

II. METODOLOGÍA

1. Sujetos

El grupo de individuos participantes en nuestro estudio está conformado por 80 sujetos de los cuales 46 son mujeres (57.5%) y 34 son hombres (42.5%). Entre un rango de 23 y 64 años de edad con una media de 36.4, donde el 53.8% de los encuestados son menores de 35 y el otro 46% son mayores de 35 años.

En lo que concierne a el estado civil de la muestra un 31.3% de los sujetos entrevistados son solteros y 68.8% restante casados.

Este grupo de estudio labora en la Universidad de las Américas, Puebla; como administrativos en las áreas de Servicio Social (13.8% de la población entrevistada), Admisiones y Becas (36.3% de la población), Personal (13.8%), Servicios Médicos (12.5% de la población) y Biblioteca (23.8% de la población) estos grupos tenían como particularidad el contar con una relación directa y constante con personas.

Las categorías para agrupar a los sujetos a fin de realizar el tratamiento estadístico de los resultados fué determinado de la siguiente manera:

En función de la edad, se formaron dos categorías igual o menor a 35 años y la segunda categoría fue aquellos que tenían más de 35 años de edad.

El criterio para formar categorías en cuanto a la antigüedad en el puesto, fue en un primer bloque aquellos que tenían un periodo igual o menor a cinco

años y en el segundo grupo aquellos que tienen más de este tiempo en su puesto.

En cuanto al estado civil se agruparon en dos categorías: la primera fueron solteros, categoría en la cual se agruparon a los separados y viudos, por otro lado evaluaron a los casados.

1 Instrumento

El instrumento de medida utilizado fue el de inventario Maslach Burnout Inventory (M.B.I) elaborado por C. Maslach y S.E, Jackson en 1981. Su adaptación al español fue por N. Seisdedes en Madrid, cuya finalidad es la evaluación de tres variables del síndrome de estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal su aplicación puede ser individual y colectiva a adultos con un tiempo variable entre 10 a 15 minutos.

El cuestionario tiene una estructura tridimensional, conteniendo 22 enunciados (ítems) en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes, tipo likert para medir las variables del sujeto “quemado”, con siete niveles que van desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días) las cuales son las que se detallan a continuación:

Cansancio emocional (CE) sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento: 1 “Me siento emocionalmente agotado por mí trabajo”. La escala de cansancio

emocional cuenta con 9 reactivos que son 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. su puntuación máxima es de 54.

Despersonalización (DP) los elementos de esta escala describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Aunque son medidas separadas, están relacionadas y se presentan como aspectos del síndrome. Contando con cinco reactivos 5, 10, 11, 15 y 22, con una puntuación máxima de 30.

Realización personal (RP) esta escala contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. En contraste con las otras escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome; pero es independiente de ellas y sus elementos no tienen peso negativo en ellas. La variable puede ser considerada como lo opuesto al cansancio emocional a la despersonalización. Esta cuenta con ocho reactivos 4, 7,9,12,17,18, 19 y 21, con una puntuación máxima de 48.

Se considera que las puntuaciones son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero define el síndrome.

Mientras que la subescala de agotamiento emocional y de despersonalización las puntuaciones altas corresponden a un nivel alto de Síndrome de Burnout, y la subescala de realización personal en el trabajo, puntuaciones bajas corresponden a un nivel alto de Síndrome de Burnout, además la subescala de realización personal es independiente de las otras dos subescalas, de forma que sus componentes caen negativamente en ellos. Por ello no se puede asumir que la realización personal en el trabajo sea un

constructo opuesto a agotamiento personal y despersonalización (Maslach 1986).

La validez del MBI, según Maslach citado por Franco (1997), fue demostrada utilizando varios métodos. Primero: las calificaciones individuales del MBI fueron correlacionadas con calificaciones conductuales realizadas independientemente por una persona que conocía bien al sujeto que contestó el MBI como por ejemplo al esposo(a) o un compañero de trabajo. Segundo: las puntuaciones del MBI se correlacionaron con ciertas características del trabajo que se creía contribuían a experimentar Síndrome de Burnout y tercero: las calificaciones del MBI se correlacionaron con ciertas hipótesis relacionadas al Síndrome de Burnout.

En cuanto a la primera forma de validación, Maslach aplicó el instrumento a 40 trabajadores en el área de salud mental; sus colegas deberían evaluar de manera anónima la conducta de trabajo de la persona que contestó el instrumento. Aquellos que fueron descritos como emocionalmente exhaustos como resultado de su trabajo, calificaron más alto en la subescala de AE y D (con una significancia mayor a $p < 0.05$). Así mismo la gente evaluada como físicamente agotada, calificó más alto en la misma subescala (con una significancia estadística mayor a $p < 0.05$); además se comprobó la frecuencia acerca de los pacientes. La ejecución personal no estuvo correlacionada significativamente con la evaluación de compañeros de trabajo acerca de la satisfacción laboral.

La segunda forma de validar el MBI de Maslach se comprobó la hipótesis de que entre mayor número de pacientes atendidos, mayor será el nivel de Síndrome de Burnout. Esto se encontró en una muestra de 845

trabajadores, las calificaciones de AE y D fueron más altas y las RP más bajas en aquellos individuos que atienden más pacientes. En un estudio con 43 médicos de California se observó como resultado que quienes pasaban la mayor parte del tiempo con sus pacientes tuvieron calificaciones altas en cuanto a AE. Dichas puntuaciones eran menores en los médicos que pasaban un poco de tiempo de sus horas de trabajo dando clases o en asuntos administrativos (Gil- Monte y Peiró, 1997).

Gil-Monte y Peiró (1997), plantean que Maslach en una muestra de 11,000 sujetos de diferentes profesiones (policías, enfermeras, médicos, maestros, etc.), las tres subescalas de MBI alcanzaron buenos valores de consistencia interna Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.90$ para agotamiento emocional, $\alpha = 0.79$ para despersonalización, $\alpha = 0.71$ para la realización personal en el trabajo);

2 Procedimiento

La investigación se llevó a cabo en la Universidad de las Américas Puebla en los meses de enero a marzo del 2005.

Se contactó a los directores de cada área, con la finalidad de presentarles el proyecto de investigación y solicitar la oportunidad de la aplicación de la prueba. Se les comentó que se trataba de un estudio de carácter exploratorio, con el objetivo de conocer si los empleados administrativos seleccionados para el estudio podrían ser tendientes a padecer Síndrome de Burnout.

Los directores de cada área seleccionada permitieron el acceso a las direcciones a su cargo para la distribución de las escalas de medición en forma

impresa. Las escalas de medición en algunos de los casos se entregaron al director del área para que se distribuyeran entre empleados a su cargo, en la mayoría de los casos la prueba fue aplicada a cada empleado administrativo a quienes se mencionaba del anonimato de la prueba donde se pretendía recoger cuales son sus sentimientos con respecto a su labor profesional y su ambiente de trabajo. No se les habló del objetivo directo de este estudio, el de la medición y análisis del cansancio profesional tal y como Maslach y Jackson, para no sensibilizar a los encuestados en el tema; la escala de medición fue aplicada directamente por el autor del trabajo a los participantes para ir resolviendo aquellas dudas que pudieran aparecer.

Una vez recolectados los inventarios se procesaron estadísticamente, para esto se procedió a capturar los datos para interpretar los datos generales y vaciarlos en un programa estadístico SPSS versión 10.0

Posteriormente se formaron campos a fin de conocer si existe una diferencia significativa entre diferentes variables sociodemográficas: edad, género, estado civil, antigüedad en el puesto de trabajo y el Síndrome de Burnout.

Para crear los grupos fue necesario etiquetar los resultados y asignar valores para poder correr el programa y hacer las comparaciones mediante la técnica estadística t de Student de grupos pareados.

Una vez procesada la información se interpretaron los percentiles obtenidos y se realizó un análisis cualitativo y se elaboraron las discusiones y conclusiones.