



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES**

CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS

**MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS
ÁREA SALUD OCUPACIONAL**

***"PREVALENCIA DE BURNOUT EN TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE NIVEL DIRECTIVO QUE
LABORAN EN LA CIUDAD CAPITAL DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES".***

**NOMBRE DEL SUSTENTANTE:
LSP. ANA MARÍA PÉREZ LUÉVANO**

**GRADO A OBTENER:
MAESTRIA EN CIENCIAS BIOMEDICAS
ÁREA SALUD OCUPACIONAL**

**COMITÉ TUTORAL:
ASESOR: MSP. RAÚL ARIAS ULLOA.
CO-ASESOR: DSO. JOSE GERARDO ALEJO LOZADA.**

Aguascalientes, Ags., Noviembre del 2008.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

C. ANA MARÍA PÉREZ LUEVANO
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS
AREA SALUD OCUPACIONAL
PRESENTE

Por medio de la presente se le informa que una vez que su trabajo de tesis titulado:

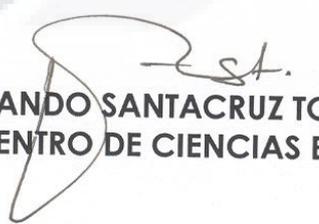
"PREVALENCIA DE BURNOUT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL NIVEL DIRECTIVO QUE LABORAN EN LA CIUDAD CAPITAL, DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES"

Ha sido revisado y aprobado por su tutor y consejo académico, se autoriza continuar con los trámites de titulación para obtener el grado de Maestría en Ciencias Biomédicas.

Sin otro particular por el momento me despido enviando a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags. 28 de Noviembre 2008.


DR. ARMANDO SANTACRUZ TORRES
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS

ccp. C.P. Ma. Esther Rangel Jiménez/ Jefe de Departamento de Control Escolar
ccp. MSP. Raúl Arias Ulloa / Tutor de trabajo de tesis.
ccp. Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

DR. ARMANDO SANTACRUZ TORRES
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS
PRESENTE

Por medio de la presente le comunico que ha sido evaluado el trabajo de tesis titulado:

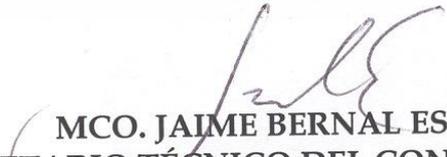
"PREVALENCIA DE BURNOUT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE NIVEL DIRECTIVO QUE LABORAN EN LA CIUDAD CAPITAL, DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES."

Que presenta la pasante Ana María Pérez Luévano para obtener el grado de Maestría en Ciencias Biomédicas Area Salud Ocupacional, se informa que el trabajo cumple con los requisitos solicitados por lo que por parte del consejo académico no existe inconveniente para continuar con los trámites de titulación.

Sin otro particular por el momento me despido enviando a usted un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags. 27 de Noviembre 2008.


MCO. JAIME BERNAL ESCALANTE
SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO ACADÉMICO
DE LA MAESTRÍA EN CIENCIAS BIOMÉDICAS

ccp. Ana María Pérez Luévano/ Pasante de la Maestría en Ciencias Biomédicas
ccp. MSP. Raúl Arias Ulloa/ Tutor de Trabajo de Tesis
ccp. Archivo.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES
CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS
Unidad Médico Didáctica

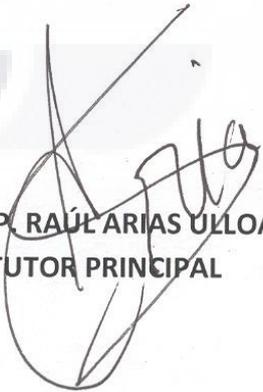
DR. ARMANDO SANTACRUZ TORRES
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS BIOMÉDICAS
PRESENTE

Con fundamento en el artículo 105-G, Fracción VII del Reglamento General de Docencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, el que firma al calce, Tutor del trabajo de Tesis denominado ***"PREVALENCIA DE BURNOUT EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE NIVEL DIRECTIVO QUE LABORAN EN LA CIUDAD CAPITAL, DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES"***, desarrollado por la C. Ana María Pérez Luévano, doy por aprobado el documento para que sea presentado y defendido en el examen de grado por la aspirante al título de Maestría en Ciencias Biomédicas, Área Salud Ocupacional.

Sin otro particular, reitero a usted la seguridad de mi consideración distinguida.

Aguascalientes, Ags., 24 de noviembre de 2008.

ATENTAMENTE
"SE LUMEN PROFERRE"


M.S.P. RAÚL ARIAS ULLOA
TUTOR PRINCIPAL

Ccp.- M.C.O. Ma. Elizabeth Casillas Casillas. Secretario de Investigación y Posgrado del Centro de Ciencias Biomédicas. Presente.

Ccp.- Ana María Pérez Luévano. Presente.

Ccp.- Archivo.

AGRADECIMIENTOS

A **Dios** por fortalecerme día a día para el logro de mis objetivos y metas.

A mis **asesores** por todo su apoyo, conocimiento y el tiempo brindado durante el desarrollo del proyecto; por las ideas y consejos que sólo pueden surgir de la experiencia de tantos años de investigación y trabajo.

A mi **familia** por confiar y creer en mí, al mostrarme su apoyo y entusiasmo.

A mis **amigos y maestros** por ser parte de este logro.

RESUMEN

El síndrome de Burnout, se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y pérdida del sentimiento de realización personal. Son frecuentes en profesiones asistenciales y de contacto interpersonal y en su génesis intervienen, entre otros factores, los de índole laboral.

Por tal motivo en el presente trabajo, se determina su prevalencia en una población de trabajadores administrativos de nivel directivo que laboran en la ciudad capital del Gobierno del Estado de Aguascalientes.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
III. JUSTIFICACIÓN.....	17
IV. MARCO TEÓRICO.....	21
V. OBJETIVOS.....	37
VI. DISEÑO METODOLÓGICO.....	38
VII. RESULTADOS.....	46
VIII. DISCUSIÓN.....	56
IX. CONCLUSIONES.....	59
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
XI ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Nº DE TABLA	TITULO DE LA TABLA	PAGINA
TABLA Nº 1	Escolaridad	48
TABLA Nº 2	Satisfacción laboral	49
TABLA Nº 3	Satisfacción del jefe inmediato	49
TABLA Nº 4	Agotamiento emocional	50
TABLA Nº 5	Despersonalización	51
TABLA Nº 6	Realización personal	52
TABLA Nº 7	Género (Agotamiento emocional)	53
TABLA Nº 8	Género (Despersonalización)	54
TABLA Nº 9	Género (Realización personal)	55

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo define al trabajo como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad y a través de éste, se provee de los medios de sustento necesarios para los individuos. Un trabajo digno es la forma para la auto expresión más importante del individuo, a través del cual puede manifestar su creatividad. El individuo debe encontrar en su desempeño la posibilidad de desarrollar su personalidad; la tarea que realiza debe ser de acuerdo a la vocación, las aptitudes, las necesidades o intereses, de lo contrario el trabajo se convierte en algo desagradable, que repercute de manera directa en la salud física y mental. La mayoría de las personas requieren ambientes propicios, enriquecedores y facilitadores para desarrollar y ejercer sus capacidades. Un enfoque individualizado de las necesidades y las capacidades de los trabajadores, parte esencial de la salud, la seguridad y de la igualdad en el lugar de trabajo; aumenta el conjunto de trabajadores calificados y permite aprovechar al máximo sus destrezas y aptitudes¹.

De cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos y posiblemente mayores, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.

Es por ello que el puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo, comprender algún ámbito en la toma de decisiones que pueda considerar personalmente suyo; además, debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo, de la misma manera debe establecer una relación entre lo que hace o produce y sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable².

En los tres últimos siglos se han registrado notables cambios en las ideas que hay sobre el trabajo. Antes del siglo XVIII, el trabajo era una variedad de actividades con nombres diversos; estas actividades estaban destinadas en su mayor parte a satisfacer las necesidades.

En los siglos XVII y XVIII se opera una transformación de la idea del trabajo, que ya no es sólo un deber que responde a exigencias religiosas, morales o incluso económicas; en poco tiempo, el trabajo deja de ser algo despreciado y emerge como una potencia llena de

valor; el trabajo invade el pensamiento económico del siglo XVIII y llega a ser uno de los fundamentos principales de la sociedad³.

Hoy en día, el desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento en la productividad y la estabilidad social no solo dependen de los diferentes medios de producción existentes; sino también del nivel de salud y bienestar de los trabajadores y de sus familias, ello conlleva a un cambio en la mentalidad de los empresarios y directivos de las diferentes organizaciones públicas y privadas, preocupándose cada vez más por adecuar el trabajo al trabajador y disminuir o eliminar la exposición a los diferentes agentes tanto físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales que pueden influir de forma negativa en la salud del individuo su familia y la sociedad.

Las medidas encaminadas a promover la seguridad e higiene en el trabajo, no sólo deben enfocarse al reconocimiento, evaluación y control de los agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos sino también a aquellos de carácter psicosocial, considerándose cada vez más frecuente la aparición de nuevas amenazas para la salud mental y posibles riesgos de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares.

En la última década se han realizado numerosas investigaciones, obteniendo nuevos conceptos y delimitando enfermedades o síndromes psicosociales, afectando con ello la calidad de vida laboral y el estado de salud físico y mental, generando baja productividad, ausentismos e incapacidades.

Uno de tantos síndromes, es el síndrome de Burnout, descrito por Freudenberg en el año de 1974, lo define como el resultado de desgastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables⁴.

Posteriormente; la psicóloga estadounidense Cristina Maslach es la primera en utilizar el término de Burnout de manera pública al observar la presencia de los siguientes síntomas: *agotamiento emocional, despersonalización y menor realización personal*, además de la dificultad para concentrarse, irritabilidad y negativismo, así como una importante disminución del rendimiento laboral durante un periodo de varios meses⁵.

Este síndrome se ha estudiado en mayor medida en aquellas profesiones que prestan un servicio, como son los médicos, enfermeras, policías, maestros etc., los cuales están sometidos a estrés debido al trato directo con el público en forma continua.

En la Universidad de Cádiz, se realizó una investigación sobre el síndrome de Burnout entre los docentes de la zona educativa de la Bahía de Cádiz, donde investigaciones afines parecen indicar que la docencia lleva a unos factores serios de riesgo laboral; es decir, ausencia de bienestar físico, psíquico y social, esta investigación se centró en la búsqueda del grado de salud laboral del profesor a través del estudio de su nivel de Burnout y depresión e intenta vislumbrar si influyen las variables socio-personales, arrojando la siguiente información: dentro de los estratos progresivos se encontró

que el 29.4% de la población se encuentra dentro de los sanos, el 29.64% fronterizos y el 41.02% padece de Burnout. Se asocia el nivel de Burnout en sujetos varones en edades comprendidas entre los 31 y 50 años y mujeres de 51 años o más. Del mismo modo los sujetos más propensos a “quemarse” son los que trabajan en centros conflictivos, tienen un intervalo de edad que oscila entre los 31 y 50 años, el estado civil que presenta mayor riesgo es el de viudo, seguido de separados o divorciados⁶.

De la misma manera se realizó una investigación al personal de Carabineros de Chile, mediante un estudio cuantitativo para verificar la presencia del síndrome de Burnout y su relación con estrategias de afrontamiento al estrés, efectuada a 115 Carabineros de ambos sexos, de determinadas unidades especializadas de Carabineros de Chile, a quienes se les aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Evaluación de Técnicas de Afrontamiento. Se constató que un alto porcentaje (48.7%) del personal que labora en tales unidades policiales que se preocupan de problemáticas humanas de complejidad e impacto (maltrato y abuso de menores, muertes por accidentes de tránsito y delitos de magnitud), muestran altos indicadores del síndrome. Se encontró también que las personas casadas mostraban significativamente más aumentada la estrategia “disminución del logro personal” respecto de las solteras y que las mujeres utilizaban significativamente más la estrategia de afrontamiento “Religión” respecto de los hombres. Por último, se constató que las estrategias “Centrarse en las emociones”, “Desconexión mental” y “Búsqueda de apoyo social emocional” predicen significativamente el “Agotamiento emocional” del síndrome

de Burnout, tal como "Negación", "Desconexión mental" y "Desconexión"⁷.

En la Ciudad de México se realizó una investigación titulada Burnout y su relación con variables de personalidad y ambiente laboral en trabajadores mexicanos (estudio de corte transversal, descriptivo observacional), a 314 trabajadores de los Servicios de Salud Pública en el Distrito Federal (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, intendencia, administrativos, odontólogos, químicos y psicólogos); se plantearon varios objetivos entre los cuales estaba el de identificar el nivel de Burnout en un grupo de trabajadores del Distrito Federal y determinar la relación entre el Burnout y variables de personalidad. Obteniendo los siguientes resultados: el 28.3% fueron hombres, el 70.4% mujeres y el 1.3% no contestó, la mayoría casados y con hijos. El promedio de edad fue 42 años, de nivel académico el 19% eran médicos, el 26.5 enfermeras, y el 23.2% administrativos. La frecuencia de síndrome de Burnout encontrada fue de 18.1% con un 16.6% de población en un alto riesgo de padecerlo. El personal administrativo tuvo mayor riesgo de presentar el síndrome. Se obtuvo la siguiente conclusión, las personas autoeficaces y con un locus de control interno no presentan Burnout mientras que las que tienen un control emocional bajo son los trabajadores más propensos a desarrollarlo. Tanto la presencia de supervisión controlante como la estabilidad laboral se relacionan con la posibilidad de desarrollar Burnout; en esta investigación llama la atención observar, que los trabajadores administrativos tienen mayor probabilidad de tener el síndrome, quizás porque es un personal que durante el desempeño

laboral recibe poca capacitación además de realizar, en lo general, actividades rutinarias⁸.

En el Estado de San Luis Potosí, se realizó una investigación al personal Administrativo de una dependencia gubernamental; cuyo propósito fue el medir el nivel de afectación del síndrome de Burnout y su relación con algunas variables causales. La investigación se realizó a un total de 60 trabajadores administrativos, se les administró el cuestionario breve de Burnout estandarizado al español (CBB). Se utilizó estadística descriptiva de acuerdo al nivel de medición de las variables, los resultados fueron analizados estadísticamente a través de la asociación de variables mediante la prueba Chi cuadrada y r de Pearson con un nivel de significancia de 0.05. La afectación por el síndrome de Burnout presentó niveles altos; estando asociada con la edad >30 años, el sexo mujeres, los casados, el bajo salario, la depresión grave, las labores del hogar, la insatisfacción laboral entre otros. Igualmente destacaron los siguientes factores causantes; altas demandas de los jefes, la presión en la urgencia de las actividades administrativas, las condiciones físicas (espacios reducidos, mobiliario incomodo, incorrecta ventilación), el bajo sueldo, las malas condiciones interpersonales y la falta de gratificación en el trabajo, entre otros.

De lo anterior mencionado, se deduce que los datos obtenidos dan una clara evidencia de la similitud en el grado de afectación en las áreas de cansancio emocional, despersonalización y ausencia de realización personal. Derivado de lo anterior se llegó a la conclusión

que en términos generales, el personal administrativo estudiado presenta el síndrome⁹.

Pocas son las investigaciones realizadas en otras profesiones, derivado de lo anterior nace el interés de realizar un estudio en los servidores públicos de nivel directivo administrativo, en el Gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes, puesto que están continuamente sometidos a la toma de decisiones y al trato directo con los servidores públicos. El presente estudio se llevará a cabo para determinar si el ambiente psicosocial es determinante para la aparición del síndrome de Burnout, particularmente en este sector de la población.

En el estudio se examinaron algunas variables sociodemográficas y de satisfacción laboral. Para determinar la prevalencia del Burnout se empleó el siguiente instrumento de medición MBI (Maslach Burnout Inventory), se aplicó de forma censal tanto en organismos centralizados como en descentralizados del Gobierno Estatal que laboran en la ciudad de Aguascalientes.

Al conocer la prevalencia del síndrome de Burnout y de acuerdo a los resultados, se exponen algunas medidas de prevención y corrección necesarias para su eliminación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El concepto del Burnout surge en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta con Freudenberguer¹⁰, éste explica el deterioro en la atención de las organizaciones de servicios de voluntariado, sanitaristas, de servicios sociales y educativos de las Free Clinic que habían proliferado en los Estados Unidos de Norte América a partir de los años 60¹¹. Más tarde lo define como el resultado de desgastarse por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables¹². El síndrome de quemarse es pues una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional así como el encontrarse emocionalmente agotado.

El síndrome de Burnout se constituye como una manifestación orgánica y conductual del individuo como respuesta a la exposición prolongada o crónica de factores emocionales e interpersonales tensionantes, asociados al desempeño del trabajo.

La causa de este síndrome son los factores viciados de la organización misma; por ejemplo, la sobrecarga de trabajo, injusticia, falta de reconocimiento por el trabajo desempeñado, conflicto con los valores y pérdida de la cordialidad en el ambiente laboral sobre lo que realiza.

El trabajador se siente descontento consigo mismo e insatisfecho con sus resultados laborales, aunado a los problemas de tipo personal y familiar, lo anterior lo lleva a tener estados emotivos cambiantes, se siente fatigado en forma mental, afectando la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas que trabaja, a tal grado de sentir que ya no puede dar más de sí mismo a nivel efectivo. Otros síntomas son la dificultad para concentrarse, irritabilidad y negativismo, así como una importante disminución del rendimiento laboral durante un período de varios meses.

Lo anterior constituye el proceso de aparición de estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de acciones, toma de decisiones y controles de operación; en el entorno social se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social, de arraigo al empleo o inestabilidad laboral, etc.

El síndrome de Burnout o desgaste profesional, no es un problema que se produzca exclusivamente en los ámbitos de Estados Unidos y de la lengua inglesa como en el Reino Unido y Canadá¹³, sino que es un problema geográfica o culturalmente más amplio, que se extiende a otros países con lenguas diferentes de forma que puede hablarse de un problema transcultural¹⁴.

El Burnout es considerado un problema a nivel internacional, nacional y estatal; el grupo de personas que se encontraría bajo riesgo de sufrir este síndrome y dentro del rubro de mandos medios es el personal administrativo de las dependencias de gobierno del estado de Aguascalientes.

La atención de las investigaciones se ha centrado en las víctimas individuales, es decir, las profesiones de psiquiatría, psicoterapeutas, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería; asimismo, entrarían en este grupo los servidores públicos, los cuales responden a una serie de presiones emocionales en forma muy diversa dentro del mismo contexto organizacional, desde la estructura, responsabilidad, políticas, objetivos, financiamientos, etc. y en general al esquema de una "burocracia profesionalizada", sujetándose a lineamientos o normas rígidas que inducen a problemas de libertad de acción y condicionan sus respuestas.

Como tal, ha sido objeto de una atención especial en las profesiones relacionadas con la prestación de servicios en donde la relación entre el trabajador y el público constituye el eje central del trabajo y la prestación del servicio, la atención y el trato pueden ser experiencias altamente emocionales.

Las profesiones que están sometidas durante un largo periodo de tiempo conducen al agotamiento y desgaste, haciendo que el organismo pierda su capacidad para afrontarlas, la incidencia de los estresores es cada vez más fuerte en trabajadores que realizan tareas administrativas.

El personal de mandos medios de nivel directivo, se ve sometido a la continua toma de decisiones, el trato al público y la relación constante con los compañeros de trabajo y por consiguiente se ve expuesto a padecer Burnout.

Los hombres han presentado niveles elevados más que las mujeres, la mayoría de los estudios indican que los trabajadores casados tienen niveles más bajos que los solteros. El síndrome de Burnout no debe identificarse como estrés psicológico sino que se debe a fuentes de estrés crónico, generando incapacidades por enfermedad general y/o profesional, accidentes de trabajo, ausentismo laboral, desinterés y falta de motivación, éstos aparecen en las relaciones sociales entre profesionales y los usuarios¹⁵.

Además, implica altos costos para la organización, la productividad y el rendimiento, bajas, ausentismo y abandono de la profesión, existen de igual manera costos individuales como lo es la alteración física y psicológica entre los que podemos destacar la fatiga, enfermedades psicosomáticas, problemas cardiovasculares, depresión, irritabilidad, aumento del consumo de alcohol y otras drogas. El síndrome de Burnout incide especialmente en la propia familia del personal y entorno familiar, donde el cinismo y el desprecio son proyectados en la familia y los amigos.

El estrés provoca en el individuo respuestas fisiológicas, afectivas y conductuales, que si se mantienen en el tiempo, terminan alternando su adaptación, adquiriendo el signo de enfermedad; por tanto, el síndrome de Burnout es una respuesta a un estrés laboral crónico que termina generando sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el trabajo en sí.

Si esto permanece en el tiempo generará una serie de consecuencias ya no sólo para el profesional, sino para la organización donde desarrolla su trabajo o sus propios compañeros.

En Aguascalientes se desconoce la prevalencia en trabajadores administrativos de nivel directivo; es decir, no existen estudios de investigación en la materia, porque no hay interés para el desarrollo y apoyo de los mismos, existe desconocimiento del síndrome del Burnout en la población, no se cuenta con personal capacitado para hacer este tipo de estudios, existe poca difusión y la falta de instrumentos que validan estas investigaciones así como su adaptación al sujeto de estudio.

La realidad que está viviendo la ciudad de Aguascalientes, en materia de estrés ha dado pie a la realización de este tipo de investigaciones, la falta de motivación laboral, la falta de reconocimiento, la no inversión en este tipo estudios así como la falta de sensibilización ante este tipo de problemas.

Para afrontar el síndrome de Burnout es necesario fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, son importantes las relaciones interpersonales y la mejora del soporte social entre compañeros y superiores.

Considerando que la tarea de mejorar las condiciones de trabajo de nuestro entorno laboral debe ser compartida y considerando los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores que pueden afectar su salud, entre ellos el estrés de origen laboral del que poco se ha investigado; el presente trabajo permitirá conocer la prevalencia del Burnout en trabajadores administrativos de nivel directivo del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes.

Se han realizado diversos estudios en la materia para conocer la prevalencia de este síndrome en otros países como lo es: España, Argentina, Reino Unido, México entre otros, cuyo estilo de vida económica, política y laboral es diferente a la del estado de Aguascalientes.

La realización del presente trabajo está motivado por el hecho de que no existen en Aguascalientes trabajos de investigación que refieran este problema en los servidores públicos (trabajadores administrativos con nivel directivo) del gobierno estado y se desconocen las medidas de control para prevenir enfermedades de tipo laboral en este puesto.

El estudio permitirá conocer el nivel de salud que guardan los servidores públicos en materia de agentes psicosociales, cimentando las bases para el desarrollo de programas de intervención en estrés laboral, integrando tres niveles: intervención sobre los estresores laborales, intervención sobre el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás y sobre las consecuencias del estrés, dando como resultado personas sanas (física y mental) cuya responsabilidad como individuos sea el brindar un servicio con calidad y calidez a la ciudadanía.

El proyecto será punta de lanza para nuevas investigaciones en torno a esta problemática, generando así mayores conocimientos en el área médica y fundamentando la toma de decisiones en los directivos de las diferentes dependencias de Gobierno del Estado, en acciones que impliquen la mejoría no sólo en la salud del trabajador sino también a nivel familiar y social.

Los beneficios que trae el estudiar esta problemática, particularmente en los trabajadores administrativos de mandos medios, es el conocer y aplicar las medidas necesarias para evitar la prevalencia del síndrome de Burnout, las acciones a desarrollarse serían el brindar un apoyo social, sobre todo el prestado por los compañeros de trabajo (este parece ser eficaz para reducir el riesgo de Burnout), dar al personal la oportunidad de proponer actividades nuevas y creativas (pausas durante la jornada laboral y a nivel organizativo el establecimiento de metas claras y coherentes), el fomento de la autonomía del personal y de su participación en la adopción de decisiones, el compartir responsabilidades y el establecimiento de mecanismos y adiestramiento formales del personal para la resolución de problemas y conflictos a nivel grupal y organizacional.

2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿Cuál es la ocurrencia y distribución del síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de nivel directivo que laboran en la ciudad capital del gobierno del estado de Aguascalientes?.



III. JUSTIFICACIÓN

El trabajo es algo propio y exclusivo del hombre, es también un esfuerzo cultural que va desarrollándose en formas de saber hacer, es decir la técnica y el esfuerzo; el ser humano puede mejorar o comprometerse en las actividades que desarrolla; puede hacerse mejor persona en la medida que se encuentre más plenamente con la realidad de las cosas y de si mismo, en este sentido el trabajo es más humano en la medida en que se realiza más libremente y cualquier cosa que signifique pérdida de libertad (sometimiento a las cosas, máquinas, etc.) es deshumanizante; además, el trabajo es una vía de apropiación del mundo para el hombre que trabaja. Así pues, sólo se humaniza el trabajo haciéndolo productivo, personal y socialmente eficaz¹⁶.

La feroz competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que dañan la salud de los individuos.

Además de las fuertes presiones a que se ven expuestos muchos profesionales cuyas caras más visibles son el empeoramiento de las condiciones laborales, el aumento de las exigencias por parte de las instituciones y la falta de expectativas de solución se manifiestan a través de vivencias de vacío existencial y estrés prolongado que van minando las defensas y debilitando las técnicas de respuesta¹⁷.

Hoy en día el factor estrés cada vez más está incidiendo en las diferentes actividades realizadas por el individuo, la adaptación que tiene a las circunstancias adversas del ambiente laboral puede generar trastornos psicológicos y orgánicos como el síndrome del agotamiento profesional "Burnout".

La Dra. Dunia de Martini Romero, explicó que el estrés es una respuesta orgánica, en la que el cuerpo tiene cambios fisiológicos; libera adrenalina, produce mayor volumen sanguíneo, incrementa la glucosa, modifica la presión arterial, acelera el ritmo cardíaco, retrae los músculos, libera ácidos gástricos y si persiste de manera crónica en el organismo, deriva en enfermedades como hipertensión y diabetes. Otro factor determinante para estresarse son las instalaciones laborales; en el que las condiciones inadecuadas pueden ser contraproducentes para la salud; por ejemplo, una oficina pequeña o encerrada, con poca ventilación, iluminación tenue, sucia y sobre poblada. La especialista afirmó que un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera este padecimiento como una de las principales causas de ausentismo e incapacidad laboral y cataloga las profesiones de piloto aviador, industria de la construcción, periodista, dentista, médico, profesor, puestos

directivos, obrero, minero, policía y contador, como las más estresantes¹⁸.

El Burnout es una respuesta prolongada ante la presencia crónica de estresores emocionales asociados al puesto de trabajo. Esta respuesta implica actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, acompañadas de la experiencia de sentirse emocionalmente agotado¹⁹.

Según Christina Malasch, el Burnout está caracterizado por tres dimensiones interrelacionadas:

1. El agotamiento emocional.
2. La despersonalización.
3. La realización personal.

Se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas y pérdida de la motivación, entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales); ocasionando consecuencias no sólo desde el punto de vista personal sino también institucional con la aparición de ausentismo laboral, disminución del nivel de satisfacción tanto de profesionales como de pacientes, riesgo de conductas adictivas, alta movilidad laboral y repercusiones en otras esferas como la familiar²⁰.

Las personas que experimentan Burnout pueden tener un impacto negativo en sus compañeros, ya que pueden causar conflictos personales y dificultar las tareas laborales.

Ante esta problemática y considerando que en nuestro medio la población trabajadora está expuesta a una gran variedad de factores de riesgo que pueden estar afectando su salud, entre ellos el estrés de origen laboral, es sumamente importante conocer la prevalencia del síndrome de agotamiento profesional "Burnout" en los servidores públicos que desarrollan tareas directivas del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes y establecer una serie de medidas para prevenir la presencia de este síndrome.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1 INTRODUCCIÓN.

A la luz de los cambios sociales y de la evolución de la situación laboral, el interés por el problema del desgaste laboral del personal ha aumentado durante los últimos 25 años. En la década de 1970, se seleccionó la expresión «desgaste del personal» para describir un síndrome de extenuación, desencanto y abstinencia en agentes de salud mental voluntarios. Desde entonces, las investigaciones sobre desgaste del personal se han expandido internacionalmente y el gran volumen de publicaciones al respecto sugiere que éste es un problema serio hoy en día, en particular entre el personal de los servicios de salud²¹.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo señala que la literatura científica sobre estrés laboral recoge tres enfoques diferentes acerca de la definición y el estudio del estrés. El primer enfoque conceptualiza el estrés laboral como una característica nociva o adversa del entorno de trabajo (enfoque técnico). El segundo define el estrés laboral en términos de los efectos fisiológicos comunes de una amplia variedad de estímulos nocivos o adversos, abordando así el estrés como una respuesta fisiológica frente a un entorno perjudicial o amenazador (enfoque fisiológico). El tercer enfoque conceptualiza el estrés como la interacción dinámica entre la persona y su entorno laboral.

El desgaste laboral es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral. Este estrés genera sobrecarga en el trabajador (sensación de tensión, irritabilidad y cansancio). El proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes²².

Uno de los síndromes más característicos, dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de Burnout, también conocido por "síndrome del profesional quemado" o de "desgaste profesional", fue acuñado originariamente por Freudenberger, un psicólogo clínico familiarizado con las respuestas al estrés de los miembros de una institución de cuidados alternativos de salud, si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Cristina Maslach una investigadora de psicología social, a partir de la segunda mitad de los setenta cuando estudiaba las formas de afrontamiento emocional en el trabajo.

El síndrome de Burnout se ha detectado aún más en los profesionales de la salud; en riesgo se encuentran los enfermeros, los trabajadores sociales, los médicos generales, los especialistas que atienden a pacientes con enfermedades crónicas o incurables y a pacientes en fase terminal (por ejemplo, el personal de atención a pacientes con cáncer o VIH/SIDA), los miembros del personal del servicio de urgencias y de salud mental, etc., así como se ha visto también en educadores.

Además de los ámbitos de la sanidad y la enseñanza, también afecta a trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, a otras profesiones como la de empresario, alto directivo o en empleos rutinarios y monótonos.

Este síndrome se presenta cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasos recursos²³.

El síndrome de Burnout se caracteriza por la presencia de enfermedades psicosomáticas en trabajadores, generado por las malas condiciones ambientales en el lugar de trabajo, falta de estímulos personales, económicos y de reconocimiento en sus tareas, escasez de tiempo libre y horarios inadecuados, siendo además factores estresantes crónicos que llevan al individuo hacia un desgaste en el trabajo, su vida, y en la relación con las personas que lo rodean²⁴.

El perfil de la persona más propensa al Burnout se caracteriza por una elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y un sentimiento de omnipotencia frente a la tarea, entre otros elementos.

Según otros investigadores, la insatisfacción marital, las relaciones familiares empobrecidas, la falta de tiempo de ocio y la ausencia de actividad física, junto con una insatisfacción permanente y sobrecarga laboral, son factores que también están asociados al síndrome de Burnout²⁵.

El síndrome de Burnout ha sido reconocido como un riesgo profesional para las especialidades orientadas al público como la atención sanitaria, la educación y los servicios públicos.

Los trabajadores al servicio del Estado, se encuentran sometidos a una serie de factores estresantes que los condicionan a actuar de manera determinada y a reaccionar de formas diferentes de acuerdo a la situación, afectando su estado físico, emocional y social que lo llevan a enfermarse, de esta manera no sólo lo afecta a nivel personal sino familiar.

Para una mejor comprensión de este síndrome se exponen los tres elementos siguientes:

4.1.1 AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL.

Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperación.

También pueden presentar signos y síntomas como hipoactividad, cansancio crónico, astenia, abatimiento, aumento de la vulnerabilidad a las enfermedades, cefaleas frecuentes, náuseas, tensión muscular, dorsalgia, diversas dolencias somáticas y trastornos del sueño.

4.1.2 DESPERSONALIZACIÓN.

Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los "beneficiarios" del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral.

La despersonalización causa un sentimiento de alienación respecto a los demás. Se pasa a tener una visión negativa de los otros, y aquellos a los que antes se cuidaba o con quienes se solía trabajar resultan ahora desagradables. Por ejemplo, la inmersión en el trabajo de oficina y la abreviación de las citas permite evitar a las demás personas; en general, se desarrollan actitudes negativas hacia los demás, hacia nosotros mismos, hacia el trabajo y la extenuación emocional resulta perceptible hacia la vida en general.

4.1.3 FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL.

La falta de realización personal describe la sensación de que se ha logrado muy poco y de que lo realizado no ha valido la pena. Esto puede ser verdadero en algunos casos, pero en otros las actitudes negativas hacen que se pierda la capacidad de autoevaluarse y de evaluar los resultados del trabajo. Esta autoevaluación negativa afecta considerablemente la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas atendidas²⁶.

En la escala de Maslach (instrumento de medición para determinar síndrome del Burnout), no se ofrece un punto de corte a nivel clínico para medir la existencia de Burnout y poder así, separar con razonable precisión los casos que sí lo son de los que no. Sin embargo, suele entenderse que puntuaciones altas en Agotamiento Emocional, así como para la Despersonalización, al tiempo que baja en Realización Personal, son síntomas del síndrome²⁷.

4.2 EFECTOS DEL BURNOUT.

Afecta negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía, favorece la respuesta silenciadora que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.

Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición los agobia y a menudo los agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan²⁸.

4.3 EL BURNOUT SE CARACTERIZA DE MANERA SINTOMATOLÓGICA:

4.3.1 COMO ESTADO.

a) Agotamiento emocional: ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación y cierto abatimiento depresivo.

b) Sentimiento de inadecuación profesional: El sujeto se siente en dificultades o impotente para responder a las distintas y cambiantes facetas del desempeño de su tarea. Este mismo hecho repercute en la aparición de una autoimagen, que oculta la falta de competencia y un deseo de cambiar de puesto, en muchas ocasiones hacia arriba en el escalafón, bajando su rendimiento y la calidad de sus prestaciones.

c) Bajada o pérdida de la autoestima profesional: Ésta, evidentemente, repercute en la autoestima personal, aumentando frente a ella el distanciamiento con compañeros y usuarios, ante los que con frecuencia se presentan autodefiniéndose como hiper competentes.

d) Modificación de los modos de relación con los compañeros de trabajo y los usuarios de los servicios: La relación pone de manifiesto componentes de inhibición, frialdad y distancia, al tiempo que se convierte en acusatoria hacia los demás de los deterioros en el trabajo; suelen aparecer descalificaciones masivas e inadecuadas de compañeros y usuarios.

e) Aumento de la percepción y de la expresión de insatisfacción en el trabajo: Se detectan situaciones de sobrecarga, ambigüedad y conflicto de roles, quejas salariales fuera de contexto y todo ello con un esfuerzo racionalizador en su expresión pero inoperante para su abordaje.

f) Conflictos interpersonales: En ellos aparece como común denominador la insensibilidad y la hostilidad más o menos encubierta. Estos conflictos pueden orientarse tanto hacia los compañeros como hacia los usuarios y en situaciones más extremas invadir otras esferas tanto del organigrama como extralaborales.

g) Alteraciones físicas y comportamentales: En ocasiones pueden aparecer síntomas del tipo: insomnio, cansancio excesivo, dolores de cabeza y otros, así como aumento en el consumo de tabaco, café, fármacos, agresividad tanto con compañeros y/o usuarios como familia y vecinos.

El rasgo fundamental del Burnout es el cansancio emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo, para poder protegerse de ese sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando una actitud impersonal hacia los usuarios y los compañeros, mostrándose cínico, utilizando etiquetas despectivas o bien haciendo a los demás responsables de sus frustraciones.

4.3.2 COMO PROCESO:

Si no hay claridad en las diferentes tareas o responsabilidades que realizan los sujetos, es decir no están bien delimitadas, la interacción laboral tenderá a ser competitiva y conflictiva más que cooperativa y eficaz.

Muchos autores, consideran la ausencia de un apoyo significativo, como un factor clave para que se produzca el “desgaste”. De la misma manera, se ha denotado la presencia de líderes que únicamente aportan retroalimentación negativa en ambientes laborales con gran presencia del fenómeno Burnout, frente a bajos niveles del síndrome, en ambientes con altos niveles de apoyo sin reducir la autonomía de los sujetos.

4.4 LOS SÍNTOMAS OBSERVADOS PUEDEN EVIDENCIARSE COMO:

4.4.1. FÍSICOS: Fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales, etc.

4.4.2. EMOCIONALES: Irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, pérdida del idealismo, frustración, incompetencia, autovaloración negativa, aburrimiento, baja autoestima, etc.

4.4.3 CONDUCTUALES: Agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.

4.4.4 RELACIONADOS CON EL TRABAJO: Ausentismo, falta de rendimiento, robos, etc.

4.4.5 INTERPERSONALES: Pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

4.4.6 PSICOLÓGICOS:

a) Leves o moderados.

Dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

b) Graves o extremos.

Se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.

Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro crónico, que genera baja autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio.

Muchos expertos dicen que es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar para transformarse en un causal de desilusión⁷.

Otras variables organizacionales descritas como factores causales de Burnout son la sobrecarga asistencial; la ausencia de espacios estructurados de aprendizaje, de reflexión y elaboración, la falta de participación en la toma de decisiones acerca del trabajo, la falta de coordinación y de comunicación entre profesionales, liderazgo y supervisión inadecuados, ausencia de entrenamiento y de orientación

frente a la problemática o tarea, escasos espacios de interacción social y de apoyo mutuo y la sobrecarga de trabajo administrativo.

Existen también características individuales como la ansiedad neurótica, expectativas y objetivos poco claros, autoestima baja, las personas más flexibles tienden a vivenciar mayor estrés respecto del conflicto de roles, puesto que tienen dificultades en fijar límites y rechazar demandas complementarias a su trabajo²⁹.

4.5 PREDICTORES DEL BURNOUT.

- 1) Las relaciones interpersonales en el trabajo.
- 2) Encontrarse insatisfecho con su rol.
- 3) Experimentar altos niveles de estrés en el trabajo.
- 4) Sentimientos de apatía y claudicación.
- 5) Recibir apoyo inadecuado.

El síndrome de Burnout ha sido asociado en especial a la imposición de metas poco realistas y a falsas expectativas, a la pérdida de autoestima y a la ansiedad, este síndrome depende de la interrelación de diversos factores individuales, organizativos y del entorno, resulta difícil determinar con precisión la magnitud del problema.

Son muy diversos los factores organizativos y ambientales que pueden, en su interrelación y presentación simultánea, contribuir significativamente a la aparición del síndrome de Burnout; por ejemplo, la sobrecarga de trabajo con pocas pausas estructuradas, una jefatura y/o supervisión inadecuadas, la falta de control sobre la

situación laboral, la falta de interacción social y de apoyo entre compañeros y la falta del adiestramiento y la orientación requeridos para el trabajo. Sin embargo esas características personales y esos factores organizativos y ambientales se encuentran también en otros trabajadores no dedicados a la atención sanitaria. Por consiguiente, el desgaste laboral se puede manifestar en muchos otros tipos de trabajadores.

4.6 MODELOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.

4.6.1 Pines y Kafry en 1978.

Definieron el Burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal, que después tendría un desarrollo más completo.

4.6.2 Dale en 1979.

Fue uno de los que iniciaron la concepción teórica del Burnout entendiéndola como una consecuencia del estrés laboral, manteniendo que el síndrome podría variar dependiendo la intensidad y la duración del mismo.

4.6.3 Cherniss (1980).

Enfatizó la importancia que tenía el trabajo como antecedente a la aparición del Burnout definiéndolo como *cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores frustrantes o con excesivas demandas*. Así pues, el mismo autor, destacó tres momentos decisivos: Desequilibrio entre demandas de trabajo y recursos individuales (estrés). Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión) y cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo). Tras esta evolución, este autor

se convertiría en uno de los mayores defensores de la importancia que tienen las estrategias del afrontamiento para mediar en el proceso que lleva al trastorno.

4.6.4 Modelo Pines y Col. (1981).

Describen el Burnout como un estado de decaimiento físico, mental y emocional; caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. El componente de cansancio caracterizado por Pines como una mayor susceptibilidad a la enfermedad, dolores de espalda, accidentes, postración y frecuentes enfermedades virales así como la combinación de cansancio y trastornos del sueño. Acompañados de estos problemas físicos se encuentran también los de cansancio emocional (sentimientos de depresión) y cansancio físico (desarrollo de actitudes negativas hacia sí mismo, el trabajo y la vida en general³⁰).

4.6.5 Maslach y Jackson (1981).

Definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional, clara y sencilla caracterizada por *un agotamiento emocional, una despersonalización y una reducida realización personal*:
agotamiento emocional: hace referencia a sensaciones de sobreesfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo. **Despersonalización:** se manifiesta en actitudes negativas

en relación con usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato. **Reducida realización personal:** conlleva a la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas.

Se observa una disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

4.6.6 Modelo de Richard Lazarus y Susan Folkman (1984).

Mencionan que la tensión puede pensarse como resultado de un "desequilibrio entre las demandas y recursos". Estableció como premisa la idea que la tensión no es una respuesta directa a un estresor. El modelo conceptúa la tensión como resultado de un estresor, este modelo rompe el eslabón de estresor-tensión proponiendo que si se perciben los estresores, puede reducirse ayudando a las personas a cambiar sus percepciones, mientras se les proporcionan las estrategias para ayudarlos a mejorar su confianza.

4.6.7 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993).

Para estos autores el estrés surge cuando los sujetos perciben que lo que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los sujetos generando inseguridad sobre sus habilidades. La pérdida de recursos se considera más importante que las ganancias para la aparición del Burnout aunque la ganancia reduce la posibilidad de pérdida. Las estrategias de afrontamiento influyen en el síndrome de quemarse.

Como esta teoría es de corte motivacional, emplear estrategias de carácter activo disminuirá los sentimientos de quemarse porque conlleva ganancia de recursos. Los autores señalan que para prevenir el síndrome hay que enfatizar la consecución de recursos que permitan desempeñar eficazmente el trabajo y cambiar las percepciones y cogniciones de los sujetos.

4.6.8 Modelo de Winnubst (1993).

Para este autor el Burnout es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental debido a la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral que se da en todos los trabajadores.

Este modelo se centra en las relaciones entre estructura organizacional, cultura y clima organizacional y el apoyo social. La burocracia mecánica se caracteriza por la estandarización y formalización del trabajo y el Burnout se da por el agotamiento emocional diario debido a la rutina y falta de control.

La burocracia profesionalizada se caracteriza por la estandarización de habilidades y baja formalización, en estos casos el síndrome de quemarse se debe a la continua confrontación con los demás originando disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Actualmente la definición más aceptada del Burnout es la aportada por Maslach y Jackson con los tres ejes fundamentales anteriormente mencionados: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida.

Estos autores afirman que a nivel personal, se ha observado como el individuo afectado por el síndrome puede abusar del café, alcohol, comida, de barbitúricos, drogas, etc. Además suele tener malas reacciones y muchos conflictos con las personas que le rodean. Por otro lado, se siente realmente frustrado personal y profesionalmente, todo esto concluirá en una precaria salud física y mental. A nivel laboral, la persona quemada no rinde profesionalmente, entra y sale a deshora de su puesto de trabajo, pasa bastante tiempo sin hacer nada merodeando por la oficina o lugar de trabajo. Para la empresa u organización provoca una disminución del rendimiento, deteriora su calidad e incluso es capaz de abandonar su puesto de trabajo.

V. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar la prevalencia de Burnout en los trabajadores de nivel directivo que desempeñan tareas administrativas del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

5.2.1. Describir las variables sociodemográficas y de satisfacción laboral que caracterizan el problema en estudio.

5.2.2. Determinar la prevalencia del Burnout en relación al agotamiento emocional.

5.2.3. Determinar la prevalencia del Burnout en relación a la realización personal.

5.2.4. Determinar la prevalencia del Burnout en relación a la despersonalización.

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE ESTUDIO.

Se realizó un estudio de tipo observacional descriptivo y transversal; se seleccionaron hombres y mujeres que desempeñan funciones directivas y ejercen los siguientes puestos: Jefes de departamento, Subdirectores, Directores, Subsecretarios y Secretarios y se encuentran dentro del esquema de trabajo del gobierno del estado de la ciudad de Aguascalientes.

6.2 UNIDAD DE ESTUDIO.

Todas las dependencias del gobierno estatal, centralizadas y descentralizadas ubicadas en la ciudad de Aguascalientes.

6.3 UNIVERSO DE ESTUDIO.

Trabajadores administrativos, que laboran en las diferentes dependencias de gobierno del estado de la ciudad de Aguascalientes. La aplicación de la encuesta del Burnout se llevó a cabo de forma censada, convocando la participación de todos los mandos medios administrativos del gobierno estatal y en base a los criterios de inclusión establecidos en la presente investigación.

El estudio se realizó por censo al total de los trabajadores de la ciudad de Aguascalientes que dieron su autorización para participar (centralizados y descentralizados), donde se incluyeron los trabajadores de nivel directivo (Jefes de departamento, Encargado de Despacho, Subdirectores, Directores de área, Gerente, Directores Generales. Subsecretarios y Secretarios) que realizan funciones administrativas.

6.3.2 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

- ❖ Jefes de departamento, Encargado de despacho, Subdirectores, Directores de área, Gerentes, Directores Generales, Subsecretarios y Secretarios que realicen funciones administrativas.
- ❖ Personal que forme parte del gobierno estatal en la ciudad de Aguascalientes.
- ❖ Personal que cuente con una antigüedad mayor de 3 años.
- ❖ Hombres y mujeres mayores de 20 y menores de 70 años.

6.3.3 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

- ❖ Personal que forme parte del gobierno municipal.
- ❖ Personal que cuente con una antigüedad menor de 3 años.
- ❖ Personas que realicen trabajos operativos.
- ❖ Hombres y mujeres menores de 20 y mayores de 70 años.

6.3.4 CRITERIOS DE ELIMINACIÓN.

- ❖ Personas que cambiaron de puesto.
- ❖ Personas que realizaron su cambio, y ahora pertenecen a la nomina del Municipio de Aguascalientes.
- ❖ Personas que contestaron de manera incompleta la encuesta.



6.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Objetivo general	Concepto operacional	Dominios	Dimensiones	Variabilidad	Indicadores		
Determinar la prevalencia de Burnout en los trabajadores de nivel directivo que desempeñan tareas administrativas del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes.	Burnout: Respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.	Agotamiento emocional	Ausencia de energía y destrucción de los recursos emocionales con la experiencia de que no queda nada que brindar, originando ansiedad, impaciencia o irritabilidad y actitudes desconfiadas.	Vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Ítems: 01,02,03,06,08,13,14,16,20	Alto \geq 14; Medio 9-13; Bajo 0-8		
		Realización personal	El impedimento de cubrir las expectativas antes de la profesión, o cuál otorga al trabajador una sensación aumentada de incompetencia.	Actitudes y sentimientos negativos hacia el propio rol profesional. Ítems: 04,07,09,12,17,18,19,21	Alto \leq 30 Medio 31-36 Bajo 37-48		
		Despersonalización	Desarrollo de una actitud, disposición y concepto de sí mismo, negativa aunada a la ausencia de la autoestima y a la imposibilidad de afrontar contextos ya experimentados y resueltos eficazmente.	Actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja. Ítems: 05,10,11,15,22	Alto \geq 30 Medio 17 - 26 Bajo \leq 16		
	Variables sociodemográficas:	Estado civil	Situación en que está una persona respecto de la organización social en que vive.	Organización social	(1)Soltero (2)Casado (3)Viudo (4)Divorciado (5)Unión libre		
		Edad	Tiempo vivido desde su nacimiento a la fecha actual.	Tiempo vivido		Obtención de Promedio	
		Genero	Condición orgánica que divide las funciones de la reproducción entre machos y hembras	Condición orgánica	(1)Femenino (2)Masculino		
		Puesto	Cargo que desempeña una persona.	Cargo	(1)Jefe de Departamento, (2) Encargado de despacho (3)Subdirector (4)Director de área (5) Gerente (6) Director general (7)Subsecretario (8)Secretario.		
		Turno	Jornada de trabajo que es cubierto por una persona.	Jornada de trabajo	(1)Matutino (2)Vespertino		
		Antigüedad	Tiempo transcurrido a partir del primer día de contratación.	Tiempo transcurrido		Obtención de Promedio	
		Número de hijos	Cantidad de personas que forman parte de una familia.	Familia		Obtención de Promedio	
		Escolaridad	Nivel de estudios que tiene una persona.	Nivel de estudios	(1)Primaria (2)Secundaria (3)Medio superior (4)Superior (5)Postgrado		
		Satisfacción laboral: Esfuerzo humano aplicado a la producción u obtención de resultados,	Ingreso	Paga o remuneración.	Remuneración	(1)Poco (2)Regular (3)Mucho	
			Horas laboradas	Tiempo invertido a una actividad laboral.	Actividad laboral		Obtención de Promedio
			Ascenso	Promoción a un mejor empleo	Promoción	(1)Muy satisfecho (2)Insatisfecho (3)Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Satisfecho	
			Satisfacción en el trabajo	Grado de confianza y certeza en el empleo.	Satisfacción laboral	(1)Muy satisfecho (2)Insatisfecho (3)Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Satisfecho	
Satisfacción con su jefe inmediato	Estabilidad en la relación interpersonal con el jefe.		Satisfacción de Jefe inmediato	(1)Muy satisfecho (2)Insatisfecho (3)Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Satisfecho			

6.5 MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se diseñó y aplicó la Encuesta de Maslach vía electrónica a todas las dependencias del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes; destacando la importancia de la investigación, objetivo y beneficio de la misma; haciendo énfasis en la confidencialidad de los datos obtenidos y cuya utilidad es sólo para fines de investigación.

Lo anterior se obtuvo a través de concertar ante la Secretaría de Gestión e Innovación el apoyo y aprobación de la misma. Una vez aprobada la encuesta se envió a cada uno de los mandos medios de nivel directivo, la encuesta se mantuvo en la red gubernamental un mes, recibiendo un total de 167 encuestas de las diferentes dependencias (centralizadas y descentralizadas).

Por ser una investigación de bajo riesgo desde el punto de vista ético, no se consideró necesario elaborar carta de consentimiento informado; la participación del estudio fue voluntaria y confidencial, en ningún momento la información se utilizó para fines individuales; lo anterior está acorde con en la Declaración de Helsinki y la Ley General de Salud ^{31, 32}.

6.5.1 AUTORIZACIÓN.

Se estableció un compromiso conjunto, destinado a informar el propósito y los beneficios de la investigación. Contribuyendo de esta manera a la investigación científica con proyección social, la cual garantiza el logro de objetivos.

6.5.2. INSTRUMENTOS.

Se diseñó un cuestionario sociodemográfico y laboral (anexo 1) que incluyó aquellas variables más relevantes asociadas al síndrome de Burnout.

Para evaluar el grado de afectación del síndrome de Burnout se empleó la prueba de MBI de (Maslach Burnout Inventory), para medir el nivel existente de deterioro profesional en el trabajo de los sujetos (anexo 2).

El instrumento utilizado fue el de Maslach Burnout Inventory "MBI"; de acuerdo a Barría en 1981, el cual se adecuó al castellano por Fernando y Pérez. El cuestionario contiene 22 ítems, en forma de los enunciados afirmativos acerca de los sentimientos y actitudes hacia el trabajo y a las personas a las que se atiende.

Los enunciados se miden en una escala tipo Likert de 7 puntos con un valor que oscila de 0 a 6, el cero corresponde a nunca, el 1 al menos una vez al año o menos, el 2 a una vez al mes o menos, el 3 a algunas veces al mes o menos, el 4 a una vez por semana, el 5 a algunas veces por semana y el 6 a todos los días³³.

El instrumento contiene 3 subescalas, las cuales contemplan lo siguiente:

a) Agotamiento emocional.

Mide la sensación de estar emocionalmente saturado o exhausto; la cual aparece como resultado de la actividad laboral, a esta subescala les pertenecen los ítems 01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16 y 20.

b) Despersonalización.

Esta subescala evalúa la respuesta de tipo impersonal y actitudes frías, distantes, impersonales y hasta cínicas hacia los beneficiarios, los ítems que le corresponden a la escala son el 05, 10, 11, 15 y 22.

c) Realización personal en el trabajo.

Se evalúan las sensaciones de satisfacción, triunfo y competitividad en la actividad laboral diaria, los ítems que le corresponden son: 04, 07, 09, 12, 17, 18, 19 y 21.

Altos valores en la subescala de agotamiento emocional y despersonalización y bajos valores en la realización personal en el trabajo, indican un alto grado de Burnout. Puntuaciones medias en las tres subescalas nos indican un grado moderado de Burnout; y la presencia de bajas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización así como puntuaciones altas para realización personal en el trabajo, indican un grado bajo de Burnout.

Para el análisis de los datos obtenidos en la investigación de las puntuaciones del MBI se calificaron en base a la norma americana y adaptación catalana, determinando las categorías de bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones³⁴.



VII. RESULTADOS

La presente investigación se dirigió al total de la población, que labora en las diferentes dependencias centralizadas y descentralizadas del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes, aplicando de manera anónima la encuesta de Maslach Burnout Inventory (instrumento validado y diseñado para determinar la prevalencia del síndrome de Burnout); así como la encuesta diseñada para conocer las variables sociodemográficas.

Se llevó a cabo la aplicación de la encuesta de manera electrónica a través de un correo masivo (método utilizado para la difusión de información diversa por el gobierno del estado), este se envió en periodos de 5 días, durante un mes a la población objetivo.

Las dimensiones que se estudiaron para determinar la prevalencia y distribución en los servidores públicos de mandos medios, fueron los siguientes: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, igualmente se analizaron las variables sociodemográficas.

Para crear una base de datos y poder realizar el análisis estadístico pertinente, se aplicó el instrumento de manera censada a los servidores públicos pertenecientes al gobierno estatal, durante el mes de Junio del 2008.

El análisis de los datos se realizó con el paquete estadístico SPSS® (Statistical Package for the Social Sciences) versión 15 en español.

El total de la población que tuvo participación en la investigación fue de 167 servidores públicos; constituida en su mayoría por varones, cuya cantidad fue de 101, correspondiendo al 60.5% del universo y 66 mujeres equivalente a un 39.5%.

El estado civil de los trabajadores con mayor frecuencia fue de los casados con un 24.9%; un 11.7% sin hijos y un 9.4% con 2, entre otros. Dentro del tiempo de ejercer la profesión un 4.8% tiene entre 15-29 años y un 95.3% entre 1 a 11 años, entre otros. Laborando en el turno matutino se encuentra el 100% de la población. Se observa además que un 61.7% labora 40 horas a la semana.

Respecto a la edad, la media fue de 35 años, con una edad mínima de 23 años y una máxima de 60 años.

En lo referente al nivel de escolaridad encontramos que la mayoría de los encuestados se encuentran en el nivel superior, cuyo valor equivale al 62.9% y del total sólo el 30.5% de la población ha realizado un posgrado, es mínimo (1.2%) el número de servidores públicos que cuenta con primaria y secundaria. Lo que nos dice que más del 60% de nuestra población de estudio presenta un nivel aceptable de preparación y por consiguiente mayor exigencia en el cumplimiento de metas (Tabla 1).

TABLA N°1. Escolaridad

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	1.2
Secundaria	2	1.2
Medio Superior	7	4.2
Superior	105	62.9
Posgrado	51	30.5
Total	167	100.0

La satisfacción laboral, considerada como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, está basada en las creencias, actitudes y valores que desarrolla, las cuales son determinadas por las características actuales del puesto.

El análisis estadístico realizado en relación al nivel de satisfacción mostró que el 42.5% se encuentra *satisfecho* en materia laboral y sólo el 8.4% manifiesta encontrarse insatisfecho; esto nos indica que tanto las condiciones de trabajo, la seguridad en el empleo y las oportunidades de progreso son elementos importantes para una estabilidad laboral y personal (Tabla 2).

TABLA N°2. Satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	67	40.1
Insatisfecho	14	8.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	9.0
Satisfecho	71	42.5
Total	167	100.0

En la tabla 3 sobre la Satisfacción con su Jefe Inmediato, se observa que predomina el 37.1% en relación al estar *satisfecho* con el jefe inmediato, existiendo una diferencia mínima del 1.2% encontrándose muy satisfechos con éste; lo que confirma que la satisfacción laboral se basa en factores psicológicos que producen vínculos afectivos entre empleado y empleador (Tabla 3).

TABLA N°3. Satisfacción del Jefe inmediato

Satisfacción del jefe inmediato	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	60	35.9
Insatisfecho	24	14.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	21	12.6
Satisfecho	62	37.1
Total	167	100.0

En cuanto a los datos obtenidos del grado de afectación del síndrome de Burnout, se realizó el análisis estadístico de cada una de las dimensiones del síndrome.

7.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL.

En lo referente al área de Agotamiento Emocional, que comprende reactivos indicados del desgaste físico y psicológico, que se producen como consecuencia del contacto de los empleados con los usuarios y entre ellos mismos, los datos muestran que sobresale con un 48.5% un nivel alto de afectación, el 26.3% se encontró en un nivel bajo y en un nivel medio con 25.1 %, Esto nos refiere que un poco menos del 50% de nuestra población de estudio está padeciendo de fatiga, manifestada de manera física y psíquicamente cuya sensación es no poder dar más de sí mismo a los demás (Tabla 4).

TABLA N°4. Agotamiento Emocional

Agotamiento emocional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	26.3
Medio	42	25.1
Alto	81	48.5
Total	167	100.0

7.2 DESPERSONALIZACIÓN.

La Despersonalización revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral.

La tabla 5 nos muestra que el 98.2% presentó un nivel bajo de despersonalización a diferencia del 1.8% con un nivel medio. Lo anterior nos indica que el servidor público aún no manifiesta sentimientos, actitudes y respuestas negativas hacia las personas (Tabla 5).

TABLA N°5. Despersonalización

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	164	98.2
Medio	3	1.8
Total	167	100.0

7.3 REALIZACIÓN PERSONAL.

En la realización personal se evalúan sensaciones de satisfacción, triunfo y competitividad en la actividad laboral diaria.

Al estudiar esta dimensión nos refiere que el 71.9% presentó un nivel bajo de realización personal, indicándonos que casi 3 de cada 4 de nuestra población de estudio no se encuentra contenta o realizada en la labor que desempeñan, esto significa que solo el 10.8% se encuentra satisfecho a título personal por la actividad que desempeña (Tabla 6).

TABLA N°6. Realización Personal

	Realización personal	Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	120	71.9
	Medio	29	17.4
	Alto	18	10.8
	Total	167	100.0

La siguiente tabla nos muestra que el síndrome de Burnout afecta de manera similar a ambos sexos ($p=0.95$) (Tabla 7).

TABLA N°7. Genero (Agotamiento emocional)

		Agotamiento Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Genero	Femenino	17	16	33	66
	Masculino	27	26	48	101
Total		44	42	81	167

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.101(a)	2	.951
Razón de verosimilitudes	.101	2	.951
Asociación lineal por lineal	.068	1	.795
N° de casos válidos	167		

La siguiente tabla nos muestra que no existe diferencia significativa tanto en hombres como en mujeres ($p=0.33$) (Tabla 8).

TABLA N°8. Genero (Despersonalización)

		Despersonalización		Total
		Bajo	Medio	
Genero	Femenino	64	2	66
	Masculino	100	1	101
Total		164	3	167

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.942	1	.332		
Corrección por continuidad	.140	1	.708		
Razón de verosimilitudes	.917	1	.338		
Estadístico exacto de Fisher				.563	.344
Asociación lineal por lineal	.936	1	.333		
Nº de casos válidos	167				

La siguiente tabla nos muestra que no existe diferencia significativa en hombres como en mujeres ($p=0.49$) (Tabla 8).

TABLA N°9. Género (Realización personal)

		Realización Personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Genero	Femenino	41	17	8	66
	Masculino	79	12	10	101
Total		120	29	18	167

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.048	2	.049
Razón de verosimilitudes	5.942	2	.051
Asociación lineal por lineal	2.937	1	.087
N° de casos válidos	167		

VIII. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue medir el nivel de afectación del síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de nivel directivo en el gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes, usando la encuesta de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar dicho síndrome.

Todo centro laboral se encuentra expuesto a una serie de factores psicosociales, predominando el estrés crónico, el cuál día con día se manifiesta con mayor fuerza entre la población trabajadora, esto aunado a las demandas que exige el puesto, la personalidad del individuo y los factores sociodemográficos. Conscientes de la importancia de identificar este tipo de agentes así como de aplicar las medidas preventivas necesarias para evitar la incidencia y ocurrencia y obtener una mejor calidad de vida para el trabajador.

Es necesario realizar más investigaciones en este rubro para implementar programas tendientes a prevenir cualquier tipo de patologías derivadas de la exposición de diversos agentes psicosociales, particularmente del síndrome de Burnout; sensibilizar a los diferentes niveles directivos, necesarios para la toma de decisiones, la creación de normatividad al respecto y la aplicación de la misma, buscando siempre el salvaguardar el nivel de salud óptimo del trabajador.

En algunos países como España, Colombia, Chile y Cuba está muy desarrollado este tipo de investigaciones, cuyo objetivo principal es saber el estado de salud que guardan los trabajadores (tanto física como mental) y establecer una serie de medidas a fin de prevenir enfermedades físicas (hipertensión, gastritis, gastroenteritis, entre otras) y psicosociales (depresión, ansiedad, etc.)

En un estudio realizado sobre el síndrome de Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental del sector educativo de la capital del estado de San Luis Potosí, en octubre del 2006, se analizaron las tres dimensiones del síndrome de Burnout, variables sociodemográficas, la satisfacción laboral, familiar y el trastorno emocional. De dicho estudio se deduce que los datos obtenidos dan una clara evidencia de la similitud en el grado de afectación en las áreas de cansancio emocional, despersonalización y ausencia de realización personal. Con lo cual se llegó a la conclusión que en términos generales, el personal administrativo estudiado presenta el síndrome. Los datos presentados muestran en los trabajadores participantes un nivel considerado de afectación en el rubro de Fatiga Emocional que comprende el cuestionario de Burnout; en el cuál destacan los siguientes factores causales: la presión en la urgencia de las actividades administrativas, las condiciones físicas como espacios reducidos, incorrecta ventilación e iluminación, niveles altos de ruido, las malas relaciones interpersonales, entre otros³⁵.

Los resultados de este estudio contaron con procedimientos de confiabilidad y validez en el manejo de los instrumentos, que permiten confirmar que las mediciones del grado de afectación del síndrome en los trabajadores administrativos objeto de estudio, pueden servir de base para futuras investigaciones.

Esperamos que la presente investigación permita identificar y sensibilizar a todos los niveles directivos de gobierno del estado sobre la importancia de realizar y dar seguimiento a este tipo de investigaciones; generando así mayores conocimientos en el área médica y fundamentando la toma de decisiones, en acciones que impliquen la mejoría no solo en la salud del trabajador, sino también a nivel familiar y social.

IX. CONCLUSIONES

El investigar en esta línea de acción, genera la necesidad de conocer las causas y consecuencias propias de la exposición a los agentes psicosociales específicamente en el rubro del síndrome de Burnout, el cual nos muestra una clara evidencia del estado actual de salud a nivel físico y mental de los servidores públicos evaluados, y de esta manera poder identificar áreas de mejora en materia de salud.

De acuerdo a los resultados obtenidos se cumplió con el objetivo general de este trabajo de investigación, el cuál era el determinar la prevalencia del Burnout en los trabajadores de nivel directivo que desempeñan tareas administrativas del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes y así conocer si efectivamente la población de estudio padecía dicho síndrome.

Derivado de lo anterior y de acuerdo al análisis estadístico, un 48.5% manifestó un nivel alto en la dimensión de Agotamiento Emocional, en el rubro de despersonalización se obtuvo un 98.2% con nivel bajo y la dimensión de baja realización personal generó un porcentaje del 71.9%; por lo anterior se concluye que los sujetos de estudio presentaron el síndrome de Burnout y de acuerdo al nivel de significancia obtenido $P=0.95$ en relación al genero se concluye que dicho síndrome se presenta de manera similar tanto en hombres como en mujeres.

En base a los objetivos específicos planteados se observó que la prevalencia es mayor en la dimensión de Agotamiento emocional, continuando baja realización personal y en grado menor la despersonalización.

La detección oportuna de Agentes Psicosociales en trabajadores del gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes, es determinante para la prevención de este tipo de síndromes; evitando y/o reduciendo los efectos generados por estos agentes, con el objetivo de contar con centros de trabajo saludables, trabajadores productivos y por ende, instituciones rentables y competitivas.

Finalmente, los resultados de este tipo de estudio nos muestran la importancia de los factores psico-sociales para su manejo y control y la necesidad de aplicar programas preventivos que incidan en la disminución de este tipo de factores en el personal de mandos medios administrativos.

A nivel personal algunas estrategias a considerar son aquellas que faciliten el afrontamiento de problemas (por ejemplo técnicas de gestión del tiempo), el desarrollo de grupos de apoyo, asesoramiento y orientación del personal muy estresado y manejo del estrés (actividades individuales y colectivas de autoayuda).

A nivel de la organización es preciso destacar medidas preventivas, como el establecimiento de metas claras y coherentes, el fomento de la autonomía del personal y de su participación en la adopción de decisiones, compartir responsabilidades, establecimiento de mecanismos y adiestramiento formales del personal para la resolución de problemas y conflictos a nivel grupal y organizacional.

Es necesario implementar cambios graduales en las instituciones, desde ampliar los canales de comunicación, implementar un programa de pausas para la salud, hasta el manejo grupal del estrés en el trabajo.



X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [1] Freda L. Paltiel; Trabajo y trabajadores. Enciclopedia de la OIT. Tomo I. Cap. 24. p. 24.1.
- [2] Steven L. Sauter, Joseph J. Hurrell Jr., Lawrence R. Murphy y Lennart Levi; Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de la OIT. Tomo 2. Capitulo 34. p. 34.2.
- [3] Robert C., Les metamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat, Paris: Fayard. 1995. p. 160.
- [4] Gil-Monte PR y Peiró JM. El síndrome de quemarse por el trabajo, Aproximaciones Teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención; 2002.
- [5] Christina Maslach; Burnout. Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de la OIT. Tomo II. Capitulo 34. p. 34-74 a 34.75.
- [6] Cordeiro, J.A. Prevalencia del síndrome de Burnout en los Profesores de Primaria de la Zona Educativa de la Bahía de Cádiz, 2002.
- [7] Briones D.M., Presencia de síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales Vulnerables de Carabineros de Chile, Facultad de Psicología y Educación, Pontificia Universidad Católica Argentina. Abril- Marzo;9 (24) p. 43-50.

[8] Hernández-Vargas C.I. y Dickinson M.A., Factores Psicosociales y su relación con variables de personalidad y ambiente laboral en trabajadores mexicanos, Primera Reunión de las Américas en Cuernavaca, Morelos, Octubre de 2006.

[9] De los Ríos J.L., Ocampo M., Landeros M., Ávila T.L, Tristán L.A., Burnout en personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus factores relacionados, Investigación y Ciencia, Universidad Autónoma de Aguascalientes, edición cuatrimestral No. 37, Enero-Abril del 2007, p. 26-34.

[10] Gil-Monte P, Peiró J. Desgaste psíquico en el trabajo; El síndrome de quemarse; Editorial Síntesis, 1ra ed., España; 1997; p. 13-120.

[11] Bernardo M. La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones.1997; 13(2) p. 18-19.

[12] Gil-Monte PR y Peiró JM. El síndrome de quemarse por el trabajo, Aproximaciones Teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención; 2002.

[13] Golembiewski, RT., Scherb, K. y Boudreau, A. Burnout in Croos-national Settings: generic and model-Specific Perspectives. En W.B. Schaufeli, C. Maslach, y T Marek (Ed) Professional Burnout. Recent developments in theory and research. London 1993.

- [14] Maslach, Ch., Schaufeli, W.B y Leiter, Job Burnout. En Annual Review of Psychology, M.P. 2001 52, p. 397-422.
- [15] Guillen Gestoso C., Guil Bozal R., Psicología del trabajo para relaciones laborales, Edición Mc Graw Hill. p. 275-292.
- [16] Calderón G. Salud mental; Editorial Trillas; 2da. Edición; México; 1984; p. 13-15.
- [17] Néstor A. Seguridad e higiene y medicina laboral. 2000 Enero. Disponible en: URL: [http:// www.estrucplan.com](http://www.estrucplan.com)
- [18] De Martini D. Hospital psiquiátrico dr. héctor h. tovar acosta. 2008 Enero. Disponible en: URL: <http://www.intramed.net>
- [19] Maslach C. Understanding burnout. En: Payne S, editor. Job stress and burnout. Londres: Sage, 1982.
- [20] Alcover CM., Martínez D., Rodríguez F., Domínguez R., Introducción a la Psicología del Trabajo, Interamericana de España. p. 466.
- [21] Who, Primary Prevention of Mental, Neurological and Psychosocial Disorders, Geneva. 1998. p. 91-110.
- [22] Cherniss C., Staff Burnout job stress in the human service, Beverly Hills, CA, Sage, 1980.
- [23] Medicina laboral, Revista Estructplan. Disponible en: URL:<http://www.estrucplan.com.ar/producciones/entrega.asp>.

[24] Díaz R. Revista estrucplan 2006 Abril. Disponible en: URL: <http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo>.

[25] Corsi J. El síndrome Burnout. Síndrome de estrés crónico en profesionales que trabajan en el campo de la violencia familiar 2000 Feb-Mar. Disponible en: URL: http://www.fempres.cl/219/revista/219_burnout.html

[26] Guía sobre el síndrome del quemado Burnout, Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales, Primera Edición, Madrid Diciembre de 2006, p. 10-11.

[27] Observatorio permanente riesgos psicosociales, Guía sobre el Síndrome del quemado Burnout. Madrid; 2006.

[28] Rivera A. Seguridad e higiene y medicina laboral 2000 Enero. Disponible en: URL: <http://www.estrucplan.com>

[29] Charnes, Gabriela; La calidad de vida de los profesionales de la salud, Previniendo el síndrome de Burnout; 2001.

[30] Pines, A., Aronson, E. Kafry, I. Burnout, New York, Free Press; 1981.

[31] Declaración de helsinki, Principios básicos para toda investigación médica, Junio 1964, Disponible en: URL: http://www.cemic.edu.ar/descargas/declaracion_helsinki

[32] Ley general de salud, investigación para la salud, art. 100 titulo V capitulo único, Diciembre 2007, Disponible en: URL <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/index-indice.htm>

[33] Grajales G. Trevni, Estudio de la validez factorial de Maslach Burnout, Inventory Versión Española en una población de profesionales mexicanos. Línea de investigación instrumentos de validación. 2000 Enero-Mayo.

[34] Llana J., Ergonomía y psicología aplicada, Manual para la formación del especialista, Marzo del 2008, vol. 1, España.

[35] De los Ríos C., Ocampo M., Landeros M., Ávila T., Tristán L. Burnout en personal gubernamental: análisis de sus factores relacionados administrativo de una dependencia, Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2007, vol. 37, p. 26-34.

XI. ANEXOS

11.1 ANEXO 1.

ISSSSPEA
Dirección de Medicina, Seguridad e Higiene

A partir de este momento usted está colaborando en un proyecto de investigación para identificación del estrés en el gobierno estatal de la ciudad de Aguascalientes.

Instrucciones

Marque con una **X** la respuesta que considere, representa su situación actual.

1.- Edad.

2.- Género.

Femenino

Masculino

3.- Estado Civil.

Soltero

Casado

Viudo

Divorciado

Unión Libre

4.- Número de Hijos.

5.- Escolaridad.

- Primaria
- Secundaria
- Medio superior
- Superior
- Posgrado

6.- Turno.

- Matutino
- Vespertino

7.- Número de horas laboradas a la semana.

8.- ¿Qué puesto desempeña?

- Jefe de departamento
- Encargado de despacho
- Subdirector
- Director de área
- Gerente
- Director general
- Subsecretario
- Secretario

9.- ¿Qué antigüedad tiene en el puesto?

10.- ¿Cuánto le preocupa su ingreso familiar?

- Poco
- Regular
- Mucho

11.- Usted está satisfecho con sus posibilidades de ascenso?

- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Satisfecho

12.- Que satisfacción tiene usted en su trabajo?

- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Satisfecho

13.-Cuál es el nivel de satisfacción en relación a su jefe inmediato?

- Muy satisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho, ni insatisfecho
- Satisfecho

11.2 ANEXO 2

ENCUESTA DE CRISTHINA MASLACH.

Esta encuesta es confidencial por lo que le rogamos contestar con la mayor precisión y confianza. Estos datos solo tiene interés general para el investigador y en ningún momento podrán ser usados para fines individuales.

Instrucciones

Marque su respuesta en la columna derecha, para cada pregunta con el número correspondiente que le parezca adecuado a su situación actual (elija una sola respuesta por pregunta).

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días.

1.- Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	
2.- Al final de la jornada me siento agotado.	
3.- Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4.- Puedo entender con facilidad lo que piensan mis jefes.	
5.- Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
6.- Para mí, trabajar es una tensión casi todos los días.	
7- Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis jefes y compañeros.	
8.- Me siento fatigado, desmotivado y/o harto por el trabajo.	
9.- Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
10.- Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
11- Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12.- Me encuentro con mucha vitalidad.	
13.- Me siento frustrado por mi trabajo.	
14.- Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	
15.- Realmente no me importa lo que le ocurre a mis compañeros, jefes en el trabajo y/o público en general.	
16.- Trabajar me produce mucho estrés.	
17.- Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo.	
18.- Me encuentro animado después de trabajar todo el día.	
19.- He realizado muchas cosas útiles que merecen la pena en este trabajo.	
20.- En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	
21.- Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
22.- Siento que los demás me culpan de algunos de sus problemas en el trabajo.	

