



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO**

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES
SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA
EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE
ATLACOMULCO”**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

CITLALI MORALES SUÁREZ

No. de cuenta: 1323512

**Tesis No.
1826LPS021**

ASESOR

DR. ARTURO ENRIQUE OROZCO VARGAS

ATLACOMULCO, MÉXICO, ABRIL DE 2018



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Atlacomulco

Área de Titulación

Atlacomulco, Méx., a 17 de Enero de 2018.

P.L.PSIC. CITLALI MORALES SUÁREZ
P R E S E N T E .

Por este conducto me permito comunicar a usted (es) que el Comité Técnico de Titulación autorizó el proyecto de TESIS que presentó (aron) y que será asesorado por el (la) DR. ARTURO ENRIQUE OROZCO VARGAS titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS
EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA
INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO”

Al mismo tiempo solicito a usted (es) de la manera más atenta que al concluir el desarrollo del trabajo sea (n) tan amable (s) de comunicarlo por escrito a este Departamento.

A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México

DRA. EN D. MARÍA DE JESÚS HERNÁNDEZ GARNIC
SUBDIRECTORA ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO





Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Atlacomulco

Área de Titulación

Atlacomulco, Méx., a 17 de Enero de 2018.

**DR. ARTURO ENRIQUE OROZCO VARGAS
P R E S E N T E .**

Por este conducto me permito comunicar a usted que la Comisión Revisora de Proyectos de Tesis, acordó nombrarlo ASESOR del Trabajo de TESIS titulado:

"SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO"

Que presenta (n) el (los) Pasante (s) de L. PSIC. CITLALI MORALES SUÁREZ, al mismo tiempo solicito a usted de la manera más atenta, que al concluir su asesoría sea tan amable de comunicarlo por escrito a este Departamento.

**A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO**

"2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México"

**DRA. EN D. MARÍA DE JESÚS HERNÁNDEZ GARNICA
SUBDIRECTORA ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO**



Recibí original

23/I/18



Atlacomulco, México a 08 de febrero de 2018

M. EN P.C. NEPHTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADEMICO DEL CENTRO
UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO.
P R E S E N T E:

En contestación a su atento oficio en el cual se me designa como ASESOR del Trabajo de TESIS titulado **"SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO"**, presentado por la pasante de la Licenciatura en Psicología **CITLALI MORALES SUÁREZ**.

Me permito informarle que he concluido satisfactoriamente la revisión del trabajo haciendo las observaciones pertinentes, por lo cual **no tengo inconveniente alguno para que la C. CITLALI MORALES SUÁREZ** pueda continuar con los **trámites de titulación**.

Sin otro particular por el momento, agradezco su atención.

ATENTAMENTE



DR. ARTURO ENRIQUE OROZCO VARGAS, Ph. D.





Atlacomulco, Méx., a 08 de Febrero de 2018.

LIC. JENY DE LA CRUZ GARCÍA
P R E S E N T E :

Por este conducto me permito comunicar a usted que la Comisión Revisora de Proyectos de Tesis acordó nombrarlo REVISOR (A) del Trabajo de TESIS titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO”

Que presenta (n) el (los) Pasante (s) de L.PSIC. CITLALI MORALES SUÁREZ, al mismo tiempo solicito a usted de la manera más atenta, que al concluir su revisión sea tan amable en comunicar por escrito su VOTO APROBATORIO a este Departamento, en un lapso no mayor a 10 días a partir de la recepción del trabajo.

A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

"2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México"



*Recibido Original
13/02/18
Jeny de la Cruz*

M. EN P.C. NEPHITALI PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



Atacomulco Estado de México a 22 de Febrero de 2018

M. EN P.C. NEPHTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO DEL CENTRO
UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO

PRESENTE

La que suscribe Lic. Jeny de la Cruz García catedrático del Centro Universitario UAEM Atacomulco me permito manifestar que se ha realizado las revisiones del trabajo de investigación en la modalidad de TESIS de la PASANTE EN PSICOLOGÍA, **CITLALI MORALES SUÁREZ** con número de cuenta 1323512, cuyo título original es "**SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO**". Efectuándose la revisión en la versión impresa haciéndose ahí las mismas observaciones y propuestas de cambio. Hecho esto se considera que el trabajo reúne las características que se requieren para cumplir con el aspecto legal y de fondo de la investigación.

Por lo anterior no existe inconveniente de mi parte para que continúe con los trámites administrativos que se requiere para lograr la sustentación de su **EVALUACIÓN PROFESIONAL** por lo que en este comunicado libero mi **VOTO APROBATORIO**, para los fines y usos que se requieran.

ATENTAMENTE



LIC. JENY DE LA CRUZ GARCÍA

REVISOR



Atlacomulco, Méx., a 08 de Febrero de 2018.

MTRO. EDUARDO CID GONZÁLEZ
P R E S E N T E :

Por este conducto me permito comunicar a usted que la Comisión Revisora de Proyectos de Tesis acordó nombrarlo REVISOR (A) del Trabajo de TESIS titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO”

Que presenta (n) el (los) Pasante (s) de L.PSIC. CITLALI MORALES SUÁREZ, al mismo tiempo solicito a usted de la manera más atenta, que al concluir su revisión sea tan amable en comunicar por escrito su VOTO APROBATORIO a este Departamento, en un lapso no mayor a 10 días a partir de la recepción del trabajo.

ATENTAMENTE
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

"2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México"

M. EN P.C. NEPHTALI PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



Recibido
Eduardo
Cid
8-Feb-18



MTRO. EN O.E. EDUARDO CID GONZÁLEZ
CED. PROF. DE MAESTRIA 08716957

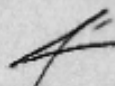
• Atacomulco, Estado de México a 15 de Febrero de 2018

M.EN P.C. NEPTALÍ PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO DEL CENTRO
UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO
PRESENTE

El que suscribe Mtro. En O.E. Eduardo Cid González, catedrático del Centro Universitario UAEM Atacomulco me permito manifestar que se ha realizado las revisiones del trabajo de investigación en la modalidad de TESIS de la PASANTE EN PSICOLOGÍA, **CITLALI MORALES SUÁREZ** con número de cuenta 1323512, cuyo título original es "**SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO**". Efectuándose la revisión en la versión digital e impresa haciéndose ahí mismo las observaciones y propuestas de cambio. Hecho esto, se considera que el trabajo reúne las características que se requieren para cumplir con el aspecto legal y de fondo de la investigación.

Por lo anterior, no existe inconveniente de mi parte para que continúe con los trámites administrativos que se requieren para lograr la sustentación de su **EVALUACIÓN PROFESIONAL**, por lo que en este comunicado libero mi **VOTO APROBATORIO** para los fines y usos que se requieran.

ATENTAMENTE



Mtro. En O. E. Eduardo Cid González
REVISOR



Área de Titulación

Atacomulco, Méx., a 09 de Abril de 2018.

**P. L.PSIC. CITLALI MORALES SUÁREZ
P R E S E N T E .**

Por este conducto me permito informar a usted (es) que habiendo concluido el Trabajo de Tesis denominado:

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS
EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LA ZONA
INDUSTRIAL DE ATLACOMULCO ”**

Se autoriza la impresión y/o digitalización de dicho trabajo a fin de que continúe (n) con los trámites para obtener el Título de LICENCIADA (O) EN PSICOLOGÍA.

**A T E N T A M E N T E
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO**

“2018, Año del 190 Aniversario de la Universidad Autónoma del Estado de México”

**M. EN P.C. NEPHTALI PIERRE ROMERO NAVARRETE
SUBDIRECTOR ACADÉMICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO**



INDICE

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	III
DEDICATORIAS	VI
AGRADECIMIENTOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	1

MARCO TEÓRICO

Capítulo I. Síndrome de burnout.....	3
1.1 Estrés	3
1.2 Definición.....	3
1.3 Antecedentes.....	5
1.4 Delimitación del síndrome con cuadros similares (estrés, ansiedad y depresión).....	7
1.5 Prevalencia	10
1.6 Causas del burnout.....	12
1.7 Síntomas	13
1.8 Características	15
1.9 Fases	16
1.10 Modelos explicativos	17
1.11 Consecuencias.....	27
1.11.1 Consecuencias para el trabajador.....	28
1.11.2 Consecuencias para la organización	28
Capitulo II. Síndrome de Burnout y factores que influyen en su aparición ..	29
2.1 Trabajo	29
2.2 Factores que influyen en la aparición del síndrome	30
2.2.1 Los turnos laborales y el horario de trabajo	31
2.2.2 Estabilidad y seguridad laboral	31
2.2.3 Antigüedad laboral	32
2.2.4 Clima laboral	32

2.2.6 Tipo de relación laboral.....	33
2.2.7 Edad y experiencia laboral.....	33
2.2.8 Estado civil	34
2.2.9 Número de hijos.....	34
2.2.10 Profesión	34
2.3 Condiciones de trabajo	35
2.4 Impacto en los trabajadores.....	37
2.5 Estrategias de Afrontamiento	37
2.6 Prevención y control del Burnout.....	38
METODO.....	40
Objetivos.....	40
Planteamiento del problema	41
Hipótesis.....	43
Tipo de estudio.....	44
Variables	44
Instrumentos	45
Población y muestra	47
Diseño de investigación	47
Procesamiento de la información.....	48
RESULTADOS.....	49
DISCUSIÓN	77
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS.....	80
REFERENCIAS.....	82
ANEXOS	87

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Número de hijos.....	49
<i>Figura 2.</i> Sexo de los participantes.....	50
<i>Figura 3.</i> Porcentaje de los participantes con respecto al turno en el que laboran.....	50
<i>Figura 4.</i> Nivel académico.....	51
<i>Figura 5.</i> Estado Civil.....	51
<i>Figura 6.</i> Porcentaje de participantes con el Síndrome de quemarse por el trabajo y desencanto profesional.....	52
<i>Figura 7.</i> Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de Burnout obtenido por medio del Maslach Burnout Inventory General Survey.....	53
<i>Figura 8.</i> Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de Ilusión por el trabajo.....	53
<i>Figura 9.</i> Porcentaje de participantes con Desgaste psíquico.....	54
<i>Figura 10.</i> Porcentaje de participantes de acuerdo con el nivel de Indiferencia.....	54
<i>Figura 11.</i> Porcentaje de participantes que presentan Culpa.....	55
<i>Figura 12.</i> Porcentaje de participantes que presentan Agotamiento.....	55
<i>Figura 13.</i> Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de Eficacia....	56
<i>Figura 14.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel de Cinismo...	56
<i>Figura 15.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel de Burnout en hombres.....	57
<i>Figura 16.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel de Burnout en mujeres.....	57
<i>Figura 17.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en hombres.....	58
<i>Figura 18.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en mujeres.....	58
<i>Figura 19.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con pareja.....	59

<i>Figura 20.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con pareja.....	59
<i>Figura 21.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores con pareja.....	60
<i>Figura 22.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores sin pareja.....	60
<i>Figura 23.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con nivel de estudios básico.....	61
<i>Figura 24.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con nivel de estudios medio-superior.....	61
<i>Figura 25.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores con nivel de estudios básico.....	62
<i>Figura 26.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores con nivel medio superior.....	62
<i>Figura 27.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores que laboran por la mañana.....	63
<i>Figura 28.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores que laboran por la noche.....	63
<i>Figura 29.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que laboran por la mañana.....	64
<i>Figura 30.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que laboran por la noche.....	64
<i>Figura 31.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento burnout en trabajadores que no tienen hijos.....	65
<i>Figura 32.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento burnout en trabajadores que si tienen hijos.....	65
<i>Figura 33.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que no tienen hijos.....	66
<i>Figura 34.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que si tienen hijos.....	66

<i>Figura 35.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión ilusión por el trabajo en hombres.....	67
<i>Figura 36.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión ilusión por el trabajo en mujeres.....	67
<i>Figura 37.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión desgaste psíquico por el trabajo en hombres.....	68
<i>Figura 38.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión desgaste psíquico por el trabajo en mujeres.....	68
<i>Figura 39.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión Indiferencia por el trabajo en hombres.....	69
<i>Figura 40.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión Indiferencia por el trabajo en mujeres.....	69
<i>Figura 41.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión culpa por el trabajo en hombres.....	70
<i>Figura 42.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión culpa por el trabajo en mujeres.....	70
<i>Figura 43.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión agotamientos por el trabajo en hombres.....	71
<i>Figura 44.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión agotamientos por el trabajo en mujeres.....	71
<i>Figura 45.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión eficacia por el trabajo en hombres.....	72
<i>Figura 46.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión eficacia por el trabajo en mujeres.....	72
<i>Figura 47.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión cinismo por el trabajo en hombres.....	73
<i>Figura 48.</i> Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión cinismo por el trabajo en mujeres.....	73
<i>Tabla 1.</i> Nivel de burnout con respecto a la variable sociodemográfica.....	74

DEDICATORIAS

A mi padres Raúl y Eva

*No hay palabras que puedan describir mi profundo agradecimiento por haber confiado en mí, por apoyarme a lograr cada uno de mis objetivos **¡MIL GRACIAS!***

*Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi educación tanto académica como de la vida, por su amor, apoyo y confianza, por darme la vida y el ejemplo de superación y entrega, por creer en mí y por demostrarme su cariño incondicional, porque este logro no es solo mío también de ustedes, **¡LOS AMO!***

A mis hermanos Miriam, Raúl y Roxana

Por apoyarme en cada decisión que tomo y por estar a mi lado en cada momento hoy, mañana y siempre.

Por ayudarme a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de la vida, por compartir momentos de alegría y tristeza, por ser parte fundamental en mi vida.

A mi asesor de tesis Dr. Arturo Enrique Orozco Vargas

Por la dedicación y apoyo que me ha brindado para el logro de este trabajo, por su tiempo, paciencia y sus consejos, por exhortarme a concluir este trabajo. Por la sabiduría que me transmitió en mi desarrollo profesional. ¡Gracias!

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer

A Dios por permitirme haber llegado hasta este punto, por guiarme por el camino correcto, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo este proceso.

A mis maestros, por enseñarme a amar mi carrera, por compartir sus conocimientos y experiencias, por haberme brindado las herramientas necesarias para enfrentarme a la vida laboral, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

A mis amigas por estar siempre conmigo, apoyarme y acompañarme durante la carrera, por todos los momentos juntas, por la confianza brindada, por eso y más muchísimas gracias.

A mis revisores Mtro. Eduardo Cid González, Lic. Jeny de la Cruz García por su apoyo y participación en este trabajo, por compartir sus conocimientos, su dedicación y tiempo.

Gracias a las personas que de alguna u otra manera han sido piezas clave en mi vida profesional y personal, gracias por exhortarme a concluir con esta etapa de mi vida.

¡Muchas gracias a todos!

RESUMEN

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral cada vez más frecuente entre los profesionales que realizan un trabajo de tipo asistencial, entre los que se encuentran todos los profesionales de la salud. Esto puede tener repercusiones psicosomáticas, de comportamiento, emocionales, familiares y sociales, y también puede ser causa de ausentismo laboral y bajo rendimiento en el trabajo. El presente estudio es de tipo descriptivo comparativo, destinado a determinar y comparar la relación entre factores demográficos: sexo, estado civil, turno, nivel de estudios y número de niños en los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa en la zona industrial de Atlacomulco Trabajamos con una muestra de tipo probabilístico aleatorio simple compuesto por 50 trabajadores entre hombres y mujeres de los diferentes turnos, que trabajaban en el área.

Se administró un cuestionario sobre factores demográficos y dos instrumentos que miden el nivel de burnout; Maslach Burnout Inventory General Survey, una escala compuesta de tres dimensiones, agotamiento personal, despersonalización y realización personal; el segundo instrumento es el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo y el desencanto profesional, dividido en cinco dimensiones: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indiferencia, desencanto profesional y culpabilidad. Se demostró que los trabajadores en el área de Enlaynado no presentan altos niveles de burnout; sin embargo, existe la presencia de este en los trabajadores. También se encontró que los factores demográficos de sexo, estado civil y turno muestran diferencias significativas en términos de ideas o sentimientos de culpa, despersonalización, realización personal, desgaste, cinismo y agotamiento hacia las actividades que realizan, así como hacia sus compañeros de trabajo. Por otro lado, no se encontraron diferencias entre los factores demográficos de nivel educativo y el número de hijos en cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout.

PALABRAS CLAVE: burnout, factores sociodemográficos, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

Burnout syndrome is a type of work stress more and more frequent among professionals who perform a different type of work. This can have psychosomatic, behavioral, emotional, family and social repercussions, and can also be a cause of work absenteeism and poor performance. This study is a comparative descriptive type, aimed at determining and comparing based on various demographic factors: sex, marital status, shift, level of studies and number of children, the level of burnout that occurs in workers of a company in the industrial zone of Atlacomulco. For this purpose, we worked with a sample of simple random probabilistic type composed of 50 workers between men and women of the different shifts, who worked in the area of enlaynado. To carry out the data collection, a questionnaire was administered on demographic factors and two instruments that measure the level of burnout: Maslach Burnout Inventory General Survey, a scale composed of three dimensions, personal exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; The second instrument is the questionnaire for the evaluation of the burnout syndrome due to work and professional disenchantment, divided into five dimensions (illusion for work, psychological wear, indifference, professional disenchantment and guilt). The results showed that the workers in the area of enlaynado do not present high levels of burnout; however, there is the presence of this in the workers. It was also found that the demographic factors of sex, marital status and turn show significant differences with respect to the ideas or feelings of guilt, depersonalization, personal fulfillment, attrition, cynicism and exhaustion towards the activities they perform, as well as towards their co-workers. . On the other hand, no differences were found between the demographic factors of educational level and the number of children in terms of the dimensions of the Burnout Syndrome.

KEYWORDS: burnout, sociodemographic factors, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

La gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso de vida, que afecta la calidad de vida laboral de los empleados, causando a su vez repercusiones importantes sobre la organización como ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, generando situaciones de riesgo psicosocial dentro de las que se incluye el llamado síndrome del quemado o de desgaste profesional (Burnout).

El desgaste generado por las actividades laborales no puede ser superado por las estrategias de afrontamiento de la persona y afectan su capacidad de adaptación generando disfuncionalidades en diversas áreas. El síndrome de Burnout es una situación que experimentan algunos profesionales de instituciones que trabajan en contacto directo con personas, que se caracteriza por un agotamiento emocional debido a una implicación excesiva en su trabajo, llegando a afectar su desempeño laboral en su trabajo.

La presente investigación incluye cinco apartados. El primer apartado está constituido por dos capítulos. El capítulo I hace referencia al marco teórico del síndrome de Burnout, describiendo su definición, antecedentes, prevalencia, causas, características, fases, modelos mediante los cuales se explican la aparición del síndrome y las consecuencias de éste. En el segundo capítulo se aborda todos los aspectos referentes al síndrome de burnout y los factores sociodemográficos que influyen en su aparición, así como el impacto que genera en el trabajador y su prevención.

En el segundo apartado se describe el método utilizado, los objetivos e hipótesis de la investigación, el planteamiento del problema, las variables utilizadas, su definición conceptual y operacional, así como el diseño, la captura y procesamiento de la información. Posteriormente en los siguientes apartados se encuentran los

resultados, la discusión, conclusiones y sugerencias respecto al trabajo de investigación.

MARCO TEÓRICO

Capítulo I. Síndrome de burnout

En el presente capítulo se darán a conocer las definiciones que abordan distintos autores sobre el síndrome de burnout, así como los antecedentes, prevalencia, causas, síntomas, características, fases y modelos que lo explican.

1.1 Estrés

Para poder comprender lo que es el síndrome de burnout es necesario referirse al estrés, el cual de acuerdo con la Organización Mundial de la salud es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

El estrés puede aparecer de manera circunstancial es decir cuando es algo momentáneo, no es por mucho tiempo y se resuelve rápido. Pero también puede aparecer de manera habitual, donde la persona es sometida a un agente estresor constante, la situación se prolonga cada vez más y no se cuentan con herramientas de afrontamientos es ahí donde aparece el Burnout, que es una de las consecuencias del estrés laboral y es el tema motivo de la investigación

1.2 Definición

El síndrome de burnout es un término actual que ha adquirido gran auge durante los últimos años. Este ha sido definido por distintos autores quienes han retomado este término para adecuarlo a las necesidades de cada persona. Este síndrome también es conocido como síndrome de estar quemado, síndrome de aniquilamiento, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento profesional que se da como respuesta a factores estresantes del contexto donde se desenvuelve y de el mismo individuo (Aranda, 2007). Se trata de una experiencia

subjetiva de carácter negativo, compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas que se relacionan con el individuo en el trabajo y hacia el propio rol profesional, teniendo como respuesta una serie de conductas psicológicas que tienen repercusiones negativas en la persona y la organización en general.

El síndrome de burnout de acuerdo con Freudenberg es una sensación de fracaso, agotamiento o desgaste que es consecuencia de una excesiva carga de trabajo aunado a las exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Llaneza, 2009).

El síndrome de burnout ha sido definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, un pobre autoconcepto y la pérdida de interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicios (Maslach y Pines, 1977). Otros autores lo conceptualizan como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos que aparecen en los profesionales de la ayuda como resultado de las condiciones de su trabajo (Edelwich y Brodsky, 1990).

La definición más aceptada es la ofrecida por Maslach y Jackson (1981), quienes lo definieron como un síndrome cuyos síntomas son: a) baja realización personal en el trabajo, es decir, la tendencia que el trabajador tiene para evaluar su labor negativamente, b) agotamiento emocional, el cual se caracteriza por la experiencia de ya no poder dar más de sí mismo en el aspecto afectivo y c) despersonalización, referida a las actitudes y sentimientos negativos que el trabajador desarrolla hacia las personas destinatarias del trabajo.

Así mismo Pines, Aronson y Kufry lo definen como un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración excesiva en el trabajo en situaciones que exigen una demanda emocional (como se citó en Schaufeli, 2009).

Para Gil Monte (2005) el síndrome de burnout es una respuesta psicológica al estrés laboral crónico de carácter interpersonal y emocional que aparece en los profesionales de servicios que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, se caracteriza por un deterioro cognitivo consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo, que muestra actitudes y conductas negativas hacia los clientes y la organización que en ocasiones pueden acompañarse con sentimientos de culpa. Hoy en día no existe una definición unánime sobre el síndrome de burnout, aunque existe un consenso acerca de que implica un agotamiento emocional, resultado de sobrecarga de trabajo, que engloba sentimientos y actitudes negativas de la persona hacia sus responsabilidades en el trabajo. El agotamiento profesional se caracteriza por un estado general de fatiga que afecta a un mismo tiempo aspectos físicos, morales e intelectuales, y por consecuencia el rendimiento laboral tiene un declive puesto que el sujeto se siente desvalorizado e incapaz de lograr las metas laborales que se le han asignado. Es decir, va encaminado a la desmotivación emocional, al realizar las labores del puesto, pues la persona cumple solo por cumplir sin tener un interés más allá.

1.3 Antecedentes

El síndrome de Burnout es un término reciente, sin embargo ha sido estudiado ampliamente en los últimos años debido a que son cada vez más las personas que lo padecen. El Burnout es un término inglés que traducido al español significa estar quemado, de donde se deriva el síndrome del desgaste profesional, aniquilamiento o agotamiento profesional cuyo término se utilizó por primera vez en 1974 por el psicólogo clínico estadounidense Herbert Freudenberger. El término surgió al estudiar las reacciones de un equipo de voluntarios que trabajaba en hospitales de beneficencia e instituciones de salud en donde observó que los individuos experimentaban agotamiento físico y mental, acompañado de un sentimiento de frustración, pérdida de interés en el trabajo, producto de no alcanzar los objetivos

propuestos, alcanzando así altos niveles de estrés en unas personas más que otras, presentando un estrés laboral crónico o Síndrome de Burnout (Silva, 2001).

Para 1976, la psicóloga social Christina Maslach retomó el mismo término para referirse al proceso de pérdida de responsabilidad profesional, desinterés y desarrollo de un cinismo con los compañeros de trabajo, como resultado de sus investigaciones en California, cuando entrevistó a diferentes trabajadores de servicios profesionales humanos (abogados, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, enfermeras), prestando atención en cómo los trabajadores que utilizaban estrategias cognitivas como alta preocupación, ocasionalmente se sentían emocionalmente exhaustos, desarrollaban percepciones y sentimientos negativos hacia sus pacientes o clientes y experimentaban crisis en cuanto a su competencia profesional de investigación exponer los trabajos.

Cuatro años más tarde se celebró en la ciudad de Filadelfia, la primera conferencia nacional sobre burnout, teniendo como objetivo en común aunar los criterios para avanzar en el estudio del problema, basándose en trabajos de investigación realizados a la fecha (Tonon, 2003). En 1981 aparece el Maslach Burnout Inventory y en 1986 se define el síndrome de una manera más clara y precisa, lo cual fue una pieza clave para futuras investigaciones.

El síndrome es un fenómeno que se puede entender como la etapa final del curso crónico de un episodio de estrés laboral (Olivares, 2009). El término de burnout alcanzó su auge en diversas publicaciones, en donde se resalta la importancia de la personalidad. Esta necesidad de estudiar el burnout viene aunada a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como la preocupación de las organizaciones por ofrecer una mejor calidad de vida laboral a sus empleados.

Aunque en su origen fue utilizado para expresar el desgaste emocional derivado del trabajo directo con personas en situación de enfermedad y desafecto, en la actualidad se aplica a situaciones de desequilibrio socio laboral y de estrés laboral derivadas de las relaciones interpersonales. Es por ello que instituciones como la

Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), vienen insistiendo en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de detección, prevención de riesgos profesionales y atención a emergentes riesgos, como los denominados riesgos psicosociales.

Aun cuando en los estudios iniciales de Burnout el instrumento creado para medirlo fue diseñado para utilizarlo en educadores y personal del sector salud, en la actualidad diversos autores como Aronson, Leiter, Schaufeli o Pines, consideran que la sintomatología de éste puede afectar a personas que no trabajan ofreciendo algún servicio y en consecuencia han diseñado instrumentos para evaluar el burnout teniendo en cuenta el tipo de trabajo que desempeñan.

Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

1.4 Delimitación del síndrome con cuadros similares (estrés, ansiedad y depresión)

Pinelo y Salgado (2001) señalan que aunque el estrés y el síndrome de burnout son conceptos similares, presentan ciertas diferencias, mencionan que el burnout no es el resultado del estrés, sino más bien este se genera al no tener un escape y no contar con estrategias de afrontamiento adecuadas. Estos autores hacen una diferencia al mencionar que el estrés puede tener tanto efectos negativos como positivos, pues en ocasiones para que una persona responda a las demandas de su trabajo debe tener cierto grado de estrés, siempre y cuando pueda controlar la frecuencia y duración de este. Por otra parte, el burnout solo presenta efectos negativos en la persona que lo padece.

Siguiendo la misma línea, Sanchez (2005) menciona que el estrés se diferencia del burnout porque este produce efectos negativos en la persona, en tanto que el primero puede producir tanto efectos negativos como positivos. De acuerdo con Maslach (2001), el burnout como consecuencia del estrés tiene implicaciones negativas sobre la salud. Desde otra perspectiva, más que desde la enfermedad mental, el burnout es considerado como una causa de disfunción mental, en la medida que precipita efectos negativos. En este sentido, encontramos una diversidad de síntomas que le acompañan de reacciones fisiológicas, comportamentales y cambios en los estados psicológicos, con consecuencias o alteraciones más o menos permanentes sobre la salud.

Entre los síntomas destacan (Párraga 2005):

1. Síntomas emocionales: indefensión, sentimientos de fracaso, desesperanza, irritabilidad, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, y supresión de síntomas.
2. Síntomas cognitivos: desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, desorientación cognitiva, distracción, cinismo, pérdida de la autoestima, del significado, de los valores y de la creatividad.
3. Síntomas conductuales: evitación de responsabilidad, ausentismo e intención de abandonar las responsabilidades, desvalorización, autosabotaje, desvalorización del propio trabajo, conductas inadaptativas, desorganización, sobre implicación, evitación de decisiones, aumento del consumo de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.
4. Síntomas sociales: aislamiento, evitación de contacto y profesional, conflictos interpersonales, malhumor, formación de grupos críticos.
5. Síntomas en la salud física: cefaleas, síntomas osteomusculares - especialmente dorsales, quejas psicósomáticas, pérdida del apetito, cambio del peso corporal, dificultades sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, y alteraciones gastrointestinales.

Si bien es claro que el burnout como consecuencia del estrés tiene implicaciones negativas sobre la salud, los investigadores no han podido darle el estatus de

cuadro clínico. Parte del problema radica en que, mientras se encuentran posturas que intentan equipararlo con ciertas entidades patológicas, otras son más difusas al respecto. Entre las primeras están los planteamientos de Maslach (2001), que vincula el síndrome con la neurastenia, considerándolo, por lo tanto, como una forma de enfermedad mental.

Desde otra perspectiva, Moriana y Herruzco (2005), señalan que no es necesario considerar síndrome como una entidad diagnóstica. De esta forma, solo aparece el estrés como un síntoma asociado a gran parte de trastornos, fundamentalmente de ansiedad. Estos autores encuentran cierta similitud con los trastornos adaptativos en los que se desarrollan síntomas emocionales y comportamentales en respuesta a un estresante psicosocial identificable, de manera que pueden presentarse síntomas de ansiedad, depresión, mixtos y con/sin alteraciones de comportamiento. En este mismo orden de ideas, Moreno, Meda y Rodríguez (2006) realizan una somera referencia de síndrome del burnout con el trastorno de agotamiento vital de la CIE-10. Esta postura prevalece en las clasificaciones diagnósticas internacionales como el DSM-IV-TR, la American Psychological Association - APA (2002) y la Clasificación Internacional de las Enfermedades - CIE-10 (OMS, 1992), en las que el burnout no aparece identificado como una entidad diagnóstica independiente.

Si bien actualmente en la comunidad académica se sigue discutiendo el status del síndrome como entidad clínica, en algunos países como España el burnout es considerado como una enfermedad profesional (Gil- Montes, 2003). Esto constituye un gran avance por las consecuencias que tienen los riesgos psicosociales en el desempeño del trabajador y en el bienestar laboral.

La poca delimitación entre el burnout, la depresión y la ansiedad es confirmada por diversas investigaciones como la de Neveu (2007), quien muestra que el agotamiento emocional se correlaciona con depresión en guardias de seguridad.

Por otra parte, Dyrbye et al. (2006), señalan la presencia de síntomas de depresión, burnout y consumo de licor en estudiantes de medicina. Asimismo, Fisher (1995) halló, en una muestra de docentes del sector público, que padecían burnout y niveles de depresión clínica significativamente similares a pacientes psiquiátricos.

De acuerdo con un estudio realizado con estudiantes de enfermería, Haack (1986), señala que la tensión lleva al burnout, a la depresión y al abuso de sustancias. Los anteriores datos indican que el problema no solamente hace referencia a la poca delimitación y a la búsqueda de dicha delimitación estricta, sino más bien a reconocer el carácter difuso, insidioso y quizás evolutivo del proceso del síndrome que puede cursar con y hacia formas manifiestas de ansiedad y depresión.

A continuación se presentan las características clínicas generales de los trastornos de ansiedad, depresión y el síndrome de burnout para observar el solapamiento entre ellos. Entre los trastornos de ansiedad y depresión se encuentran síntomas comunes al burnout, como la percepción de indefensión y una alta presencia de afecto negativo, caracterizado por irritabilidad, preocupación, baja concentración, insomnio, agitación psicomotora, llanto, sentimiento de inferioridad, culpa y baja autoestima. Como resultado de ello, el poco acuerdo en la delimitación del burnout, evidencia una de las dificultades que restringe la comprensión de su génesis, curso y evolución del síndrome, especialmente porque los planteamientos teóricos que explican cada uno de estos aspectos se suscriben al ámbito asistencial/ organizacional y se han extrapolado al burnout académico.

1.5 Prevalencia

Respecto a la prevalencia y a la incidencia de este síndrome, no hay aun algún estudio epidemiológico que permita visualizar el porcentaje de población real que la padece. Existen investigaciones que buscan determinar la prevalencia en distintas poblaciones y contextos, pero los estudios varían mucho de población en población

e incluso en las mismas poblaciones debido a que un factor que influye en la aparición de este son aspectos individuales de cada persona, por lo que es muy difícil tener un porcentaje exacto.

En el caso del personal de salud las incidencias varían, por ejemplo en el estudio de Grau et al (2007), en donde se toman más de diez mil personas de habla hispana que laboran en dependencias de salud, a través del portal electrónico de la página Intramed, se muestran incidencias muy variables según el país. Por ejemplo: 14,9% en España, 14,4% en Argentina, 7,9% en Uruguay, 4,2% en México, 4% en Ecuador, 4,3% en Perú, 5,9% en Colombia, 4,5% en Guatemala y 2,5% en El Salvador.

Lo mismo sucede en enfermeros profesionales en donde hay estudios que hablan de prevalencias mayores del 50% y otros inferiores al 10%. En el estudio de Olivares (2009), se señala que para colectivos ocupacionales de América latina en países como Argentina, Brasil, Colombia, México, y Venezuela, las prevalencias se estiman entre un 10% y un 43,2%.

La prevalencia de este síndrome en países desarrollados ha sido ampliamente estudiada, no así en países de América latina. En un estudio que incluyó a 11 países Europeos y Turquía, determinó que el 43.0% de los encuestados presentaban niveles altos de agotamiento emocional, un 35.0% con despersonalización, concluyendo que este fenómeno es un problema común en Europa (Soler, 2008). Por otra parte, en Hispanoamérica en estudios realizados en Médicos Familiares, se evidencian prevalencias que van desde el 7.7% hasta el 91.8% (Castañeda, 2010). Por ejemplo, en España el síndrome se detecta con una frecuencia que va de 11.1% al 91.8%; en centro, Sudamérica y Cuba, del 7.7% al 79.7%, y en México, desde el 12.8% al 50.5%. Igualmente, Aranda (2005) identifica una prevalencia del SB en médicos de familia de 41.8%, para la dimensión de AE un 31.2%, para DP

8.6% y para BRP un 14.3%, encontrando estas prevalencias no tan altas como en otros estudios.

El estudio de Esteva (2006), en el cual estimaron la prevalencia del síndrome de Burnout y de morbilidad psiquiátrica en una cohorte de 261 médicos y pediatras de atención primaria del área de Mallorca, determinaron que el 53.0% y el 47.1% presentaron altos niveles tanto de AE como de DP respectivamente; y un 33.0% presentaron niveles bajos de BRP. No se encontraron diferencias significativas entre las variables género, estado civil, situación laboral, tipo de centro de trabajo, edad y años de trabajo con las tres subescalas o dimensiones de Burnout. Además, encontraron que los médicos con alto grado de AE, DP y BRP presentan menores puntuaciones en la escala de satisfacción laboral, siendo los factores que contribuyeron menos a la satisfacción fueron: la presión en el trabajo, la adecuación en la tarea y el control/independencia en el trabajo.

En España, el estudio de Sánchez (2005), realizado en una muestra de 169 cirujanos ortopédicos (tasa de respuesta del 38,85%), determinó un nivel alarmante de Burnout en sus tres dimensiones así: Agotamiento emocional 44.1%, Despersonalización 64.6% y 24.5% de Baja Realización Personal. En México, los antecedentes encontrados muestran que solo se han llevado a cabo estudios en relación con el síndrome, a partir del año 2000.

1.6 Causas del burnout

Los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. A continuación se presentan los principales. Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general, los doctores,

enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición. De igual forma, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, etc.). En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo (Albee, 2000).

1.7 Síntomas

Se han realizado diversos estudios donde se han encontrado alrededor de cien síntomas asociados al burnout, los cuales afectan al trabajador en diferentes aspectos, tal es el caso de la investigación realizada por Paine (1982) en donde menciona la existencia de cuarenta y siete síntomas a nivel individual los que divide en cinco categorías diferentes:

- Físicos: fatiga, agotamiento físico, molestias, dolores musculares, alteraciones funcionales en el organismo.
- Conductas: consumo excesivo de estimulantes y otro tipo de sustancias, conductas agresivas e hiperactivas.
- Emocional: agotamiento emocional, paranoia, depresión, miedo.
- Relaciones interpersonales: aislamiento, negación y aversión a relacionarse con los demás a causa de conflictos interpersonales

- Actitudinales: cinismo, ironía hacia los clientes, pacientes y/o alumnos, sensación de impotencia, fracaso y frustración.

A partir de los síntomas propuestos por Paine, Kamis (1982) propone una serie de síntomas:

- Síntomas cognitivos: sentirse contraído, sentir que no valoran su trabajo, percibirse incapaz de realizar las tareas, pensar que no puede abarcarlo todo, que trabaja mal, falta de control, verlo todo mal, sensación de no mejorar, inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, pérdida de la autoestima.
- Síntomas afectivo-emocionales: nerviosismo, irritabilidad, mal humor, disgusto, frustración, agresividad, desencanto, aburrimiento, agobio, tristeza y depresión, desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa.
- Síntomas actitudinales: falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, intolerancia, impaciencia, quejarse de todo, evaluar negativamente a los compañeros, romper con el entorno laboral, indiferencia, culpar a los demás por alguna situación.
- Síntomas conductuales: aislamiento, no colaborar, contestar mal, enfrentamientos.
- Síntomas físicos: cansancio, malestares orgánicos.
-

Es importante recalcar que no todos los trabajadores presentan los mismos síntomas ya que cada persona puede reaccionar de determinada forma ante una situación que se le presente. Además de que se produce por una sobrecarga de trabajo que tiene una duración de más de seis meses en profesionales que en muchas ocasiones han puesto una expectativa y dedicación excesiva en su trabajo.

Cuando un individuo sufre el Síndrome pueden manifestarse en él una serie de síntomas, dependiendo del grado de Burnout que presenten, como los que Maslach (2001) definen como:

- Leve: Presenta síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, entre otras. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficiencia.
- Moderado: Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo. Es común que se recurra a la automedicación.
- Grave: Se ve disminuida la productividad laboral, aumentando el ausentismo y la sensación de disgusto, acompañado de baja autoestima. Puede existir abuso de alcohol y otros psicofármacos.
- Extremo: Frecuentemente se encuentran cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falta de sentido del trabajo y de la profesión. En este estadio existe un riesgo cierto de suicidio.

1.8 Características

Las características psicológicas que pueden o no originar este síndrome son muy extensas pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. De acuerdo con la definición de Maslach y Jackson, se distinguen tres características principales:

1. Agotamiento emocional (AE): situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios.
2. Despersonalización (DP): como el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo, y en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo.
3. Baja o falta realización personal en el trabajo (BRP): como la tendencia de evaluarse negativamente, de manera especial en relación con la habilidad para realizar el trabajo y para realizarse profesionalmente con las personas a las que atienden (Apiquian, 2007).

Por su parte Ponce y Col (2005) mencionan características que se encuentran asociadas a los sentimientos de desvalorización y fracaso, hacen referencia a características psicosomáticas: cansancio, fatiga crónica, malestar general, pérdida de peso; características conductuales: ausentismo, mala comunicación, aumento de conductas violentas, distanciamiento de clientes y compañeros de trabajo; emocionales: distanciamiento afectivo, irritabilidad, frustración, poca tolerancia, impotencia, baja autoestima; y laborales: bajo rendimiento en los servicios que presta, comunicación deficiente.

De igual forma Gil-Monte (2005) clasifica las características en cognitivas, afectivas, emocionales, actitudinales y otras características presentes en el trabajador. Dichos autores coinciden en características de tipo afectivo/emocional, en ciertos comportamientos y conductas que presentan los trabajadores.

1.9 Fases

De acuerdo con Fidalgo (2006), el síndrome se desarrolla en cinco fases; la fase inicial de entusiasmo, la persona experimenta entusiasmo, energía para trabajar y para comenzar en su nuevo empleo, tiene expectativas positivas y no se fija demasiado en la jornada laboral; después aparece la fase de estancamiento cuando no se logran cumplir las expectativas, el trabajador se da cuenta que la relación entre el esfuerzo que emplea y las recompensas que obtiene no son equitativas, lo que ocasiona un problema, la persona se siente incapaz de dar una respuesta eficaz. Después aparece la fase de frustración o desilusión, ya no le encuentra un sentido a su trabajo, cualquier cosa lo irrita y provoca conflictos entre su grupo de trabajo. Posteriormente se presenta la fase de apatía en donde suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, su trabajo se vuelve mecánico. Por último, la fase de quemado en donde se da un colapso emocional y cognitivo que genera consecuencias para su salud.

1.10 Modelos explicativos

Existen distintos modelos acerca de las etapas o el desarrollo del Síndrome de burnout, con el fin de establecer cómo llega el individuo a presentar las características de este, lo cual permite explicar su etiología sustentándolo en bases estables. Hay una variedad de modelos que tratan de explicar el desarrollo del Síndrome a través de procesos, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable (Martínez 2010). Gil y Peiró (1997) realizaron tres agrupaciones de modelos que brindan una explicación clara sobre el desarrollo del Síndrome:

El primer grupo incluye los modelos desarrollados con base en la teoría socio cognitiva del yo, el cual se basa en las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome. Considera que las representaciones mentales de los individuos influye en cómo estos perciben y las acciones que realizan, y éstas a su vez son modificadas por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás y por la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades, lo que determinara el empeño que el sujeto pondrá en conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos. Además determinará ciertas reacciones emocionales como la depresión o el estrés que acompaña la acción. Gil y Peiró agruparon en este grupo modelos como el modelo de competencia social de Harrison, el modelo de Cherniss, el modelo de Pines y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper.

A. Modelo de competencia social de Harrison

Harrison (1983) asume que el síndrome de burnout es fundamentalmente una función de la competencia percibida y en base a ello elabora el modelo de competencia social. Para este autor, la mayoría de los trabajadores que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un elevado nivel de altruismo. En su entorno laboral se encuentran con factores de ayuda, que facilitan la actividad o con factores de riesgo que la dificultan. Entre estos factores están la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del trabajador y los valores de la

institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad de rol, disponibilidad de los recursos, la retroalimentación recibida, la sobrecarga laboral, etc.

Según este modelo, la motivación para ayudar va a predeterminar la eficacia del trabajador en la consecución de los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación del trabajador mayor eficacia laboral. Además, si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador. Dado que estos sentimientos son altamente reforzantes para estos profesionales, pueden ser considerados como un gran factor de ayuda, de manera que mantendrán y aumentarán los sentimientos de eficacia e influirán de forma positiva en la motivación para ayudar.

Por el contrario, cuando los trabajadores encuentran en el entorno factores de riesgo, los sentimientos de eficacia disminuyen porque el trabajador no acaba de conseguir sus objetivos, y esto afecta negativamente a la esperanza de conseguirlos. Al mantenerse esta situación en el tiempo se origina el síndrome de burnout, que por retroalimentación facilita el desarrollo de los factores de riesgo, disminuyen los sentimientos de eficacia percibida y la motivación para ayudar. Harrison (1983) señala que el modelo de competencia social es especialmente aplicable a los trabajadores que han desarrollado expectativas muy elevadas sobre la consecución de sus objetivos laborales, e intentan ayudar a los demás en situaciones que requieren algo más que la simple motivación para alcanzar el éxito.

Pines (1993) ha desarrollado un modelo similar al de Harrison, con la excepción de que incorpora la idea de que sólo los trabajadores que intentan darle un sentido existencial a su trabajo llegarán al burnout, es decir, los profesionales que justifican su existencia por la labor de carácter humanitario y de ayuda que desarrollan en su trabajo. Esta justificación hace que la vida tenga sentido para el trabajador, pues las cosas que hace son útiles e importantes. Señala que el síndrome de burnout se desarrollará en los trabajadores que se fijan altos objetivos en su vida profesional y

mantengan grandes expectativas. Así, los trabajadores muy motivados por su labor y plenamente identificados con su trabajo, de significado existencial, cuando fracasan en la consecución de sus objetivos, se frustran esas expectativas, y sienten que no es posible realizar una contribución significativa a la vida, desarrollando el síndrome de burnout. Sin embargo, un trabajador que no esté inicialmente muy motivado puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no el síndrome de burnout. El síndrome de burnout es el resultado de un proceso de desilusión, un fallo en la búsqueda de sentido para su vida, en trabajadores altamente motivados hacia su trabajo.

B. Modelo de Cherniss

El modelo elaborado por Cherniss (1993) señala que las características del ambiente que facilitan que el trabajador desarrolle sentimientos de éxito se corresponden con las características de las organizaciones que ayudan a prevenir el síndrome de burnout: un alto nivel de desafío, autonomía, control, retroalimentación de los resultados y apoyo social del supervisor y de los compañeros.

En este modelo es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del trabajador para desarrollar sentimientos de competencia o éxito personal y el síndrome de burnout. Para ello, el autor incorpora la noción de 'autoeficacia percibida' de Bandura (1989), entendida como las creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para ejercer un control sobre las situaciones que les afectan. Los trabajadores con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en las situaciones de amenaza, y las situaciones son menos estresantes cuando los trabajadores creen que pueden afrontarlas de manera positiva. El éxito y el logro de los objetivos personales por uno mismo aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que el fallo en alcanzar los objetivos conlleva sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y puede dar lugar al desarrollo del síndrome de burnout.

C. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper

Thompson, Page y Cooper (1993) circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables: las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del trabajador, sus expectativas de éxito, y sus sentimientos de autoconfianza.

La autoconciencia es fundamental en la etiología del síndrome. Esta variable es considerada un rasgo de personalidad, y se conceptualiza como la capacidad del trabajador de autorregular sus niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo. Los trabajadores con alta autoconciencia se caracterizan por una tendencia exagerada a autoperibirse y a concentrarse en su experiencia de estrés, por lo que perciben mayores niveles de estrés que los trabajadores con baja autoconciencia. Se propone que el reconocimiento de las discrepancias percibidas o anticipadas entre demandas y recursos pueden intensificar el nivel de autoconciencia en algunos trabajadores, lo que afectará negativamente a su estado anímico que consecuentemente, redundará en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias, y en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Cuando la consecución de los objetivos aparece continuamente frustrada, los trabajadores que puntúan alto en el riesgo de autoconciencia y pesimismo tienden a resolver las dificultades retirándose mental o conductualmente de la situación problemática. El retiro conductual de los profesionales denota una tendencia a abandonar progresivamente los intentos de reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos profesionales. Las conductas de despersonalización son consideradas en este modelo como un patrón de retiro conductual, pero además, cuando los profesionales no pueden desarrollar estas conductas de abandono experimentan sentimientos de desamparo profesional y de agotamiento emocional.

La existencia de rasgos intensos de autoconciencia y pesimismo en los profesionales de servicios de ayuda que permanecen en sus profesiones, potencia el retiro del esfuerzo que deberían invertir para resolver las discrepancias, lo que supone una forma de distanciamiento frente a la experiencia o al riesgo de experimentar emociones negativas. Se señala también que altos niveles de autoconciencia aumentan la experiencia de desilusión, frustración o pérdida. Por otra parte, la predisposición a adoptar unas expectativas optimistas de éxito en la resolución de las discrepancias puede reforzar la confianza de los trabajadores en su habilidad para reducirlas, y así promover su persistencia en los intentos de reducir la discrepancia.

Posteriormente, en el segundo grupo se encuentran los modelos basados en las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la conservación de los recursos y proponen que el síndrome de Burnout tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales, es decir profesionales que ofrezcan un servicio en donde se establecen relaciones de intercambio. Cuando los sujetos perciben que ganan más de los que reciben, a cambio de su esfuerzo y su implicación personal desarrollan sentimiento de quemarse en el trabajo. Los modelos elaborados desde este enfoque son el modelo de comparación de Buunk y Schaufeli y el modelo de conservación de los recursos de Hobfoll y Fredy.

I. Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Buunk y Schaufeli (1993) desarrollan su modelo para explicar la etiología del síndrome de burnout en profesionales de enfermería, y señalan que dentro de este campo profesional el síndrome tiene una doble etiología: por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

En relación con los procesos de intercambio social con los pacientes, los profesionales de enfermería identifican tres variables estresoras relevantes para el desarrollo del síndrome: la incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de control. La incertidumbre, se refiere a la falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar. La percepción de equidad alude al equilibrio percibido entre lo que los trabajadores dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones y la falta de control, tiene que ver con la posibilidad del trabajador de controlar los resultados de sus acciones laborales.

El rol de enfermería genera bastante incertidumbre con relativa frecuencia, pues se duda sobre su implicación con los pacientes, sobre cómo tratar sus problemas y sienten inseguridad sobre si hacen las cosas de manera adecuada. Además, las expectativas de recompensa y equidad de los profesionales aparecen frustradas frecuentemente, pues los pacientes suelen estar ansiosos y preocupados, y la interacción con ellos no resulta gratificante.

En relación con los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, los profesionales de enfermería no buscan apoyo social en situaciones de estrés, por el contrario, en estas situaciones evitan la presencia de compañeros y rehúyen su apoyo por miedo a ser criticados o tachados de incompetentes.

II. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy

Hobfoll y Fredy (1993) afirman que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los trabajadores al generar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional. Subrayan la importancia de las relaciones con los demás (supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo) y de sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia.

En este modelo, los trabajadores se esfuerzan continuamente por protegerse de la pérdida de recursos, dado que es más importante tener unos niveles mínimos que conseguir recursos extras. La pérdida de recursos se considera más importante que la ganancia para el desarrollo del síndrome de burnout. No obstante, la ganancia de recursos es también importante dado que disminuye la posibilidad de pérdida.

El tipo de estrategia de afrontamiento que empleen los trabajadores también influirá sobre el síndrome de burnout. Dado que el modelo está basado en una teoría de corte motivacional, los autores señalan que el empleo de estrategias de afrontamiento de carácter activo disminuirá los sentimientos de burnout pues conllevan una ganancia de recursos. Se señala que para prevenir el síndrome hay que enfatizar la consecución de recursos que permitan un desempeño eficaz del trabajo y, en menor medida, cambiar las percepciones y cogniciones de los trabajadores. Si los trabajadores consiguen evitar la pérdida de recursos o aumentar los que ya posee, cambiarán sus percepciones y cogniciones de manera positiva y, consecuentemente, disminuirán los niveles de estrés percibido y del síndrome de burnout.

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional, los cuales incluyen la estructura, cultura y el clima organizacional, enfatizan la importancia de los estresores existentes en el contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento al padecer el síndrome. En este grupo se incluye el modelo de Golembiewski, el modelo de Cox Kuk y Leiter y el modelo de Winnubst.

a. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. Es por ello

que este modelo se utilizará para esta investigación, teniendo las características de la población a la que va dirigida ya que el estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada estimulación en el puesto de trabajo), y por pobreza de rol (cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo).

En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase del proceso de estrés laboral el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante. Ahora bien, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo (cuando el profesional no se implica en el problema del usuario aunque le atiende sin eliminar la empatía) o, por el contrario, un carácter contraproducente (cuando el distanciamiento conlleva indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato, o ignorar a la persona). En este segundo caso se habla de síndrome de burnout, pues el distanciamiento contraproducente se corresponde con la variable conceptualizada como actitudes de despersonalización.

Aunque, inicialmente el trabajador busca resolver las situaciones de forma constructiva, la persistencia de las condiciones de sobrecarga o pobreza de rol le llevan a tratar a los demás como objetos. El resultado es el desarrollo de actitudes de despersonalización que corresponden a la primera fase del episodio del síndrome. Posteriormente el trabajador desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y a más largo plazo agotamiento emocional. Cuando el trabajador se encuentra en las fases avanzadas del síndrome, y como consecuencia de éste, disminuye su satisfacción, implicación en el trabajo y realización laboral, con la consiguiente pérdida de la productividad. Asimismo, el trabajador experimenta más tensión psicológica y problemas psicosomáticos (Golembiewski, Hills y Daly, 1987).

b. Modelo de Cox, Kuk y Leiter

El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) aborda el síndrome de burnout desde la perspectiva del estrés laboral que se da específicamente entre profesionales de los servicios humanos. Para Cox, Kuk y Leiter (1993) el síndrome de burnout es entendido como una respuesta al estrés laboral que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el trabajador no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos. En el modelo transaccional se incluyen como variables 'sentirse gastado' (sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional) y 'sentirse presionado y tenso' (sentimientos de amenaza, tensión y ansiedad). Estas variables son una parte de la respuesta al estrés laboral. Están en relación directa con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional que desarrolla el trabajador, y con las respuestas de afrontamiento y sus efectos sobre la situación y el trabajador.

Señalan que la experiencia de agotamiento emocional, para ellos es la dimensión central del síndrome de burnout. Está teórica y empíricamente relacionada con 'sentirse gastado', y es una respuesta general que engloba variables emocionales y de bienestar. La despersonalización es vista como una estrategia de afrontamiento que surge frente a los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son un resultado de la evaluación cognitiva del trabajador sobre su experiencia de estrés, y tienen que ver con el significado del trabajo o con las expectativas profesionales frustradas.

Hipotetizan que la salud de la organización puede ser una variable moduladora de la relación estrés-síndrome de burnout. Esta variable viene determinada por el ajuste, la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización, y por la forma en que su estructura, sus políticas y procedimientos, son percibidos coherentemente por sus miembros. Este constructo ha sido identificado como antecedente de los niveles de estrés percibidos y de la intensidad de la respuesta desarrollada por los trabajadores ante el estrés. Asimismo, apuntan que la realización personal en el trabajo podría tener una acción moduladora en los efectos

que los sentimientos de agotamiento emocional ejercen sobre las actitudes de despersonalización.

c. Modelo de Winnubst

Winnubst (1993) considera que el síndrome de burnout afecta a todo tipo de profesionales y no sólo a los de organizaciones de servicios de ayuda. Este modelo se centra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de burnout. Este autor señala que los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes. Sin embargo, una burocracia profesionalizada, que se caracteriza por la estandarización de habilidades y la baja formalización, refuerza la creatividad y la autonomía.

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 burnout es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, la monotonía y la falta de control derivada de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas, el síndrome está causado por la relativa laxitud de esa estructura que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y 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 su mayor parte 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 significativa la percepción que el trabajador 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 su influencia sobre el síndrome.

Winnubst (1993) elabora su modelo sobre cuatro supuestos:

1. Todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social que se ajusta óptimamente a ese tipo de estructura.
2. Los sistemas de apoyo social surgen en interdependencia con el clima laboral por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.
3. Tanto la estructura organizacional como la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización.
4. Estos criterios éticos hacen posible predecir en qué medida las organizaciones inducirán en sus miembros tensión y el síndrome de burnout.

1.11 Consecuencias

El estrés provoca en el individuo respuestas fisiológicas, afectivas y conductuales, que si se mantienen en el tiempo, terminan alternando su adaptación, adquiriendo una enfermedad. Por tanto, el síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que termina generando sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el trabajo en sí. Si esto permanece en el tiempo, generará una serie de consecuencias ya no solo para el profesional, sino para la organización donde desarrolla su trabajo.

1.11.1 Consecuencias para el trabajador

Se pueden diferenciar dos subclasificaciones; consecuencias para su salud y sobre las relaciones interpersonales. En lo que se refiere a las consecuencias sobre la salud, los análisis de los síntomas característicos del burnout hacen referencia a la relación del síntoma respecto con los diversos sistemas del organismo. Para ello, autores como Golembiewski (Gil-Monte & Peiro, 1997), tuvieron especial interés en el tema y crearon diversos estudios mediante los cuales llegaron a la conclusión de que el burnout afectaba en gran medida la salud del profesional. Así mismo, sobre las relaciones interpersonales, incide especialmente en la propia familia y el entorno familiar. Maslach señala que el Burnout afecta la vida privada, donde el cinismo y el desprecio son proyectados fuertemente en la familia y amigos.

1.11.2 Consecuencias para la organización

Una baja satisfacción laboral, el abandono de la organización y el deterioro de la calidad del servicio de la organización, son considerados como las principales consecuencias de este en lo que a la organización se refiere. La propensión al abandono de la organización por parte del sujeto ha preocupado mucho a lo largo de los últimos años, ya que diversos estudios han llegado a la conclusión de que la mejor manera de predecir el abandono de la organización son las propias intenciones de los sujetos.

Capítulo II. Síndrome de Burnout y factores que influyen en su aparición

En el presente capítulo se dará una explicación sobre los factores que influyen en la aparición del síndrome de Burnout, así como su implicación en el trabajo, el impacto en trabajadores, las estrategias de afrontamiento y la prevención y control del síndrome en una organización.

2.1 Trabajo

El trabajo es una actividad humana, individual y colectiva, de transformación de la realidad para proporcionar bienes y servicios a la sociedad (Peiro 2005). Esta actividad requiere de las personas una serie de contribuciones: esfuerzo, tiempo, habilidades, y destrezas que a cambio buscan compensaciones no solo materiales y/o económicas, si no también psicológicas y sociales que contribuyen a cubrir y satisfacer sus propias necesidades. La manera de entender el trabajo individual y colectivo influyen en los comportamientos que genera.

En la actualidad, la actividad laboral se desarrolla en organización formales, cuya estructura distingue niveles jerárquicos, asigna roles a las personas, pauta los aspectos temporales del trabajo, asigna espacios y tareas, planifica la interacción y coordinación entre los sujetos involucrados para lograr cumplir con los objetivos planteados. El estrés que puede ser generado por lo mencionado anteriormente desencadena el síndrome de burnout aunado a distintos factores que influyen en la aparición de este.

De acuerdo con Sánchez (2005) entre el 4% y el 7% de las personas laboralmente activas sufrían en 2005 burnout; mientras que un 16% estaban en predisposición para poder padecerlo. La organización Internacional de trabajo (O.I.T), menciona que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de los trabajadores durante el desempeño de su trabajo, la salud mental está en parte

determinada por las características del entorno ocupacional y entre estas características se encuentran los factores psicosociales y organizativos.

Los factores psicosociales son las condiciones que se dan en una situación laboral y que están relacionados con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización del trabajo e incluso con el entorno del trabajo teniendo la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y en consecuencia la salud del trabajador (Dollard, 2002).

2.2 Factores que influyen en la aparición del síndrome

Existen distintas variables que influyen en la aparición y desarrollo del síndrome, dentro del sector industrial se cumplen varias premisas que determinan su aparición. Penson (2000) agrupa los factores de riesgos en cuatro características. En primer lugar, describe el grado de entrenamiento del profesional, ya que varios estudios realizados y citados por este autor (Creagan, 1993; Ramírez et al, 1995; Wippen, 1991) han atribuido el Burnout a la falta de un entrenamiento adecuado, no solamente del tipo técnico, sino también en comunicación y estrategias de administración. Penson también incluye factores de riesgo personal, como historia personal de enfermedad psiquiátrica, experiencias negativas en la infancia, y los rasgos de personalidad. Luego también presenta un apartado concerniente a los equipos de cuidado de salud ya que la prevalencia del Burnout puede verse disminuida por equipos de trabajo eficientes que presten atención a las necesidades emocionales de los miembros. La relación que se desarrolla con los compañeros de trabajo juega un papel fundamental en el desarrollo de Burnout.

Por otra parte, Miret (2010) agrupó los factores de riesgo para el Burnout en cuatro grupos, que contienen tres entornos: el individual, el organizacional y el social. El primero de ellos se refiere a los factores psicológicos y psicopatológicos de los profesionales. En este apartado se incluyen, el optimismo, la autoestima, los trastornos de personalidad, los trastornos afectivos y ansiosos. En segundo lugar,

este autor propone factores sociodemográficos como edad, sexo, estado civil, presencia de una red de apoyo socio-familiar, el tipo de profesión y la historia laboral, este último se refiere a los años de trabajo.

Posteriormente, el tercer apartado se refiere a factores propios de la organización laboral, como por ejemplo, turnos, horarios, rotaciones, sobrecarga laboral, equidad y justicia en el reparto de la carga laboral, estructura de los servicios, control sobre el propio trabajo, satisfacción e identificación con el equipo de trabajo y la empresa, sistemas de recompensa, estrategias de motivación, expectativas de desarrollo profesional y conflictos. Además, menciona factores sociales, dentro de los cuales se encuentra la valoración social de las profesiones sanitarias. En la presente investigación se utilizaron tanto los factores sociodemográficos; sexo, estado civil, nivel de escolaridad, número de hijos, así como los factores de la organización laboral es decir el turno y la antigüedad.

2.2.1 Los turnos laborales y el horario de trabajo

El trabajo por turnos y el turno nocturno facilita la presencia del síndrome, las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un estudio encontró que las puntuaciones más altas con respecto al cansancio emocional se dan en trabajadores que trabajan en turnos de la tarde o rotatorios (Apiquian, 2007).

2.2.2 Estabilidad y seguridad laboral

La estabilidad y seguridad laboral es el derecho que todo trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo y garantizar ingresos al trabajador para satisfacer sus necesidades, así como los ingresos a la empresa. Una organización debe asegurar a sus empleados un ambiente laboral adecuado, es decir la empresa debe preocuparse por las condiciones tanto físicas como psicológicas para realizar las

funciones de la manera correcta. La estabilidad puede depender de muchos factores por ejemplo el cambio de una administración puede afectar a los empleados, también puede darse por la economía o las nuevas políticas presentes en un país.

2.2.3 Antigüedad laboral

Entendiendo esta como la cantidad de tiempo laboral que una persona lleva perteneciendo a una determinada empresa. Existen empresas que cuando el empleado llega a cierta cantidad de años en el trabajo, que puede ser entre 20 o 25 años, le otorgan la jubilación. El Síndrome de Burnout puede afectar también a los empleados que llevan trabajando gran cantidad de años aunque puede ser relativo ya que existen personas que pueden llevar poco tiempo en una empresa y padecer del síndrome de Burnout por diferentes factores o puede darse el caso de una persona que tenga más de 10 años trabajando y no padecen del síndrome.

2.2.4 Clima laboral

Dentro de una organización se cuenta con una filosofía, la cual al ingresar un nuevo trabajador este se debe de adecuar a ella, influyendo en su comportamiento, generando factores positivos o negativos como la cohesión de un grupo, o la competencia como forma de estímulo para aumentar el rendimiento, así como la facilidad o dificultad de la comunicación entre el personal, lo que si no se da de forma correcta es un factor generador de síndrome de burnout.

2.2.5 Carga de trabajo

En el estudio realizado por Hudson (2005) se documentó un incremento en las empresas que reportan la presencia del desgaste profesional, del 34% al 43% con respecto de años anteriores y entre las principales causas está el incremento en la carga de trabajo.

2.2.6 Tipo de relación laboral

Se espera que los trabajadores que tiene una relación de contrato fijo con la organización deben de estar menos expuestos al síndrome de burnout, como consecuencia de la seguridad que proporciona un ingreso fijo. Sin embargo, en un estudio realizado por Román (2003) se encontró todo lo contrario, fue un estudio comparativo entre psicólogos que trabajaban de forma independiente y psicólogos que estaban contratados en una agencia. Los psicólogos solos o quienes estaban en grupos independientes reportaron un logro profesional mayor, más fuentes de satisfacción y menos fuentes de estrés que los participantes de una agencia.

2.2.7 Edad y experiencia laboral

Aunque parece no influir en la aparición, se considera que pueden existir periodos en la vida de las personas donde son más vulnerables. Uno de ellos corresponde a los primeros años de la carrera profesional, así como también aquellos que están en una edad avanzada a punto de jubilarse. Por otra parte, en cuanto a la experiencia laboral, existe un punto de corte a partir del cual aumenta el agotamiento emocional y la despersonalización en el desarrollo del ejercicio profesional. Castillo (2004) señala que los novatos presentan menores puntuaciones en el factor de agotamiento emocional debido a su entusiasmo inicial y expectativas positivas, y en algunas ocasiones, menores responsabilidades y retroalimentación.

En el estudio realizado por Olmedo (2001), se encontró que hay una estrecha correlación entre la edad, la experiencia laboral y el nivel de agotamiento emocional con una relación negativa. Mientras que el incremento en la edad favorece mayores niveles de cansancio emocional, la experiencia laboral los disminuye. Por su parte, Dueñas (2003) y de los Ríos (2007) coinciden al identificar mayores niveles de agotamiento profesional en profesionales mayores de edad y mayor antigüedad laboral.

2.2.8 Estado civil

El síndrome de Burnout se ha asociado más con las personas que no tienen una pareja estable, ya que las personas que cuentan con apoyo social tienen menor necesidad de poner en marcha estrategias como la despersonalización para hacer frente a las emociones negativas causadas por el estrés. El estudio realizado por Illera (2006) señala que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o se encuentran en una relación de pareja.

2.2.9 Número de hijos

Se ha señalado que la existencia de hijos hace que los trabajadores sean más resistentes al síndrome (Illera, 2006) debido a la tendencia encontrada en los padres a ser personas más maduras y estables, aunado a la capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales con la ayuda del apoyo familiar.

2.2.10 Profesión

La caracterización del síndrome de Burnout se originó en actividades laborales donde se ofrecía un servicio y se tenía contacto con el cliente, en especial en el sector salud y de educación porque están comprometidos en ayudar a otras personas. Sin embargo, el síndrome se presenta en cualquier ambiente laboral (Quiceno, 2007). En un estudio realizado por Salanova (2006) se encontró que al considerar una muestra de empleados que trabajan con personas y otra de empleados que trabajan con cosas, para los trabajadores de servicios fue tan importante la despersonalización, como para los de no servicios el cinismo.

Se han detectado diferencias significativas respecto a los sectores industriales (Román, 2003). Aunque estas se han interpretado con base a los estereotipos de género o inclinaciones naturales, de acuerdo a tales interpretaciones las mujeres tienen mejores relaciones humanas y mayor facilidad para compartir sus emociones

negativas, mientras que los hombres tienden a suprimir sus impulsos emocionales. En el estudio realizado por Hardy (1998), el agotamiento fue menos común en las industrias donde predominan los hombres y en aquellas donde se tenía la misma proporción de hombres y mujeres.

2.3 Condiciones de trabajo

Se debe de tener en cuenta que el hombre pasa la mayor parte del tiempo en el trabajo, como es el caso de los trabajadores del área de enlaynado, es por esto que se debe establecerse una buena relación entre el hombre y la actividad laboral. Las condiciones de trabajo son todos los factores que inciden en el proceso y en el resultado del trabajo ya sea de modo directo o indirecto, cuando hablamos de resultado, éste va a depender de todos los cambios que experimenta el individuo en el transcurso de la actividad laboral.

Las condiciones de trabajo pueden presentarse en cualquier momento y tienen diferentes efectos como son los específicos, históricos y condicionados.

- Específicos: las condiciones pueden afectar de manera diferente a las personas o de igual manera.
- Históricos: en el transcurso de la actividad laboral pueden aparecer hechos que ganen influencia en el trabajo y otros que pierdan influencia.
- Condicionados: varias situaciones actúan como condiciones de trabajo solo bajo premisas determinadas o depende del grado o efecto.

Las condiciones de trabajo pueden clasificarse en condiciones exteriores e interiores. Las condiciones exteriores o también llamadas objetivas van a hacer aquellas que se encuentran en el ambiente de trabajo, en la organización, en la actividad laboral y las condiciones interiores o subjetivas son las premisas de rendimiento y las condiciones personales que surgen en la actividad laboral.

Condiciones exteriores

Se refieren al entorno físico del trabajo y se puede clasificar en:

- 1) Ambiente físico: que es la temperatura, humedad, nivel de ruido, iluminación, la limpieza del puesto de trabajo, higiene y orden.
- 2) Variables de espacio-geográficas: se refieren al espacio suficiente para desarrollar la actividad laboral como la privacidad, aislamiento, y territorialidad.

Condiciones de seguridad

Está relacionado con la prevención de riesgos o accidentes, enfermedades o patologías profesionales que pueden surgir, se refiere a la salud física y psíquica o social.

Condiciones de la tarea o contenido del trabajo

Aquí se refiere al contenido del puesto propiamente dicho, es decir las funciones, las responsabilidades, el grado de autonomía, la ambigüedad del rol, la sobrecarga que conlleva, las expectativas de promoción, participación, desarrollo, etc. Todos estos factores afectan a la actividad laboral.

Condiciones sociales y organizacionales

Tiene que ver con la interacción del empleado con sus compañeros de trabajo, jefe inmediato y los clientes.

Condiciones Interiores

Dentro de las condiciones interiores de trabajo se pueden mencionar dos grupos: las premisas de rendimiento y las condiciones personales que surgen en el proceso laboral y que están determinadas por él.

2.4 Impacto en los trabajadores

El burnout es un mecanismo para afrontar y auto protegerse frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización en donde aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador. En el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial.

El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal se asocia con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización. Estas consecuencias, el trabajador puede vivirlas agrediendo a sí mismo, culpabilizándose por tratar así a los usuarios, compañeros, etc., o bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa situación sin generar un daño mayor a su salud.

Los síntomas que puede presentar el trabajador van desde cansancio hasta el agotamiento y malestar general, fatiga crónica y alteraciones funcionales de aparato cardio respiratorio, digestivo, reproductor y nerviosos, presentándose con síntomas como dolores de cabeza, pérdida de peso, hipertensión. Además de presentar conductas de despersonalización en la relación con el cliente, cambios bruscos de humor, superficialidad en el contacto con los demás, agotamiento emocional, actitudes de desconfianza, apatía, ironía, hostilidad, actitudes negativas hacia la vida en general lo cual disminuye la calidad de vida personal (García 2010).

2.5 Estrategias de Afrontamiento

Los trabajadores que sufren el síndrome de burnout ven mermadas sus capacidades, lo que les impide realizar su trabajo de forma adecuada,

provocándoles un desgaste emocional que provoca que sientan malestares en su puesto de trabajo al no sentirse realizados, tanto profesional como personalmente. Debido a esto las personas buscan acciones o mecanismo para terminar con esos sentimientos o estados negativos hacia su trabajo o compañeros, llamadas estrategias de aprendizaje.

Cuando se habla de estrategias de afrontamientos se refiere a aquellos esfuerzos cognitivos, conductuales que están en constante cambio, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas y las cuales están directamente relacionadas con los recursos con los que cuenta la persona (Barria, 2001). De acuerdo con Briones (2007), establece que las estrategias de afrontamiento son esfuerzos cognitivos que desarrollan las personas para hacer frente a las demandas tanto internas como externas constituyendo respuestas ante los procesos de estrés.

Por su parte, Hernández (2007) señala que se trata de un proceso dinámico teniendo dos estrategias para afrontar el estrés:

- 1) Afrontamiento directo a acción directa: es una estrategia aplicada externamente a la fuente ambiental de estrés, para intentar dominar el factor estresante.
- 2) Afrontamiento indirecto o acción paliativa: la cual se aplica a las propias emociones, en donde la persona intenta reducir el trastorno cuando es incapaz de control el ambiente.

2.6 Prevención y control del Burnout

Es necesario señalar que el síndrome de Burnout provoca pérdidas tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual, la persona que lo padece se siente limitada en cuanto sus capacidades para poder desempeñarse adecuadamente en su trabajo, debido a la sobrecarga de su labor diario, lo que desencadena una disminución de la calidad y eficacia en su trabajo.

La organización donde se desenvuelve el trabajador debe de tener en cuenta todas las fuentes de estrés, establecer medidas que controlen o minimicen los efectos negativos del burnout dentro de las cuales se encuentran:

- a. Asignación de las tareas con base a las competencias de cada persona
- b. Fomento de buenas relaciones interpersonales y trabajo en equipo
- c. Mejora en las condiciones ambientales del puesto
- d. Incremento de una política de horarios más flexibles, teniendo en cuenta las necesidades de cada uno.
- e. Mayor implicación de las opiniones de los trabajadores.

METODO

Objetivos

Objetivo general

Comparar el nivel del síndrome de burnout en trabajadores (de acuerdo con el sexo, turno, nivel de estudios, estado civil, número de hijos) de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.

Objetivos Específicos

- Identificar la presencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- Contrastar el nivel del síndrome de burnout entre hombres y mujeres de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- Contrastar el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores del turno matutino y del turno vespertino de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- Contrastar el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores con nivel de estudio básico y trabajador con nivel de estudios medio-superior de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- Contrastar el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores solteros y trabajadores casados/viviendo en unión libre.
- Contrastar el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores sin hijos y trabajadores con hijos.
- Contrastar el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores sin hijos y trabajadores con hijos.

Planteamiento del problema

El síndrome de Burnout es un tema que comienza a estudiarse desde el año 1977 y que ha tenido un gran auge en los últimos años pues cada día se presenta con mayor frecuencia disminuyendo el desempeño de los trabajadores, causando una pérdida de energía emocional, mental y física. Por consiguiente, el trabajador pierde el compromiso que tenía con sus funciones.

En este contexto, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tienen repercusiones sobre la organización pues cada vez es más frecuente el ausentismo, abandono de tareas, pedidos de licencia por estados de estrés, agotamiento y depresión (Hernández, 2007; Joffre, 2009).

El trabajador sometido a un estrés constante no se siente parte de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad (Mingote, 2002). Los turnos laborales y el horario de trabajo facilitan la presencia del síndrome. Las consecuencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina (Manzano, 2008).

Por otra parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos menciona que México se encuentra en la lista de los países con más horas laborales. Un estudio realizado por esta organización reveló que en promedio, los mexicanos laboran 500 horas más que países como España, Francia, Alemania, Chile y Canadá. Datos del estudio afirman que las naciones pertenecientes a la OCDE trabajan 1,776 horas al año, mientras que en México se laboran 2,250 horas en el mismo periodo. Como resultado de la enorme carga de trabajo, se ha vuelto normal encontrar individuos con visible agotamiento físico, distanciamiento, irritación y descenso en la productividad laboral. Estas características son señales

del Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del quemado (OCDE, 2010).

El Síndrome de Burnout ha sido investigado en distintos ámbitos y grupos diversos, teniendo un mayor énfasis en médicos y enfermeras (Ramos, 2008). Aunque en la actualidad se acepta que el síndrome puede afectar a cualquier tipo de población, es importante realizar una investigación en el ámbito organizacional ya que existen determinados factores que predisponen la aparición de éste como es el caso de los trabajadores operarios quienes se encuentran ante situaciones estresantes debido a que rolan turnos, su jornada laboral es extensa y su forma de trabajo es por destajo lo que genera una presión por incrementar su productividad.

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva y que tienen repercusiones sobre la organización. Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general.

Por lo tanto, con esta investigación se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Existen diferencias en el nivel del síndrome de burnout de acuerdo con el sexo, el turno, el nivel educativo y el estado civil de los trabajadores de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco?

Hipótesis

Hipótesis de trabajo

Existen diferencias en el nivel del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.

Hipótesis estadísticas

Ho:

- No existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre hombres y mujeres de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores del turno matutino y del turno vespertino de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores con nivel de estudio básico y trabajadores con nivel de estudios medio-superior de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores solteros y trabajadores casados/viviendo en unión libre.
- No existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores sin hijos y trabajadores con hijos.

Ha:

- Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre hombres y mujeres de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores del turno matutino y del turno vespertino de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.

- Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores con nivel de estudio básico y trabajadores con nivel de estudios medio-superior de una empresa de la zona industrial de Atlacomulco.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores solteros y trabajadores casados/viviendo en unión libre.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el nivel del síndrome de burnout entre trabajadores sin hijos y trabajadores con hijos.

Tipo de estudio

Siguiendo los objetivos que se proponen, la presente investigación es de tipo comparativo (Fidell & Tabachinick, 2001).

Variables

Síndrome de Burnout

Definición conceptual

De acuerdo con Maslach y Jackson (1981) definen al Burnout como “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actividad fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar”.

Definición operacional

Serán las respuestas que emitan los sujetos, al instrumento Maslach Burnout Inventory-General Survey y al Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo y Desencanto profesional.

Factores sociodemográficos

Definición operacional

Serán las respuestas emitidas por los sujetos a un cuestionario sobre factores sociodemográficos.

Instrumentos

Para medir la presencia del Síndrome de Burnout, se utilizaron dos instrumentos. El primer instrumento es Maslach Burnout Inventory- general survey (MBI) el cual consta de 15 ítems que realizan afirmaciones sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Los ítems se valoran en una escala tipo Likert en donde la persona 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. Divididos en tres dimensiones denominadas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Agotamiento personal: consta de nueve preguntas, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, su puntuación máxima es de 54 puntos. Cuanto mayor es la puntuación mayor es el grado de agotamiento personal.

Despersonalización: está formada por cinco preguntas en donde se valora el grado en que cada sujeto reconoce la actitud de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es de 30 puntos. Cuanto mayor es la puntuación mayor es el grado de despersonalización.

Realización personal: se compone de ocho preguntas en donde se evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo, la puntuación máxima es de 48 puntos. Cuanto mayor es la puntuación mayor es el grado de realización personal.

En cuanto al resultado, tanto el constructo 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 percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría alto, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría medio y por debajo del percentil 25 en la categoría bajo.

El instrumento cumple con los criterios sobre validez convergente y validez divergente, posee una fiabilidad de 0.75 a 0.90.

El segundo instrumento es el cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo y desencanto profesión, cuya versión es aplicable para cualquier tipo de profesión. Está diseñado para evaluar los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo, se evalúan las cogniciones, emociones y actitudes de la persona relacionados con sus experiencias laborales. Está formado por 20 ítems que se valoran mediante un formato de respuesta de frecuencia de cinco puntos que va desde nunca hasta muy frecuentemente. La persona debe de indicar con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los elementos del cuestionario.

Existen dos versiones del instrumento, la versión principal que se aplica a personal en contacto directo con personas y la versión alternativa la cual fue usada para esta investigación. Dividido en cinco dimensiones: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, Indiferencia, Desencanto profesional y Culpa.

La muestra utilizada para su tipificación estuvo compuesta por 3286 trabajadores españoles de diferentes sectores ocupacionales, se realizó un análisis factorial empleando el método de extracción de componente es principales y el método de rotación varimax, se obtuvieron cuatro factores con auto valores mayores que uno que explicaron el 59.86% de la varianza total. Para analizar la validez concurrente la muestra estuvo conformada por participantes procedentes de distintos países entre los cuales se encontraba México con 243 participantes.

En cuanto a los factores sociodemográficos se utilizará una serie de preguntas elaboradas por Citlali Morales, para fines de la investigación.

Población y muestra

Poblacion

La población que se utilizará para esta investigación serán 139 trabajadores del área de Enlaynado de la empresa, ubicada en la zona industrial de Atlacomulco dedicada a la fabricación de productos plásticos para empaque y embalaje. De los cuales 91 trabajadores son mujeres y 48 hombres, quienes laboran de lunes a viernes en un horario de seis de la mañana a seis de la tarde o bien seis de la tarde a seis de la mañana, cuya forma de pago es por destajo.

Muestra

La muestra que se utilizará para la presente investigación es no probabilística de conveniencia. Con la finalidad de obtener la muestra adecuada, se siguieron los criterios postulados por Cohen, Cohen, West, y Aiken (2003) y Hurlburt (2006). Considerando un nivel de significancia de .05, el tamaño del efecto de .60 (mediano) y una potencia de .80 se determinó que el tamaño de la muestra debe ser de 50 participantes.

Criterios de inclusión

- Trabajar en la empresa
- Estar en el área de Enlaynado
- Rolar turnos
- Tener de 18 a 35 años
- Trabajo por destajo

Criterios de exclusión

- No trabajar en la empresa
- Estar en distintas áreas
- Tener un horario fijo
- Salario fijo

Diseño de investigación

Para el presente trabajo de investigación, se empleará un diseño no experimental de tipo transversal (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La recopilación de la información se llevará a cabo de la siguiente manera: Una vez recibido el permiso de los directivos de la empresa, se le aplicará el instrumento a cada uno de los trabajadores que conforman la muestra de manera individual, dando indicaciones para su correcto llenado. Así mismo se establecerá un tiempo máximo de 15 minutos para contestar. Finalmente se darán las gracias por la participación.

Procesamiento de la información

En la presente investigación se utilizará la prueba t de Student para muestras independientes. Este análisis se llevará a cabo mediante el programa SPSS con un nivel de significancia de .05 y un intervalo de confianza de 95.

RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados encontrados en la presente investigación. En un primer momento se dan a conocer los resultados obtenidos por medio de los análisis descriptivos que se llevaron a cabo. Las primeras cinco gráficas muestran los resultados obtenidos al analizar las variables sociodemográficas.

Figura 1. Número de hijos.

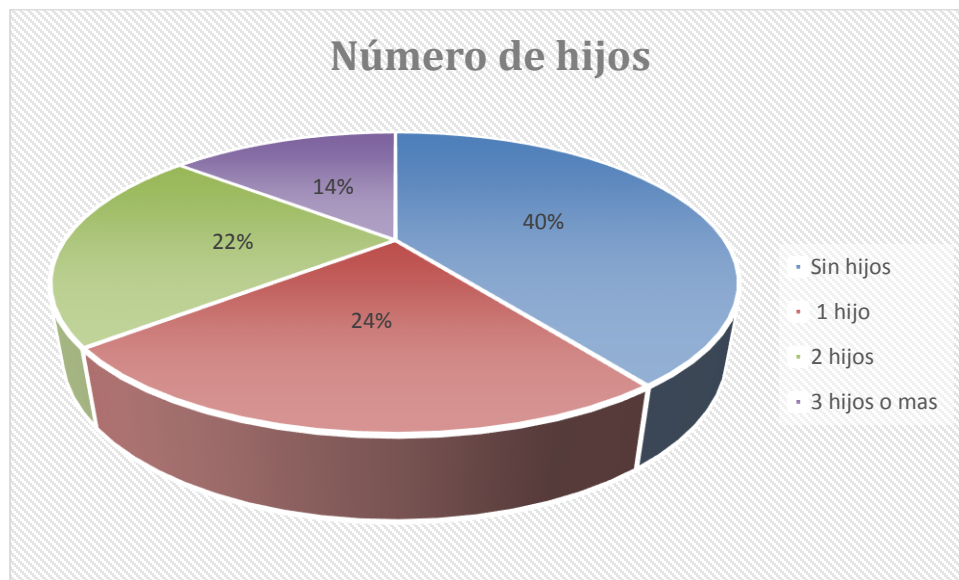


Figura 2. Sexo de los participantes.

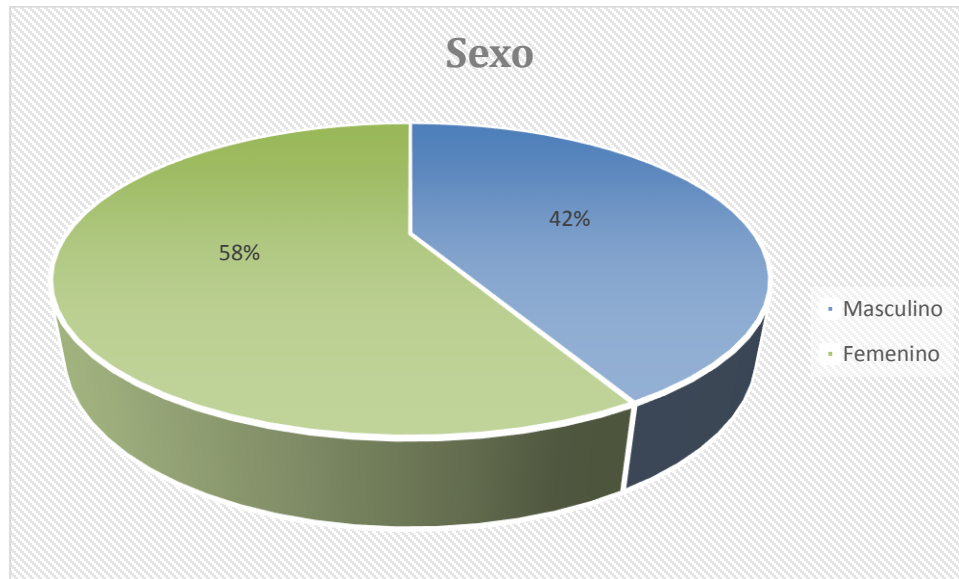


Figura 3. Porcentaje de los participantes con respecto al turno en el que laboran.

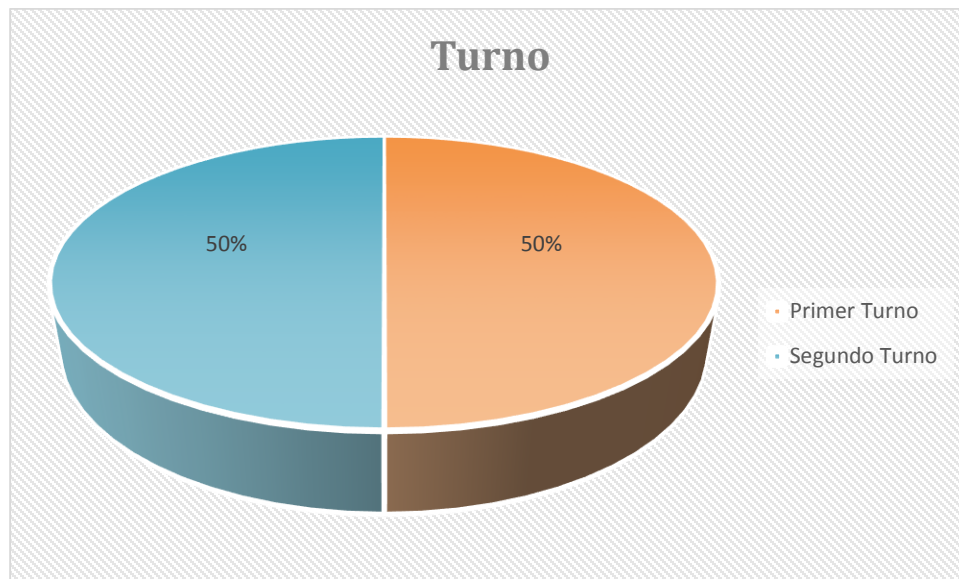


Figura 4. Nivel académico

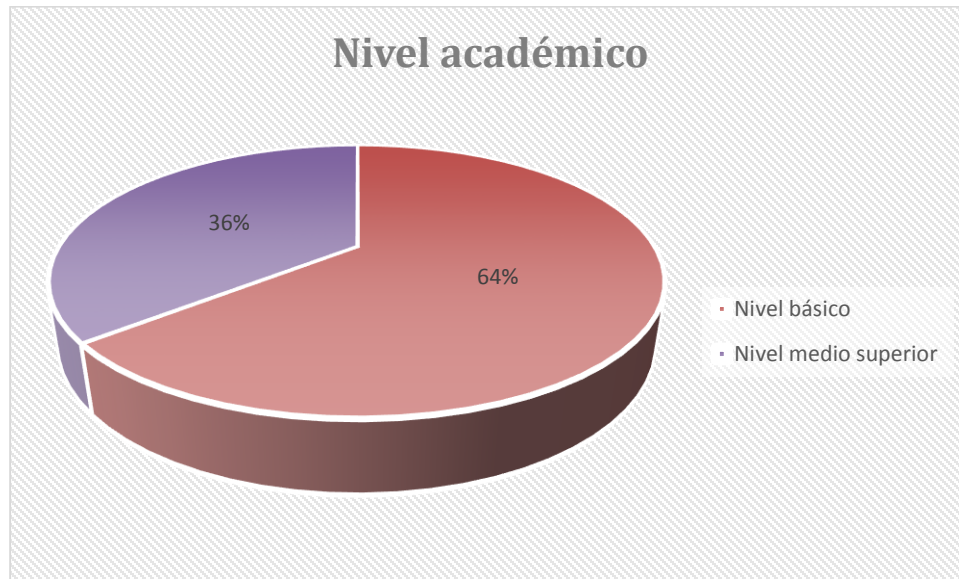


Figura 5. Estado Civil

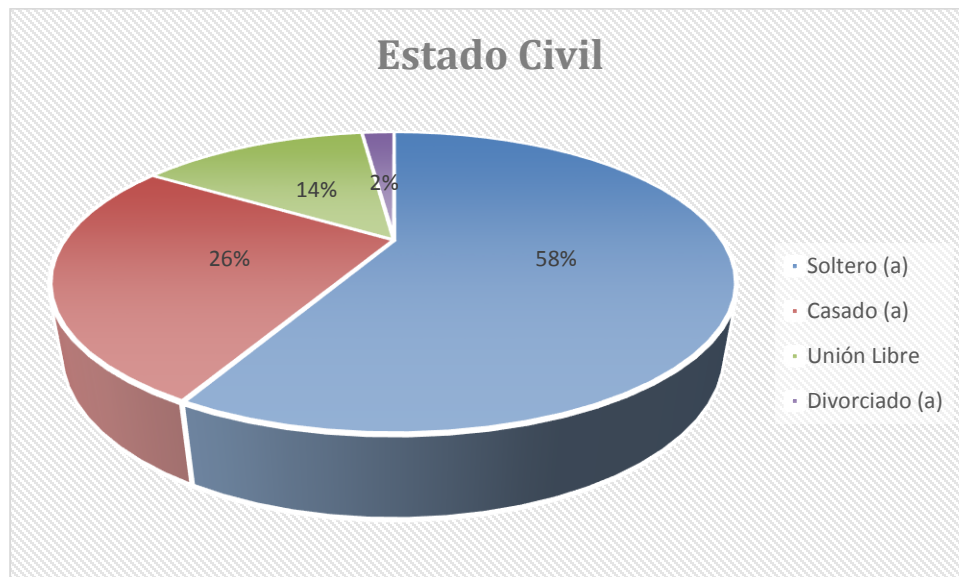
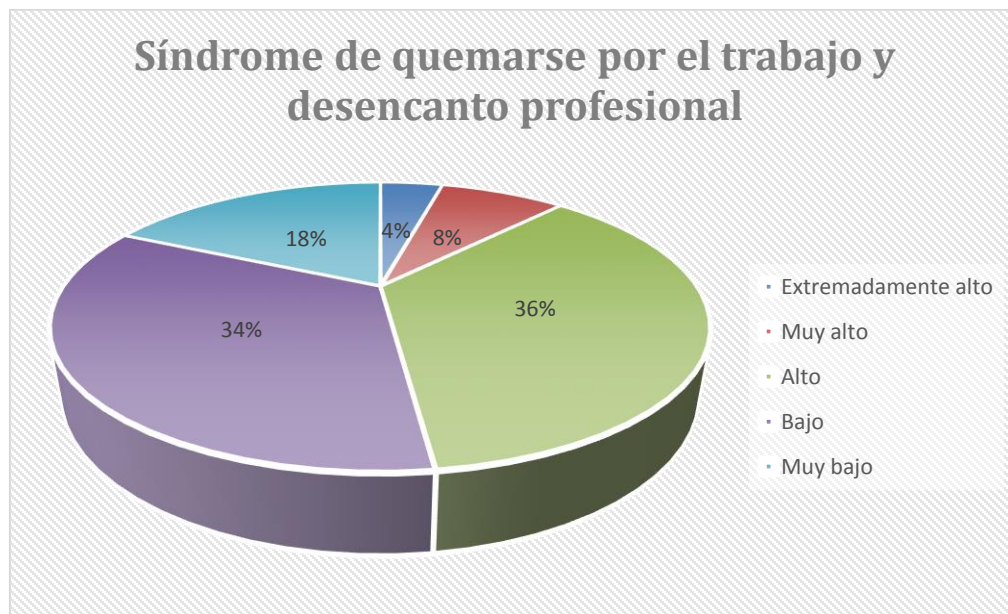


Figura 6. Porcentaje de participantes con el Síndrome de quemarse por el trabajo y desencanto profesional.



Nota. La categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE positivas y 3 DE negativas).

Nota: TODAS las figuras que se muestran a continuación fueron realizadas bajo el mismo procedimiento estadístico; es decir, la categorización de los participantes con respecto al puntaje obtenido en esta variable se llevó a cabo con base en la media y la desviación estándar (considerando 3 DE positivas y 3 DE negativas).

Figura 7. Porcentaje de trabajadores de acuerdo con el nivel de Burnout obtenido por medio del Maslach Burnout Inventory General Survey.

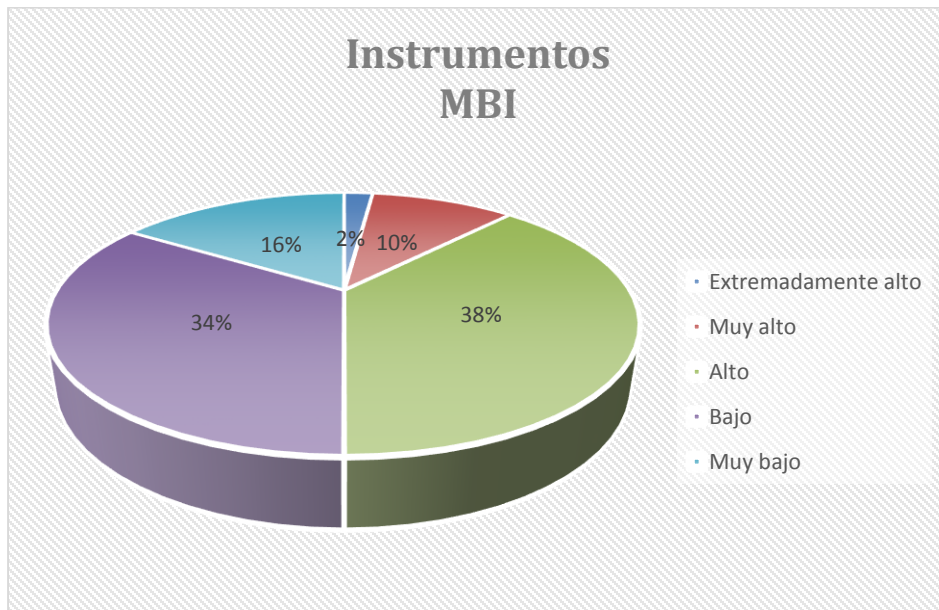


Figura 8. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de Ilusión por el trabajo.

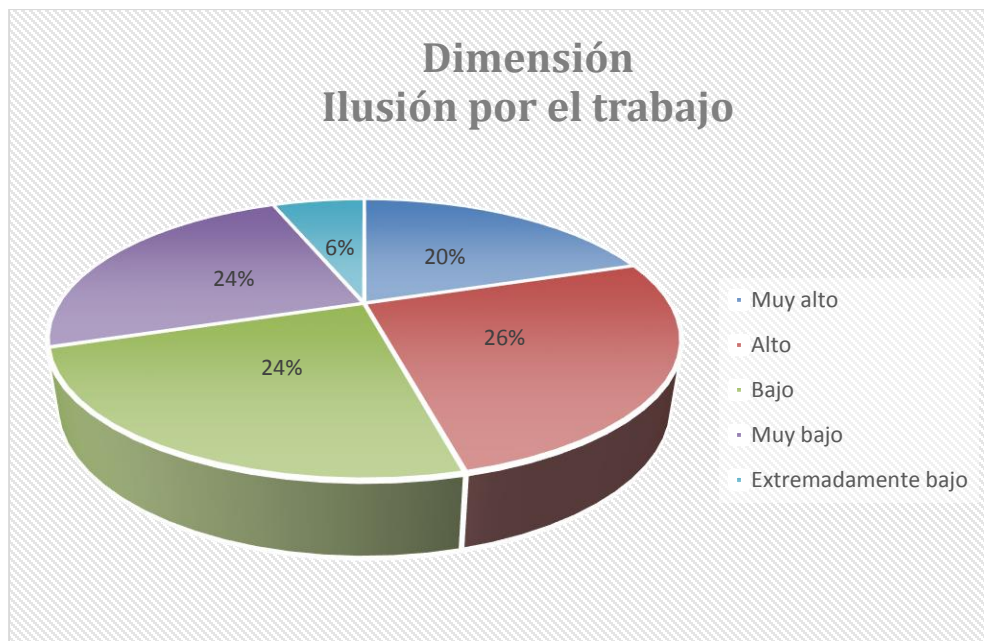


Figura 9. Porcentaje de participantes con Desgaste psíquico.

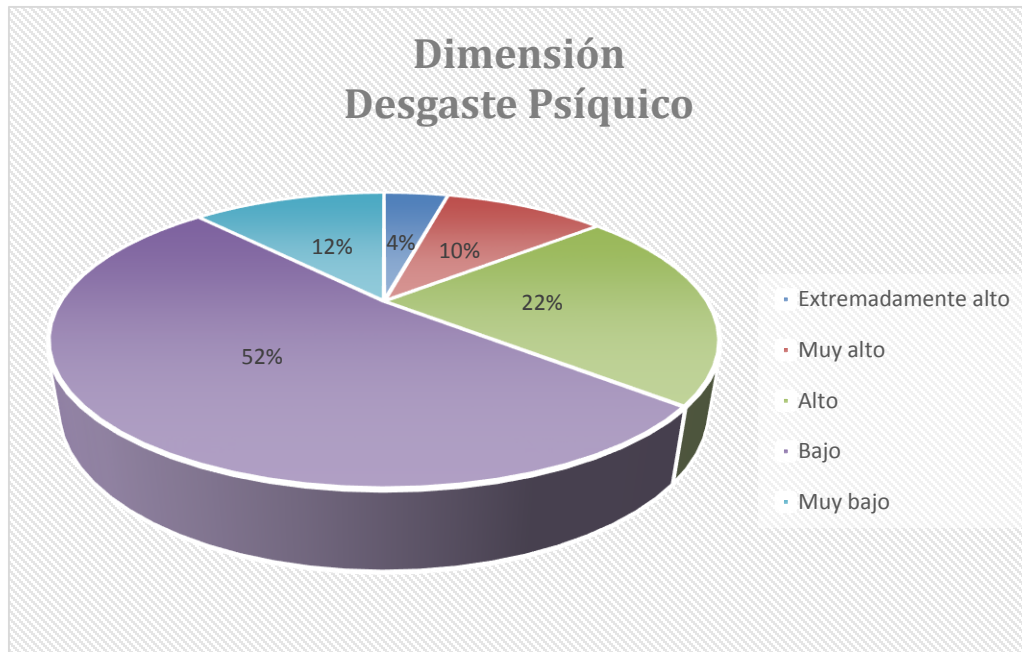


Figura 10. Porcentaje de participantes de acuerdo con el nivel de Indiferencia.

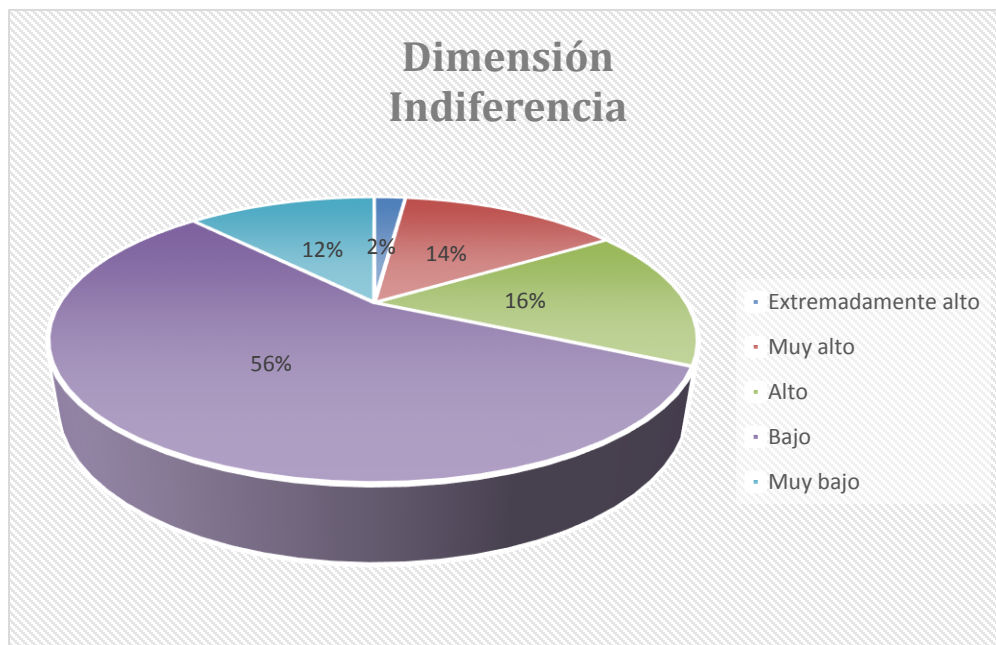


Figura 11. Porcentaje de participantes que presentan Culpa.

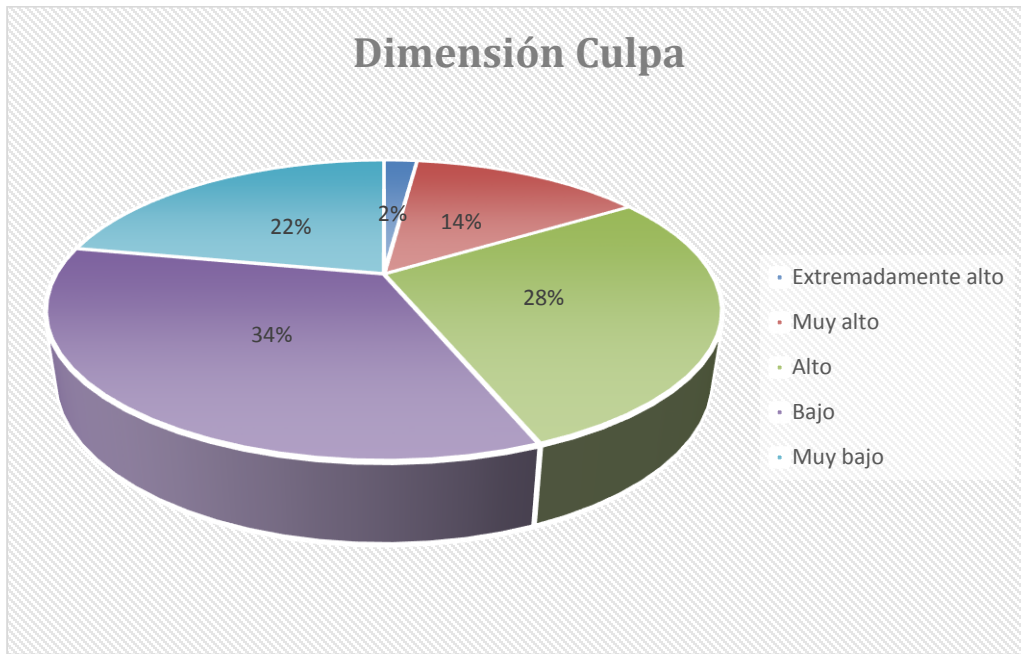


Figura 12. Porcentaje de participantes que presentan Agotamiento.

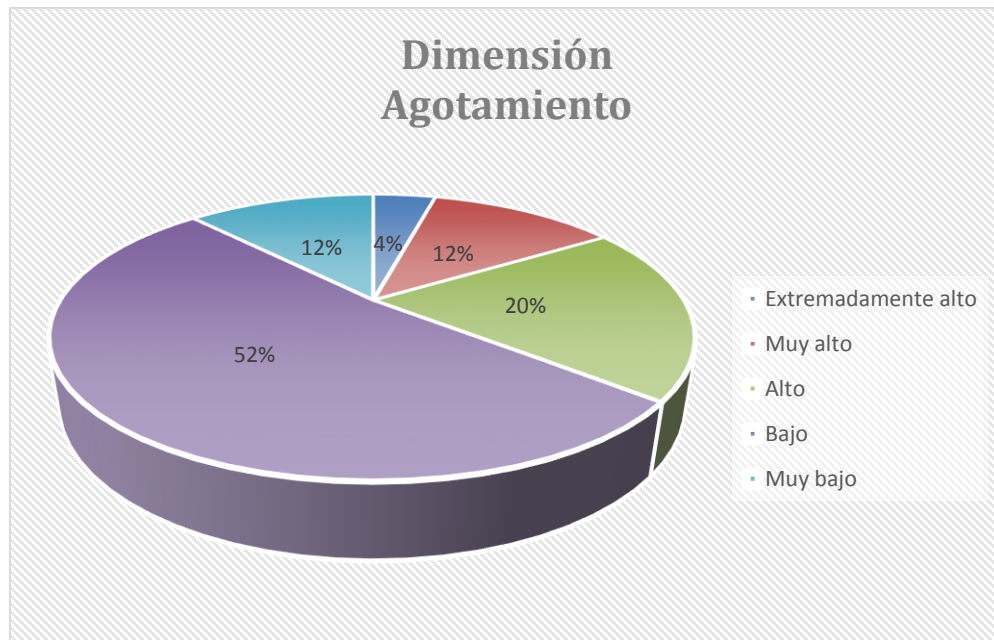


Figura 13. Porcentaje de trabajadores con respecto al nivel de Eficacia.

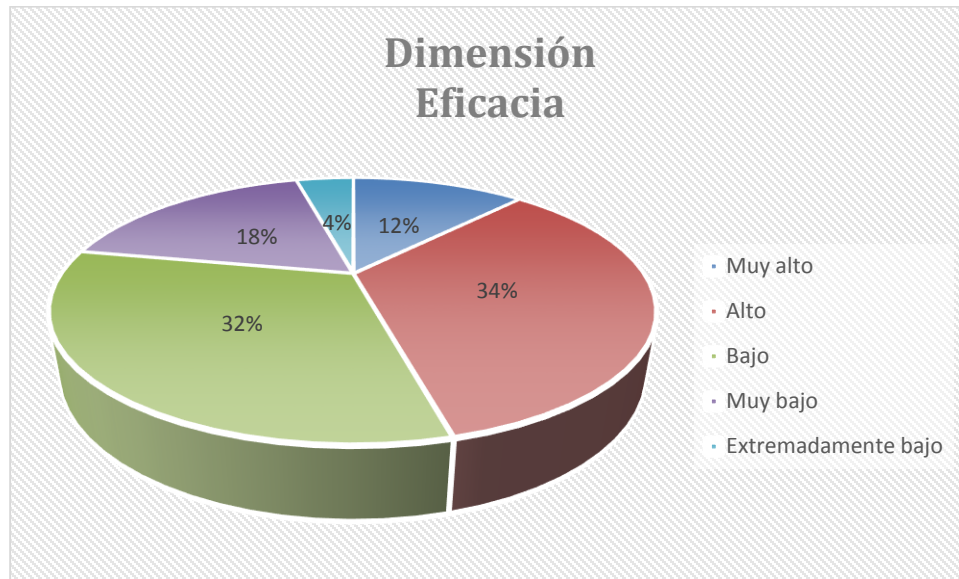
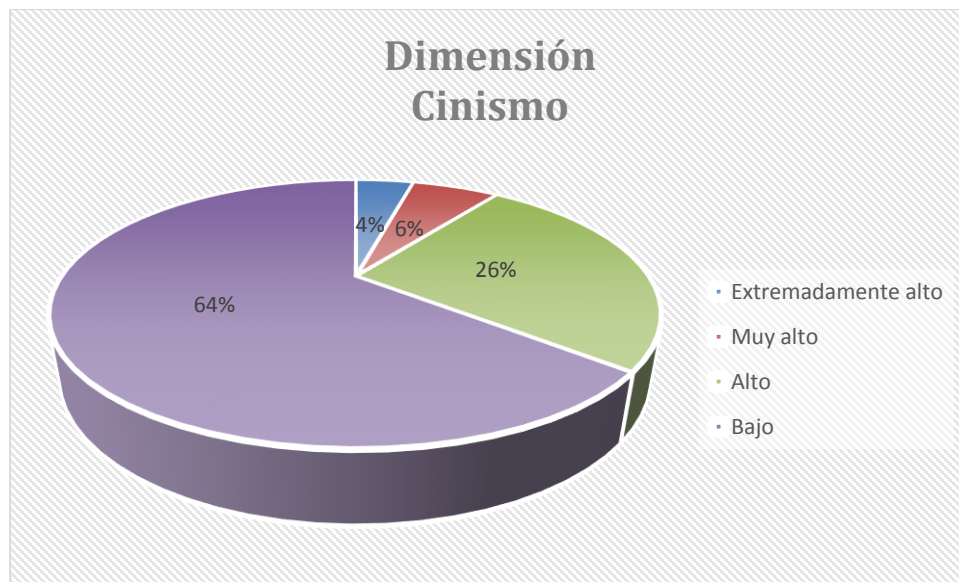


Figura 14. Porcentaje de participantes con respecto al nivel de Cinismo.



Una vez que se realizaron los análisis descriptivos, la segunda etapa tuvo como objetivo evaluar las posibles diferencias que podrían existir con respecto al síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos de sexo, turno, estado civil nivel de estudios y número de hijos.

Figura 15. Porcentaje de participantes con respecto al nivel de Burnout en hombres.

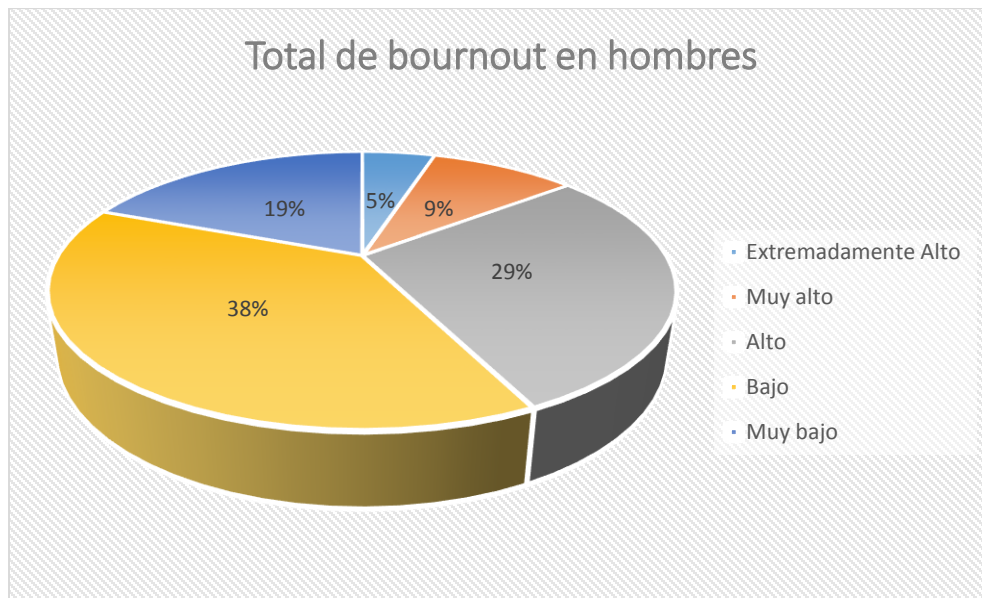


Figura 16. Porcentaje de participantes con respecto al nivel de Burnout en mujeres.

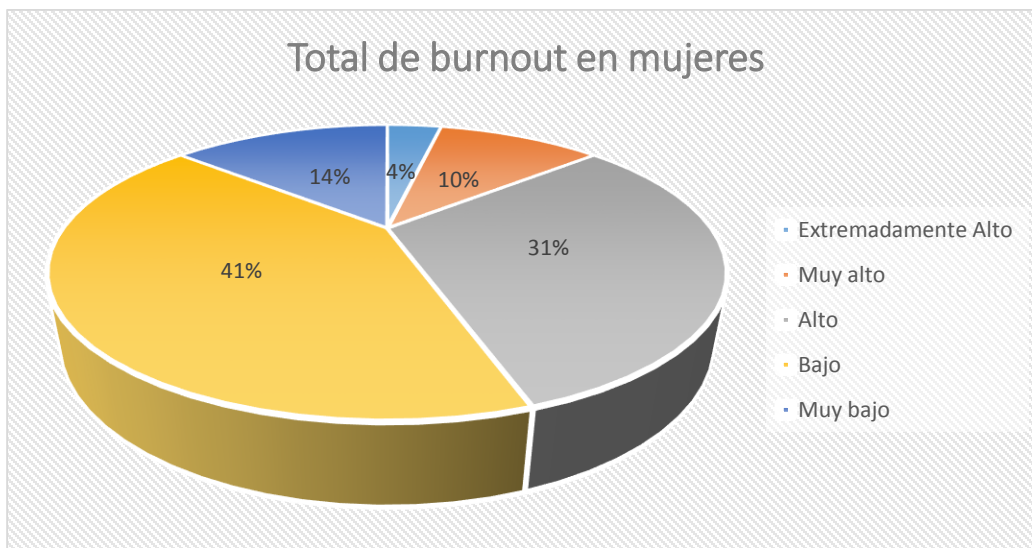


Figura 17. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en hombres

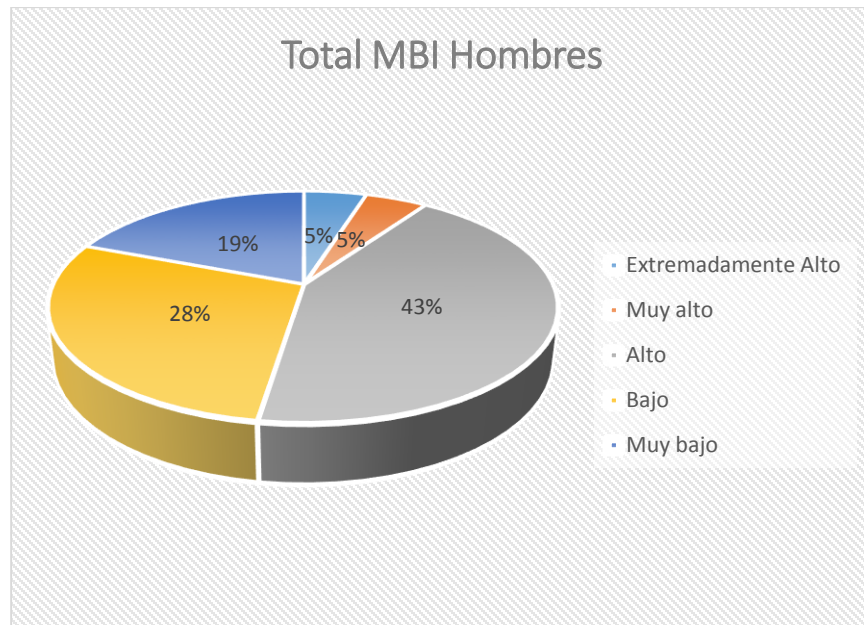


Figura 18. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en mujeres

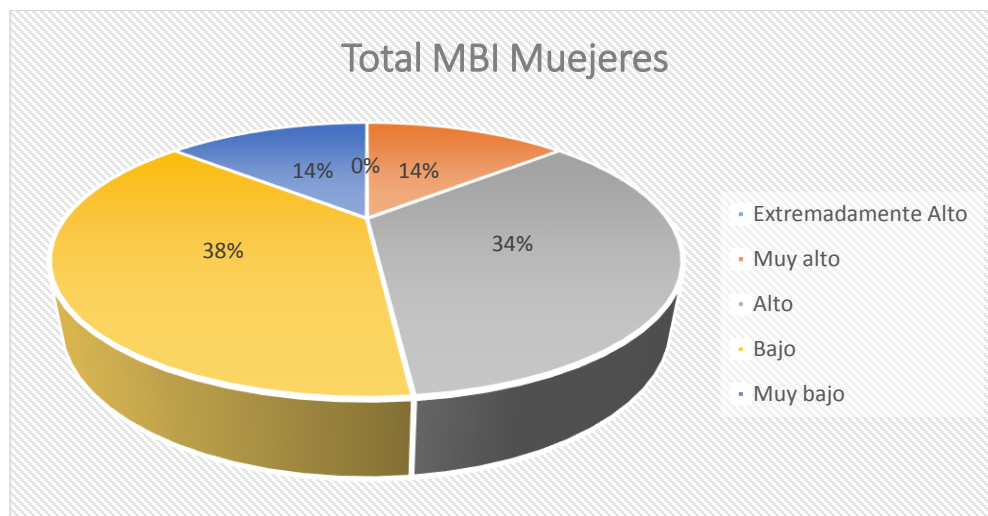


Figura 19. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con pareja.

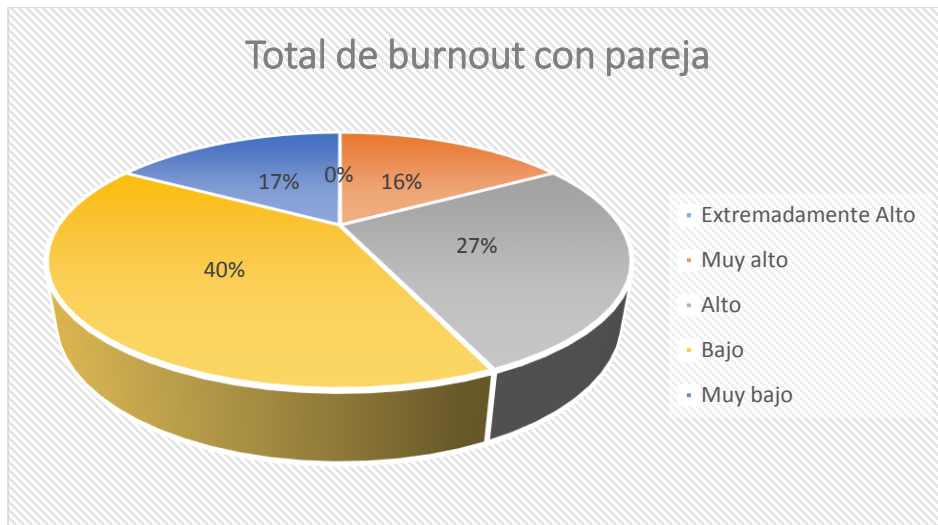


Figura 20. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con pareja

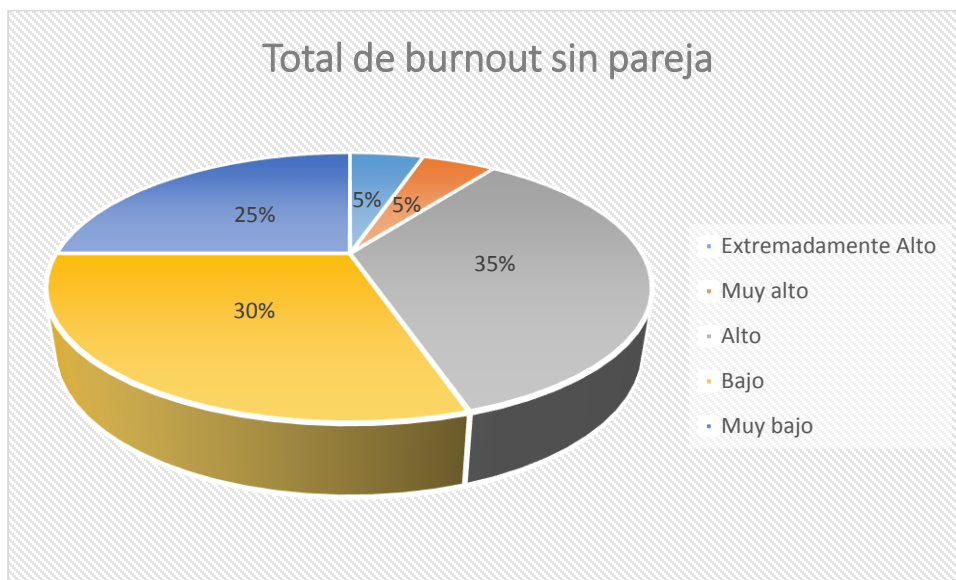


Figura 21. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores con pareja

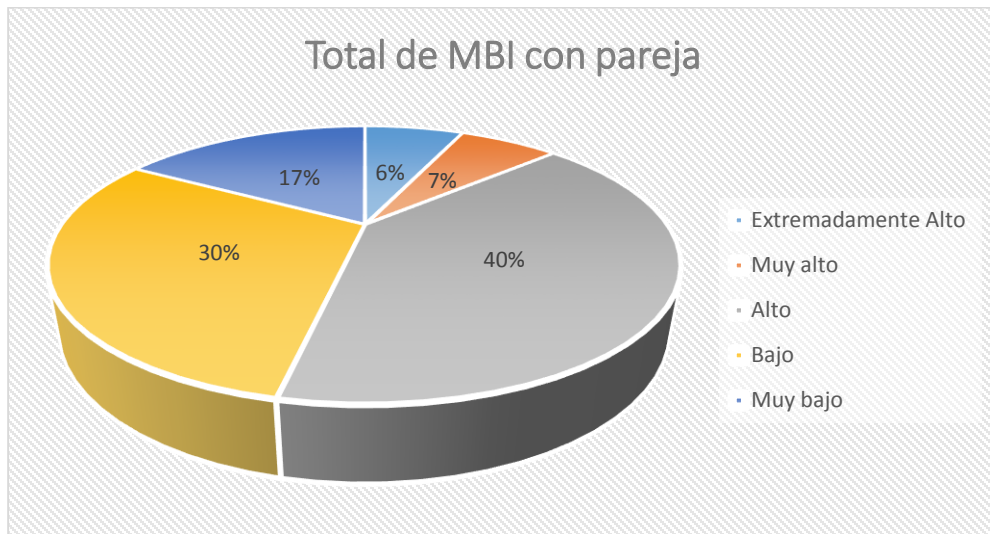


Figura 22. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores sin pareja

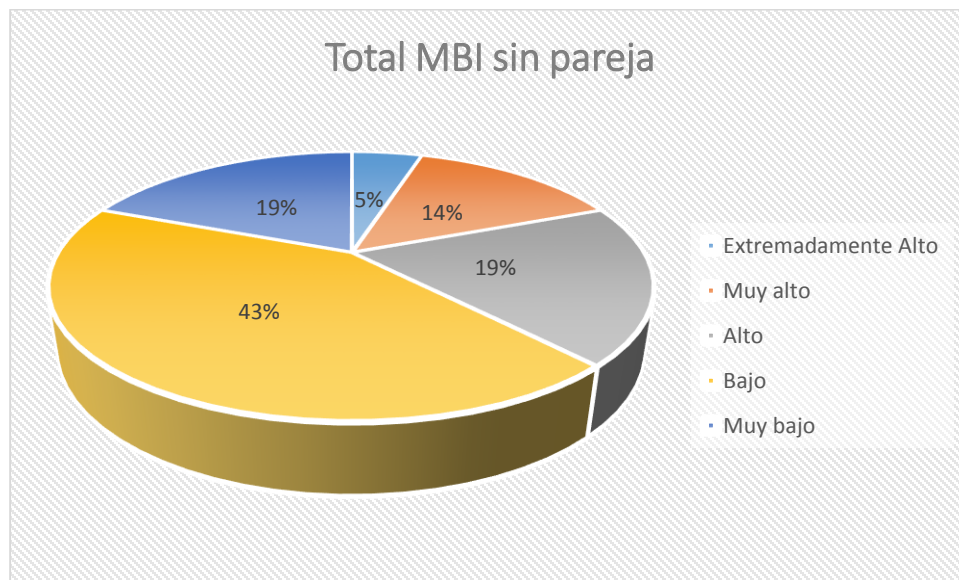


Figura 23. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con nivel de estudios básico.

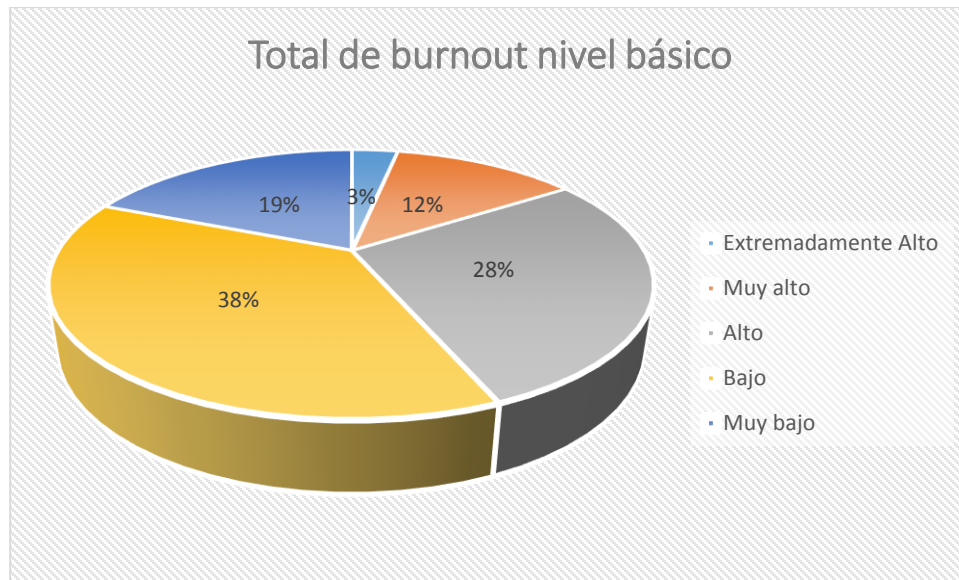


Figura 24. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores con nivel de estudios medio-superior.

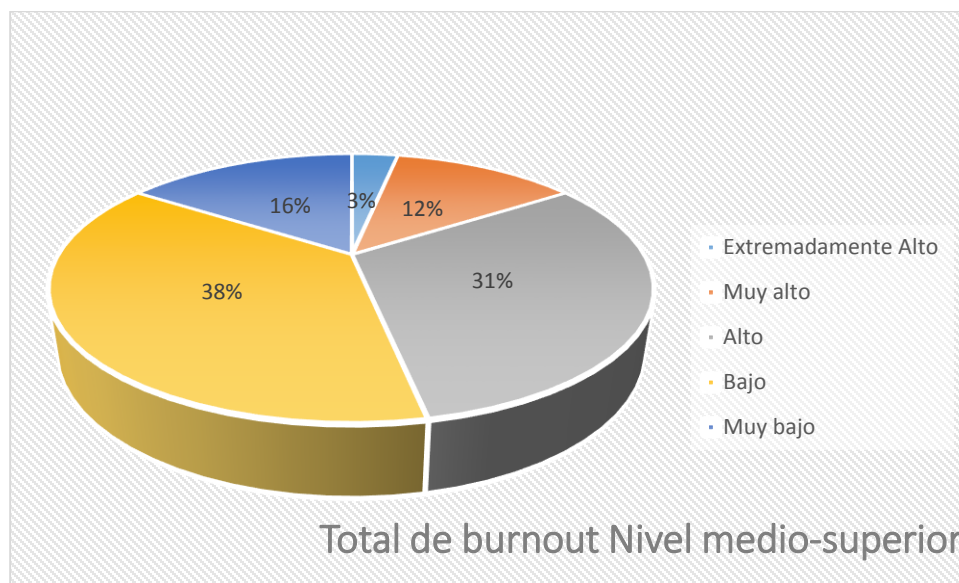


Figura 25. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores con nivel de estudios básico.

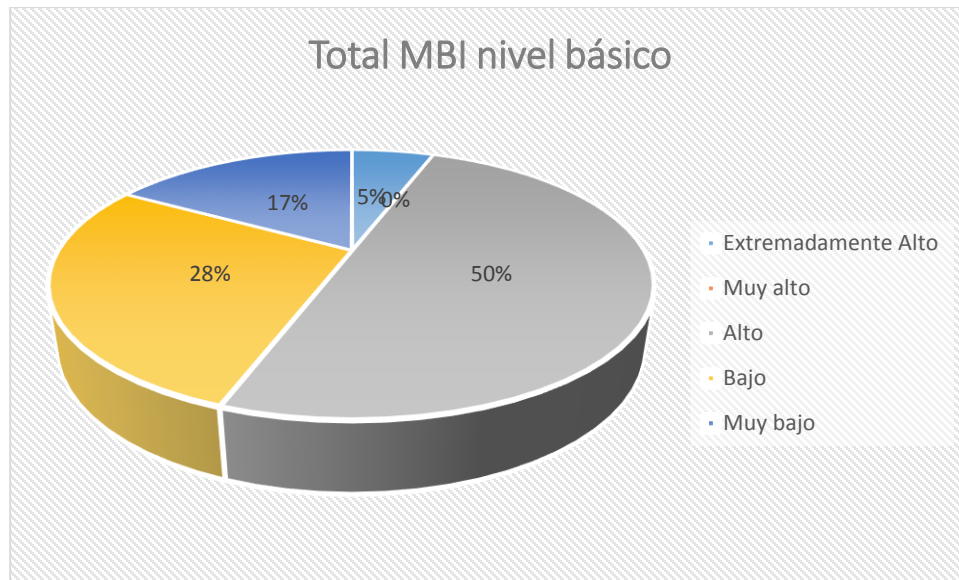


Figura 26. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores con nivel medio superior.

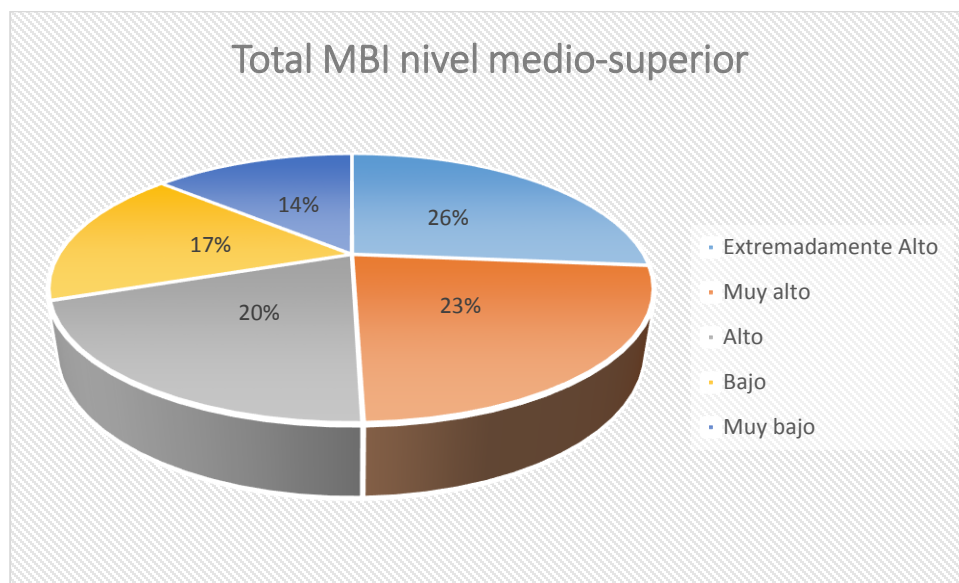


Figura 27. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores que laboran por la mañana.

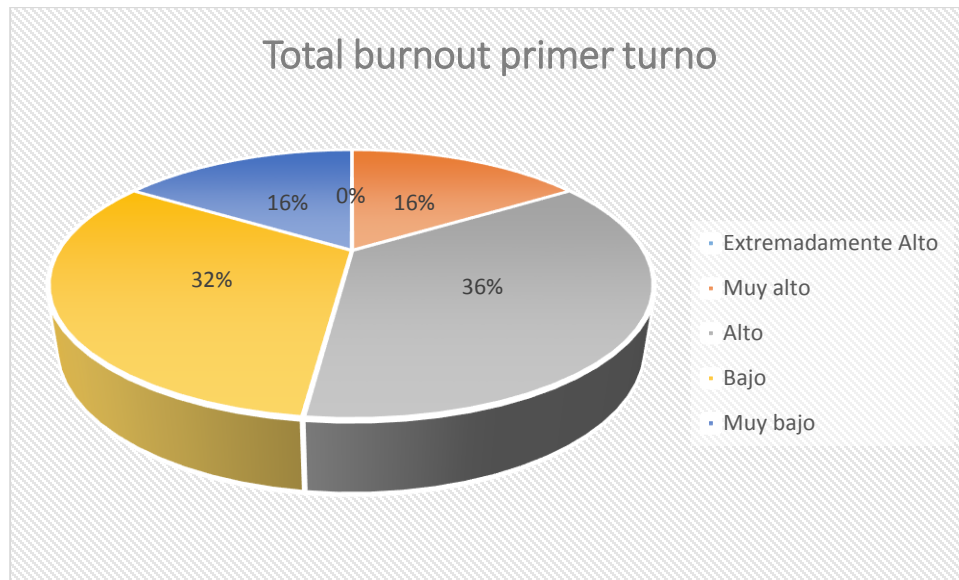


Figura 28. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento de Burnout en trabajadores que laboran por la noche.

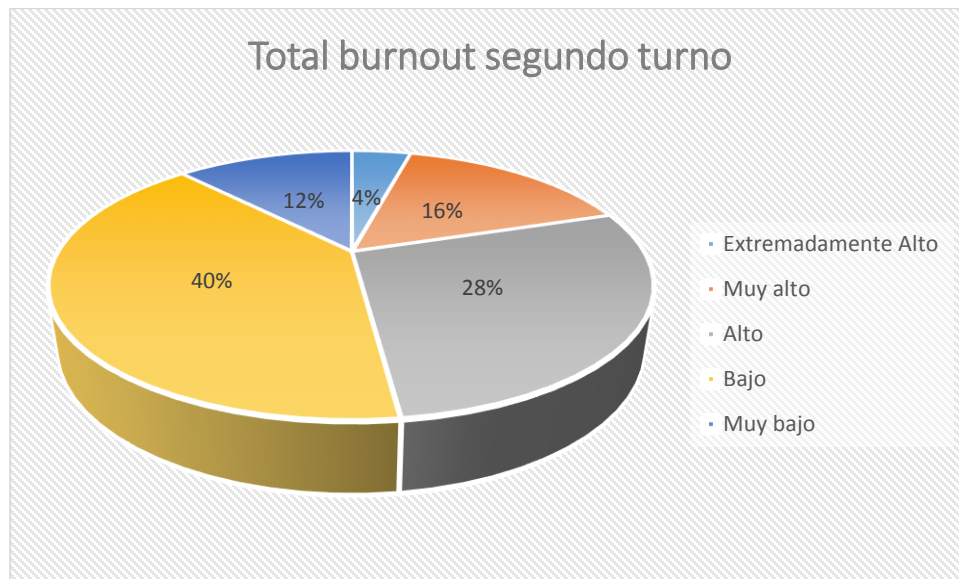


Figura 29. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que laboran por la mañana.

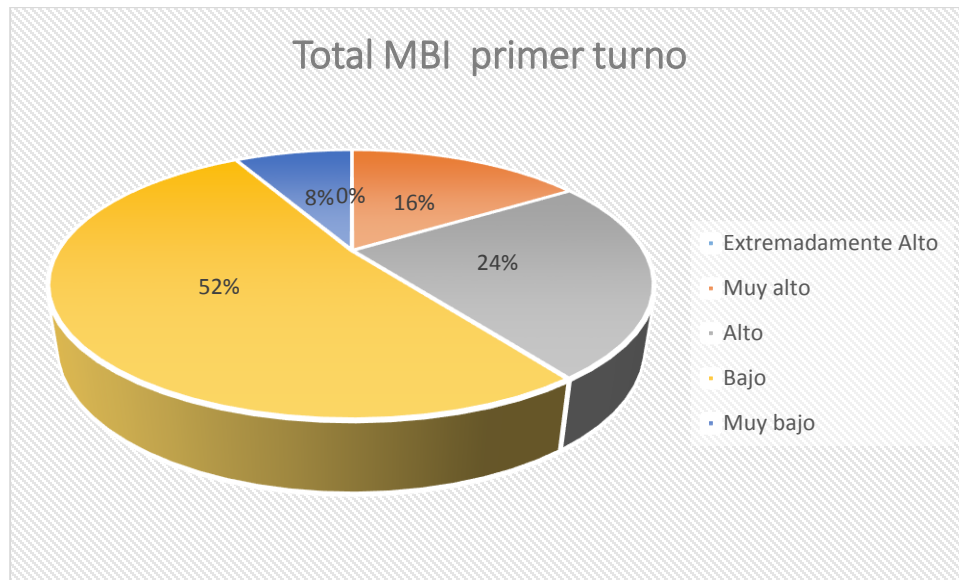


Figura 30. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que laboran por la noche.

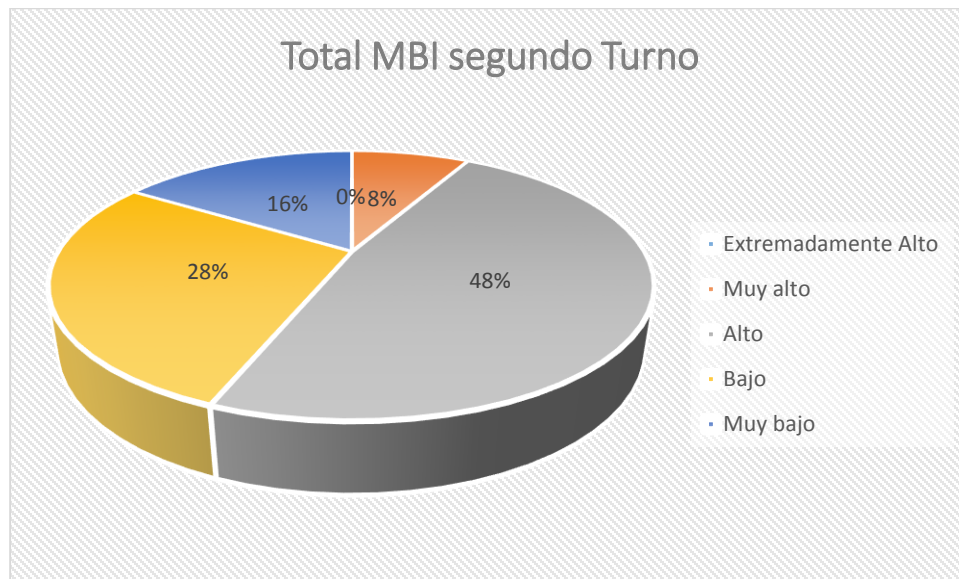


Figura 31. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento burnout en trabajadores que no tienen hijos.

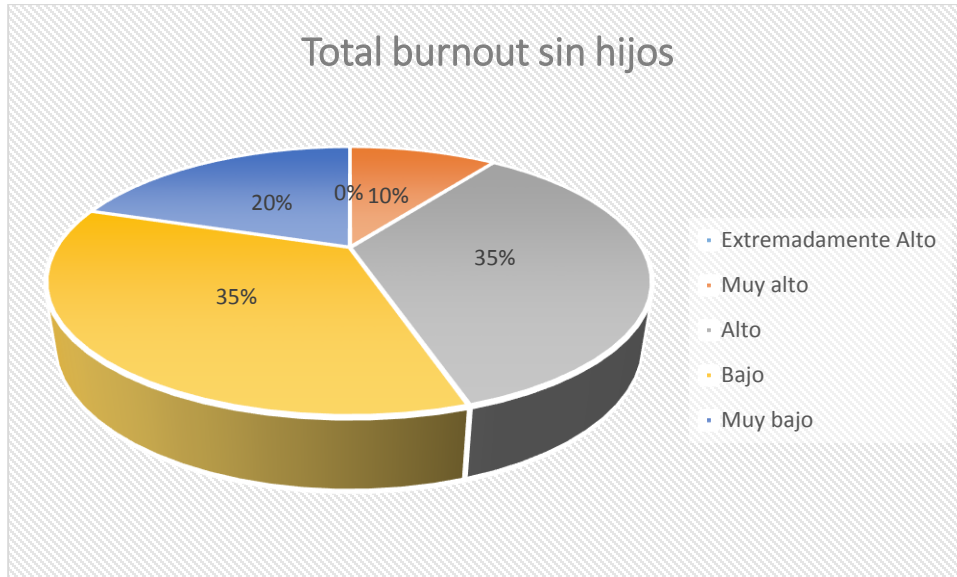


Figura 32. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento burnout en trabajadores que si tienen hijos.

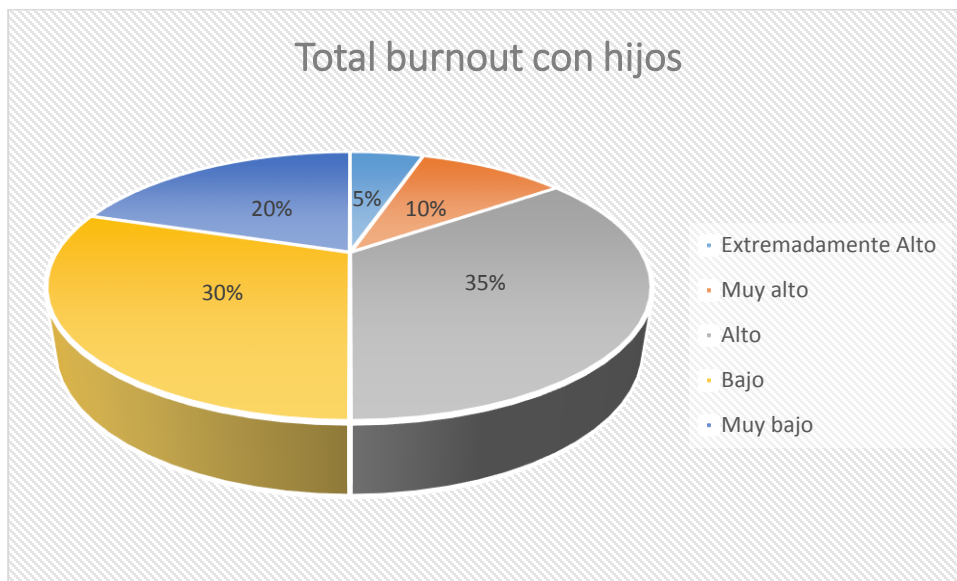


Figura 33. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que no tienen hijos.

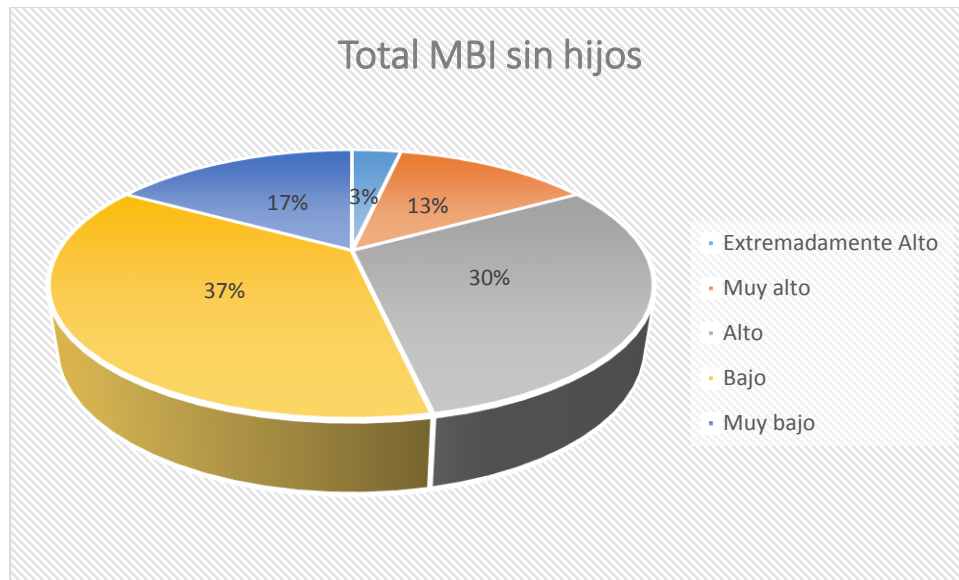


Figura 34. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en el instrumento MBI en trabajadores que si tienen hijos.

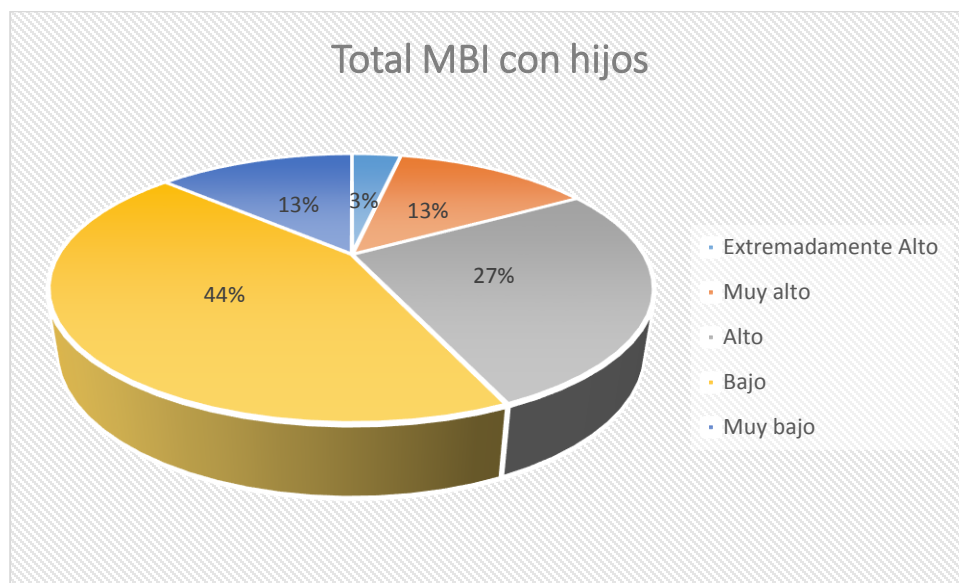


Figura 35. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión ilusión por el trabajo en hombres

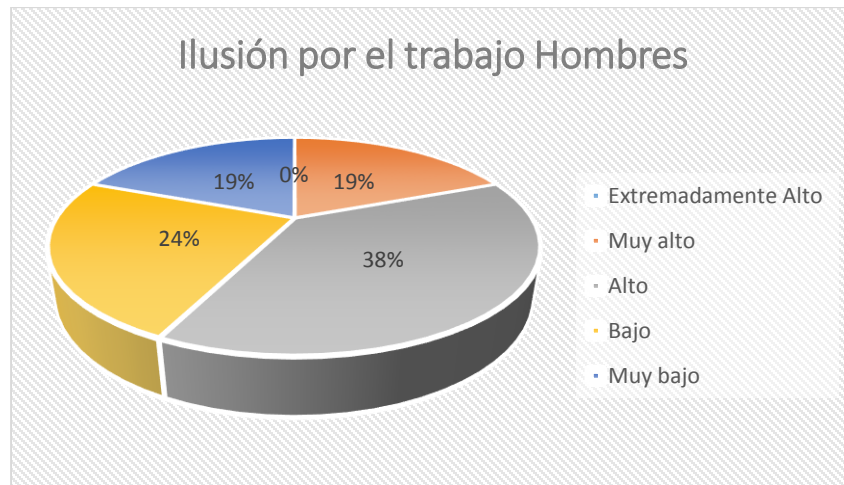


Figura 36. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión ilusión por el trabajo en mujeres

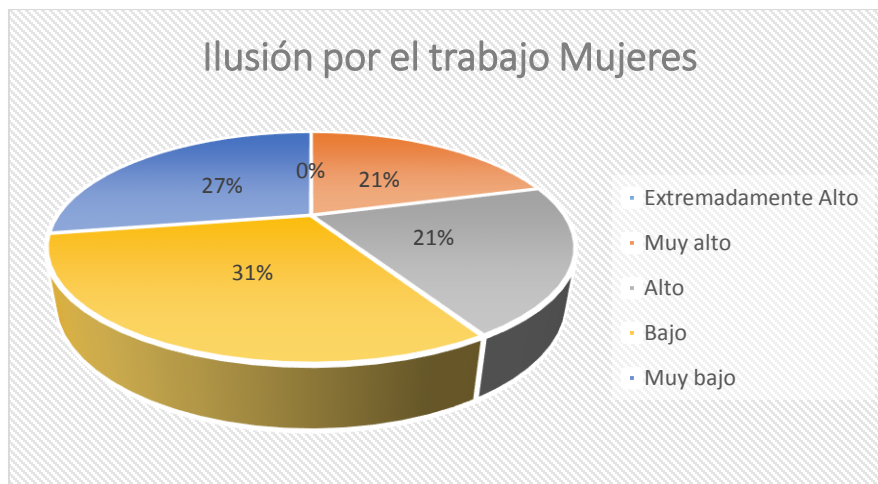


Figura 37. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión desgaste psíquico por el trabajo en hombres

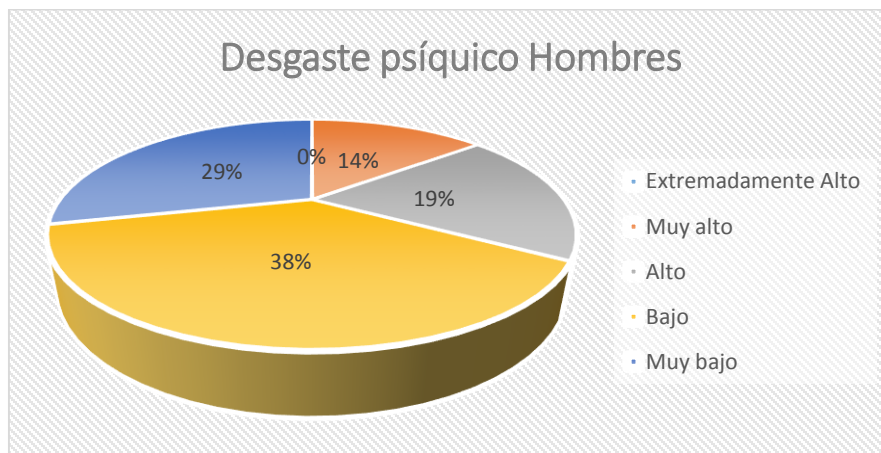


Figura 38. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión desgaste psíquico por el trabajo en mujeres

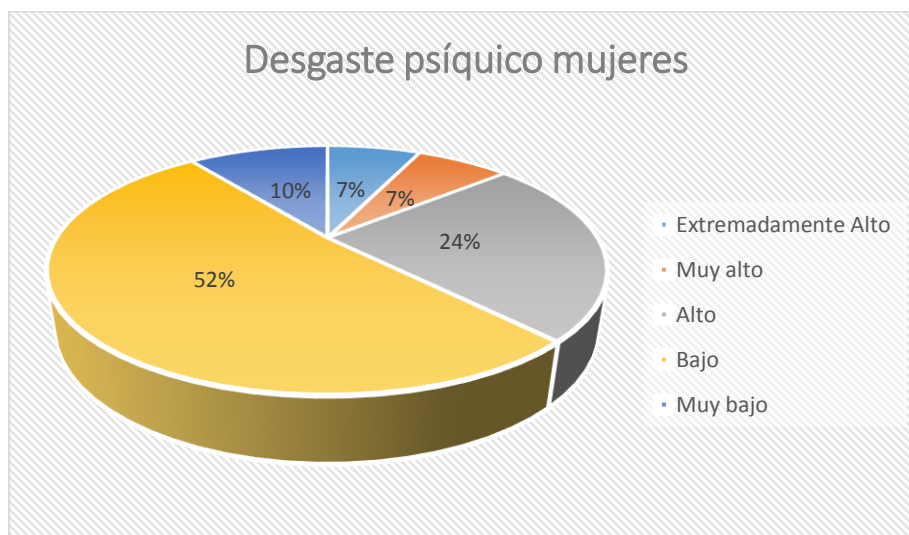


Figura 39. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión Indiferencia por el trabajo en hombres

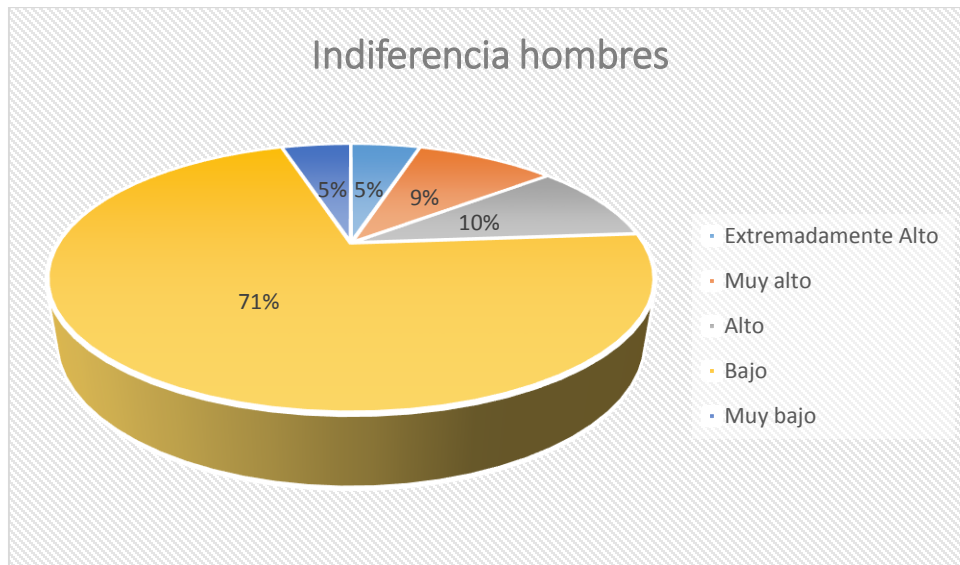


Figura 40. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión Indiferencia por el trabajo en mujeres

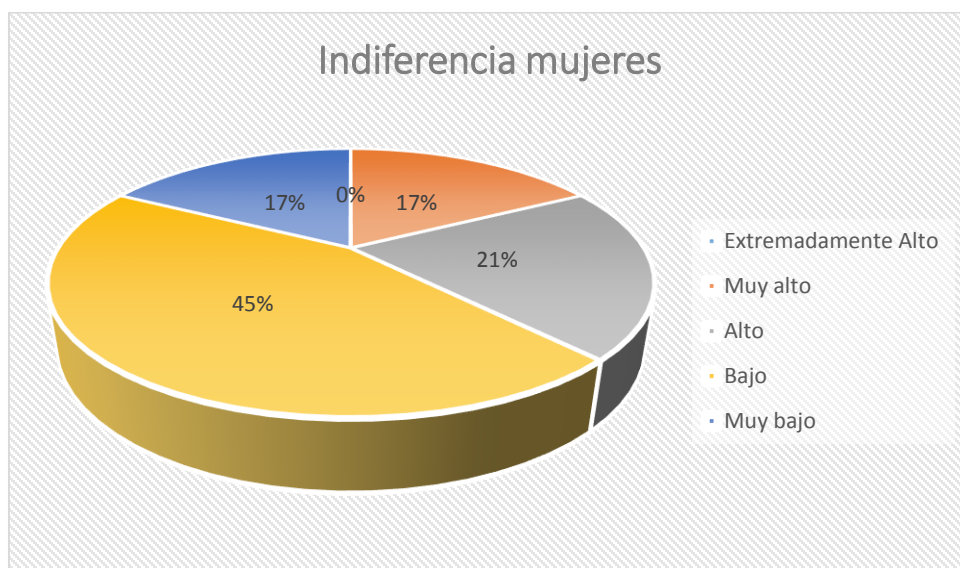


Figura 41. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión culpa por el trabajo en hombres

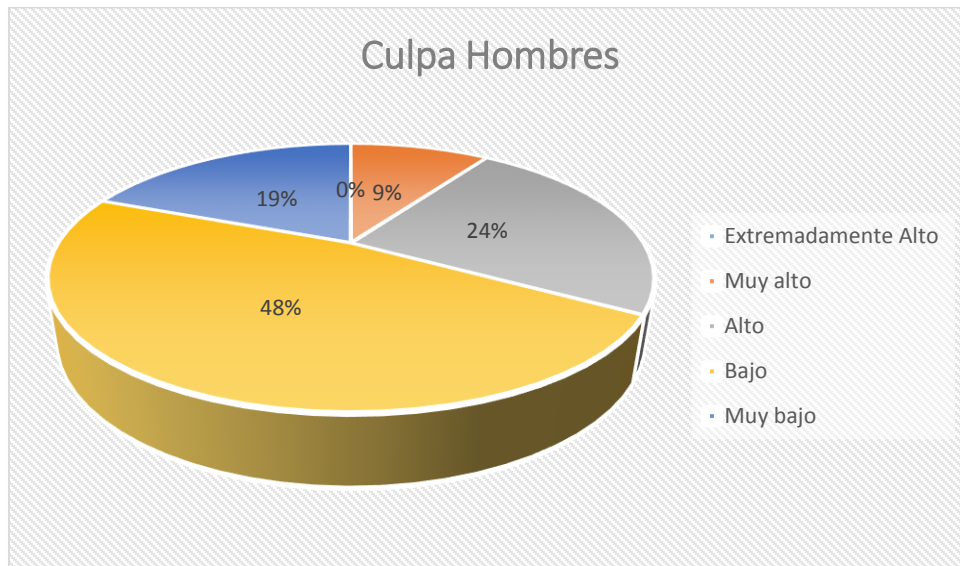


Figura 42. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión culpa por el trabajo en mujeres

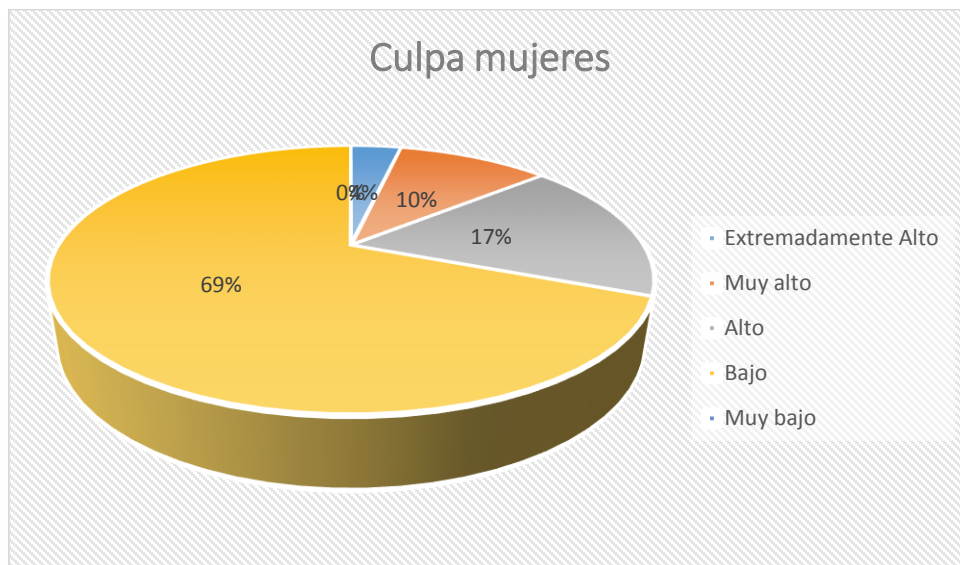


Figura 43. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión agotamientos por el trabajo en hombres

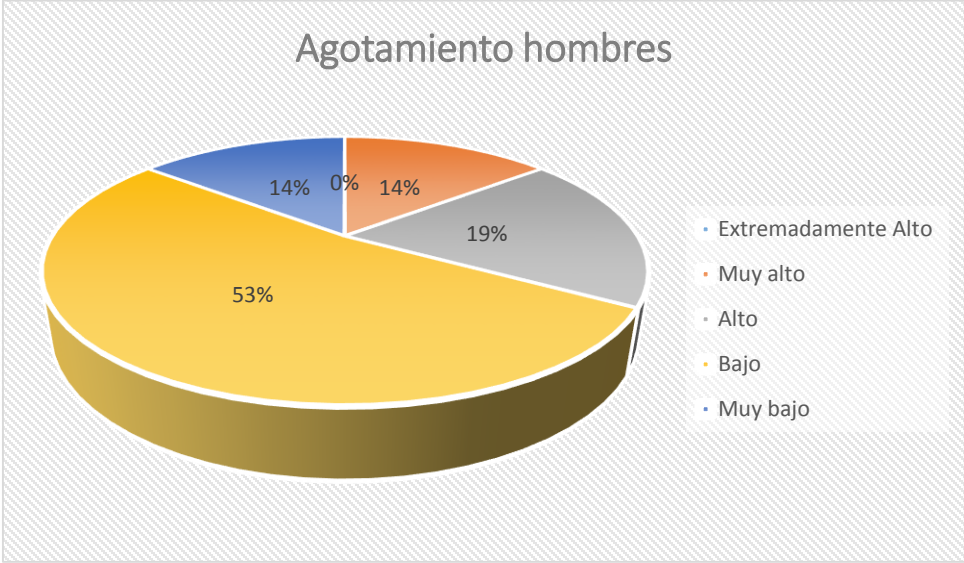


Figura 44. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión agotamientos por el trabajo en mujeres.

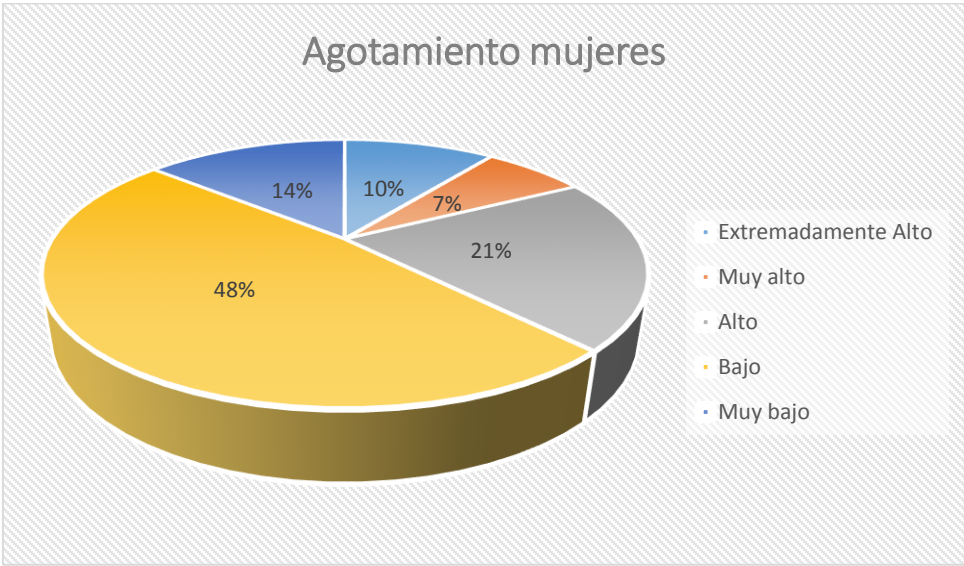


Figura 45. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión eficacia por el trabajo en hombres

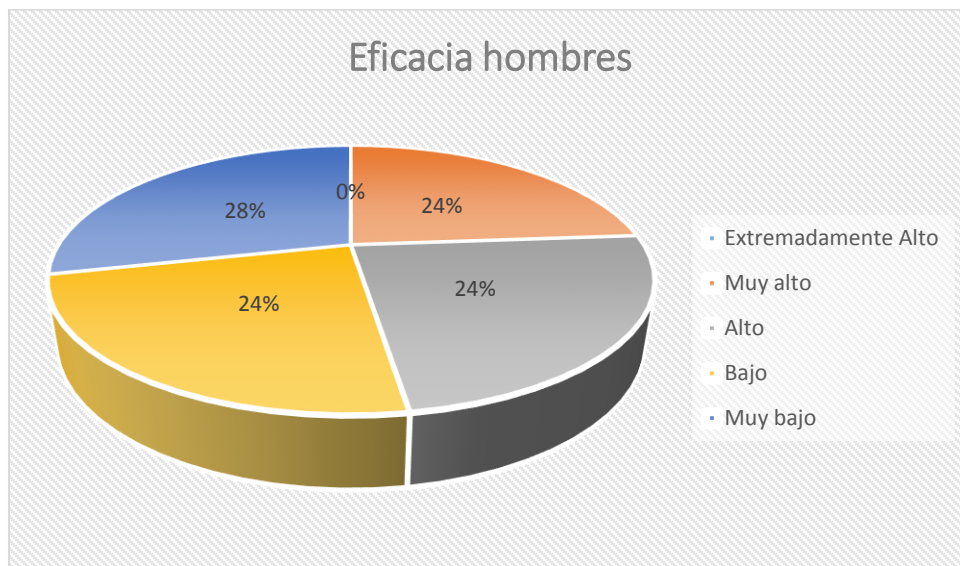


Figura 46. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión eficacia por el trabajo en mujeres

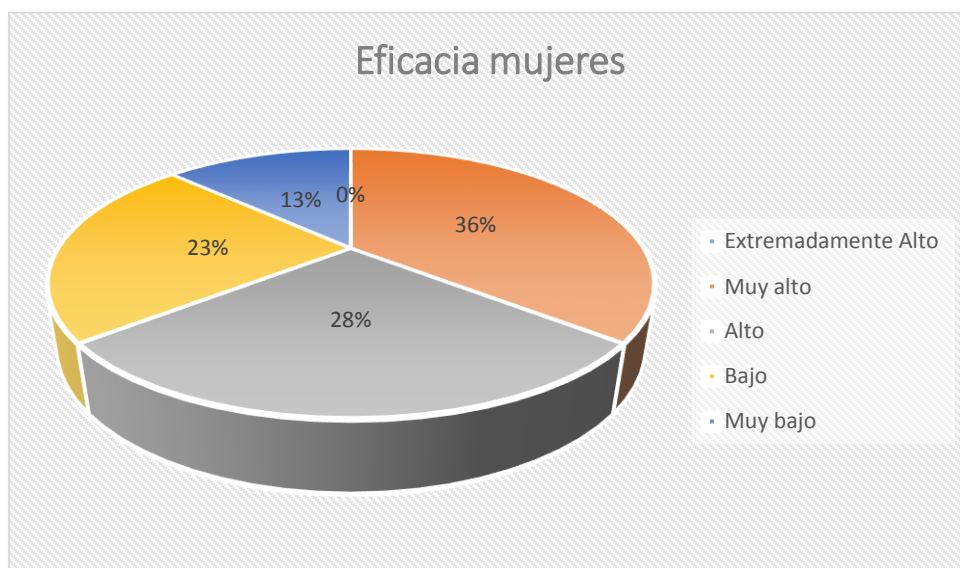


Figura 47. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión cinismo por el trabajo en hombres

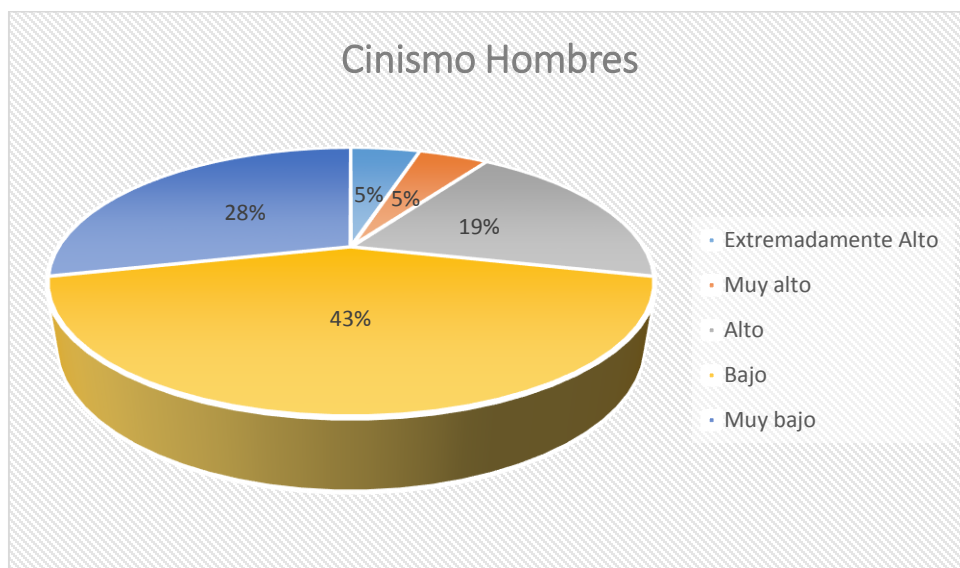


Figura 48. Porcentaje de participantes con respecto al nivel obtenido en la dimensión cinismo por el trabajo en mujeres

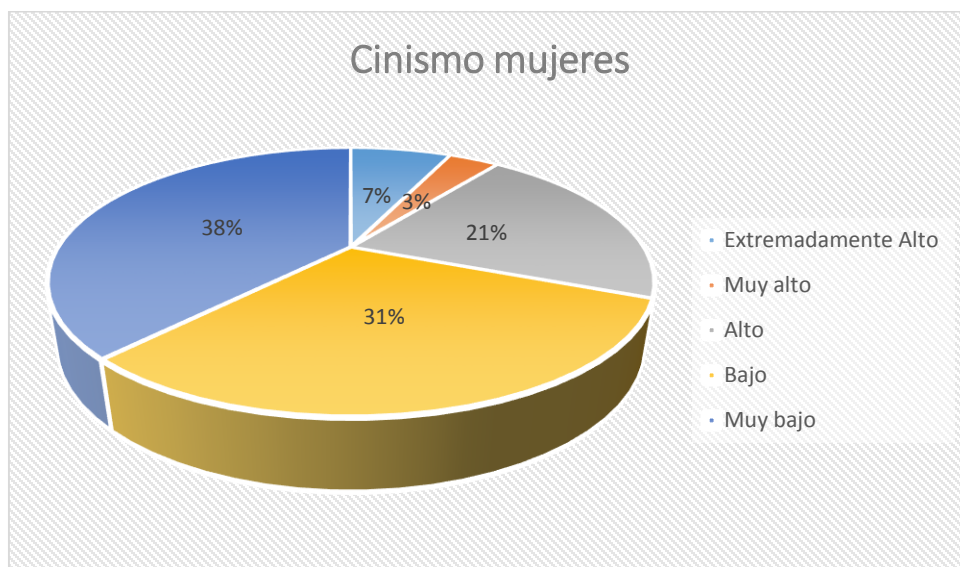


Tabla 1

Nivel de burnout con respecto a la variable sociodemográfica

Variable sociodemográfica		Síndrome de Burnout	MBI	Ilusión por el trabajo	Desgaste psíquico	indiferencia	Culpa	Agotamiento	Eficacia	Cinismo
Sexo	Masculino	27.52	36.09	11.33	4.52	6.04	5.61	9.38	23.09	3.16
	Femenino	26.17	36.15	11.96	5	6.03	3.17	9.31	24.18	2.65
Estado civil	Con pareja	25.43	35.75	11.23	4.56	6.46	3.16	8.76	26.65	3.33
	Sin pareja	28.7	36.7	12.4	5.15	5.4	5.75	10.2	23.85	2.65
Nivel de estudios	Nivel básico	27.15	35.68	11.59	5.12	5.9	4.53	9.9	22.65	3.12
	Nivel medio superior	26	36.91	11.88	4.22	6.27	3.61	8.33	25.63	2.94
Turno	1er turno	30.16	40.8	12.36	6.32	7	4.48	12.48	30.16	4.24
	2do turno	23.32	31.46	11.04	3.28	5.08	3.92	6.2	23.38	1.88
No. De hijos	Sin hijos	24.6	34.42	11	4	6.6	3	8.3	23.27	2.85
	1 hijo	28.25	35.91	12.83	5.58	5.75	4.08	9.33	23.33	3.25
	2 hijos	25	38.9	12.27	3.36	5.27	4.09	9.36	27.18	2.36
	3 a más hijos	33	37	10.85	8	6.14	8	12.28	20.28	4.42

Nota: Se muestra las puntuaciones brutas de los instrumentos aplicados así como también por cada dimensión.

Por otra parte, por medio de distintas pruebas t para muestras independientes se evaluaron las posibles diferencias que podrían existir con respecto al síndrome de Burnout y los factores sociodemográficos de sexo, turno, estado civil, nivel de estudios y número de hijos.

Considerando el sexo de los participantes, se calcularon las medias de las puntuaciones de los hombres y las mujeres para la dimensión de culpa. Al comparar las medias de los hombres y las mujeres se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($t = 2.34$, $gl = 48$, $p < .05$). De esta manera se mostró que los hombres tienen más sentimientos de culpa relacionados con los aspectos laborales.

Considerando el turno de los participantes, se calcularon las medias de las puntuaciones de los trabajadores que laboran por la mañana y los que trabajan en la noche para la dimensión de desgaste psíquico. Al comparar las medias de los trabajadores que laboran por la mañana y los trabajadores que laboran en la noche se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($t = 3.16$, $gl = 48$, $p < .05$).

Así mismo, al calcular las medias de las puntuaciones de los trabajadores para la dimensión de agotamiento, se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($t = 3.69$, $gl = 48$, $p < .05$). De igual forma, en la dimensión de cinismo se encontraron diferencias estadísticamente significativas al calcular las medias de las puntuaciones ($t = 2.32$, $gl = 48$, $p < .05$). En la dimensión de indiferencia se realizó la comparación de las puntuaciones de los trabajadores encontrando diferencias estadísticamente significativas ($t = 1.87$, $gl = 48$, $p < .05$). De esta manera, se muestra que los trabajadores que laboran en el turno de la mañana presentan mayores sentimientos e ideas de indiferencia, desgaste, agotamiento y cinismo hacia el trabajo.

Considerando el estado civil de los participantes, se calcularon las medias de las puntuaciones de los trabajadores que se encuentran viviendo con una pareja y los que actualmente se encuentran solos para la dimensión de culpa. Al comparar las medias de los trabajadores que se encuentran viviendo con pareja y los que viven solos se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($t = 2.28$, $gl = 48$, $p < .05$). De esta manera, se mostró que las personas que no viven en una relación de pareja tienen más sentimientos de culpa relacionados con cuestiones laborales.

Para los factores sociodemográficos de nivel de estudios y número de hijos se calcularon las medias de las puntuaciones de los trabajadores, al comparar las medias de los trabajadores en ambos factores no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se presenta la discusión de los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de distintas pruebas *t* para muestras independientes. De acuerdo con los resultados obtenidos considerando la variable sociodemográfica de sexo, se encontraron diferencias estadísticamente significativas mostrando que los hombres presentan mayores sentimientos e ideas de culpa hacia su trabajo. Sin embargo, en un estudio realizado por Flores (2007), el sexo femenino presenta mayores sentimientos de culpa. Este autor menciona que el sexo femenino influye radicalmente en la aparición del síndrome de burnout mostrando actitudes negativas hacia el trabajo.

A su vez, en un estudio realizado por Caballero (2001), se encontró que la población masculina muestra mayor agotamiento en cuanto a la realización de actividades encaminadas al cumplimiento de su trabajo. De igual forma, Mingote y Pérez (2003) aseguran que la edad y el género no establecen diferencias en el síndrome de burnout. Por otra parte, en el estudio realizado por Hardy (1998) el agotamiento fue menos común en las industrias donde predominan los hombres y en aquellas donde se tenía la misma proporción de hombres y mujeres.

En cuanto a la variable sociodemográfica de estado civil, se encontró que existen diferencias significativas ($p < .05$) en cuanto a la dimensión de culpa revelando que las personas que no tienen una relación de pareja tienen ideas y sentimientos de culpa por su comportamiento y por las actitudes negativas hacia sus compañeros. Este hallazgo coincide con un estudio realizado por Illera (2006) en donde señala que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas otras que o bien están casadas o se encuentran en una relación de pareja. Se ha demostrado correlación significativa entre el Burnout y el estado civil ya que los sujetos casados experimentan índices menores del síndrome que los no casados, ello en diferentes grupos profesionales (Gil Monte, 1997).

Para la variable sociodemográfica de turno, se encontró que existen diferencias significativas para las dimensiones de desgaste psíquico, agotamiento y cinismo. De esta manera se mostró que el personal que labora en el turno matutino presenta mayores sentimientos e ideas negativas sobre su trabajo. Sin embargo, Apiquian (2007) señala que las puntuaciones más altas con respecto al cansancio emocional se dan en trabajadores que trabajan en turnos de la tarde o rotatorios.

En la presente investigación no se encontraron diferencias significativas en cuanto a la variable sociodemográfica de nivel de estudios. Este mismo resultado se encontró en el estudio realizado por Díaz (2006), por lo que el nivel de estudios no influye para que exista o no la presencia del síndrome de burnout.

La variable sociodemográfica de número de hijos no presentó diferencias significativas en comparación con el estudio realizado por Hernández (2011) en donde el 66% de la población cuenta con hijos lo que genera una tensión emocional que desemboca en agotamiento. Por su parte, Illera (2006) señala que la existencia de hijos hace que los trabajadores sean más resistentes al síndrome debido a la tendencia encontrada en los padres a ser personas más maduras y estables, aunado a la capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales con la ayuda del apoyo familiar.

Respecto a la prevalencia y a la incidencia de este síndrome, la información disponible es fragmentada, no hay aun algún estudio epidemiológico que permita visualizar el porcentaje de población real que la padece. Aunque existen investigaciones que se han abocado a realizar esfuerzos en torno a determinar la prevalencia en diversos campos y diferentes poblaciones, los datos que se han obtenido varían mucho de población en población estudiada, e incluso entre las mismas poblaciones.

CONCLUSIONES

Hoy en día el contexto laboral exige tanto a las organizaciones como a los trabajadores un alto nivel de competitividad para poder mantenerse dentro del mercado laboral; es por ello que cada vez son más las personas que presentan síntomas de estrés o bien de burnout, lo que representa un factor de riesgo para la salud del trabajador.

Con base en los resultados obtenidos se demostró que los trabajadores del área de Enlaynado de la empresa, no presentan niveles altos de burnout; sin embargo, existe la presencia de este en los trabajadores.

Así mismo, se encontró que los factores demográficos de sexo, estado civil y turno muestran diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las ideas o sentimientos de culpa, despersonalización, realización personal, desgaste, cinismo y agotamiento hacia las actividades que realizan, así como hacia sus compañeros de trabajo.

Por otra parte, en el presente estudio no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los factores demográficos de nivel de estudios y número de hijos con las dimensiones del Síndrome de Burnout.

SUGERENCIAS

De acuerdo con los resultados obtenidos se sugiere:

A la investigación

Realizar Investigaciones en el área organizacional ya que aunque existen estudios dirigidos a esta sobre el síndrome, no son suficientes para comprender cuál es el comportamiento del burnout a través del tiempo, sus factores predictores que permitan brindar estrategias de prevención que ayuden a disminuir la incidencia y prevalencia del síndrome burnout. De igual forma profundizar el estudio teórico del constructo en la república mexicana y generar instrumentos que logren medir en constructo, realizando adaptaciones apropiadas para cada contexto donde se aplica o bien creando nuevos instrumentos que permitan medir de manera valida y confiable el síndrome de Burnout.

A la organización

Implementar estrategias para prevenir que el nivel o grado del síndrome de burnout no avance, ya que si bien los trabajadores de la empresa no presentan niveles altos de burnout, este puede presentar un incremento debido a factores ambientales y sociales que intervienen en su aparición. Es por ello que al implementar estrategias a nivel individual, atendiendo variables individuales que aborden aspectos: físicos, emocionales y conductuales, se fomentan habilidades de afrontamiento y técnicas de autocontrol.

Es importante que se replanten las necesidades en cuanto al recurso humano necesario para hacerse cargo de los productos, sobre todo en períodos de alta demanda, de igual forma incrementar la autonomía del trabajador, planificar un horario flexible, dándoles la oportunidad de elegir el turno que se adecue a sus

necesidades, fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones..

A la universidad

Establecer mayor contacto con espacios públicos y privados para que se permita generar estudios que enriquezcan tanto al alumno como a la organización en donde se realiza.

REFERENCIAS

- Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 845-853.
- Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar, J., y Franco, S. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(3), 225-231.
- Apiquian, G. (2007). *El síndrome de Burnout en la empresa*. Recuperado de www.anahuac.mx/psicologia/archivos/burnoutempresa.pdf
- Barria, J. (2001). *El síndrome de Burnout en trabajadores*. Universidad de Valladolid. Recuperado de <http://www.uv.es/bitstream>
- Catillo, F., Ortega, M., Romillo, R. (2004). *Estudio exploratorio sobre burnout en un servicio de urgencias de Badajoz*. Salud y cuidados.
- Castañeda, E., García, J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en médicos familiares mexicanos: análisis de factores de riesgo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39(1), 67-84.
- Ceballos, C. (2013) *El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato. Centro de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. & Aiken, L. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chruden, S. (1987). *Administración de Personal*. South Western Publishing.

- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational healthiness*. London: Taylor & Francis
- Dessler, G., Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación
- De los Ríos, C. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y ciencia, Universidad Autónoma de Aguascalientes, 15 (37)*.
- Dyrbye, L., Thomas, M., Huschka, M. & Lawson, K., (2006). A multicenter study of burnout, Depression, and quality of life in minority and nonminority medical students. *Clinic Proceedings, 81 (11)*, 1435.
- Dueñas, M. (2003). *Prevalencia del Burnout en médicos de la ciudad de Tacna*. Recuperado de www.scielo.org.pe/pdf/cimel/v8n1/a07v8n1.pdf
- Esteva, M., Larraz, C., Jiménez, F. (2006). La salud mental de los médicos de familia: efectos de la satisfacción y el estrés en el trabajo. *Revista Clínica España, 206(2)*, 77-83.
- Fidalgo, M (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo*. Recuperado de <http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp>.
- García, G. I. (2010). *El clima está muy influido por la conducta de los jefes y en especial por el trato a sus subordinados*. Recuperado de <http://www.granadaenlared.com/notas/html>.
- Gil, P., Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología. 261-268*.
- Gil, P., (2005) *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Pirámide.

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of applied behavioral science*, 19(4), 461-481..
- Hardy, S. E., & Dodd, D. K. (1998). Burnout among University Resident Assistants as a Function of Gender and Floor Assignment. *Journal of College Student Development*, 39(5), 499-501.
- Haack, M. (1986). *Antecedents of the impaired nurse: Burnout, depression and substance use among student nurses (social support, attribution)*. (Bachelor thesis) . Univesity of Illinois, Chicago, EE.UU.
- Hernández, M. (2010). El síndrome de Burnout en la adolescencia, un estudio comparativo entre una escuela pública y una privada. México.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc graw hill.
- Hudson, Report (2005) Recuperado de http://hk.hudson.com/documents/hk_hudsonreport2006q2_eng.pdf
- Hurlburt, R. (2006). *Comprehending behavioral statics*. Belmont, CA: Thomson.
- Illera, D. (2006). Síndrome de Burnout, aproximaciones teóricas. Resultado de algunos estudios en Popayán. *Revista De La Facultad Ciencias De La Salud*, 8(9), 25-30..
- Joffre, V. (2009). Síndrome de burnout: una revisión. (Tesis de licenciatura). Universidad autónoma de Tamaulipas. México
- Manzano, G. (2008). Síndrome de burnout y riesgos psicosociales en personal de enfermería: prevalencia e intervención. *Intervención Psicológica*, 91 (92), 23-31
- Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52, 397-422.
- Miret, C., y Martínez, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *Anales del sistema sanitario de navarra* 33, 193-201.
- Mingote, J.C. (2002). Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste profesional. *Revista Formación Médica Continua*.
- Moriana, J. & Herrezco (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y salud*. 16 (2); 161-172.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Olmedo, M., Santed, M. A., Jiménez, R., y Gómez, M. D. (2001). El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. *Revista de Psiquiatría, Psicología y Psicopatología*, 22(3), 11-23.
- Organización de cooperación y desarrollo económico (2010). *Estándares de calidad para la evaluación del desarrollo*. Recuperado de <https://www.oecd.org/dac/evaluation/dcdndep/46297655.pdf>
- Penson, R. T., Dignan, F. L., Canellos, G. P., Picard, C. L., & Lynch, T. J. (2000). Burnout: caring for the caregivers. *The Oncologist*, 5(5), 425-434.
- Peiro, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide
- Quiceno, J., Vinaccia, A. (2007). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*. 10(2), 117-125.
- Ramirez, A., Graham, J., Richards, M. (1995). Burnout and psychiatric disorder among cancer clinicians. *British journal of cancer*, 71(6), 1263.

- Ramos, F. (2008): *El Síndrome de Burnout*. Madrid: Klinik.
- Robbins, Stephen, P., Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R., Rivas, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- Román, H. (2003). Estrés y burnout en profesionales de la salud. *Revista cubana. Salud pública*, 29.
- Salanova, M. (2006). *Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas. El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*, 27-43..
- Sánchez, M., Delgado, A., Alcalde, D. (2005). Prevalencia de síndrome de Burnout o desgaste profesional en los cirujanos ortopédicos de España. *Revista Ortopédica Traumatología*, 49, 364-367.
- Tabachnick, B., Fidell, L., Osterlind, S. (2001). *Using multivariate statistics*. New York: Pearsons.
- Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout. Professional burnout: Recent developments in theory and research*. London: Taylor & Francis.

ANEXOS

Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo y desencanto profesional (CESQTDP)

Nombre: _____ **Turno:** _____

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Estado Civil:** _____

No. De hijos: _____ **Personas que dependan económicamente:** _____

Nivel académico: _____ **Antigüedad:** _____

A continuación encontrará algunas afirmaciones referentes a sus sentimientos e ideas acerca de su trabajo. Indique con una **X** con qué frecuencia siente o piensa lo que se describe en cada una de ellas.

No.	Ítem	Nunca	Raramente	A veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	Mi trabajo me supone un reto estimulante.					
2	No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo.					
3	Me siento decepcionado por lo que es mi trabajo.					
4	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.					
5	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
6	Creo que merezco algo mejor que este trabajo.					
7	Pienso que estoy estancado y no progreso en mi trabajo.					
8	Pienso que estoy saturado por el trabajo.					
9	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.					
10	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.					
11	Creo que algunas cosas que hago en mi trabajo no sirven para nada.					
12	Me siento agobiado por el trabajo.					
13	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.					
14	Pienso que la empresa me está utilizando.					
15	Mi trabajo me resulta gratificante.					
16	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.					
17	Me siento cansado físicamente en el trabajo.					
18	Me siento desgastado emocionalmente.					
19	Me siento ilusionado por mi trabajo					
20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo					

MBI-GENERAL SURVEY

Nombre: _____

Instrucciones

A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo, por favor, lea con atención cada afirmación y coloque una **X** en la opción que mejor califique su percepción personal.

No.	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Estoy consumido al final de un día de trabajo							
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo							
4	Trabajar todo el día es una tensión para mi							
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo							
6	Estoy agotado por el trabajo							
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
8	He perdido el interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto							
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto							
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo							
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo							
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas							

Puntuación	Riesgo de Burnout	Recomendación
De 48 a 168	bajo	Tome decisiones
Entre 169 a 312	Moderado	Desarrollo de plan
Más de 3113	Alto	Acción correctiva