que ellos proporcionan es de suma importancia .

Uno de los hallazgos principales fue observar que dado que se trata de una institución educativa, consideramos que la estructura organizacional tan rígida tiene gran impacto, así como las políticas de administración y centralización de las decisiones, las cuales afectan la poca autonomía e independencia de los puestos, no existiendo flexibilidad horaria, ni un sistema de reconocimiento y retroalimentación que permita a los empleados tener jornadas menos estresantes y sentirse valiosos por realizar su trabajo.

Las investigaciones realizadas en el campo del Síndrome del Burnout no siempre son fáciles de interpretar debido a varias razones, entre ellas la complejidad de las relaciones involucradas con variables individuales y organizacionales. Se trata de un síndrome clínico general en relación con el afrontamiento de estresores ocupacionales crónicos, derivados del trato con personas, con manifestaciones tanto en el ámbito individual como organizacional.

Como antecedente, está la acumulación de estresores propios del rol laboral, mal afrontados, tanto a nivel personal como institucional, y los rasgos de personalidad previa. Como consecuencias están los síntomas físicos, psicológicos y organizacionales.

Por otro lado, en el ámbito organizacional, la cultura empresarial juega un papel clave en este fenómeno. El estudio apunta que los empleados empiezan a identificarse con la Institución tan pronto como se sienten parte de ella, por lo que cuanto más respetados se sientan como miembros de un grupo, más fácilmente sentirán esa identificación, lo cual en este sentido facilita las cosas y reduce considerablemente los riesgos que los empleados puedan verse afectados por los síntomas de esta enfermedad.

El respeto, también, es el medio a través del cual el trabajador se arraiga en su puesto y siente que lo que hace es algo significativo. Por el contrario, si observa que sus compañeros no son respetados, se llega al consenso de que la empresa no trata bien a la gente y desaparece ese arraigo, el cual obviamente traerá consecuencias negativas en un periodo corto de plazo.

Especialistas e investigadores citan varias maneras en las que la percepción de respeto puede influir en el desarrollo de este síndrome. Por ejemplo, cuando el trabajador minusvalorado tiene que enmascarar sus verdaderos sentimientos ante sus clientes o pacientes el síndrome del Burnout llega en forma de agotamiento emocional.

El impacto de la falta de respeto es más fuerte cuando el trabajador siente que no tiene autonomía a la hora de realizar su función. Este descubrimiento confirma la hipótesis de los muchos investigadores respecto a la importancia de la autonomía, que funciona como una válvula de escape y aminora el estrés.

Como sugerencia para trabajos futuros sería aplicar el instrumento a diferentes poblaciones y comparar los resultados con la finalidad de contrastar si las correlaciones son más significativas en algunas poblaciones que en otras, asimismo, utilizar el Modelo de Gil – Monte y el de Maslach en la misma población para comparar su comportamiento.

Como Aportación de este trabajo se concluye que el modelo de Maslach sí es aplicable al ámbito mexicano al demostrar alta correlación cada una de las variables de su modelo.

REFERENCIAS

Buunk, A. y Schaufeli, W (1993) Burnout: a perspective from social comparison theory. En WB. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (eds), professional Burnout Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis.

Burke, R. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. *Group and Organization Studies*, 12, 174-188.

Farber, B. (1983) Stress and Burnout, in the human service professions.

Fischer, H. (1983). A psychoanalytic view of burnout. En: Gil-Monte PR, Peiró SJM. *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. 1ª ed. Síntesis. Madrid. 1997.

Freudenberger, H. (1974) The staff burnout. *Journal of social issues*, 30 (1), 159- 165.

Gil Monte, P. (2002) "*Validez Factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*". *Salud publica de México*, vol. 44, n 1, enero- febrero.

Gil Monte, P y Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.

Maslach, C. y Jackson, S. (1986) *The Maslach Burnout Inventory*. (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987)

Pines, A. (1993) Burnout: An Existential Perspective. In: W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (35-51). London: Taylor & Francis.

BIOGRAFIA DE AUTORES

Dr. Blanca Rosa García Rivera, Universidad Autónoma de Baja California, puede ser contactada en el correo electrónico blanca_garcia@hotmail.com

Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez, Universidad LaSalle, puede ser contactado en el correo electrónico alexmemi@servidor.unam.mx

L.A.E Román Lizárraga, Universidad Autónoma de Baja California, puede ser contactado en el correo electrónico romanii3@hotmail.com

M.I. Adalberto Avelar García Rojas, Universidad Autónoma de Baja California, puede ser contactado en el correo electrónico aavelar@hotmail.com