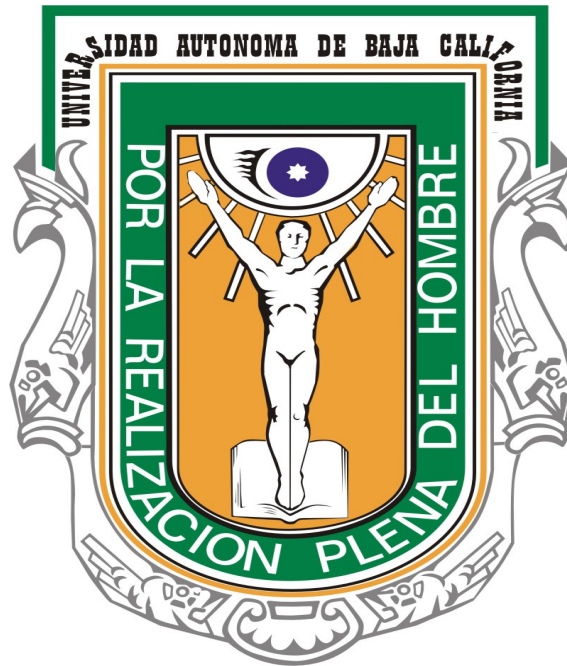


**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**SOCIALES, CAMPUS ENSENADA**



**“El impacto del agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el síndrome de burnout en el personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada”.**

**Tesis que para obtener el grado de:**

**Maestro en Administración**

**Presenta:**

**Román III Lizárraga Benítez**

## RESUMEN

Este trabajo presenta y analiza en forma descriptiva en la modalidad de encuesta, un estudio de caso donde se examina información acerca del impacto que genera el agotamiento emocional, la despersonalización, y la falta de realización personal, en relación al síndrome de burnout en el personal administrativo, adscrito a Vicerrectoría de la Universidad Autónoma de Baja California., campus Ensenada.

El objetivo de este estudio de caso, es identificar las causas que motivan los comportamientos que determinan si el personal administrativo arriba descrito, padece o no el síndrome de burnout.

Para este estudio, se aplicó un instrumento de medición llamado Maslach Burnout Inventory creado por Cristina Maslach (1986) a una población de 70 empleados administrativos, adscritos a Vicerrectoría, de la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Ensenada. El instrumento de medición esta formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los hallazgos demuestran que el agotamiento emocional o síndrome de burnout que manifiestan los empleados los ha hecho bajar en su rendimiento y productividad laboral y algunos muestran signos físicos de enfermedades que se manifiestan en su ausentismo y apatía hacia su trabajo, resultando altas las correlaciones entre las variables del Modelo de Maslach y el Síndrome de quemarse por trabajo.

**PALABRAS CLAVES:** Burnout, Síndrome del Quemado, Agotamiento Emocional.

## Capítulo 1

### 1.1 Introducción

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

Recién en la década de los 70's comenzaron a construirse modelos teóricos e instrumentos capaces de registrar este sentimiento crónico de desánimo, de apatía, de despersonalización, etc., la primera conclusión se de una manera casi inmediata: se trata de un problema, un síndrome que afecta principalmente a los trabajadores encargados de brindar servicios de atención personalizada. Burnout fue el nombre escogido (Freudenberger, 1974).

Este se definió en un principio como un síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo, de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil hacerlo.

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

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

A pesar de que existen numerosas investigaciones sobre el burnout a nivel internacional, poco se ha investigado en México que documente cuales son las vertientes del burnout en trabajadores administrativos considerando que los países latinos presentan una dinámica distinta y que el

mexicano por naturaleza disfruta del compañerismo y del trabajo lúdico que realiza de una forma continua, lo que quizá, le permita disminuir la cantidad de estrés que acumula a lo largo del tiempo trabajado.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Con respecto al caso que se tomará para esta investigación y a raíz del aumento considerable en la infraestructura de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada, se ha hecho notorio de una manera informal ciertos tipos de comportamientos del personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada.

Más sin embargo, se desconoce cuál pueda ser el impacto de la despersonalización, la falta de realización personal y el agotamiento emocional en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada.

## **1.3 Objetivo General de Investigación.**

Determinar y describir el impacto de los factores de despersonalización, falta de realización personal y el agotamiento emocional en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada.

## **1.4 Objetivos particulares de investigación.**

1. Describir como la despersonalización a través de la insensibilidad, falta de empatía y la culpabilidad impacta en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada.
2. Describir como la falta de realización personal a través de la motivación, el sentido de logro y la eficiencia impacta en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada.
3. Describir como el agotamiento emocional a través de la sobrecarga de trabajo, cansancio y el desánimo impacta en el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada.

## **1.5 Justificación de la Investigación.**

Esta investigación permitirá un mayor incremento en el conocimiento de las diferentes teorías ya existentes en cuanto al desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores y en las empresas en general.

Por otro lado, se pretende que sea una herramienta útil que ayudará a las organizaciones a tener una mejoría significativa en cuanto a la eficiencia, productividad y el nivel de servicio que se pretenda dar, reduciendo al máximo posible los niveles de burnout en sus trabajadores.

Por último, será una aportación a todos los trabajadores, para que estos, puedan identificar cuales son los síntomas que les ocasiona el síndrome de burnout.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis principal**

La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo de Vicerrectoría que tienen mayores índices de despersonalización y agotamiento emocional así como menores índices de realización personal.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- a. La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada que tiene mayores índices de despersonalización mostrados a través de insensibilidad, falta de empatía y culpabilidad.
- b. La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada que tiene menores índices de realización personal mostrados a través de la motivación, sentido de logro y eficiencia en el trabajo.
- c. La prevalencia del Síndrome de Burnout aumenta significativamente en el personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada que tiene mayores índices de agotamiento emocional mostrados a través de la sobrecarga de trabajo, cansancio y desanimo.

### **1.6.3 Hipótesis contextuales**

- d. La edad, sexo, número de hijos, estado civil y antigüedad en el trabajo son factores sociales asociados al Síndrome de Burnout en el personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada.
- e. El tipo y ubicación del área de trabajo están asociados al Síndrome de Burnout en el personal administrativo adscrito a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

#### 2.1 Concepto del Síndrome del Burnout

El "síndrome de burnout" o "síndrome del desgaste profesional" es una respuesta al estrés crónico que se genera en el trabajo (a largo plazo y acumulativo) por diversas causas y motivos, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito laboral.

También conocido con síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. (Apiquian, 2007)

Sin embargo el desarrollo del concepto del burnout está asociado a los trabajos de Cristina Maslach. Si bien se suele reconocer a Herbert Freudenberger, el uso pionero del término, su estudio ha sido episódico centrado en los aspectos clínicos y descriptivos del término. Ha sido Maslach la que ha convertido al burnout en un paradigma de investigación. Sin las aportaciones ni la línea de trabajo realizada por S. Maslach, el trabajo de Freudenberger hubiera pasado fácilmente desapercibido. (Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A., Miralles, T., 1997).

Al igual que lo que sucede con el concepto de calidad de vida, no existe una definición única para el concepto de burnout, pero existe consenso acerca de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico propio de las profesiones de servicio en las que el trabajador (médico, asistente social, personal penitenciario, etc.) está en contacto estrecho y directo con quien recibe el servicio. (Savio, 2007).

Es cierto que las profesiones que se supone que trabajan en las relaciones humanas implican mayores riesgos psico(pato)lógicos. Ciertamente: maestros, médicos de determinadas especialidades, enfermeras, policías... Pero ¿qué me dicen ustedes de los mineros, los marinos, los tripulantes de submarinos, los dos mil o tres mil millones de seres humanos que no tienen un trabajo digno y pasan hambre en el mundo? ¿Sus factores de riesgo no serán parecidos o incluso mayores que los nuestros?... (Tizón, 2003)

## 2.2 Diferenciación con otros Conceptos

Estrés y burnout (SB) se consideraron durante mucho tiempo términos que hacían referencia al mismo fenómeno, existiendo una gran confusión conceptual, cuestionándose la existencia del humor como un cuadro diferente al estrés comúnmente referido o en otros casos asimilándolo a un cuadro depresivo. Es en ese sentido que cualquier revisión del tema debe tratar de clarificar estos conceptos y establecer los límites entre estrés, burnout y depresión, aunque no hay duda de que son conceptos estrechamente relacionados que además pueden verse, en algunos casos en forma sucesiva. (Schwartzmann, 2004)

El concepto de burnout ha dado lugar a muchas discusiones y diferencias debido a la confusión que genera al momento de diferenciarlo con otros conceptos, más sin embargo, los especialistas en este tema afirman que el Burnout no se debe confundir con otros conceptos de orden psicológico.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre el Síndrome del Burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. Gil-Monte y Peiró (1997) han afirmado que el síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y psicosocial.

La perspectiva clínica asume que el Síndrome del Burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral.

Desde 1977, año en el que Maslach dio a conocer sus trabajos en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, se utiliza el término Burnout para referirse al *desgaste profesional* de personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de la salud y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios.

Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una manifestación conductual del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal.

A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), para medir el burnout personal de servicios humanos y educadores evaluando dichas dimensiones por medio de

tres subescalas. Esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras. Hasta el momento, la escala ha tenido tres revisiones, y es importante subrayar que en la última revisión se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo" para las "profesiones no asistenciales" (Maslach y Leiter, 1997).

Apegándose estrictamente en las diferencias del burnout con otros conceptos psicológicos y psicopatológicos, se puede demostrar que este síndrome se diferencia del: estrés general, estrés laboral, fatiga física, depresión, tedio o aburrimiento, insatisfacción laboral; aunque esto no quiere decir que no compartan algunos síntomas o procesos de evolución similares con los siguientes conceptos:

### **2.2.1 Estrés General**

En el diagnóstico diferencial entre el estrés general y el síndrome de burnout se plantea que el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Así también, es evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles del ser humano a diferencia del SB que es un síndrome exclusivo del contexto laboral (Pines & Kafry, 1978).

El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores especialmente relevantes para el desarrollo del síndrome las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares. El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización. (Illera, 2007).

### **2.2.2 Estrés Laboral**

En relación al estrés laboral, a este lo diferencian con el síndrome del burnout en función al proceso de desarrollo; explicando que este último es la ruptura en la adaptación que va acompañado por un mal funcionamiento crónico en el trabajo. La persona va deteriorándose, colapsa y acaba en un nivel estable de mal funcionamiento en el trabajo. El estrés laboral es un proceso de adaptación temporal más breve que va acompañado por síntomas mentales y físicos. El sujeto puede volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento otra vez. Por lo tanto, el SB se lo podría considerar como un estado de estrés laboral prolongado, que tiene la cualidad de inadaptación al estrés producido en el

contexto de trabajo. Es importante señalar que el estrés laboral no necesariamente conduce al burnout (Pines, 1993).

### **2.2.3 Fatiga Física**

Para diferenciar la fatiga física del síndrome de Burnout se considera el proceso de recuperación (Pines y Aronson, 1988), ya que el SB se caracteriza por una recuperación es lenta y acompañada de sentimientos profundos de fracaso mientras que en la fatiga física la recuperación es más rápida y puede estar acompañada de sentimientos realización personal y a veces de éxito.

### **2.2.4 Depresión**

Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el cansancio emocional, pero no con las otras dos dimensiones del síndrome del burnout (baja realización personal y despersonalización del sujeto).

Otra característica que marca una diferencia entre estos dos conceptos, es que el síndrome del burnout se lo asocia al trabajo y situaciones específicas, y sobre todo que sus síntomas suelen ser temporales. Caso contrario, la depresión, puede surgir en otros entornos (personal, social, familiar) con síntomas profundos y generales.

Siguiendo la misma línea, se señala que uno de los síntomas más destacados en la depresión es el sentimiento de culpa, mientras que en el SB los sentimientos que predominan son el cólera o la rabia (Meier, 1984; Warr, 1987; Pines, 1993; Mingote, 1997; Manassero, 2003). Aunque por otro lado, encontramos que Freudenberger (1974) considera que la depresión es uno de los síntomas más característicos del SB.

### **2.2.5 Tedio o Aburrimiento**

Los términos tedio o aburrimiento han sido utilizados en diversas situaciones y se les han dado diferentes significados. Por lo tanto, se puede distinguir la diferencia de los términos en el proceso de desarrollo del síndrome del burnout, partiendo de la base que cuando aumenta el agotamiento emocional del individuo, disminuye el tedio del mismo, lo que trae como resultado que el trabajador en cuestión desarrolle el síndrome del burnout.

Otro tipo de diferenciación es la que hacen Faber (1983) y Pines (1981) cuando limitan al SB a las profesiones asistenciales y aplican el término de tedio o aburrimiento a los otros tipos de trabajos que no tienen características humanitarias.

Pines & Krafy (1978) y Maslach & Jackson (1981) concuerdan en que el SB es generado por repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio o aburrimiento puede resultar de cualquier tipo de presión o falta de motivación o innovación en el ámbito laboral del sujeto. Por otro lado, apoyan que ambos términos son equivalentes cuando el fenómeno es consecuencia de la insatisfacción laboral.

### **2.2.6 Insatisfacción Laboral**

Según Maslach y Jackson (1981), la insatisfacción en el trabajo no necesariamente coexiste con el síndrome del burnout; es decir que los niveles de este pueden darse con sentimientos de satisfacción en el trabajo o viceversa. Un sujeto insatisfecho laboralmente puede no padecer el síndrome del burnout, aún cuando presente altos niveles de despersonalización y de cansancio emocional.

No obstante, es importante comentar que las investigaciones demuestran que la insatisfacción laboral está positivamente correlacionada con el cansancio emocional y la despersonalización del individuo en el trabajo, pero tiene una casi nula relación con la baja autoestima del mismo.

### **2.2.7 Acontecimientos vitales y crisis en la edad media de la vida**

Se afirma que la crisis de la edad media de la vida del sujeto se diferencia del SB, porque tal crisis se puede desencadenar cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo laboral. Y sin embargo, el SB se da con mayor frecuencia en los jóvenes que se han incorporado recién en su nuevo empleo; porque éstos no suelen estar preparados para afrontar los conflictos emocionales que se les presentan desde el exterior (Hill & Millar, 1981; Broufenbrenner, 1979).

De los múltiples estudios empíricos realizados se pueden extraer, de forma global, dos posturas ante la conceptualización del SB. Por un lado, algunos plantean que la conceptualización del burnout sigue siendo un obstáculo para la investigación; y el problema principal es la imprecisión y ambigüedad del concepto estrés (Peiró, 2005). Un ejemplo de esto, expone Garcés de Los Fayos (2003), es el hecho de que Meier (1984) afirma que el concepto burnout cumple los criterios de validez convergente y discriminante.

### **2.3 Proceso de desarrollo del Síndrome del Burnout**

El burnout es un estado que se desarrolla de manera secuencial, en lo referente a la aparición de rasgos y síntomas globales. Es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos. Esto definitivamente varía de una persona a otra, por lo tanto, puede ser esta una razón por la que existan diferencias entre algunos autores en el momento de definir el síntoma que se presenta en primera instancia, el orden cronológico del proceso, la relevancia que se le otorga a cada síntoma, etc.

Por lo tanto, hay una variedad de modelos procesales que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio. Algunos de estos autores son: Manzano y Ramos (2000), Gil-Monte y Peiró (1997), Farber (1991), Leiter y Maslach (1988), Pines y Aronson (1988), Cherniss (1982, 1980), Edelwich y Brodsky (1980), entre otros.

Freudenberger (1974), describe un perfil de las personas con riesgo a desarrollar el síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por pensamientos idealistas, optimistas e ingenuos. También, afirma que estos sujetos se entregan demasiado al trabajo para conseguir buena opinión de sí mismos y para lograr el bien común; pero a pesar de este esfuerzo y compromiso los profesionales fracasan en hacer una diferencia en la vida de los usuarios. El sentido de la existencia personal está puesto en el ámbito laboral, lo cual genera excesiva implicación en el trabajo y, generalmente, termina en la deserción (Mingote, 1998).

En síntesis, actualmente se aplica el síndrome de Burnout a diversos grupos de profesionales que incluye desde directivos hasta amas de casa, y se explica que éste es el resultado de un proceso de continuo en donde el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y sus estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces. Es decir, que los sujetos en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, se esfuerzan en exceso y de manera prolongada en el tiempo. Añadiendo a esto, la sobreexigencia, la tensión y la frustración por resultados no esperados, se originan riesgos de enfermar física (alteraciones psicósomáticas) y/o mentalmente (estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc.) (Ramos, 1999; Pérez Jáuregui, 2001).

## **2.4 Factores de Riesgo**

### **2.4.1 Variables individuales**

Según Edelwich y Brodsky (1980), el burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás son para confirmar su sentido de poder. También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Entre la variable edad y Burnout hay una relación negativa, que se explica cuando se toma en cuenta que los trabajadores más jóvenes empiezan la carrera laboral con altas expectativas e ilusiones y, a la vez, tienen menos años experiencia en el trabajo a diferencia de los trabajadores veteranos. Parece que los mayores años de ejercicio profesional no se asocia como precipitante del Burnout, pero se ha observado que hay una relación entre éste y el cansancio emocional y despersonalización. Y a la vez se ha demostrado que el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal (Manzano y Ramos, 2000).

La misma ambigüedad en los resultados ocurre cuando se evalúa la relación entre nivel de educación, estado civil y Burnout. Según Manzano y Ramos (2000), el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional y del estado civil argumenta que los casados o las personas con pareja estable muestran menos Burnout que los solteros, viudos y divorciados.

Así también, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes ante el Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia le hace que tengan mayor capacidad para afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. Ante estas afirmaciones hay mucha polémica, Manzano y Ramos (2000) argumentan que más bien a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

Los investigadores Silva, Vega y Pérez (1999) confirman que existe una relación entre momentos de ocio diario y el Burnout. Los trabajadores que tienen entre dos a cuatro horas diarias de ocio tienen menores niveles dicho síndrome que los que tienen menos horas de descanso. También los sujetos que consumen más de veinte cigarrillos al día presentan mayores niveles de Burnout que los que fuman menos cantidades.

En relación al sexo se menciona que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe advertir que el análisis de la relación de estas variables se complica por varios factores distorsionadores, por ejemplo, las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres, las demandas familiares, la educación e ingresos (Silva, Vega y Pérez, 1999)

#### **2.4.2 Variables sociales**

Las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Cuando se habla de los efectos positivos de las relaciones sociales en el trabajador, se hace referencia al apoyo social; que puede ser emocional, evaluador, informativo y/o instrumental.

Se plantea que el apoyo social, tanto el recibido como el percibido, es un grupo de variable importante moderadora del estrés, del estrés laboral y del Burnout, ya que cumple funciones sociales como las de integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material. (Manassero, 2003; Hombrados, 1997)

House (1981) ha clasificado varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de autoayuda, profesionales de servicio y cuidadores. (Manassero, 2003).

Para aclarar la influencia y las características de las variables sociales en el desarrollo del burnout se diferencian aquellas que relaciones extralaborales y las relaciones del lugar de trabajo:

##### **2.4.2.1 Variables sociales extra-laborales**

Estas variables se refieren a las relaciones familiares y/o amigos. Los estudios del Síndrome del Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas fuentes, ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado.

El apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. Pero hay que tomar en cuenta los casos particulares, donde las demandas del trabajo afectan negativamente al cónyuge; sobretodo en los casos de viajes de periodos considerables, entre otros. (Buendía, 2001)

También se ha estudiado que un bajo apoyo social junto con altas demandas laborales y bajo control da lugar a problemas en la salud del trabajador.

En general, el apoyo no sólo amortigua sino que puede proteger de la aparición de trastornos físicos y mentales; ya que éste fomenta la salud independientemente del nivel de estrés del trabajador y protege a las personas de los estresores del ciclo vital.

#### **2.4.2.2 Variables sociolaborales**

Las relaciones interpersonales en el trabajo, que son percibidas negativamente pueden desencadenar niveles considerables de estrés. Entre los elementos estudiados en este ámbito se destacan la densidad social en el lugar de trabajo y la calidad de las relaciones de trabajo. (House, 1981)

Se explica que cuando la densidad de personas en el área de trabajo es excesiva puede contribuir a la insatisfacción laboral y a la disminución de la comunicación. También cuando las relaciones están deterioradas por falta de confianza y apoyo, cuando hay muchos conflictos, disputas y competitividad entre compañeros de trabajo el efecto estresor de otros estímulos laborales son mucho más poderosos; ya que el apoyo social del grupo de trabajo, que es uno de los más importantes para reducir o prevenir el estrés, está deteriorado. (House, 1981)

Otros tipos de relaciones bilaterales que pueden ser fuente potencial de estrés son cuando se tienen subordinados y, sobre todo, si se intenta combinar un liderazgo participativo con altas exigencias de producción; cuando se delega autoridad y la responsabilidad es compartida; y cuando se mezcla el mantenimiento de autoridad y el miedo a perderla. Algunas relaciones con clientes, pacientes o proveedores pueden ser estresantes por sus características generales; pero también las malas relaciones o mala comunicación en casos específicos. (House, 1981)

A nivel grupal se mencionan varias características en el clima social de la organización que colaboran al desarrollo del Burnout, por ejemplo, poca colaboración entre compañeros, falta de cohesión grupal, presiones de grupo, conflictos en el seno del grupo que pueden estresar a los que no están implicados, coaliciones, etc. Estas situaciones dificultan la cooperación y el apoyo social en el grupo y, por lo tanto, la adaptación del profesional en el lugar de trabajo. (House, 1981)

En general, la falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de éste rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la

percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.(House, 1981)

### **2.4.3 Variables organizacionales**

Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y clima de la organización. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Analizando dichas variables, se ha concluido que tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica.

De las demandas cualitativas se ha estudiado los efectos estresantes de los trabajos de riesgo y peligros muy superiores a otros (bomberos, policías, etc.) y los efectos adversos de la monotonía y simplicidad del trabajo. El trabajo de tareas fragmentadas y repetitivas (operarios industriales) se ha asociado con insatisfacción, ansiedad, problemas somáticos y altos niveles de cotecolaminas. También se ha concluido que el control industrial y las tareas de control demandan continua atención y son potencialmente estresantes. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Dicho control se relaciona con los niveles de responsabilidad, es decir que los excesos de responsabilidad son fuentes de estrés, por ejemplo, si los errores de control incluyen la calidad o coste del producto, o incluso la muerte de los trabajadores.

Otras formas de responsabilidad pueden ser requerimientos de viajes constantes, demandas que implican relacionarse fuera de horas de trabajo, responsabilizarse personalmente de otras personas, responder a las necesidades interpersonales y emocionales de otros, etc.

En síntesis, el grado de peligro ambiental, la presión y la excesiva responsabilidad son estresores potenciales.

Los niveles bajos de control laboral, autonomía, libertad de decisión o juicio en la organización pueden ser factores de estrés e insatisfacción laboral para el trabajador. El grado de control percibido tiene una relación positiva con la satisfacción laboral, la autoestima, la competencia, el compromiso e implicación, rendimiento y motivación; mientras que su ausencia se ha correlacionado con diversos efectos negativos como síntomas somáticos, estrés emocional, depresión, ansiedad, nervios, estrés de rol, absentismo, movilidad. Es importante distinguir que el grado de control en las incidencias intrínsecas (planificación, temporalización, elección de métodos, etc.) en el trabajo son más importantes en los efectos de estrés que los extrínsecos (salario, política de la organización, mejoras sociales, etc.), aunque no quiere decir que ambas no se relacionen con la satisfacción laboral. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

A esto hay que añadirle que las características de la tarea y preferencias personales de trabajo influyen en qué grado es positivo el control personal sobre el ritmo de trabajo, ya que si un trabajador no tiene las habilidades para manejar el control, esta variable puede tener efectos estresantes en el sujeto.

La posibilidad de uso y desarrollo de habilidades y capacidades en el trabajo, sin llegar al exceso, promueven la satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que en general un trabajo activo con alta demanda y alto control promueve nuevas habilidades y conductas de afrontamiento. Pero se recomienda analizar las preferencias personales y recursos personales en relación con las demandas del puesto de trabajo cuando se trata de prevenir el estrés laboral. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Entre las características contextuales de la organización que han sido estudiadas en el ámbito del estrés laboral se destacan: la cultura organizacional y ética, estilo de la dirección, estructura jerárquica, implicación de los sindicatos, seguridad en el trabajo, perspectivas de la trayectoria laboral, salario, ambiente físico, aspectos temporales del trabajo e interferencia entre actividades de trabajo y no trabajo.

Por otra parte se ha encontrado que los trabajadores con cargas pesadas se concentran más en su trabajo y el ambiente laboral pobre les afecta menos. Tanto la personalidad tipo A como el grado de control percibido también pueden influir en las reacciones conductuales y emocionales ante este tipo de ambiente. Es decir, que los factores físicos pueden actuar modulados por las diferencias individuales, tipo de tarea e incluso condiciones físicas restantes (por ejemplo, el espacio disponible puede percibirse diferente en función del nivel de ruido, el calor se puede atenuar con la velocidad del aire, etc.).

Otro elemento importante como desencadenante del Burnout son las condiciones horarias de trabajo: trabajos a turnos, altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo o gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas. La duración de los turnos y la rotación se relacionan positivamente con calidad de sueño, ajuste cardiaco, quejas de salud, satisfacción laboral, atención, rendimiento cognitivo y accidentes. A grandes rasgos, en la implantación de un sistema de horario y rotaciones en particular es necesario considerar los factores sociales, ambientales y características laborales junto con factores demográficos y características individuales cuando se analizan las respuestas al trabajo. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Uno de los temas laborales que más se han estudiado es la definición de roles laborales como el resultado de la interacción social del trabajador en el ambiente laboral. Estas interacciones pueden llevar a una ambigüedad (por falta de información) y conflicto del rol (demandas contradictorias entre sí), que desemboca en estrés del rol. Dicho estrés causa tensión, ansiedad, insatisfacción y la tendencia a abandonar el trabajo. Existen determinados tipos de trabajo que son más vulnerables al estrés de rol como aquellos de roles limítrofes, de niveles jerárquicos intermedios y los puestos poco definidos. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

La preocupación por el desarrollo profesional puede ser fuente de estrés, ya que las personas aspiran a progresar y a alcanzar ciertas metas y expectativas.

Uno de los factores más estresantes es la falta de promoción. Cuando las expectativas de carrera son altas, la falta de oportunidades de promoción en la organización agrava la situación del trabajador. Pero también hay que considerar que si la promoción llegan cuando aún no se la espera puede generar estrés. Ante estas cuestiones se planteó una serie de fases en la carrera junto a estresores

específicos: la fase inicial, la de consolidación, la de mantenimiento y la de preparación a la jubilación.

La fase inicial se caracteriza por la sorpresa y el choque de las expectativas y la realidad; la siguiente fase tiene como estresores los esfuerzos por la consolidación y por el equilibrio entre las demandas laborales y la familia; en la fase de mantenimiento estresan al trabajador las posibilidades de estancamiento de la carrera, la reducción en el ritmo de progreso y el fracaso a nivel personal; por último, la fase de preparación a la jubilación se caracteriza por el temor y la incertidumbre respecto a la jubilación, el descenso de las facultades físicas y mentales, las dificultades para mantenerse actualizado o las preocupaciones del nivel de desempeño. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Entre otros estresores laborales también se destaca la "inseguridad laboral": la falta de estabilidad en el trabajo, el miedo a ser despedido. En estas situaciones el trabajador está más expuesto a otras fuentes de estrés, ya que puede aceptar sobrecargas en el trabajo con el objetivo de aumentar la seguridad en el trabajo. La inseguridad laboral tiene impacto negativo en la satisfacción laboral, la salud, las relaciones conyugales, las relaciones familiares y la autoestima. Y las variables mediadoras de dicho impacto serían el grado de dificultad financiera, el apoyo social, las diferencias individuales y condiciones del mercado laboral. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

Las políticas de personal de la empresa como las recompensas, la posibilidad de aumentar los ingresos, el respeto y consideraciones hacia las destrezas del trabajador, la participación de éstos en la toma de decisiones, la política de contratación, el grado de formalización y burocratización de la organización y el tipo de supervisión son factores a tomar en cuenta para prevenir el Burnout; ya que un mal manejo de estos pueden dificultar el funcionamiento de la empresa y ocasionar niveles de estrés considerables en los trabajadores.

Entre otros estresores se pueden citar a la crisis económica, la escasez en la empresa, la caída de ventas, la reestructuración organizacional, el cambio de propietarios, la aparición de nuevas tecnologías, situaciones de guerra comercial, etc. estas son situaciones amenazadoras para el trabajador y que normalmente se acompañan de falta de información fiable y de numerosos rumores. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

De un modo general, hay que subrayar la importancia de analizar el estrés como un proceso interactivo, ya que las características individuales, las características sociales y organizacionales median la salud del trabajador. No hay situaciones estresantes por sí mismas, sino que el valorar a un estímulo como estresor depende también de cómo el sujeto interprete la experiencia. Pero no hay que restar importancia al impacto de ciertos trabajos y organizaciones, en los que la incidencia de estrés es mayor que en otros; por lo tanto, ciertas situaciones laborales presentan estresores potenciales que tienen un componente objetivo. (Hombrados, 1997; Ramos, 1999; Buendía y Ramos, 2001; Manassero, 2003).

A continuación se presenta tabla con algunas definiciones, año y autores con respecto al concepto de Síndrome de Burnout:

CONCEPTO	DEFINICION	AÑO	AUTOR
Síndrome de Burnout	Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.	1974	Freudenberger
Síndrome de Burnout	Una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.	1978	Pines y Kafry
Síndrome de Burnout	Se da como consecuencia del estrés laboral, mismo con el cual el síndrome puede variar en relación a la intensidad y duración del mismo.	1979	Dale
Síndrome de Burnout	Cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas.	1980	Matt Cherniss
Síndrome de Burnout	Perdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.	1980	Edelwich y Brodsky
Síndrome de Burnout	Síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situación de necesidad o dependencia.	1981	Maslach y Jackson
Síndrome de Burnout	Estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos.	1983	Fischer
Síndrome de Burnout	Proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación laboral, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.	1987	Burke
Síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.	1997	Gil –Monte y Peiró

Fuente: investigación propia.

## 2.5 Modelos del Síndrome del Burnout

### 2.5.1 Modelo Clínico

Desde una perspectiva clínica, Freudenberger (1974), empleó por vez primera el término Burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal de salud como resultado de las condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades. Este enfoque sostiene que el síndrome del burnout aparece más frecuentemente, en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses. Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo.

En esta misma línea, Fischer (1983) consideró el burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1988), lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima. Este estado según estos autores iba acompañado de un conjunto de síntomas que incluía vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

Esta imagen del profesional como héroe trágico, víctima de su propio celo e idealismo, que paga un elevado precio por su alto rendimiento, fue la primera aproximación a este fenómeno, pero no se ajusta al modelo que actualmente se acepta (Manassero, 1994).

Así surge la necesidad de destacar sólo aquellos modelos más relevantes para la investigación. Una de las clasificaciones más utilizada y actualizada de dichos modelos es la de Gil-Monte y Peiró (1997). Estos categorizan los modelos etiológicos en cuatro tipos de líneas de investigación: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural:

### ***2.5.1.1 Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo.***

Los diferentes modelos etiológicos del SB, que se agrupan bajo este marco de investigación, han extraído algunas ideas claves de la Teoría Sociocognitiva del Yo para explicar las causas del SB. Entre ellas se subrayan las siguientes:

Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas.

El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinados por la autoconfianza del sujeto.

Es evidente que estos modelos etiológicos le dan gran importancia a las variables del ser, como ser, la autoconfianza, autoeficacia, autoconcepto, etc. entre ellos se encuentra el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

### ***2.5.1.2 Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)***

Este autor se basa en la competencia y eficacia percibida para explicar la "competencia percibida" como función del SB. Éste explica que gran parte de los profesionales que empiezan a trabajar en servicios de asistencia tienen un grado alto de motivación para ayudar a los demás y de altruismo, pero ya en el lugar de trabajo habrá factores que serán de ayuda o de barrera que determinarán la eficacia del trabajador. En el caso que existan factores de ayuda junto con una alta motivación, los resultados serán beneficiosos; ya que aumenta la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social. Sin embargo, cuando hay factores de barrera, que dificultan el logro de metas en el contexto laboral, el sentimiento de autoeficacia disminuirá. Si estas condiciones se prolongan en el tiempo puede aparecer el SB.

Entre los factores de ayuda y de barrera se mencionan: la existencia de objetivos laborales realistas, el nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad del rol, disponibilidad y disposición de los recursos, retroalimentación recibida, sobrecarga laboral, ausencia o escasez de recursos, conflictos interpersonales, disfunciones del rol, etc.

### ***2.5.1.3 Modelo de Pines (1993)***

Pines (1993), señala que el fenómeno del Síndrome del Burnout radica cuando el sujeto pone la búsqueda del sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor. Estos sujetos les dan sentido a su existencia por medio de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional, y plantea que sólo se queman aquellos sujetos con alta motivación y altas expectativas. Un trabajador con baja motivación inicial puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no llegará a desarrollar el SB. Por lo tanto, el SB lo explica como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por afrontar situaciones de estrés crónico junto con muy altas expectativas. El SB sería el resultado de un proceso de desilusión donde la capacidad de adaptación del sujeto ha quedado disminuida severamente.

### ***2.5.1.4 Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)***

Para Cherniss (1993), la consecución independiente y exitosa de las metas aumenta la eficacia del sujeto. Sin embargo, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir a una disminución de la autoeficacia percibida y, por último, al desarrollo del SB. Por otro lado, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el SB, porque experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; ya que éstos creen que pueden afrontarlas de forma exitosa.

### ***2.5.1.5 Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)***

Thompson, Page y Cooper (1993), explican cuatro factores implicados en la aparición del SB, y señalan que la autoconfianza juega un papel fundamental en ese proceso:

Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto.

El nivel de autoconciencia.

Las expectativas de éxito personal.

Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que tras reiterados fracasos en la consecución de las metas laboral junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, y pesimismo se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o

conductual" de la situación amenazadora. Un patrón de retirada serían las conductas de despersonalización. Estas estrategias tienen como objetivo reducir las discrepancias percibidas en el logro de los objetivos laborales.

Por otro lado, se puede reforzar la autoconfianza para afrontar situaciones problemáticas y disminuir el riesgo de desarrollar el SB si el individuo tiende a adaptar sus expectativas optimistas de triunfo a la solución de las discrepancias.

### **2.5.2 Modelo Psicosocial**

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de sus adeptos, aceptan hoy la definición de burnout elaborada por Maslach y Jackson (1986), quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson (1981 y 1986) argumentan que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características:

**Agotamiento emocional.** Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás.

**Despersonalización.** Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia,

de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Si bien, la mayoría de las investigaciones actuales aceptan la perspectiva psicosocial, algunos autores discrepan de los supuestos planteados por Maslach y Jackson (1981), entre los que se encuentran Gil-Monte y Peiró (1997). De lo que no parece haber dudas es de que el síndrome de burnout comprende una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales.

Este tipo de modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

#### ***2.5.2.1 Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)***

Este modelo se desarrolló para explicar la aparición del SB en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de etiología del SB: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y el otro hace hincapié en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo.

Según Buunk y Schaufeli (1993), existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los *procesos de intercambio social*:

- La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.
- La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.
- La falta de control: Se explica como la posibilidad/capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

Respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

#### ***2.5.2.2 Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)***

La teoría de conservación de recursos es una teoría motivacional, y se sustenta en la idea que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada lleva al estrés que, a su vez, puede producir el SB. A esto se suma el tipo de afrontamiento como factor facilitador o preventivo para el desarrollo del SB.

Según esta teoría, para reducir los niveles de SB se deben aumentar los recursos de los empleados y, así, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del SB. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo "activo".

La idea básica del COR (Conservación de recursos) es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran. Entonces, el SB aparecería si esos recursos están amenazados, perdidos o cuando el sujeto invierte en sus recursos; pero no recibe lo que espera.

De acuerdo con la teoría de COR, la exposición prolongada a las situaciones de demandas profesional hace que el trabajador llegue a estados de agotamiento emocional y físico; lo que es el componente central de SB. Por otro lado, los recursos ayudan a superar la necesidad de utilizar un tipo de afrontamiento defensivo, lo que es la despersonalización, y lo que puede ocurrir como consecuencia de la pérdida de recurso. Además los recursos ayudan a promover la autoeficacia, lo que representa la dimensión de la realización personal (RP) en el SB.

Esta teoría define cuatro categorías básicas de recursos: propósitos (capacidad intrínseca para afrontar), condiciones, características personales, capacidad física (Hatinen, 2004).

### ***2.5.2.3 Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional***

Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el SB. Éstos explican que las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes están implicadas en la aparición del SB.

Este planteamiento sugiere que las causas varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, el SB se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el SB por la falta de apoyo social (por disfunciones de rol y conflictos interpersonales).

### ***2.5.2.4 Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)***

Este modelo propone una progresión secuencial en el tiempo, en la que la ocurrencia de un componente precipita el desarrollo de otro. Señala una secuencia, en la que la despersonalización es la primera fase del SB, le sigue la realización personal disminuida y, por último, un incremento del agotamiento emocional.

Golembiewski (1986) subraya la importancia de las disfunciones del rol: pobreza, conflicto y ambigüedad del rol; para entender la etiología del SB.

En 1988, Golembiewski, sugiere que el SB es un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral. En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. Esto, a la vez, genera sentimientos de irritabilidad, fatiga y una disminución de la autoimagen positiva.

En la segunda fase, el sujeto desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), aparece el SB. Las siguientes fases se caracterizarán por baja realización personal, para desembocar en agotamiento emocional.

Golembiewski (1988) entienden el desarrollo de esta secuencia en ocho fases en un proceso de virulencia progresiva, la que permiten realizar una clasificación de los sujetos y de los grupos en el continuo del desarrollo del SB. Así también defienden que la aparición del SB puede ser crónico o agudo, y se da en cualquier tipo de trabajo; no necesariamente en las profesiones de cara a otra persona.

#### ***2.5.2.5 Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)***

Este modelo sugiere, desde un enfoque transaccional del estrés laboral, que el SB es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión esencial de este síndrome. La despersonalización es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le atribuye al trabajo o las posibles expectativas frustradas en el ámbito laboral.

Otro antecedente del SB es lo que Cox (1993) denominan "salud de la organización". Éste se refiere al ajuste entre la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización (estructuras, políticas, procedimientos, cultura, etc.).

#### ***2.5.2.6 Modelo de Winnubst (1993)***

Este modelo adopta la definición de SB propuesta por Pines y Aronson (1988), y plantea que el SB surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Por lo tanto, la etiología del SB estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional.

Winnubst (1993) explica que la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del SB variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Paralelamente, al estar estrechamente relacionado el apoyo social con la estructura organizacional, éste es un factor fundamental que afecta la percepción del sujeto respecto a la estructura organizacional y, por lo tanto, es una variable esencial sobre la cual intervenir para prevenir o disminuir los niveles de Burnout.

Este autor, al igual que Golembiewski (1983; 1986) defiende la postura que el SB puede afectar a todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

Otras contribuciones recientes han intentado relacionar el SB con la teoría de la acción, definiendo al Burnout en términos de alteración de procesos de acción (Burisch, 1993). Con la teoría general del estrés lo relacionan como una falta de habilidades de afrontamiento y de motivación (Hobfoll y Freedy, 1993).

Es importante tener en cuenta que una única perspectiva no es suficiente para explicar el proceso de aparición del SB, más bien a partir del conjunto de las tres perspectivas se puede entender la etiología de una manera más completa y satisfactoria; aunque aún siga siendo limitada.

Gil-Monte y Peiró (1997) ha elaborado un modelo integrativo sobre la etiología, antecedentes y consecuentes del SB:

#### ***2.5.2.7 Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural***

Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del SB de manera integral. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas del o de la propia persona y la capacidad de respuesta del sujeto.

#### ***2.5.2.8 Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)***

Este modelo explica el SB tomando en cuenta variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento. Plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad del rol), y surge como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada. Esta respuesta implica una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.).

#### ***2.5.2.9 Otros modelos***

McConnell, (1982) señala que “algunos profesionales, tales como enfermeras, médicos, asistentes sociales, profesores, personal de gendarmería y policías, conjugan en su vida laboral el interés o

vocación de servicio de atención a personas con el ejercicio profesional. El resultado puede ser un agotamiento de la energía experimentado por ellos cuando se sienten abrumados por los problemas de otros, esto es descrito como Síndrome de Burnout.

Faber (1991) ha propuesto un modelo jerárquico compuesto por diversos estadios sucesivos en el que cada uno de ellos desencadena el siguiente: entusiasmo y dedicación, frustración e ira, e inconsecuencialidad (percepción de falta de correspondencia en el trabajo, abandono de compromiso e implicación en el trabajo, vulnerabilidad personal, agotamiento y descuido, el estadio final sino reciben un tratamiento adecuado.

Manassero (1995) proponen que existen tres perspectivas diferentes desde las cuales se ha estudiado el síndrome de Síndrome de Burnout:

1) La perspectiva psicosocial: planteada por Maslach y Pines, que pretende explicar las condiciones ambientales en las cuales se origina el Síndrome de Burnout, los factores que ayudan a mitigarlo (especialmente el apoyo social) y los síntomas específicos que caracterizarían el síndrome, fundamentalmente de tipo emocional, en las distintas profesiones. Además, en este enfoque se desarrolló el instrumento de medición más ampliamente utilizado para evaluar el síndrome, el Maslach Burnout Inventory (MBI).

2) La perspectiva organizativa: que se centra en que las causas del Síndrome de Burnout se originan en tres niveles distintos, el individual, el organizativo y social (Cherniss, 1980). El desarrollo del Síndrome de Burnout genera en los profesionales respuestas al trabajo, que no tienen que aparecer siempre, ni junto, como la pérdida del sentido del trabajo, idealismo y optimismo, o la carencia de simpatía y tolerancia hacia los clientes e incapacidad para apreciar el trabajo como desarrollo personal. 3) La perspectiva histórica: es un fruto de los estudios realizados por Saranson (1982) sobre las consecuencias de los rápidos cambios sociales en Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial en el trabajo y las condiciones laborales.

Garcés de los Fayos, (2003) también ha investigado la relación del Síndrome de Burnout con variables demográficas como edad, sexo y estatus marital.

A continuación se presenta tabla con algunos modelos, autores y variables del Síndrome de Burnout:

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

Fuente: investigación propia

## 2.6 Consecuencias del Síndrome del Burnout

Desde Freudenberg (1974) a la actualidad varios autores han descrito los síntomas que presenta una persona con burn out. Gil Monte y Peiró (1997) realizó una revisión de los trabajos publicados y agrupó los síntomas en cuatro categorías:

Síntomas emocionales: Ansiedad, sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia o de omnipotencia.

Síntomas actitudinales: Hostilidad, suspicacia, cinismo, apatía, tendencia a no verbalizar.

Síntomas conductuales: Agresividad, cambios repentinos de humor, aislamiento, frecuente enojo, irritabilidad.

Síntomas somáticos: Palpitaciones, hipertensión, dolor precordial, asma, catarrros frecuentes, infecciones frecuentes, alergias, dolores cervicales, dolor de espalda, fatiga crónica, alteraciones menstruales, diarrea, insomnio, ulcera gastroduodenal, jaqueca.

Las alteraciones físicas son las mayormente percibidas por el individuo que las sufre y las que causan un mayor impacto sobre su calidad de vida. Los síntomas actitudinales, emocionales y conductuales, son los que más afectan las relaciones interpersonales y son mayormente percibidos por las personas del entorno. (Savio, 2007)

Estos síntomas presentados no sólo producen consecuencias en el plano físico e interpersonal de la persona afectada sino que también tiene repercusiones directas sobre la organización para la cual trabaja. Uno de los indicadores más clásicos es la baja satisfacción laboral. Una baja satisfacción laboral se traduce en un deterioro de la calidad de servicio que el trabajador ofrece. (Savio, 2007)

Las consecuencias a nivel organizacional acarrear generalmente grandes costos económicos para la organización. El ausentismo laboral, la propensión a los accidentes de trabajo, tendencia a cometer más errores y, en muchos casos, el abandono de la institución, se traducen en indemnizaciones y en pérdida de capacidad de ganancia para la empresa. (Savio, 2007).

A nivel familiar se puede observar también que disminuye marcadamente su margen de tolerancia hacia la familia, por lo cual tendrá mayor tendencia a reaccionar de forma inadecuada ante la pareja o hijos. También le será más difícil encontrar motivos de alegría, estar dispuesto a la diversión o encontrar momentos de relajación ya que su nivel de ansiedad lo hacen proclive a la depresión y al desgano. (Savio, 2007).

Existe un problema en la diferenciación entre los síntomas del Burnout y las consecuencias como resultado de la confusión propia de la delimitación y definición del concepto.

La mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional. Esto se explica porque los estudios realizados se han basado en la definición operativa de Maslach: 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al factor emocional, como ser los relacionados a la depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto, agresividad.

Los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, pero son de gran importancia por varias razones: en el comienzo del desarrollo del síndrome hay una incoherencia entre las expectativas laborales y lo real, lo que lleva a una frustración y depresión cognitiva, y que es por lo que se caracteriza este síndrome. Las consecuencias giran en torno a las dificultades para concentrarse o para tomar decisiones. (House, 1981)

La segunda dimensión que atribuye Maslach y Leiter (1997) al Burnout, el cinismo, se refiere a la autocrítica, desvalorización, autosabotaje, desconfianza y desconsideración hacia el propio trabajo.

El área conductual, que se ha sido poco estudiada hace referencia a la despersonalización. Las consecuencias del síndrome en este aspecto es la pérdida de acción preactiva, y las manifestaciones engloban el consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias y, en general, hábitos dañinos para la salud.

Las consecuencias sociales apuntan sobre la organización donde el sujeto trabaja, ya que el SB puede llevar a que la persona quiera aislarse y evite la interacción social. La persona sufre y la empresa también paga un alto costo pues trae como consecuencia: el cinismo, retrasos, disminución de productividad, el absentismo, la rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico y psicológico, disminución con el compromiso, afectaciones en la calidad del trabajo realizado, accidentes, las intenciones de abandonar el trabajo, indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos, etc. (House, 1981)

Las manifestaciones fisiológicas pueden cubrir síntomas como las cefaleas, dolores musculares (sobretudo dorsal), dolores de muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño. En general, pueden aparecer y/o aumentar los trastornos psicósomáticos y la fatiga crónica. (House, 1981)

También se ha observado que las personas con altos niveles de burnout tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión. Esta situación incide especialmente en el deterioro de las interacciones personales.

## Capítulo 3

### Metodología

#### 3.1 Preguntas de Investigación.

- 3.1.1 ¿Cómo afecta el factor despersonalización a través de la insensibilidad, falta de empatía y la culpabilidad en el desarrollo del síndrome de burnout, en los trabajadores administrativos, adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada?
- 3.1.2 ¿Cómo afecta el factor falta de realización personal a través de la motivación, sentido de logro y eficiencia en el desarrollo del síndrome de burnout, en los trabajadores administrativos, adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada?
- 3.1.3 ¿Cómo afecta el factor de agotamiento emocional a través de la sobrecarga de trabajo, cansancio y desánimo en el desarrollo del síndrome de burnout, en los trabajadores administrativos, adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., campus Ensenada?

#### 3.2 Instrumento de medición

Se aplicó un instrumento validado para todos los encuestados, el cual es el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Maslach y Jackson en 1981. Este cuestionario fue aplicado a 70 trabajadores administrativos, adscritos a Vicerrectoría, U.A.B.C., y el cual mide la frecuencia e intensidad del síndrome del Burnout. Consta de 22 ítems en total y en el se pueden diferenciar 3 subescalas que miden a su vez, los tres factores o dimensiones que conforman el síndrome:

Agotamiento Emocional (AE): Conformado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome, es decir, a mayor puntuación en esta subescala, mayor es el nivel de Burnout del sujeto encuestado.

Despersonalización (DP): Constituida por los ítems 5, 10, 11, 15, 22. También su puntuación guarda proporción directa con la intensidad del síndrome.

Realización Personal (RP): La conforma los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado del síndrome, es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado esta el sujeto.

La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúan la frecuencia con que el encuestado experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem. Se utiliza el sistema de puntuación de tipo Likert.

### **3.3 Validación del constructo.**

Se realizó el análisis factorial del instrumento con el propósito de validar los constructos del cuestionario. Los resultados se muestran a continuación y fueron obtenidos en el programa SPSS:

## ANALISIS FACTORIAL

**TABLA NO. 3.1**

		<b>Reactivos</b>	<b>Factores</b>	<b>Varianza explicada</b>	<b>Alpha de Cronbach Normal</b>	<b>Alpha de Cronbach Estandarizada</b>
E1	Cansancio emocional	p3, p1, p2, p14	1 Factor	59.156	0.753	0.765
	Reactivos eliminados	p8, p13, p20	2 Factor			

		<b>Reactivos</b>	<b>Factores</b>	<b>Varianza explicada</b>	<b>Alpha de Cronbach Normal</b>	<b>Alpha de Cronbach Estandarizada</b>
E2	Despersonalización	p22, p11, p15	1 Factor	45.638	0.344	0.396
	Reactivos eliminados	p5, p10	2 Factor			

		<b>Reactivos</b>	<b>Factores</b>	<b>Varianza explicada</b>	<b>Alpha de Cronbach Normal</b>	<b>Alpha de Cronbach Estandarizada</b>
E3	Baja realización personal	p4, p7, p12, p9	1 Factor	48.056	0.616	0.638
	Reactivos eliminados	p17, p18, p19, p21	2 Factor			

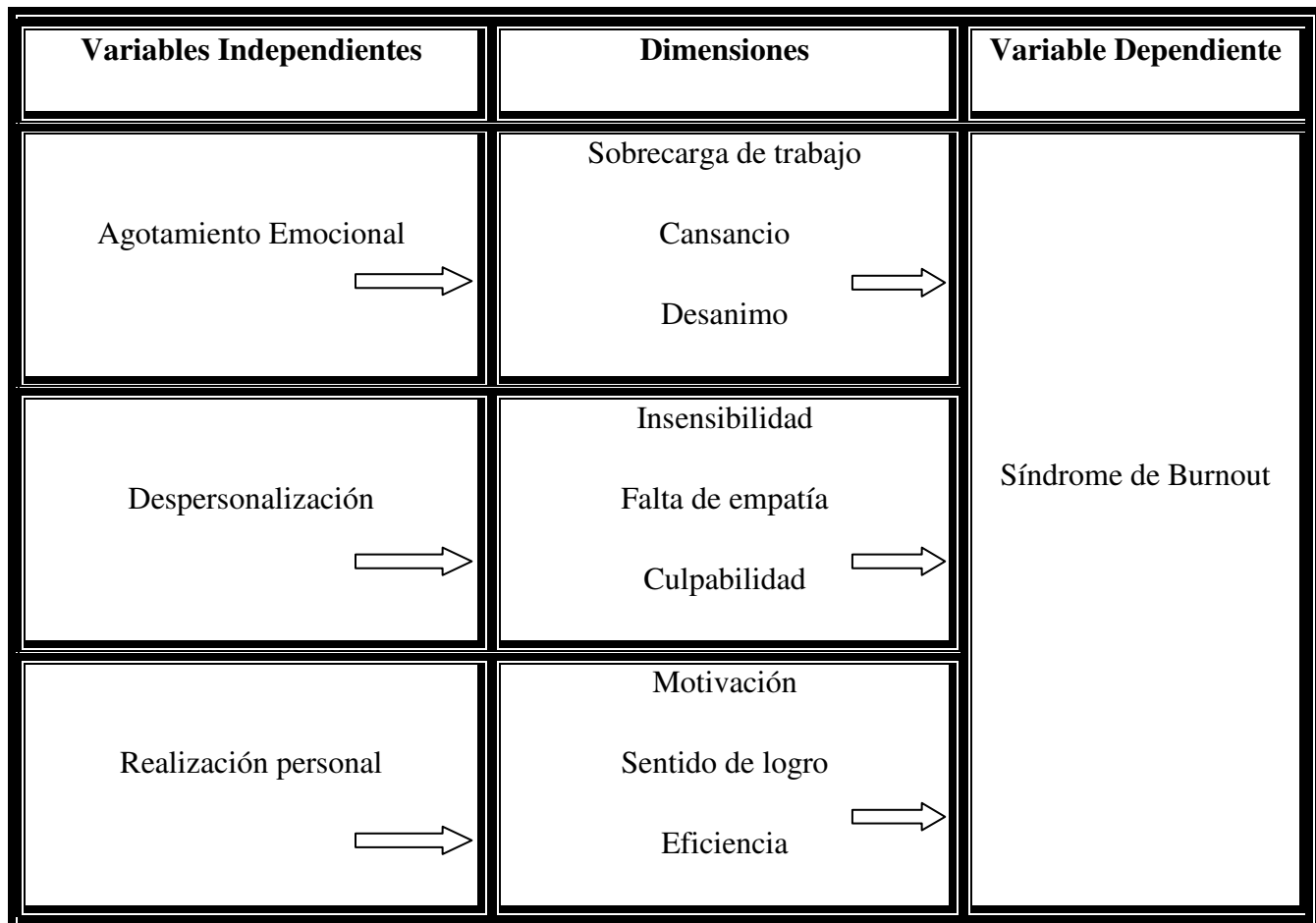
Fuente: investigación propia, Sistema SPSS

**Tabla 3.2 Cuadro de correspondencia de reactivos**  
**Instrumento de medición Maslach Burnout Inventory**

VARIABLE	REACTIVOS
Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

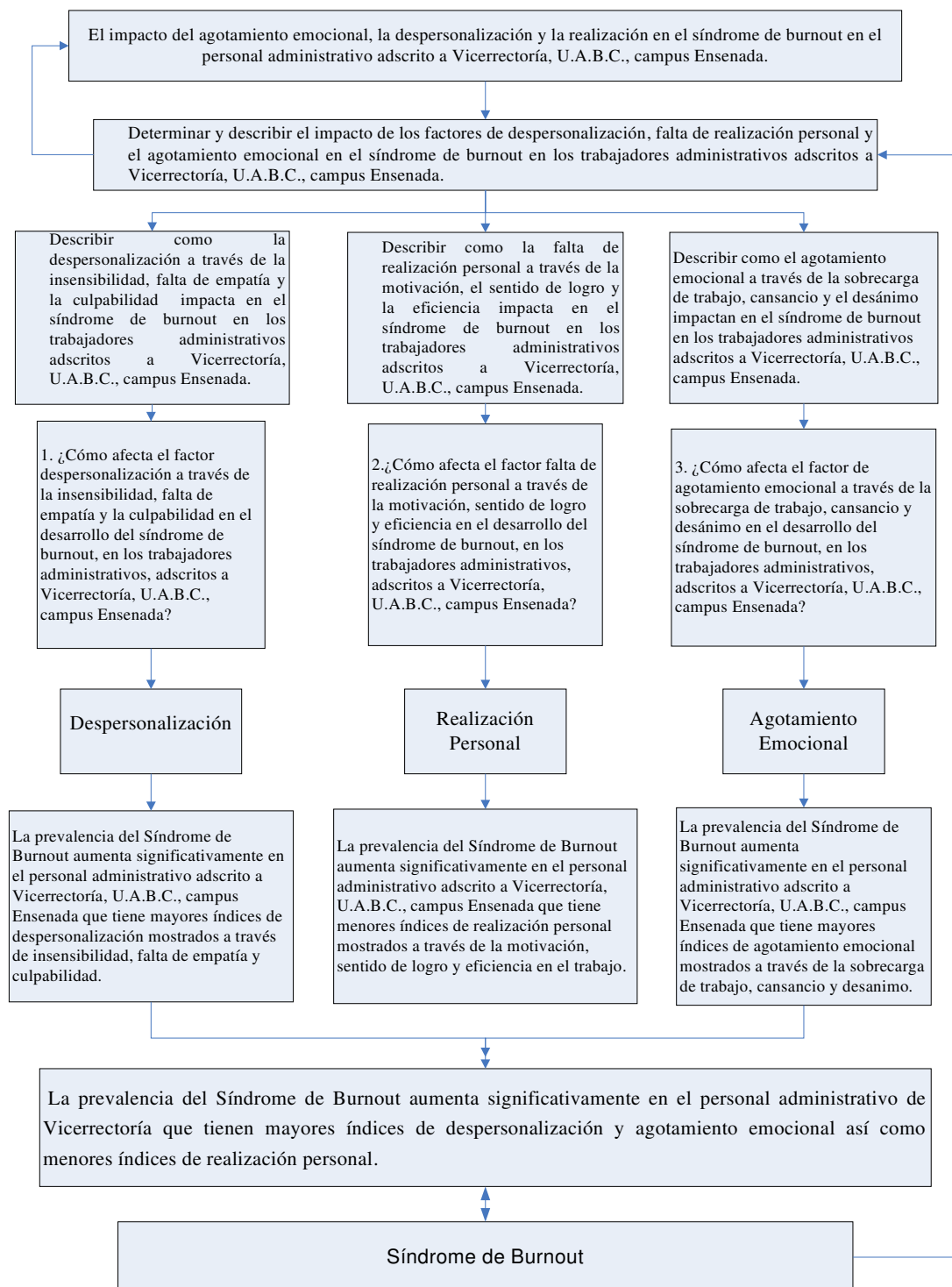
Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3.3 Diagrama de Variables**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3.4 Matriz de Congruencia**



## Capítulo 4

### 4.1 Análisis de resultados

En la tabla 4.1 podemos observar que para la pregunta sobre sentirse agotado emocionalmente en el trabajo, encontramos que 9 personas, o sea el 13.2% de la muestra, dijeron sentirse así por lo menos una vez a la semana, lo cual indica que existe la suficiente evidencia para demostrar que el agotamiento emocional en los trabajadores incide de manera importante en el desempeño de sus labores.

Este resultado puede indicarnos, del porque en algunas ocasiones las evaluaciones de desempeño aplicadas anualmente a los trabajadores administrativos, adscritos a Vicerrectoría, Campus Ensenada, no resultan satisfactorias de acuerdo a la calificación asignada por el jefe inmediato, dando como resultado que el trabajador no se haga acreedor al 100% de su bono de desempeño.

Tabla 4.1

Porcentaje de Cansancio Emocional:

#### Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

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

Fuente: investigación propia en programa SPSS

Igualmente, el 8.8% de los encuestados perciben que están trabajando demasiado todos los días, lo cual puede ser un indicio de que las cargas de trabajo, no son distribuidas de manera equitativa, o en su defecto, los trabajadores perciben que en algunos casos, trabajan a un mayor ritmo que los demás, sin que haya consecuencias hacia los que no ponen todo su empeño laboralmente hablando, tal como lo podemos ver en la tabla No. 4.2:

Tabla No. 4.2

**Creo que estoy trabajando demasiado**

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

Fuente: investigación propia en programa SPSS

En la tabla No. 4.3, podemos observar que un 10.3% siente permanentemente la despersonalización, al afirmar su dificultad para entender cómo se sienten sus compañeros, estudiantes o proveedores. Lo cual nos indica que dentro de nuestra cultura laboral, la empatía no es un sentimiento que prevalezca entre los trabajadores administrativos, adscritos a Vicerrectoría, Campus Ensenada, lo que trae como resultado que en muchas de las ocasiones se tenga la impresión de que no existe el compañerismo en el aspecto laboral, lo que puede generar una gran dificultad para trabajar en equipo en el desarrollo de ciertas actividades asignadas a los mismos.

Tabla 4.3  
Despersonalización

**Comprendo fácilmente como se sienten los compañeros, estudiantes y/o proveedores**

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

Fuente: investigación propia en programa SPSS

En la tabla No. 4.4 observamos la dimensión de despersonalización mas clara al observar que el 63.2% dice no preocuparse por lo que les ocurre a sus compañeros, estudiantes o proveedores. Lo que indica prácticamente la misma explicación que la tabla anterior.

Tabla 4.4

Despersonalización

**Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros, estudiantes y/o proveedores**

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

Fuente: investigación propia en programa SPSS

En la tabla No. 4.5 podemos observar que un 5.9% dice sentirse frustrado con su trabajo todos los días y solo el 69.1% dice no sentirse frustrado nunca. Más sin embargo, contrario a las cuatro anteriores tablas de resultados, esta tabla nos indica que a pesar de la nula empatía, interés y falta de comprensión que tiene el trabajador administrativo hacia sus demás compañeros, se siente cómodo y satisfecho con las labores que desempeña.

Esto se puede atribuir a diferentes factores, tales como la jornada semanal de lunes a viernes, los días de vacaciones a los cuales tienen derecho, el paquete de prestaciones al cual tienen acceso al momento de ser trabajador universitario, los incentivos económicos por asistencia y puntualidad así como por el desempeño de sus labores, etc.

Tabla 4.5

Realización Personal

**Me siento frustrado en mi trabajo**

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

Fuente: investigación propia en programa SPSS

CORRELACIONES DE PEARSON:

TABLA 4.6

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

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

En cuanto a las correlaciones de Pearson, se observa que son altamente significativas entre el burnout y las variables planteadas en el modelo de Maslach, por lo que una de las sugerencias de investigaciones futuras sería aplicar el instrumento a diferentes poblaciones y comparar los resultados con la finalidad de contrastar si las correlaciones son más significativas en algunas poblaciones que en otras, de no ser así, se podría concluir que el modelo de Maslach no aplica al fenómeno de burnout en el ámbito mexicano, por lo que se deberán de buscar otros modelos como el de Gil Monte para aplicarlos, o de ser posible, crear otros modelos que se ajusten más a las variables del contexto que rige en nuestro país, pues al parecer, las variables de Maslach no son aplicables al contexto mexicano.

#### 4.2 Contratación de hipótesis según las correlaciones de Pearson:

A continuación se muestra la contratación de las hipótesis con los valores obtenidos en las correlaciones de Pearson:

**TABLA NO. 4.7**  
**CONTRASTACION DE HIPOTESIS**

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

Fuente: investigación propia, Sistema SPSS

### 4.3 Conclusiones

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

Como antecedente, está la acumulación de extrusores propios del rol laboral, mal afrontados, tanto a nivel personal como institucional, y los rasgos de personalidad previa. Como consecuencias están los síntomas físicos, psicológicos y organizacionales. Los trabajadores de la salud “de ayuda” son los más vulnerables ya que la urgencia y la atención de los pacientes posterga la urgencia en la escucha, contención y apoyo de los equipos; en pocas palabras nos estamos enfermando mientras realizamos nuestra tarea curadora.

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

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

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

El impacto de la falta de respeto es más fuerte cuando el trabajador siente que no tiene autonomía a la hora de realizar su función. Este descubrimiento confirma la hipótesis de los muchos

investigadores respecto a la importancia de la autonomía, que funciona como una válvula de escape y aminora el estrés.

#### **4.4 Sugerencias para trabajos futuros.**

Una de las sugerencias de investigaciones futuras sería aplicar el instrumento a diferentes poblaciones y comparar los resultados con la finalidad de contrastar si las correlaciones son más significativas en algunas poblaciones que en otras.

#### **4.5 Aportación de este trabajo.**

Se concluye que el modelo de Maslach si es aplicable al ámbito mexicano al demostrar alta correlación cada una de las variables de su modelo.

## Referencias

Apiquian, A.; (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. Consultado el 13 de junio del 2008 en:

<http://www.anahuac.mx/psicologia/archivos/burnoutempresas.pdf>

Buendía, J. y Ramos, F. (2001) *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Pirámide

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

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

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.

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

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

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

Garcés de los Fayos Ruiz E.J. (2003) *"El Burnout"*. Asociación Colombiana para el desarrollo de las ciencias del comportamiento: Biblioteca Virtual, 18 de febrero.

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

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

Hätinen, Marja; (2004) *Burnout Patterns in Rehabilitation: Short-Term Changes in Job Conditions, Personal Resources, and Health*. *Journal of Occupational Health Psychology*, VOL 9 (3), 220-237.

Hombrados, M.I. (1997). *Estrés y Salud*. Promolibro: Valencia

House, J.R. (1981), *Work Stress and Social Support*, Addison-Wesley, Reading, MA.

Illera, D.; (2007). *Síndrome de burnout, aproximaciones teóricas. Resultados de algunos estudios en Popayan*. Consultado el 14 de junio del 2008 en:

<http://www.facultadsalud.unicauca.edu.co/fcs/2006/septiembre/BOURNOT.pdf>

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986) *Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Leiter, M.P. y Durup, J. (1994). *The discriminant validity of burnout and depression: a confirmatory factor analytic study*. *Anxiety, stress and coping*, 7, 297-308.

Leiter, M.P. (1988). *Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental health team*. *Group & organization studies*, 13, 111-128.

Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. *Journal of occupational behavior*, 9, 297- 308.

Manassero, M.; (2003) *"Estrés y burnout en la enseñanza"*. Palma: UIB

Manzano G., Ramos F. *Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 2000. 16 (2), 197-213.

Maslach, C.; (1976) *Burn-out*. *Human behavior*, 5 (9), 16-22.

Maslach, C.; (1982) *MBI. Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

Maslach, C.; (1982) *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NY: Prentice Hall

Maslach, C.; y Jackson, S.E. (1981), *The measurement of experienced burnout journal of occupational behaviour*, 2, 99-113

Maslach, C y Jackson, S.E.; (1982) *Burnout in health professions: A social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ: Erlbaum

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

Maslach, C. y Schaufeli, W.B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. En W.B. schaufeli, C.; Maslach, C. y T. Marek (eds), *professional burnout: recent developments in theory and research*. London: Taylor y Francis.

Maslach, C. y Leiter, M.P. (1997) *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.

Meier S. (1984) *Toward a theory of burnout*. En: McReynolds J (Comp) *Advances in psychology assessment*. San Francisco: Jossey-Bass; 4.

Mingote, JC (1998) Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. Formación médica continuada. (Versión electrónica) Vol. 5 (8), 493.

Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A., Miralles, T.; (1997). *La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso.* Consultado el 10 de julio del 2008 en:

[http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/validacion\\_cbb.pdf](http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/validacion_cbb.pdf)

Paine, W.S. (1982). Overview: Burnout stress síndromes and the 1980s. In W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: research theory and intervention perspectives* (11-29). Beverly Hills, CA: Sage.

Peiró, J.M. (2005). *El síndrome de burnout.* Ed. Pirámide. Madrid

Pérez Jáuregui M.I. (2001) El síndrome de burnout en los profesionales de la salud. *Psicología y pedagogía.* Publicación virtual de la facultad de psicología y pedagogía de la USAL. Año II No 5.

Pines, A y Kafry, D. (1978) *Doping with burnout.* Ponencia presentada en la convención anual de la American Psychology Association. Toronto.

Pines, A; Aronson, E y Kafry, D (1981). *Burnout: From tedium to personal growth.* En C. Cherniss (Ed.), *Staff Burnout: Job Stress in the human services.* Nueva York: The Free Press.

Pines, A. y Aronson, E. (1988) *CARRER BURNOUT: CAUSES AND CURES.* New York: The Free Press.

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

Ramos, F. (1999): *El Síndrome de Burnout.* Madrid: Klinik, S.L.

Savio, S.; (2007). *El síndrome del burn out: Un proceso de estrés laboral crónico.* Consultado el 16 de junio del 2008 en: [http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08\\_v1pp121\\_138.pdf](http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf)

Schwartzmann, L.; (2004). *Estrés laboral, Síndrome de desgaste (quemado, Depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo?* Consultado el 13 de julio del 2008 en:

<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/14/pagina%20174.PDF>

Silva, Vega y Pérez. Estudio del Síndrome de Desgaste Profesional Sanitarios de un Hospital General. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 5, 1999; 27: 310-320.

Tizón, J., (2003). *¿Profesionales «quemados», profesionales «desengañados» o profesionales con trastornos psicopatológicos?* Consultado el 12 de julio del 2008 en:

<http://www.agmedica.org/profesionalesquemados.pdf>

Warr, P.B. (1990). The measurement of well-being and others aspects of mental health. *Journal of occupational psychology*, 63, 193-210.

## Anexo 1

### CUESTIONARIO DE BURNOUT

Este cuestionario forma parte de una investigación realizada en la UABC sobre Agotamiento Emocional, mucho le agradeceremos llenarlo según se indica. Gracias por su tiempo!

Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

No. de hijos: \_\_\_\_\_ Nivel máximo de estudios: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el empleo: \_\_\_\_\_

Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_ Cuenta con plaza: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Departamento donde labora: \_\_\_\_\_

Salario (mensual): \$3,000 a \$6,000 ( ) \$6,000 a 10,000 ( ) \$10,000 a 15,000 ( ) \$15,000 o más ( )

**Elija la respuesta que más se adecue a su manera de sentir:**

PREGUNTA	0 = Nunca	1 = Pocas veces al año o menos	2 = Una vez al mes o menos	3 = Una vez a la semana	4 = Todos los días
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
Comprendo fácilmente como se sienten los compañeros, estudiantes y/o proveedores					
Creo que trato a algunos compañeros, estudiantes y/o proveedores como si fueran objetos impersonales					
Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo					
Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros, estudiantes y/o proveedores					
Me siento "quemado" por mi trabajo					
Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas					
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión					
Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente					
Me siento muy activo					
Me siento frustrado en mi trabajo					
Creo que estoy trabajando demasiado					
Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros, estudiantes y/o proveedores					
Trabajar directamente con personas me produce estrés					
Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros, estudiantes, y/o proveedores					
Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros, estudiantes y/o proveedores.					
He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión					
Me siento acabado					
En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma					
Siento que los compañeros, estudiantes y/o proveedores me culpan por alguno de sus problemas					