

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK



FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“PREVALENCIA DEL SINDROME DEL BURNOUT Y SU RELACION
CON LAS VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS Y SOCIOLABORALES
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL DE
IMBABURA”**

Realizado por:

JORGE LUIS MANTILLA PEÑAFIEL

Directora del proyecto:

ING. AIMEE VILARET

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

QUITO-ECUADOR

2013

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, JORGE LUIS MANTILLA PEÑAFIEL, con cédula de identidad No. 100332441-3, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, Según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Jorge Luis Mantilla Peñafiel

C.C.:100332441-3

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“PREVALENCIA DEL SINDROME DEL BURNOUT Y SU RELACION CON LAS
VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS Y SOCIOLABORALES EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL DE IMBABURA”**

Realizado por:

JORGE LUIS MANTILLA PEÑAFIEL

Como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por la profesora

AIMEE VILARET SERPA

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

AIMEE VILARET

DIRECTORA

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

VINICIO PONCE

MARCELO RUSSO

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Vinicio Ponce

Marcelo Russo

Quito, 17 de Diciembre de 2013

Dedicatoria

Este trabajo, lo dedico a mi Dios, por toda su fidelidad conmigo y por toda la Fe y la promesa que tengo a Jesucristo mi Dios ya que en este proceso me guio hacia la consecución de este objetivo

A mis padres ya que ellos son el pilar fundamental y soporte que tiene mi vida, por depositar en mi toda su confianza y amor, por motivarme día a día en este interesante proceso de 5 años,

A mi hermana que se encuentra en Argentina y a mi familia en general

Agradecimientos

A mi directora de tesis Aimme, por todos sus conocimientos impartidos, y su excelente dirección con el cual se ha logrado este objetivo.

Al decano Pablo, por impartir toda su experiencia y conocimientos en esta carrera.

A los profesores Vinicio Ponce, y Marcelo Russo, quienes aportaron, con sus revisiones y contribuyeron a la retroalimentación de esta investigación

A mi universidad Internacional Sek, por formarme como profesional, y por la interesante experiencia que tuve en estos 5 años

A mis amigos más allegados, con los cuales se compartí muchos momentos de alegría

INDICE GENERAL DE CONTENIDO

CAPITULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1 El problema de investigación	1
1.1.1 Planteamiento del problema:	1
1.1.2 Formulación del problema:	3
1.1.3 Sistematización del problema:	3
1.1.4 Objetivo general:	3
1.1.5 Objetivos específicos:	4
1.1.6 Justificación:	4
1.2 Marco teórico:	7
1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema	7
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica	10
1.2.3 Marco conceptual	16
1.2.4 Hipótesis:	17
1.2.5 Identificación y caracterización de variables	18
CAPITULO II. MÉTODO	19
2.1 Tipo de estudio	19
2.2 Método	19
2.3 población y muestra	19
2.3.1 Criterios de exclusión e inclusión:	20
2.4 Selección instrumentos Investigación	20
2.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	23
2.6 Operacionalización de las variables	25
CAPITULO III RESULTADOS	28
3.1 Levantamiento de datos	28

3.1.1 Análisis descriptivo	28
3.1.1.1 Características sociodemográficas.....	28
3.1.1.2 Características socio laborales.....	35
3.1.2. Análisis del Síndrome de Burnout	44
3.1.3 Grados del Burnout.....	46
3.1.4 Análisis por patrones: Niveles de Burnout	48
3.1.5 Síntesis gráfico de las dimensiones del MBI	51
3.1.6 Análisis de los ítems	54
3.1.7 Análisis Inferencial.....	56
3.1.8 Variables sociodemográficas.....	57
3.1.8.1 Género.....	57
3.1.8.2 Edad	60
3.1.8.3 Estado civil	63
3.1.8.4 Nivel de estudios	65
3.1.8.5 Hijos.....	68
3.1.8.6 Raza	71
3.1.8.8 Principal sostén económico del hogar	74
3.1.9 Variables socio laborales.....	77
3.1.9.1 Años de antigüedad en la profesión	77
3.1.9.2 Años en el centro de trabajo.....	80
3.1.9.3 Tipo de atención que brinda	83
3.1.9.4 Números de personas que atiende.....	86
3.1.9.5 Horarios	89
3.1.9.6 Ritmo de trabajo	92
3.1.9.7 Salarios.....	95
3.1.9.8 Tipo de contrato.....	97
3.1.9.9 Tiene otro trabajo aparte del institucional.	100
3.1.10 Sintomatología de Burnout:	103

3.2 presentación y Análisis de los resultados.....	105
3.3 Aplicación práctica.....	112
3.3.1 Propuesta de aplicación práctica para prevenir el síndrome de Burnout.....	112
CAPITULO IV. DISCUSIÓN	118
4.1 Conclusiones:	118
4.2 Recomendaciones	120
Referencias Bibliográficas.....	122
Anexo A.....	
Anexo B.....	
Anexo C.....	

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.1: incidencia del síndrome del Burnout, por profesionales.....	9
TABLA 1.2: Estudios realizados sobre el Burnout en diferentes profesiones.....	10
TABLA 1.3: Manifestaciones del Burnout	12
TABLA 3.1: Distribución en función de género	29
TABLA 3.2: Distribución en función ha estado civil.....	29
TABLA 3.3: Distribución en función de edad.	30
TABLA 3.4: Distribución en función de nivel de estudios.....	31
TABLA 3.5: Distribución en función a número de hijos.	32
TABLA 3.6: Distribución en función a raza.	33
TABLA 3.7: Distribución en función a raza.	34
TABLA 3.8: Distribución en función a los años de antigüedad.....	36
TABLA 3.9: Distribución en función a los años en el centro de trabajo	37
TABLA 3.10: Distribución en función a el tipo de atención que brinda	37
TABLA 3.11: Distribución en función al número de personas que atiende.....	38
TABLA 3.12: Distribución en función al horario	39
TABLA 3.13: Distribución en función a ritmo de trabajo.....	40
TABLA 3.14: Distribución en función a salarios.	41
TABLA 3.15: Distribución en función a tipo de contrato.....	42
TABLA 3.16: Distribución en función a administrativos que poseen otro trabajo aparte del institucional.	44
TABLA 3.17: puntuaciones medias y desviaciones típicas del MBI, en sus 3 dimensiones	44
TABLA 3.18: Muestra de Baremación del Manual MBI de TEA (Seisdedos, 1997).....	45
TABLA 3.19: Puntos de corte para 3 grupos iguales (MBI).....	47
TABLA 3,20 Percentiles en las tres dimensiones del MBI	47
TABLA 3.21 “Procedimiento para la obtención de los cinco Niveles de Burnout”	50
TABLA 3.22: análisis de los ítems, del MBI	55
TABLA 3.23. Ítems con medias más elevadas del MBI.....	55
TABLA 3.24. Ítems con medias más bajas del MBI	56

TABLA 3.25: análisis inferencial	57
TABLA 3.26: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov: genero dimensiones del MBI	57
TABLA 3.27: Prueba de Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente	58
TABLA 3.28: Resultado prueba Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente	58
TABLA 3.29: Distribución porcentual/ género nivel de Burnout agrupado	59
TABLA 3.30: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova / edades, dimensiones del MBI. ..	60
TABLA 3.31: Prueba de Kruskal Wallis	61
TABLA 3.32: Distribución porcentual edad / Niveles de Burnout agrupados	62
TABLA 3.33 Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov / estado civil, dimensiones del MBI	63
TABLA 3.34: Prueba de Kruskal Wallis	64
TABLA 3.35: Distribución porcentual Estado civil / Niveles de Burnout agrupados	64
TABLA 3.36: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova /nivel de estudios, dimensiones del MBI	66
TABLA 3.37: Prueba de Kruskal Wallis	66
TABLA 3.38: Distribución porcentual Nivel de estudios / Niveles de Burnout agrupados	67
TABLA 3.39: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova /NUMERO DE HIJOS, dimensiones del MBI	69
TABLA 3.40: Prueba de Kruskal Wallis	69
TABLA 3.41: Distribución porcentual de número de hijos / Niveles de Burnout agrupados	70
TABLA 3.42: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/Raza, dimensiones del MBI	72
TABLA 3.43: Prueba de Kruskal Wallis	72
TABLA 3.44: Distribución porcentual Raza / Niveles de Burnout agrupados	73
TABLA 3.45: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova /Principal sostén económico del hogar, dimensiones del MBI	74
TABLA 3.46: Prueba de Kruskal Wallis	75
TABLA 3.47: Distribución porcentual Principal sostén económico del hogar / Niveles de Burnout agrupados	76
TABLA 3.48: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova /años de la antigüedad de la profesión, dimensiones del MBI	78
TABLA 3.49: Prueba de Kruskal Wallis	78
TABLA 3.50: Distribución porcentual años de la antigüedad de la profesión / Niveles de Burnout agrupados	79

TABLA 3.51: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova /Años en el centro de trabajo, dimensiones del MBI	81
TABLA 3.52: Prueba de Kruskal Wallis	81
TABLA 3.53: Distribución porcentual Años en el centro de trabajo/ Niveles de Burnout agrupados	82
TABLA 3.54: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/Tipo de atención que brinda, dimensiones del MBI	84
TABLA 3.55: Prueba de Kruskal Wallis	84
TABLA 3.56: Distribución porcentual Tipo de atención que brinda/ Niveles de Burnout agrupados	85
TABLA 3.57: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova /Números de personas que atiende, dimensiones del MBI.....	87
TABLA 3.58: Prueba de Kruskal Wallis	87
TABLA 3.59: Distribución porcentual Números de personas que atiende/ Niveles de Burnout agrupados	88
TABLA 3.60: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/horarios, dimensiones del MBI	90
TABLA 3.61: Prueba de Kruskal Wallis	90
TABLA 3.62: Distribución porcentual de horarios/ Niveles de Burnout agrupados	91
TABLA 3.63: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/ritmo de trabajo, dimensiones del MBI	92
TABLA 3.64: Prueba de Kruskal Wallis	93
TABLA 3.65: Distribución porcentual Ritmo de trabajo/ Niveles de Burnout agrupados.....	94
TABLA 3.66: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/salarios, dimensiones del MBI.....	95
TABLA 3.67: Prueba de Kruskal Wallis	96
TABLA 3.68: Distribución porcentual de Salarios/ Niveles de Burnout agrupados.....	96
TABLA 3.69: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/Tipo de contrato, dimensiones del MBI	98
TABLA 3.70: Prueba de Kruskal Wallis	98
TABLA 3.71: Distribución porcentual de Tipo de contrato/ Niveles de Burnout agrupados.	100
TABLA 3.72: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnova/tiene otro trabajo aparte del institucional, dimensiones del MBI.....	101
TABLA 3.73: Prueba de Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente	101
TABLA 3.74 Resultado prueba Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente	102
TABLA 3.75: Distribución porcentual de personas que poseen otro trabajo aparte del institucional/ Niveles de Burnout agrupados.....	102

TABLA 3.76: niveles de sintomatología asociada al Burnout para la población de administrativos.	104
TABLA 3.77: puntuaciones de sintomatología asociada al Burnout, en todos sus niveles en el personal administrativo.	105
Cuadro 3.1: Medidas preventivas ante el Burnout	115

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 3.1 Distribución de frecuencias en función del género.....	29
Grafico 3.2 Distribución de frecuencias en función a el estado civil.	30
Grafico 3.3 Distribución de frecuencias en función a la edad.	31
Grafico 3.4 Distribución de frecuencias en función a nivel de estudios.	32
Grafico 3.5 Distribución de frecuencias en función a número de hijos.	33
Grafico 3.6 Distribución de frecuencias en función a raza.	34
Grafico 3.7 Distribución de frecuencias en función a el principal sostén económico del hogar.....	35
Grafico 3.8 Distribución de frecuencias en función a los años de antigüedad.....	36
Grafico 3.9 Distribución de frecuencias en función a los años en el centro de trabajo..	37
Grafico 3.10 Distribución de frecuencias en función al tipo de atención que brinda.....	38
Grafico 3.11 Distribución de frecuencias al número de personas que atiende.....	39
Grafico 3.12 Distribución de frecuencias al horario	40
Grafico 3.13 Distribución de frecuencias al ritmo de trabajo	41
Grafico 3.14 Distribución de frecuencias a salarios.....	42
Grafico 3.15 Distribución de frecuencias a tipo de contratos.....	43
Grafico 3.16 Distribución de frecuencias a Poseer otro trabajo aparte del institucional	44
Grafico 3.17 Distribución de porcentaje preliminar de niveles de Burnout	51
Grafico 3.18 Dimensiones del MBI, en la variable de Cansancio Emocional.....	52
Grafico 3.19 Dimensiones del MBI, en la variable de Despersonalización	53
Grafico 3.20 Dimensiones del MBI, en la variable de Realización Personal.....	54

RESUMEN

La presente investigación busca determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y su relación con las variables socio demográficas y laborales, en el personal administrativo de un hospital de Imbabura, se trata de un estudio de carácter descriptivo analítico y transversal. La población de este estudio está constituida por 40 administrativos. El levantamiento de datos se realizó a través del cuestionario de Burnout de Maslach para atención al cliente (MBI), la encuesta de evaluación socio demográfica y laboral y el inventario de sintomatología de estrés enfocado a Burnout; para su análisis y procesamiento de datos se empleó el programa estadístico SPSS 19 versión Windows. Se encontró que las variables, socios demográficos y laborales relacionados directamente con el síndrome de Burnout son el horario y el ritmo de trabajo, las dimensiones del Burnout, cansancio emocional, despersonalización y realización personal se ubicaron en un nivel medio; y a nivel general se obtuvo que el 45% de administrativos se encuentran en un nivel bajo; un 30% de administrativos se encuentran en un nivel medio y un 25% de administrativos en un nivel extremo. La sintomatología presentada, y que está relacionada directamente con el síndrome de Burnout en los administrativos fueron: síntomas asociados a problemas de autoestima, tiempo mínimo para uno mismo, sentirse sin ganas de comenzar algo, falta de flexibilidad adaptativa y síntomas somáticos asociados al estrés, como el cansancio mental; dificultades de sueño; agresividad; baja autoestima; pérdida o exceso de apetito; resfriados, gripes.

PALABRAS CLAVE:

Síndrome del Burnout; Socio demográfico; Socio laboral

ABSTRACT

This research aims to determine the prevalence of Burnout syndrome and its relationship with sociodemographic variables and labor in a hospital administrative staff of Imbabura; it is a descriptive analytical study and cross. The study population consists of 40 administrative. The collection of data was performed using the Maslach Burnout Questionnaire for customer service (MBI), the survey of socio-demographic and occupational assessment and inventory of symptoms of stress focused on Burnout , for analysis and data processing was used SPSS Windows version 19 . It was found that the variables, demographic and labor partners directly related to Burnout syndrome are the hours and pace of work, the dimensions of Burnout, emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment stood at a medium level, and overall level was obtained that 45% administration are at a low level, a 30% administration are at a medium level and 25% at an extreme level. The symptoms presented , and it is directly related to Burnout syndrome in the administration were: symptoms associated with self-esteem issues , minimum time for oneself , feeling no desire to start something , lack of adaptive flexibility and somatic symptoms associated with stress , as mental fatigue , sleep difficulties , aggression , low self-esteem , loss of appetite or excessive , colds , flu.

KEYWORDS:

Burnout syndrome; Social demographic; Social working

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1.1 El problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema:

En el mundo actual, en las áreas de salud se realizan diversos estudios de enfermedades relacionadas a factores de riesgos de seguridad y salud ocupacional, como el Riesgo higiénico: Biológicos físicos y químicos, pero se deja de lado enfermedades que han tomado fuerza en la actualidad, como lo es el Bournout (que es una consecuencia del factor de riesgo Psicosocial), que se encuentra presente en diversas zonas de las áreas de salud, de manera especial en zonas administrativas, donde los trabajadores cumplen con la función de atención al cliente, en las cuales se ha descuidado este aspecto; a nivel país y de manera especial en provincias pequeñas como Imbabura, debido a que no poseen estudios previos, ni diseños administrativos de trabajo enfocados a las necesidades de los trabajadores.

El avance de la ciencia y la tecnología ha hecho que el hombre alcance niveles elevados de estrés y desea ávidamente encontrar valores en torno a sí; anhela que sus líderes los conduzcan fundamentados en actitudes y valores relacionados con las grandes convicciones humanas de lo que es bueno, de lo mejor, de lo óptimo, situaciones que propicien alegría y satisfacción en el puesto de trabajo tendientes a lograr un desempeño eficiente.

Las autoridades del área de salud se encuentran interesadas en conocer las exigencias laborales a las que se encuentran sometidos sus trabajadores administrativos, a través de un estudio enfocado a factores de riesgo psicosocial, (monotonía de trabajo, minuciosidad de la tarea, horarios, ritmo de trabajo, etc.) ya que no se cuenta con estudios específicos de síntomas, y patologías relacionados con el Burnout presente en el área de salud. Además no cuentan con programas de mejora enfocadas al riesgo Psicosocial para las oficinas de la zona administrativa de esta área de salud.

El objeto de este estudio, es contribuir con el Hospital y a su vez con el Ministerio de Salud Pública, para dar a conocer a las autoridades, respecto a los problemas, que pueden presentarse en las oficinas de la zona administrativa, enfocados desde el punto de vista de horarios, ritmo de trabajo, minuciosidad de la tarea entre otras.

Se considera que esta investigación servirá de base para futuros estudios y trabajos enfocados a brindar bienestar al trabajador desde un punto de vista psicosocial.

1.1.2 Formulación del problema:

Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de un hospital de Imbabura y su relación con las variables sociodemográficas y laborales.

1.1.3 Sistematización del problema:

¿Cuáles son las características sociodemográficas y laborales del personal administrativo de un Hospital de Imbabura?

¿Cuáles son los grados de Burnout que presenta el personal administrativo del Hospital?

¿Hay relación entre las variables sociodemográficas y laborales y el Síndrome de Burnout?

¿Cuáles son los síntomas más frecuentes relacionados con el Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa del Hospital?

¿Cuáles son los elementos básicos de una propuesta preliminar de prevención, que permita mitigar la posible presencia del Burnout?

1.1.4 Objetivo general:

Analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo de un hospital de Imbabura y su relación con las variables sociodemográficas y laborales.

1.1.5 Objetivos específicos:

- 1.- Describir el perfil sociodemográfico y laboral del personal administrativo de un Hospital de la provincia de Imbabura.
- 2.- Determinar los grados de Burnout en el personal administrativo del Hospital.
- 3.- Establecer la relación entre las variables sociodemográficas, laborales y el Síndrome de Burnout.
- 4.- Identificar los principales síntomas relacionados al Síndrome de Burnout en el personal administrativo.
- 5.- Establecer los elementos básicos de una propuesta de prevención para mitigar la posible presencia del Síndrome de Burnout.

1.1.6 Justificación:

El síndrome de Burnout es un problema de salud pública que va en aumento y que no solo repercute en los profesionales administrativos, sino también en la falta de eficiencia y desempeño laboral, que como consecuencia ocasionaría baja calidad asistencial y un alto coste social.

Estudios recientes realizados en otros países; ponen de manifiesto la alta prevalencia de este síndrome, en relación al personal administrativo, situación que ha ocasionado consecuencias negativas no solo para el trabajador sino también para la institución donde presta sus servicios.

En nuestro país existen muy pocas instituciones que han estudiado el síndrome, en áreas de salud, tomando como muestra solo una parte del personal (médicos) a pesar de que el resto de empleados administrativos presentan una serie de características laborales que también los hace vulnerables.

Además las zonas administrativas han estado sometidas en los últimos años a una serie de cambios organizativos importantes: Ingreso de nuevo personal; modificación de horarios; redistribución de puestos, etc. Lo que ha incidido en un desgaste profesional, de los mismos.

El estudio del síndrome en una casa de salud, permitirá tomar conciencia de la importancia de este complejo problema, cuyos efectos tienen dimensiones que llaman la atención de autoridades, profesionales y a la opinión pública.

En el aspecto práctico, habrá información directa sobre la presencia o no de este problema en personal administrativo del hospital, lo que permitirá abordar con una mejor visión la problemática del desgaste laboral, en el personal administrativo.

Además, se podrá establecer reglas específicas que se deberán seguir en zonas administrativas y hospitales, con la finalidad de lograr el establecimiento de leyes y estatutos que regulen y promuevan una mejor calidad de atención al público y servicio eficiente en hospitales, a fin de lograr el bienestar de servidores y usuarios.

El presente estudio está dirigido a los administradores del hospital y personas que están interesadas en el bienestar físico y mental del trabajador, especialmente empleados administrativos, con la finalidad de evitar los trastornos que pudieran producirse a causa del Burnout.

El desarrollo de este análisis se justifica a través del interés de las autoridades de un hospital por atender a las observaciones y quejas emitidas por el personal que labora en oficinas, así como su preocupación por disminuir la fatiga del personal administrativo. Una vez obtenidos los resultados del estudio, serán dados a conocer a los administradores del hospital.

Por otra parte, esta investigación contribuirá a la formación en el ámbito psicosocial que como ingeniero en seguridad y salud ocupacional, se debe considerar, ya que sin lugar a dudas es imperioso desarrollar la capacidad para identificar anomalías a causa de las exigencias del trabajo, contribuyendo de esa forma en la valoración de las actividades del personal, considerando la importancia del recurso humano como la base principal de toda organización.

1.2 Marco teórico:

1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

El Síndrome de Burnout es un problema de salud que va en aumento, se trata de una patología severa, que recientemente se ha empezado a estudiar en el Ecuador, se halla íntimamente relacionada con el ámbito laboral y la calidad de vida. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. La ansiedad o la depresión constituyen las principales causas que originan numerosas bajas laborales.

Los que empezaron a proponer el término Burnout fueron; primero; Freudenberger en 1974 para describir una sensación de derrota y una existencia desgastada, que resulta de una sobrecarga por exigencias a el trabajador. Posteriormente, Pines y Kafry (1978), Dale (1979) y Chermis (1980) atribuyeron al estrés laboral en la aparición de este síndrome, como resultado de un desequilibrio emocional a causa de las exigencias en el desempeño y eficiencia laboral, que como consecuencia conduce a estados de ansiedad, fatiga, tensión y agotamiento, acompañados de manifestaciones de depresión. “En 1981 Maslach y Jackson redefinen este síndrome como un trastorno tridimensional caracterizado por agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y reducida realización personal (RP) ¹”

¹ Según, Vela Pinto, en la tesis “Prevalencia de Burnout Syndrome en los estudiantes de medicina de sexto año y en residentes de especialidades y subespecialidades que trabajan en los Hospitales Metropolitano de Quito (HM), Carlos Andrade Marín (HCAM) y Vosandes de Quito (HVQ) en el primer trimestre del 2010.” tesis para la obtención de título de Médico “USFQ” Quito 2010, autor considera los aportes de varios expertos que trabajaron en esto

En estudios recientes realizados por Zafra, (2002) se analizó el Burnout, y dio criterios relevantes, en sus investigaciones, se encontró que las emociones negativas en el trabajo combinadas con los problemas organizacionales se asociaban con altos niveles de Burnout. Desde otro enfoque, estudia aspectos como la medida automática de las emociones, el comportamiento `superficial` y el comportamiento `profundo`.

“Los conceptos relacionados con los de “frecuencia de la expresión de las emociones y el requerimiento de ser sensibles” a las emociones de otros pueden tener ambos efectos positivos y negativos, y que el control y apoyo social moderan las relaciones entre las variables de emociones en el trabajo, Burnout y satisfacción laboral²”.

“En consecuencia, el síndrome Burnout se manifiesta por una sintomatología, en el ámbito cognitivo, somático y emocional. Las manifestaciones clínicas más frecuentes son los síntomas emocionales, con ansiedad y ánimo depresivo, expresados como desánimo y hastío. Pueden producirse en ocasiones mediante alteraciones de conducta (ausentismo laboral, abuso de alcohol”, etc.).³

En Ecuador se han hecho pocos estudios acerca del síndrome del Burnout, mas no se los ha realizado en el personal de oficinas, pero si se ha realizado estos estudios en diversos lugares tales como, Universia (España-monografías) ⁴en la que nos dice

² Aguilar A, y Gutiérrez R. trabajo de investigación” el fenómeno de burnout en médicos de dos Hospitales de la ciudad de Lima–Perú “Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima-Peru

³ Aguilar A, y Gutiérrez R. trabajo de investigación” el fenómeno de burnout en médicos de dos Hospitales de la ciudad de Lima–Perú “Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima-Peru,

⁴ En la página web <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/> acceso 27/06/2013

que las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, de la educación o la administración pública (oficinas) suelen ser las que más incidencia reflejen en las estadísticas porque están en contacto con personas, con problemas y suelen ser ellos los que deben solucionar esos problemas. La frustración se produce cuando ven que su trabajo no es productivo y sienten más bien que es inoperante.

Los estudios realizados en otros ámbitos reportan la incidencia del síndrome de Burnout en diferentes profesiones (véase tabla 1.1)

Tabla 1.1: incidencia del síndrome del Burnout, por profesionales⁵.

ESTUDIO	RESULTADOS
Kyriacou (1980)	25% en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)	45% en diversas profesiones
Maslach y Jackson (1982)	20-35% en enfermeras
Henderson (1984)	30-40% en médicos
Smith, Birch y Marchant (1984)	12-40% en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Price y Spence (1994) Deckard, Meterko y Field (1994)	20% en policías y personal sanitario
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% Médicos

Fuente: Casas (2002)

Elaborado por el autor.

Diferentes profesiones que han sido población de estudio para el Síndrome de Burnout (véase tabla 1.2)

Tabla 1.2: Estudios realizados sobre el Burnout en diferentes profesiones⁶

ESTUDIO	RESULTADOS
Nagy 1985	Secretarias
Smith et al 1986	Bibliotecarios
Sarros y Friesen 1987	Administradores
Leiter 1991	Trabajadores de salud mental
Nagy 1985	Secretarias

⁵ Casas(2002) incidencia del síndrome del Burnout, por profesionales

⁶ Piñeiro et. al. (2006) s Estudios realizados sobre el Burnout en diferentes profesiones

Tabla 1.2 (cont)

Nye et al 1992	Trabajadores de las fuerzas armadas
Lee y Asforth 1993	Supervisores y directores
Piedmont 1993	Terapeutas ocupacionales
Sandoval 1993	Psicólogos
Burke 1993	Policías
Burke y Greenglass 1994	Personal de educación
Leiter et al 1994	Militares
Price y Spence 1994	Trabajadores sociales
Deckaud et al 1994	Médicos
Leiter y Dorup 1994	Personal sanitario
Burke y Greenglass 1994	Personal de educación
Gupchup et al 1994	Farmacéuticos
Burke y Greenglass 1994	Educadores
Buendía y Riquelme 1995	Vigilantes penitenciarios
Balogun et al 1995	Estudiantes
Gil Peiró 1996	Trab. de centros ocupacionales
Martín et al 1996	Enfermeras
Salgado et al 1997	Profesores

Fuente: Piñeiro (2006)

Elaborado por el autor.

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Hoy día cada vez preocupa más la calidad de vida de los ciudadanos y de los profesionales que trabajan en los servicios administrativos ya que pueden estar expuesto al síndrome del Burnout.

En la actualidad Burnout es uno de los términos más utilizados en muchos sectores laborales. A la vez los trabajos sobre el Burnout se han multiplicado en muchas partes del mundo y se dice que el Burnout, amenaza con ser el síndrome de moda del siglo XXI.

Según Pines y Arosón (1988) El síndrome de Burnout (SB) es considerado como un estado en el que se observa, cansancio emocional, físico y mental, inseguridad

sentimientos de incapacidad, sensaciones de sentirse atrapado, desmotivación en el trabajo, la vida en general, y baja autoestima.

Según Burke (1987) el Síndrome de Burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por la desorientación profesional, sentimientos de culpa por falta de eficiencia profesional, distanciamiento emocional y aislamiento.

“Al SB ⁷ se lo puntualiza como un síndrome cuyas manifestaciones principales son el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo.”

El síndrome es frecuente en profesionales de la salud, de la educación y en profesionales que trabajen en los servicios de ayuda, etc.

Se puede decir que el síndrome de “Burnout” no está exclusivamente restringido a los profesionales de los servicios de ayuda. En la actualidad lo pueden sufrir diversas personas y en cualquier ámbito.

Si el síndrome surge como respuesta al estrés laboral crónico, hay que señalar que se manifiesta como resultado de un proceso continuo, el cual si no se actúa a tiempo sus consecuencias, pueden dañar al individuo.

⁷Maslach, C. y Jackson, (1981). MBI: Maslach Burnout Inventory.

Componentes del Burnout: Constituye un conjunto actitudes y sentimientos negativos hacia personas con las que se trabaja y respecto a sí mismo tanto en el ámbito profesional, así como por la vivencia de sentirse emocionalmente agotado. Está compuesto por tres componentes esenciales:

Cansancio emocional: Combina fatiga emocional, física y mental con falta de motivación, impotencia e inutilidad.

Despersonalización: Se manifiesta con actitudes negativas y reacciones de cinismo hacia las personas con las que se trabaja. La persona demuestra una tendencia a distanciarse de los demás.

Falta de realización personal y profesional: Consiste en una tendencia a autoevaluarse negativamente en el aspecto profesional e insatisfacción en el cumplimiento laboral.

Manifestaciones del Burnout: El síndrome del Burnout se presenta en forma física, también en base a comportamientos mentales y emocionales que se originan en factores, laborales, sociales y personales; generalmente con repercusiones negativas en el trabajador, en sus actividades laborales diarias y en su salud. (Véase tabla 1.3)

Tabla 1.3: Manifestaciones del Burnout.

EMOCIONALES	PSICOSOMÁTICOS	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Irritación	Alteraciones	Desaparición de	Agresión	Conflictos

Tabla 1.3 (cont)

Apatía Desilusión Pesimismo Hostilidad irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza	cardiovasculares Hipertensión fatiga crónica cefaleas y migraña alteraciones gastrointestinales alteraciones respiratorias Insomnio alteraciones dermatológicas disfunciones sexuales	expectativas Desorientación cognitiva Pérdida de la creatividad Distracción Cinismo Criticismo generalizado	actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc	interpersonales Malhumor disgustos familiares Aislamiento Formación de grupos críticos Evitación profesional
--	--	---	--	--

Fuente: Elaborado por el autor.

Evolución:

“Para muchos autores⁸, el desarrollo del síndrome de Burnout posee 4 etapas en las profesiones de ayuda: 1º es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo seguido de altas expectativas; 2º estancamiento, como efecto del incumplimiento de las expectativas; 3º La frustración; 4º La apatía como efecto de la falta de recursos personales y mecanismo de defensa para afrontar la frustración”.

En cambio otros autores como Cherniss (1982) nos dicen que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre la persona estresada y un trabajo estresante, en el cual, el factor principal es la pérdida de compromiso. El proceso lo explican en 4 fases: Fase de estrés, fase de resistencia, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo. La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos con que cuenta el individuo para hacer frente a sucesos posteriores. La fase de resistencia, en la cual el individuo se rehúsa aceptar lo que está sucediendo. La Fase de agotamiento, es la respuesta emocional inmediata del

⁸ según Martínez Pérez. A, en el texto, El síndrome de Burnout, pag 8; Rioja-España 2010, el autor, considera los aportes de varios expertos como, (EDELWICH, J. Y BRODSKY)

sujeto ante dicho desequilibrio, (presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento). La Fase de afrontamiento se caracteriza por frecuentes cambios conductuales y de actitud del trabajador, expresados a través de un trato impersonal, frío y cínico.

“El modelo de Farber⁹, resalta 6 estados sucesivos: 1. Entusiasmo. 2. Respuesta de ira y frustración del trabajador. 3. No hay una reciprocidad entre el esfuerzo, resultados y recompensas. 4. Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo. 5. Incrementa la vulnerabilidad del trabajador y surgen síntomas físicos, cognitivos y emocionales. 6. Agotamiento y descuido”.

Causas:

Variables predictoras o desencadenantes:

- Ambiente físico de trabajo y nivel de responsabilidad del puesto que originan estrés laboral.
- Estados de estrés ocasionados por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- Estresores relacionados con la utilización de modernas tecnologías y otros aspectos organizacionales.
- Relaciones trabajo-familia como fuentes extra organizacionales de estrés laboral.

⁹ Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout, pag 9

Variables facilitadoras:

- Sociodemográficas:

Para esta investigación, se toma en cuenta el sexo, la edad, el estado civil, la existencia o no de hijos, raza, etc. En los cuales, se han enfocado varios estudios tales como: el estudio de Aguilar y Gutiérrez: “El fenómeno de Burnout en médicos de dos hospitales de la ciudad de Lima–Perú” que incluye esta clase de variables.

- Personalidad:

En esta variable se destaca la incidencia de la personalidad sobre el nivel de desgaste anímico que presentan actualmente, el nivel de confort laboral, así como la idea que se tiene de su desempeño en el puesto de trabajo. De igual forma se ha tomado como referencia estudios, tales como: Useche Parada: “Factores de personalidad relacionados con el síndrome del Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B Y C”.

- Afrontamientos.

Es la acción en la que el individuo reacciona y se pone en marcha, tanto en un patrón de tipo cognitivo como de tipo conductual, con la conclusión de contrarrestar a una determinada situación. Así como nos dice (Fidalgo 2008) “es una respuesta a las

fuentes de estrés crónico originadas en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización”¹⁰

1.2.3 Marco conceptual

- **BURNOUT¹¹:** “Padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido”
- **Variables sociodemográficas:** Lo que hacer variar y darle la composición a la demografía de un lugar pueden ser varias tipologías.
- **Variables socio laborales:** Son variables de diversos aspectos del mundo laboral en relación con la sociedad
- **El personal administrativo:** Son aquellas personas que laboran en las áreas de apoyo institucional, de apoyo académico y administrativo. Incluye también al personal técnico y de servicio.

¹⁰ Fidalgo, M. (2008). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. España.

¹¹ Montero-Marín, Jesús; García-Campayo, Javier (2010). «A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire

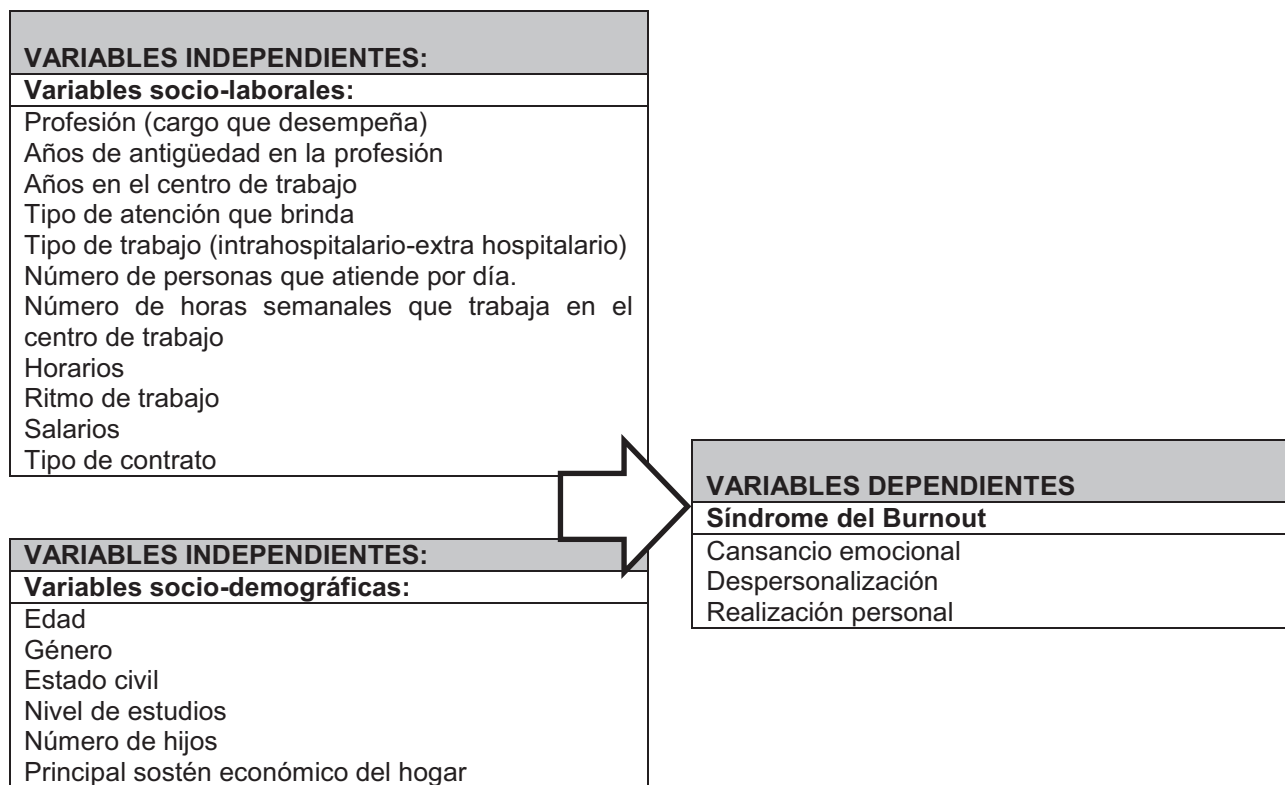
- **MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**¹²: “El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo”.

1.2.4 Hipótesis:

La prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo de un Hospital de Imbabura, se relaciona íntimamente con las variables sociodemográficas y laborales.

¹² Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

1.2.5 Identificación y caracterización de variables



CAPITULO II. MÉTODO.

2.1 Tipo de estudio

Corresponde a un estudio descriptivo, analítico y transversal.

Es descriptivo en cuanto realiza un enfoque de las características de la población afectada por el síndrome de Burnout; y es analítico, en cuanto se averiguo la dinámica de las variables en relación con la población estudiada, y transversal por que se lo hizo en un momento determinado.

2.2 Método

Método inductivo-deductivo.

2.3 población y muestra

Población: Todos los trabajadores del área administrativa (40).

Muestra: No hay muestra porque se trabaja con el universo

2.3.1 Criterios de exclusión e inclusión:

Inclusión:

40 trabajadores

Los trabajadores que tuvieron aceptación positiva para realizar la encuesta, sin importar sexo, edad, o condición laboral específica.

Exclusión:

El personal que se encuentra con permiso o incapacitado, en el momento de aplicar la encuesta (ninguno).

Los que se encuentra en comisión de servicios (ninguno).

Los que no aceptaron participar (ninguno).

Sustitución:

Se podría llegar a sustituir hasta un 10%

(pasantes-personal de salud-etc.)

2.4 Selección instrumentos Investigación

Método de evaluación Maslach Burnout Inventory (MBI) (ANEXO A):

Es un instrumento que se plantea al sujeto, consta de una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos en relación a su interacción con el trabajo.

“Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El

sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems”.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

“La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos que denotan estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos, objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional”¹³.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado (baja autoestima).

¹³ Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

En la subescala de realización personal en el trabajo, las puntuaciones bajas corresponden a altos sentimientos de quemarse (frustración en relación al desempeño y eficiencia laboral).

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, cada una de sus dimensiones es considerada como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Encuesta de variables socio demográfico y socio laborales (ANEXO B):

Mediante una encuesta de elaboración propia, se recabará información por medio de experiencias propias o puntos de vista personales, para determinar las variables sociodemográficas y socio laborales presentes.

Cuestionario de sintomatología del Burnout (ANEXO C):

Este cuestionario evalúa los síntomas que generalmente manifiestan las personas que padecen de estrés y Bournout. Estos síntomas han sido puntualizados

por diferentes autores como el resultado de estos procesos (Garrosa 2003). En la elaboración del instrumento se partió de la escala de síntomas del estrés (Moreno – Jimenez y Peñacoba 1996) en la que la fase inicial, se analizó la sintomatología asociada al Bournout (Gil monte y Peiro 1997; Schaufeli y Enzman 1998; Benavides et al 2002) Mediante este cuestionario que consta de 30 ítems, la escala de respuesta, permite conocer la frecuencia de síntomas o malestares que presentan los administrativos con más regularidad, para determinar la sintomatología presente, este cuestionario se divide en sintomatologías de carácter físico, social y psicológico.

2.5 Validez y confiabilidad de instrumentos

Método de evaluación Maslach Burnout Inventory (MBI):

El MBI es el instrumento más frecuentemente utilizado para estimar el Burnout, su validez y confiabilidad en cada estudio ha sido afirmado. Ya que para comprobar se han realizado pruebas de confiabilidad como el Alfa de Crombach, y de esta manera se demuestra su regularidad y confiabilidad.

Alfa de Crombach realizado para este estudio:

Alfa de Crombach 0,82- N de elementos 16

De 16 variables tomadas entre las variables socios demográficas y laborales, el resultado final de confiabilidad de las variables es de 0,819, en el cual se considera un nivel de confianza aceptable, ya que el rango establecido debe ser mayor a 0,8, para

determinar una confiabilidad y aceptabilidad.

Cuestionario de variables socio demográfico y socio laborales:

El cuestionario posee la cualidad de ser un instrumento válido para medir los rasgos o características que se pretenden investigar. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado y a través del análisis de la confiabilidad se busca que los resultados del cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión.

Cuestionario de sintomatología del Burnout:

Mediante este cuestionario, se determina los síntomas que están presentando los administrativos, en los cuales para determinar su fiabilidad se realizó el Alfa de Crombach, y de esta manera se demuestra su regularidad y confiabilidad.

Alfa de Crombach realizado para este estudio:

Alfa de Crombach 0,85- N de elementos 30

De 30 variables tomadas entre los síntomas presentados, el resultado final de confiabilidad de las variables es de 0,85, en el cual se considera un nivel de confianza aceptable, ya que el rango establecido debe ser mayor a 0,8, para determinar una confiabilidad y aceptabilidad.

2.6 Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Sociodemográficas	Sexo	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 1	Mujer Hombre
	Estado civil	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 2	Soltero Casado Unión libre Viudo
	Edad	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 3	Menor a 25 Entre 26 a 35 años Entre 36 a 45 años Mayor de 45 años
	Nivel de estudios	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 4	Primaria (1er año hasta 10mo año) Secundaria (1era, 2do, 3er, año de bachillerato) Tercer nivel (título universitario) Cuarto nivel (maestría)
	Número de hijos	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 5	Ninguno 1 2 Más de 2
	Raza	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 6	Mestiza Indígena Afroamericana Otras
	Principal sostén económico del hogar	Cuestionario de variables sociodemográficos, ITENS: 7	Entrevistado Cónyuge Ambos Padre o madre Otros

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Socio laboral	Años de antigüedad en la profesión	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS: 1	Menor a 1 1-5 6-10 Mayor a 10
	Años en el centro de trabajo	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS: 2,	Menor a 1 1-5 6-10 Mayor a 10

	Tipo de atención que brinda	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:3	Atención al cliente Trabajo de logística Trabajos de coordinación Trabajos de apoyo
	Número de personas que atiende	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:4	0 1-10 11-20 21-a más
	Horarios	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:5	Matutino Vespertino Nocturno
	Ritmo de trabajo	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:6	Presión suave Presión media Presión tolerada Presión alta
	Salarios	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:7	Básico Medio(\$320-600)mensuales) Alto(más de \$600)
	Tipo de contrato	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:8	tiempo fijo tiempo indefinido temporal eventual ocasional jornada parcial Período de Prueba
	Tiene otro trabajo aparte del institucional	Cuestionario de variables sociolaboral, ITENS:9	Si No

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Síndrome del Burnout	Cansancio emocional	Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Alto Medio Bajo
	Despersonalización	Ítems 5, 10, 11, 15 y 22	Alto Medio Bajo
	Realización personal	Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	Alto Medio Bajo

2.7 Procesamiento de datos

Se analizará en primera instancia una estadística descriptiva para describir el perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores, en segunda instancia se realizará un análisis inferencial en donde se correlacionarán las variables sociodemográficas y laborales con las dimensiones del Burnout, a través de:

- Programa estadístico SPSS.20 versión Windows.
- Paquete Microsoft Office (Word y Excel).

CAPITULO III RESULTADOS

3.1 Levantamiento de datos

3.1.1Análisis descriptivo

3.1.1.1 Características sociodemográficas.

Las variables sociodemográficas se distribuyen, de la siguiente manera:

Género, Edad, Estado civil, Nivel de estudios, Número de hijos, Raza, Principal sostén económico del hogar.

GENERO:

La participación en cuanto a género se encuentra equilibrada, en cuanto al porcentaje de hombres es de 52% y el de las mujeres es del 48%(tabla 3.1, y grafico 3.1)

TABLA 3.1: Distribución en función de género

Genero	Cantidad	Porcentaje
HOMBRES	21	52
MUJERES	19	48

Fuente: cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

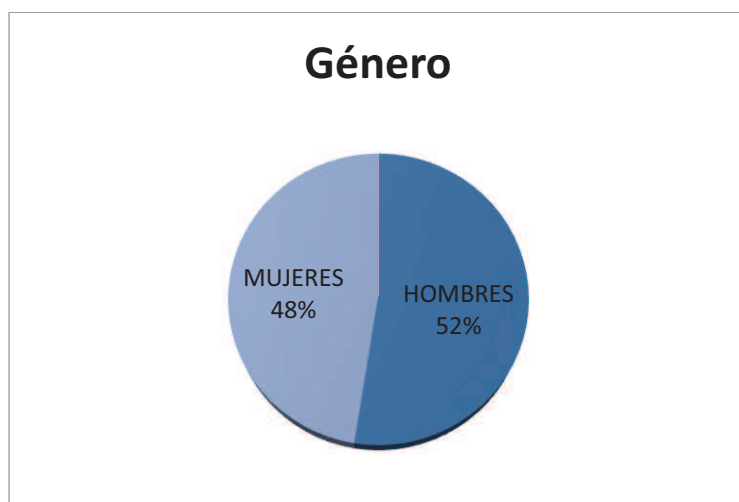


Gráfico 3.1
Distribución de frecuencias en función del género

Estado Civil:

La participación en cuanto ha estado civil, se encuentra de la siguiente manera en cuanto al porcentaje de solteros es de 32%, el de casados es de 48% y de divorciados es de 20% (tabla 3.2, y gráfico 3.2)

TABLA 3.2: Distribución en función ha estado civil.

Estado civil	cantidad	%
SOLTERO	13	32
CASADO	19	48
DIVORCIADO	8	20

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

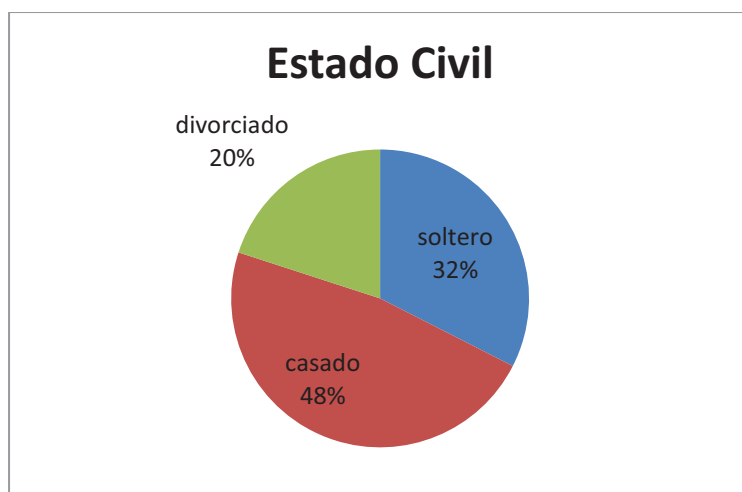


Gráfico 3.2
Distribución de frecuencias en función a el estado civil.

EDAD:

La participación en cuanto a la edad, se encuentra de la siguiente manera en cuanto al porcentaje de menores a 25 años es de 17%, los que se encuentran entre 26 y 35 años es de 30%, los que se encuentran entre 36 y 45 años es de 23% y de mayores a 45 años es de 30% (tabla 3.3, y gráfico 3.3)

TABLA 3.3: Distribución en función de edad.

Edad	Cantidad	%
MENOR A 25 AÑOS	7	17
ENTRE 26 Y 35 AÑOS	12	30
ENTRE 36 Y 45 AÑOS	9	23
MAYOR A 45 AÑOS	12	30

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

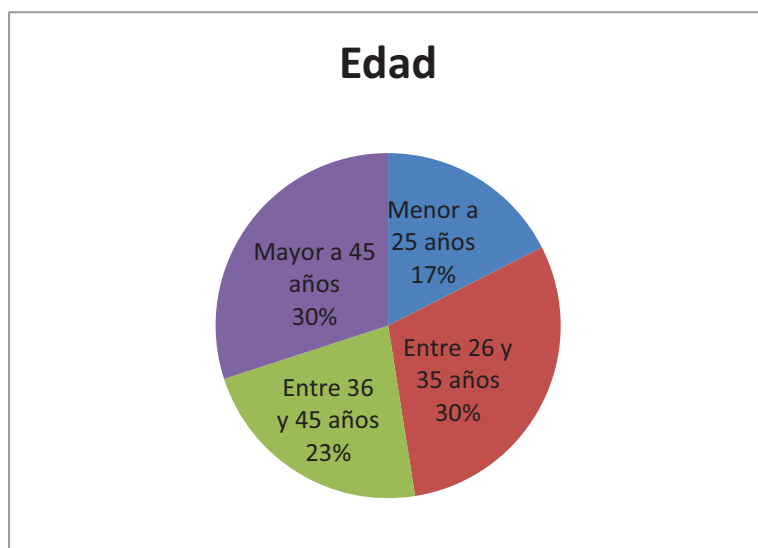


Grafico 3.3
Distribución de frecuencias en función a la edad.

NIVEL DE ESTUDIOS:

La participación en cuanto al nivel de estudios, se encuentra de la siguiente manera, secundarios es de 22%, tecnología es de 12%, tercer nivel es de 53% y cuarto nivel es de 13% (tabla 3.4, y gráfico 3.4)

TABLA 3.4: Distribución en función de nivel de estudios.

Nivel de estudios	cantidad	%
Secundarios	9	22
Tecnología	5	12
Tercer nivel	21	53
Cuarto nivel	5	13

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

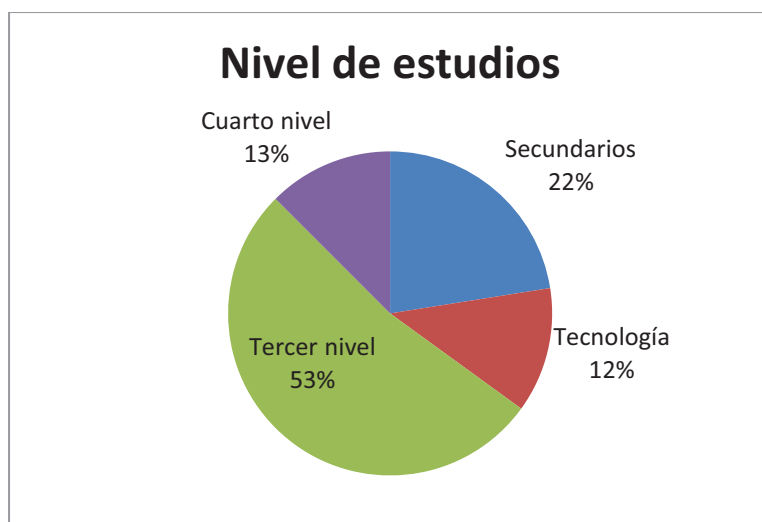


Grafico 3.4
Distribución de frecuencias en función a nivel de estudios.

NÚMERO DE HIJOS:

La participación en cuanto a el nivel de número de hijos , se encuentra de la siguiente manera, ninguno 37%, los que tienen 1 hijo 18%, los que tienen 2 hijo 25% y más de 2 hijos 20% (tabla 3.5, y grafico 3.5)

TABLA 3.5: Distribución en función a número de hijos.

Número de hijos	Cantidad	%
Ninguno	15	37
1	7	18
2	10	25
Más de 2	8	20

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

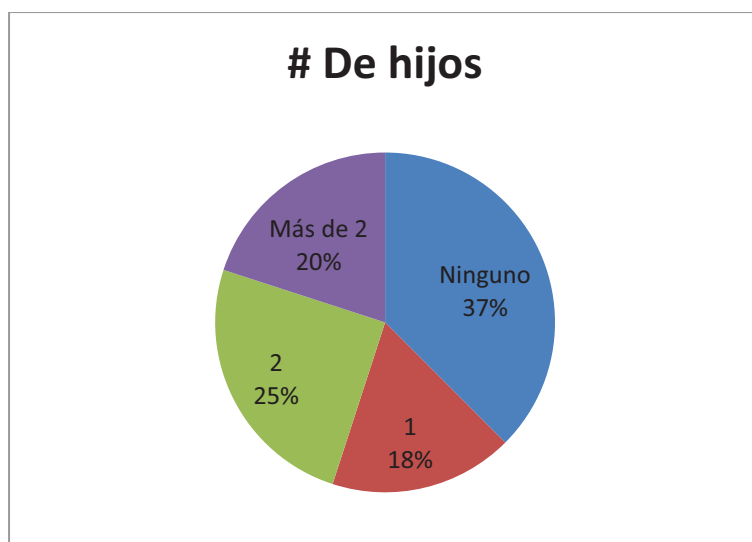


Grafico 3.5
Distribución de frecuencias en función a número de hijos.

RAZA:

La participación en cuanto a raza, se encuentra de la siguiente manera, mestiza 77%, indígena 8%, afroamericana 10% y otras 5% (tabla 3.6, y grafico 3.6)

TABLA 3.6: Distribución en función a raza.

Raza	Cantidad	%
Mestiza	31	77
Indígena	3	8
Afroamericana	4	10
Otras	2	5

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

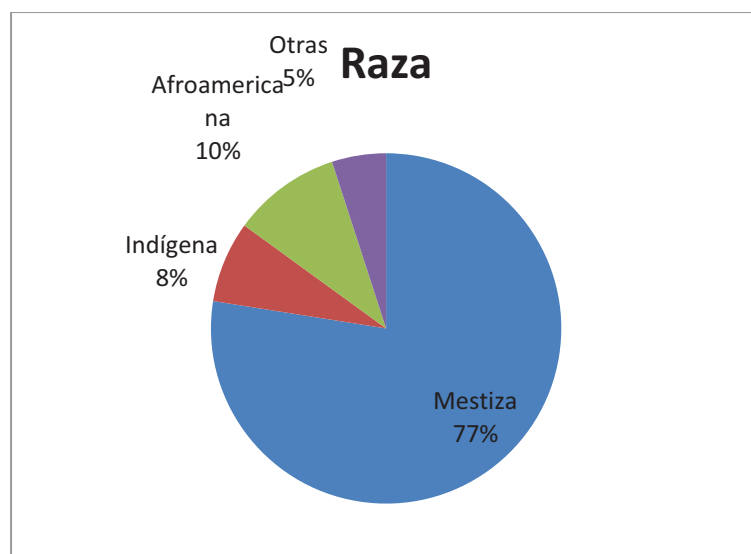


Gráfico 3.6
Distribución de frecuencias en función a raza.

PRINCIPAL SOSTEN ECONOMICO DEL HOGAR:

La participación en cuanto a principal sostén económico del hogar, se encuentra de la siguiente manera, el entrevistado 77%, el cónyuge 8%, padre o madre 10% y otros 5% (tabla 3.7, y gráfico 3.7)

TABLA 3.7: Distribución en función a raza.

Principal sostén económico del hogar	Cantidad	%
Entrevistado	18	45
Cónyuge Ambos	13	32
Padre o madre	5	13
Otros	4	10

Fuente: cuestionario de variables socio demográfica- Elaboración propia

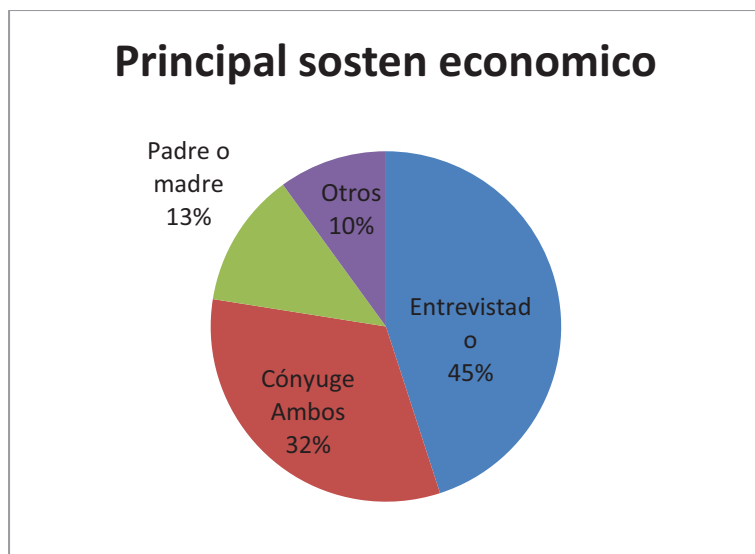


Grafico 3.7
Distribución de frecuencias en función a el principal sostén económico del hogar.

3.1.1.2 Características socio laborales.

Las variables socios laborales se distribuyen, de la siguiente manera:

Años de antigüedad en la profesión, años en el centro de trabajo, tipo de atención que brinda, número de personas que atiende, horarios, ritmo de trabajo, salarios, tipo de contrato, otro trabajo aparte del que posee.

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA PROFESIÓN:

La participación en cuanto a los años de antigüedad, se encuentra de la siguiente manera, menor a 1, 17%, de 1-5, 32%, de 6-10, 8% y mayor a 10, 43% (tabla 3.8, y grafico 3.8)

TABLA 3.8: Distribución en función a los años de antigüedad.

Años	Cantidad	%
Menor a 1	7	17
1-5	13	32
6-10	3	8
Mayor a 10	17	43

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

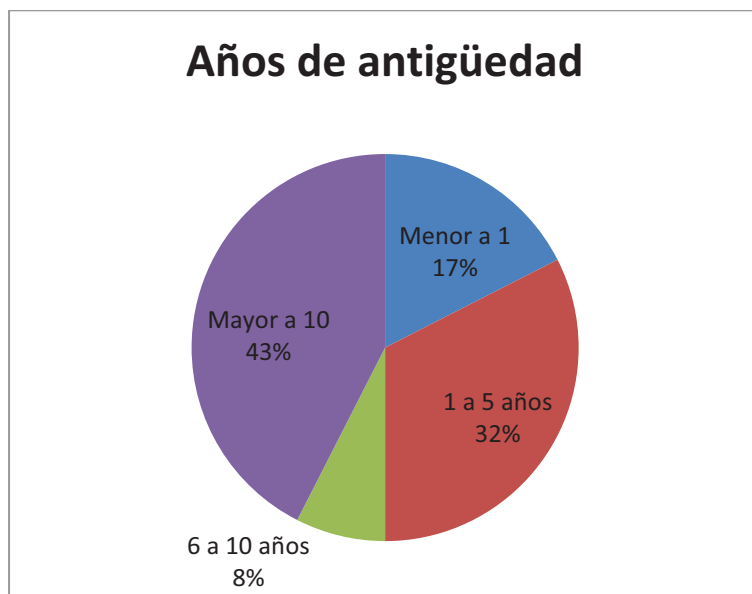


Gráfico 3.8
Distribución de frecuencias en función a los años de antigüedad

AÑOS EN EL CENTRO DE TRABAJO:

La participación en cuanto a los años en el centro de trabajo, se encuentra de la siguiente manera, menor a 1, 32%, de 1-5, 30%, de 6-10, 5% y mayor a 10, 33% (tabla 3.9, y gráfico 3.9)

TABLA 3.9: Distribución en función a los años en el centro de trabajo

Años	Cantidad	%
Menor a 1	13	32
1-5	12	30
6-10	2	5
Mayor a 10	13	33

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

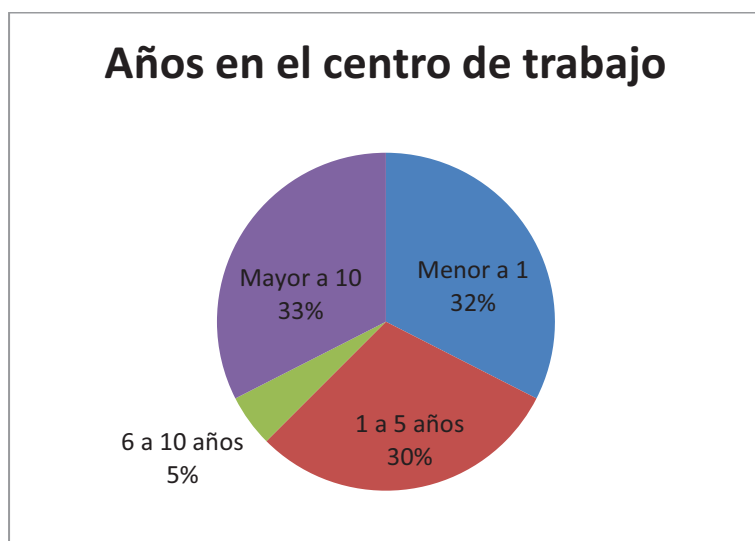


Gráfico 3.9
Distribución de frecuencias en función a los años en el centro de trabajo

TIPO DE ATENCIÓN QUE BRINDA:

La participación en cuanto al tipo de atención que brinda, se encuentra de la siguiente manera, atención al cliente 47%, trabajo de logística 13%, trabajos de coordinación 15% y trabajos de apoyo 25% (tabla 3.10, y gráfico 3.10)

TABLA 3.10: Distribución en función a el tipo de atención que brinda

Tipo de atención	Cantidad	%
Atención al cliente	19	47
Trabajo de logística	5	13
Trabajos de	6	15

Tabla 3.10 (cont)

coordinación		
Trabajos de apoyo	10	25

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia



Gráfico 3.10
Distribución de frecuencias en función al tipo de atención que brinda

NUMERO DE PERSONAS QUE ATIENDE:

La participación en cuanto al número de personas que atiende, se encuentra de la siguiente manera, 0 5%, 1-10 20%, 11-20, 15% y 21 a más 60% (tabla 3.11, y gráfico 3.11)

TABLA 3.11: Distribución en función al número de personas que atiende

Número de personas	cantidad	%
0	2	5
1-10	8	20
11-20	6	15
21- a más	24	60

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

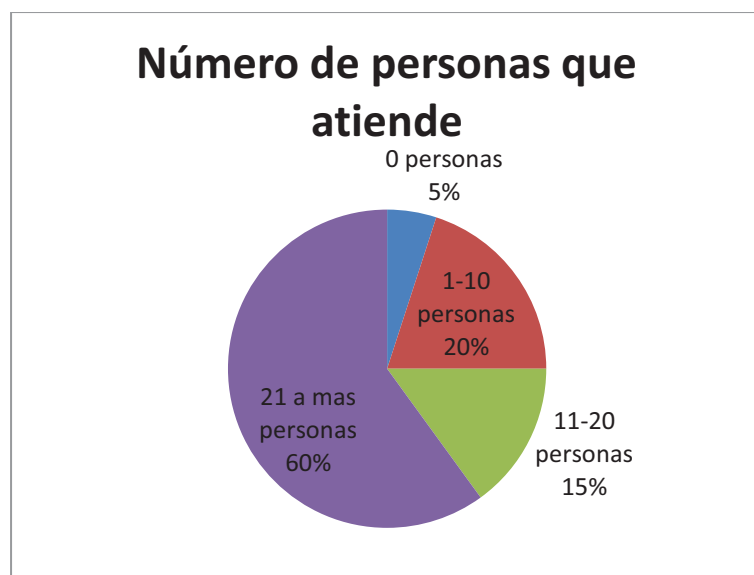


Gráfico 3.11
Distribución de frecuencias al número de personas que atiende

HORARIOS:

La participación en cuanto al horario, se encuentra de la siguiente manera, matutino 67%, vespertino 20%, y nocturno 18% (tabla 3.12, y gráfico 3.12)

TABLA 3.12: Distribución en función al horario

Horario	Cantidad	%
MATUTINO	27	67
VESPERTINO	6	15
NOCTURNO	7	18

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

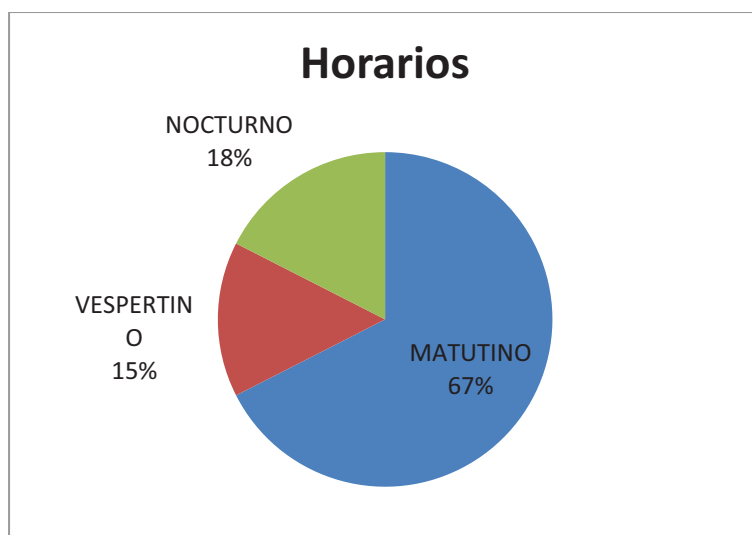


Grafico 3.12
Distribución de frecuencias al horario

RITMO DE TRABAJO:

La participación en cuanto a ritmo de trabajo, se encuentra de la siguiente manera, presión suave 0%, presión media 22%, presión tolerada 43% y presión alta 35% (tabla 3.13, y grafico 3.13)

TABLA 3.13: Distribución en función a ritmo de trabajo.

Ritmo de trabajo	Cantidad	%
Presión suave	0	0
Presión media	9	22
Presión tolerada	17	43
Presión alta	14	35

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

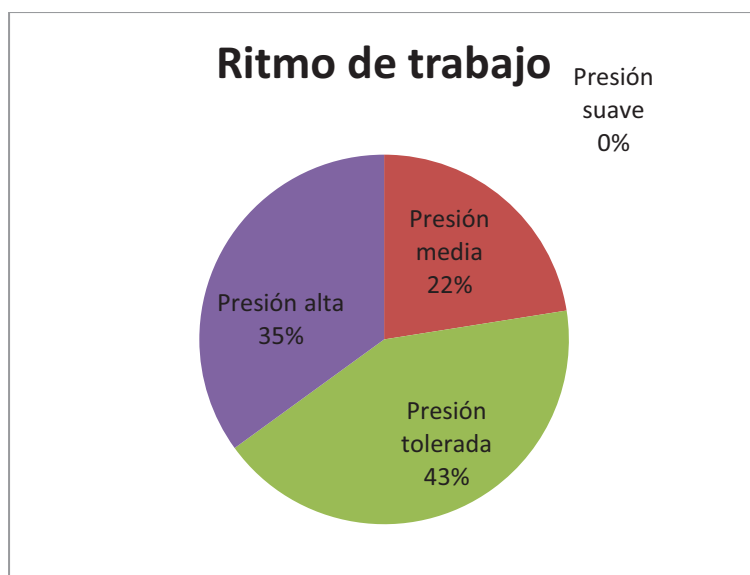


Grafico 3.13
Distribución de frecuencias al ritmo de trabajo

SALARIOS:

La participación en cuanto a salarios, se encuentra de la siguiente manera, básico 20%, medio 12%, y alto 68% (tabla 3.14, y grafico 3.14)

TABLA 3.14: Distribución en función a salarios.

Salarios	Cantidad	%
Básico	8	20
Medio (más de \$320 hasta \$600)	5	12
Alto (más de \$600)	27	68

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

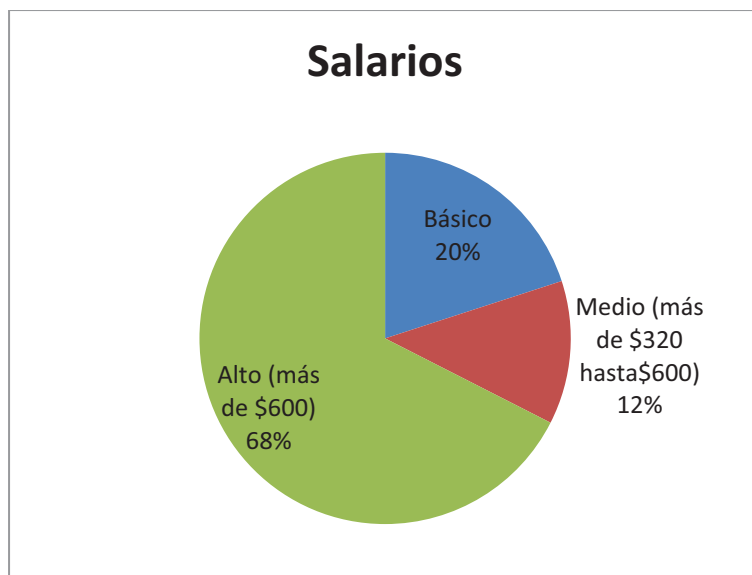


Grafico 3.14
Distribución de frecuencias a salarios

TIPO DE CONTRATO:

La participación en cuanto a tipo de contrato, se encuentra de la siguiente manera, tiempo fijo 32%, tiempo indefinido 38%, temporal 15% eventual 6%, ocasional 10%, jornada parcial 0%, y periodo de prueba 0% (tabla 3.15, y grafico 3.15)

TABLA 3.15: Distribución en función a tipo de contrato.

Tipo de contrato	Cantidad	%
Tiempo fijo	13	32
Tiempo indefinido	15	38
Temporal	6	15
Eventual	2	6
Ocasional	4	10
Jornada parcial	0	0
Periodo de prueba	0	0

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia

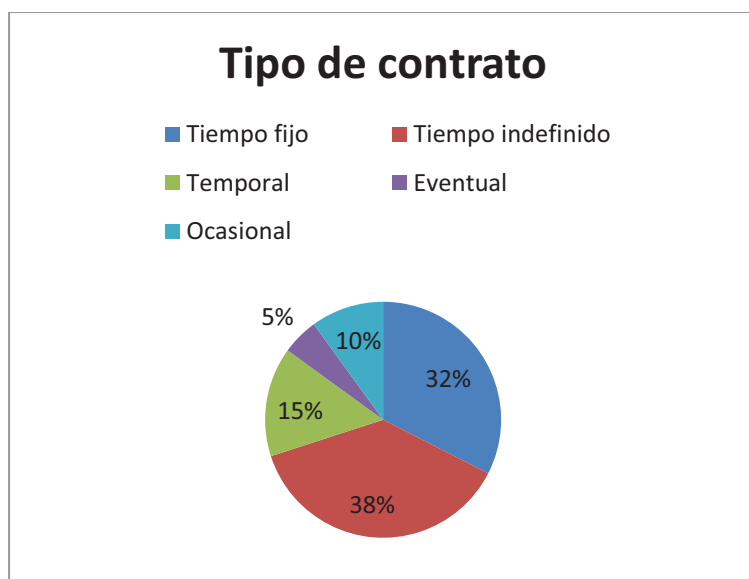


Grafico 3.15
Distribución de frecuencias a tipo de contratos

Tiene otro trabajo aparte del institucional:

La participación en cuanto a al trabajo aparte del institucional, se encuentra de la siguiente manera, los que sí tienen otro trabajo 35%, y los que no tienen otro trabajo 65% (tabla 3.16, y grafico 3.16)

TABLA 3.16: Distribución en función a administrativos que poseen otro trabajo aparte del institucional.

Posee otro trabajo	Cantidad	%
SI	14	35
NO	26	65

Fuente: Investigación de campo, cuestionario de variables socio laborales- Elaboración propia



Grafico 3.16
Distribución de frecuencias a Poseer otro trabajo aparte del institucional

3.1.2. Análisis del Síndrome de Burnout.

Se realizó las puntuaciones medias, y sus desviaciones típicas, en las 3 dimensiones del Burnout, obtenidos en la muestra de administrativos del hospital (véase tabla 3.17)

Tabla 3.17: puntuaciones medias y desviaciones típicas del MBI, en sus 3 dimensiones

Dimensiones del Burnout	Medias	Desviación típica
Cansancio Emocional	18,375	13,887
Despersonalización	6,975	6,298
Realización personal	35,400	11,539

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia

Se realizó una comparación de las puntuaciones de la muestra del personal administrativo, con las de la muestra de Baremación formada por 1138 casos (Seisdedos, 1997).

Tabla 3.18: Muestra de Baremación del Manual MBI de TEA (Seisdedos, 1997¹⁴)

Pc	CE	DP	RP	S
99	45-54	24-30	-	97
98	44	22-23	-	91
97	42-43	20-21	48	87
96	41	19	-	85
95	38-40	18	47	83
90	34-37	15-17	46	76
85	32-33	14	44-45	71
80	29-31	dic-13	43	67
75	28	11	42	63
70	26-27	10	41	60
65	24-25	9	40	58
60	22-23	8	39	55
55	21	7	38	52
50	19-20	-	37	50
45	18	6	35-36	48
40	16-17	5	34	45
35	14-15	-	33	42
30	13	4	32	40
25	11-dic	3	30-31	37
20	10	2	29	33
15	08-sep	-	26-28	29
10	06-jul	1	24-25	24
5	04-may	-	21-23	17
4	3	0	20	15
3	2	-	19	12
2	0-1	-	16-18	9
1	-	-	0-15	3

¹⁴ Seisdedos, 1997

Tabla 3.18 (cont)

N	1138	1138	1138	
Media	20,86	7,62	35,71	
(S)	11,3	5,81	8,08	

Cansancio Emocional (CE) Despersonalización (DP) Realización Personal (R.P)
Puntuaciones típicas (S)
Percentil (PC)

Fuente: Investigación de campo

Nuestra muestra que obtiene una puntuación media de 18,375 en la dimensión Cansancio emocional (CE) se sitúa en el percentil 45, obteniendo una puntuación S de 48.

En la dimensión Despersonalización (DP) la puntuación media de la muestra de 6,975 se sitúa en el percentil 45, con una puntuación S de 48.

En la dimensión Despersonalización (RP) nuestra muestra tiene una media de 35.4, situamos en el percentil 45 la puntuación S de 48 (Tabla 3.18)

3.1.3 Grados del Burnout

Christina Maslach y Susan E. Jackson en su manual original, recomiendan emplear una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados en el MBI. De esa manera, el Grado de Burnout es analizado estableciendo tres valores (alto, medio y bajo) que según las puntuaciones en las tres dimensiones del MBI se encuentren en el tercio superior, medio, e inferior de los valores posibles.

Para efectos de cálculo, se divide el segmento de valores en tres zonas: superior, media, inferior, tomando como puntos de corte los percentiles 33 y 66.

En esta investigación, también se ha realizado una clasificación tripartita estableciendo tres valores (grado alto, medio y bajo) que relacionadas con las puntuaciones en las tres dimensiones del MBI se encuentren en el tercio superior, medio, e inferior.

De esta manera, se ha calculado los puntos de corte para 3 grupos iguales en cada una de las tres dimensiones. (Véase en la tabla 3.19)

Tabla 3.19: Puntos de corte para 3 grupos iguales (MBI)

Percentiles	Cansancio emocional	Realización personal	Despersonalización
33,3	11,961	30,961	4
66,6	22,924	44	7,308

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia

En esta investigación exponemos las puntuaciones relacionadas a los percentiles más específicos en las tres dimensiones del MBI (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) de la muestra tomada del personal administrativo de un Hospital de Imbabura(véase en la tabla 3.20)

Tabla 3.20 Percentiles en las tres dimensiones del MBI

Percentiles	Cansancio emocional	Realización personal	Despersonalización
10	2,7	18,9	0,9
20	6,6	23,4	2
30	8,7	28	3,7
40	13	34,8	4
50	14	37	6
60	19,8	41,4	6
70	25,6	44,6	8
80	31,2	47,2	10
90	39	48	19,1

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia

3.1.4 Análisis por patrones: Niveles de Burnout

“Argumentando el procedimiento empleado por Manassero¹⁵(1994) y Guerrero(1998) para valorar los niveles de Burnout, estableciendo cinco niveles a partir de las posibles combinaciones obtenidas con las puntuaciones que ofrece el Cuestionario de Burnout de Maslach”

En este trabajo de investigación se ha propuesto los siguientes patrones para la evaluación del MBI, según los datos obtenidos.

Agotamiento Emocional (EE)

>27, ALTO

>19 Y <26 MEDIO

< 19 BAJO,

Despersonalización (D)

>10 ALTO

>6<9 MEDIO

<6 BAJO

Realización personal (PA)

0-30 ALTO

31-39 MEDIO

>40 BAJO.

Los niveles de Burnout quedaron establecidos de la siguiente forma:

¹⁵Manassero¹⁵(1994) y Guerrero(1998)

“Nada: Corresponde a empleados que obtienen puntuaciones situadas en el tercio inferior en las tres dimensiones del MBI o bien en dos de ellas y la tercera puntuación, está situada en el tercer medio.

Poco: Se obtiene este nivel a partir de las puntuaciones situadas, dos de ellas en las dos zonas extremas (inferior/superior) y la otra puntuación se sitúa en el extremo inferior o superior.

Medio: Corresponde a sujetos con las tres puntuaciones de cada dimensión situada en el tercio medio o bien, los sujetos pueden obtener una puntuación en las diferentes zonas de división para cada una de las tres dimensiones.

Bastante: Se obtiene este nivel a partir de las puntuaciones situadas dos de ellas en el tercio medio y la restante, en uno de los dos extremos (inferior o superior).

Extremo: Resulta de las puntuaciones situadas, o en el tercio superior en las tres dimensiones del MBI o bien, en dos de ellas, y la tercera en el tercio medio.

Se obtienen 27 combinaciones”.(véase la tabla 3.21)

TABLA 3.21**“Procedimiento para la obtención de los cinco Niveles de Burnout¹⁶”**

Agotamiento emocional(EE)	Despersonalizacion(D)	Realizacion Personal(PA)	Grados de Burnout.
Bajo	Bajo	Bajo	Nada
Bajo	Bajo	Medio	Nada
Bajo	Bajo	Alto	Poco
Bajo	Medio	Bajo	Nada
Bajo	Medio	Medio	Poco
Bajo	Medio	Alto	Medio
Bajo	Alto	Bajo	Poco
Bajo	Alto	Medio	Medio
Bajo	Alto	Alto	Bastante
Medio	Bajo	Bajo	Nada
Medio	Bajo	Medio	Poco
Medio	Bajo	Alto	Medio
Medio	Medio	Bajo	Poco
Medio	Medio	Medio	Medio
Medio	Medio	Alto	Bastante
Medio	Alto	Bajo	Medio
Medio	Alto	Medio	Bastante
Medio	Alto	Alto	Extremo
Alto	Bajo	Bajo	Poco
Alto	Bajo	Medio	Medio
Alto	Bajo	Alto	Bastante
Alto	Medio	Bajo	Medio
Alto	Medio	Medio	Bastante
Alto	Medio	Alto	Extremo
Alto	Alto	Bajo	Bastante
Alto	Alto	Medio	Extremo
Alto	Alto	Alto	Extremo

Fuente: Manassero (1994) y Guerrero(1998)

Comparando las frecuencias, dadas, de los distintos niveles de Burnout, se puede ver los siguientes porcentajes: nada 45%; poco 2%; medio 28%; bastante 10%; extremo 15% (Gráfico3.17: porcentaje preliminar de niveles de Burnout)

¹⁶Manassero¹⁶(1994) y Guerrero(1998)

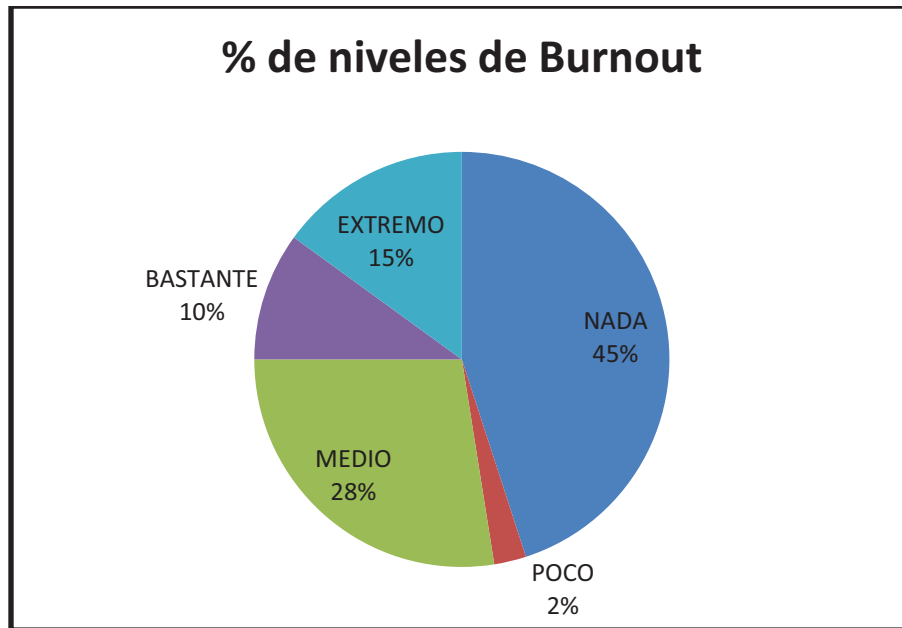
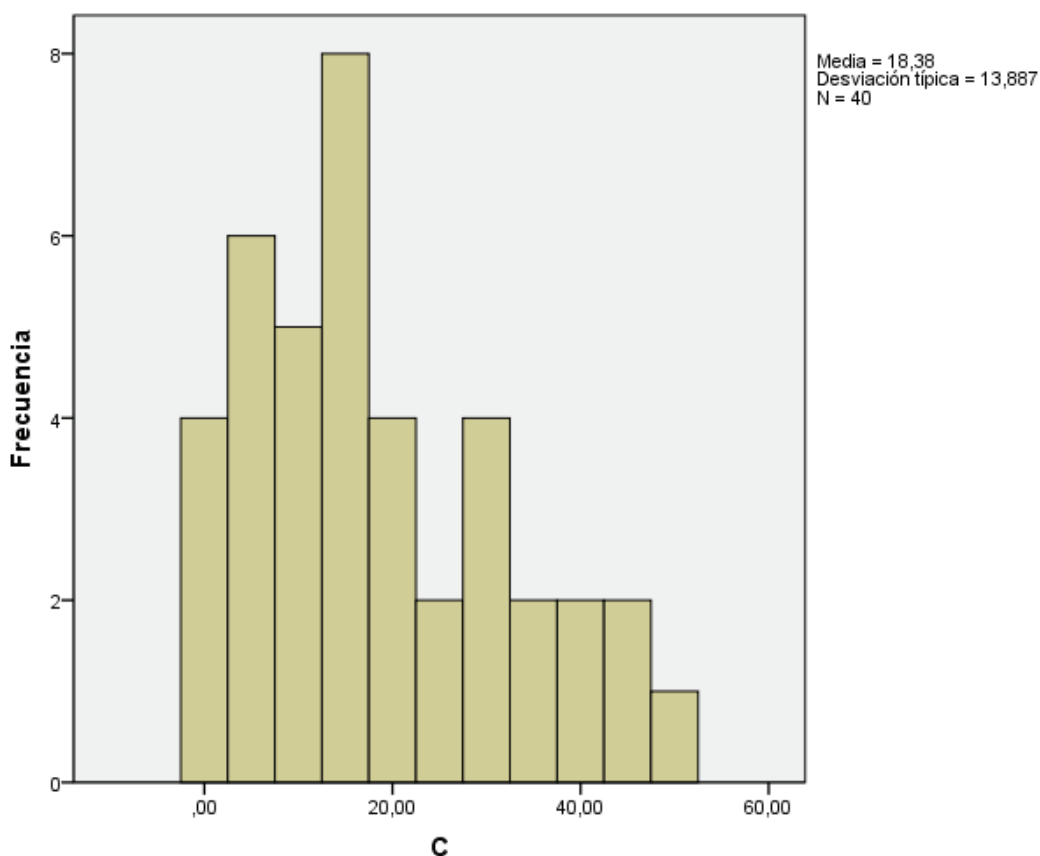


Grafico 3.17
Distribución de porcentaje preliminar de niveles de Burnout

3.1.5 Síntesis gráfico de las dimensiones del MBI

En relación al aspecto de cansancio emocional, las puntuaciones van entre 0 y 49, siendo el recorrido de la variable de 49 puntos, además presenta una puntuación media de 18,375 con una desviación típica 13,88, el percentil 10 y el percentil 90 (k10 y k90) son 0,30 y 39,00.(véase gráfico 3,18)

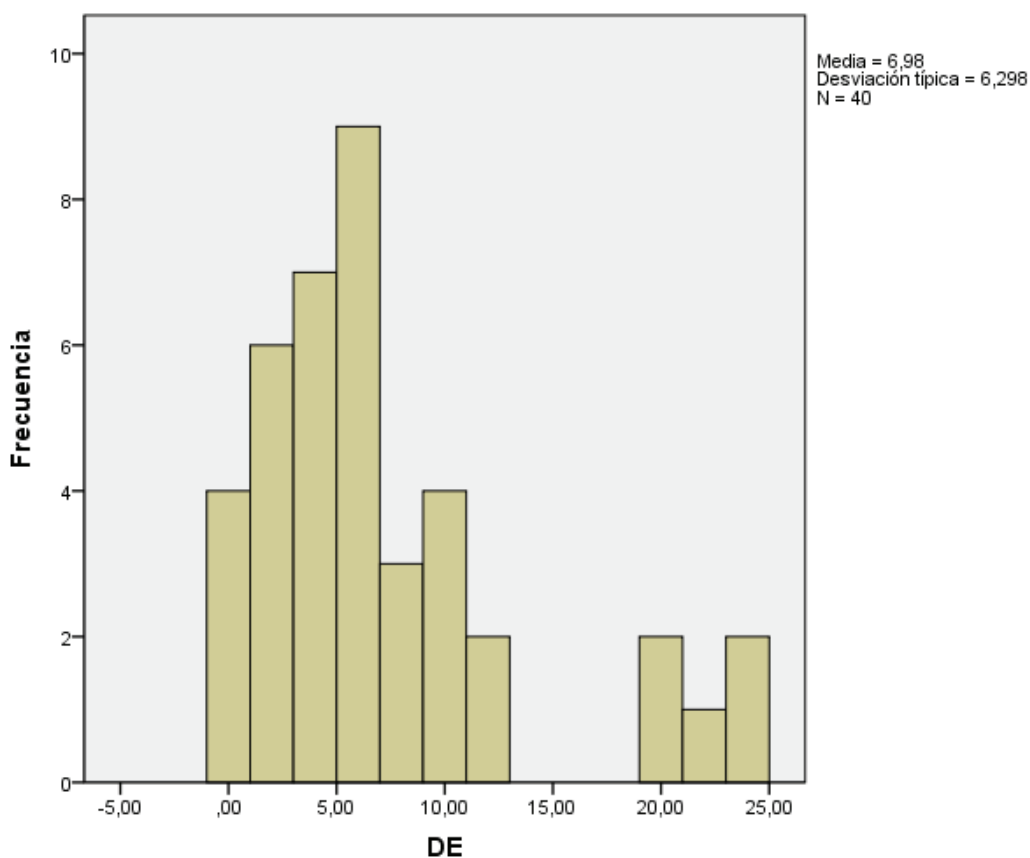


C: cansancio emocional

Gráfico 3.18
Dimensiones del MBI, en la variable de Cansancio Emocional

En el aspecto de la muestra de Despersonalización, las puntuaciones van entre 0 y 23, siendo el recorrido de la variable de 23 puntos, En esta dimensión es donde se obtienen los promedios menores, de la mayoría de los empleados administrativos, objeto de muestra de esta investigación.

Presenta una puntuación media de 6,97 con una desviación típica 6,29, el percentil 10 y el percentil 90 (k10 y k90) son 0,9 y 19,1.(véase gráfico 3,19)

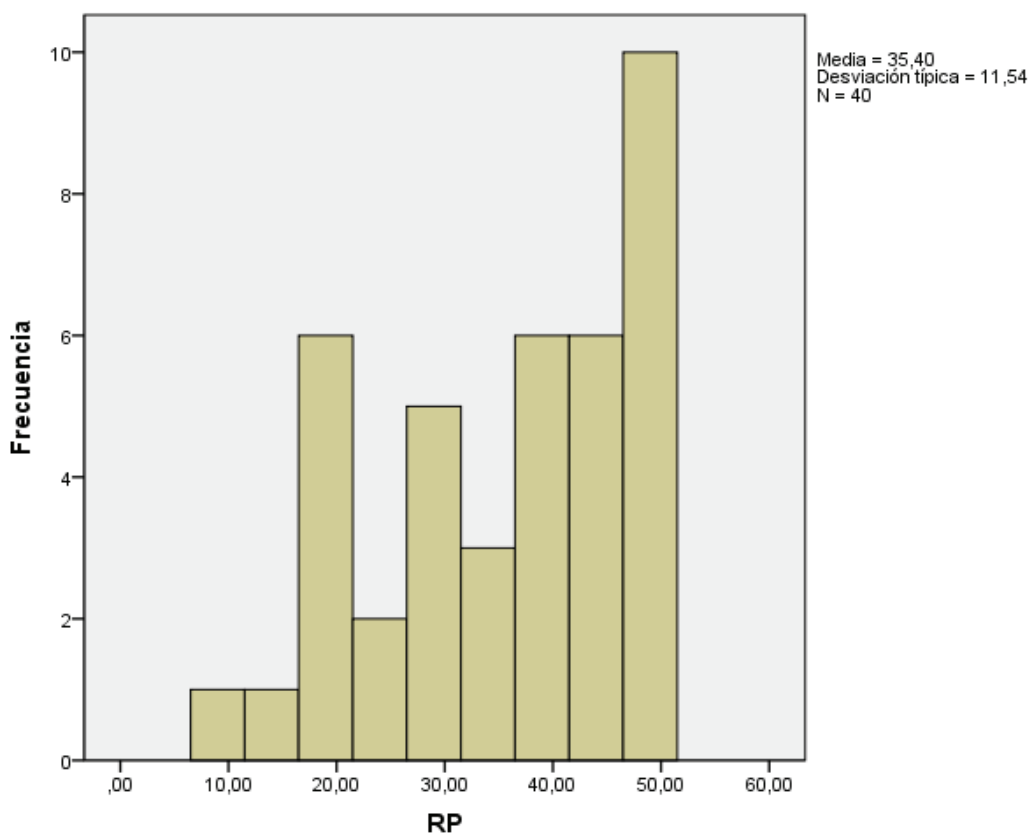


DE: despersonalización

Gráfico 3.19

Dimensiones del MBI, en la variable de Despersonalización

En el aspecto de realización personal, las puntuaciones van entre 9 y 48, siendo el recorrido de la variable de 39 puntos, además presenta una puntuación media de 35,4 con una desviación típica 11,53 el percentil 10 y el percentil 90 (k10 y k90) son 18,9 y 48.(véase gráfico 3,20)



RP: realización personal

Grafico 3.20

Dimensiones del MBI, en la variable de Realización Personal

3.1.6 Análisis de los ítems

La tabla del MBI con la que se realizó la investigación, considera, 22 ítems.

Luego del análisis se pudo determinar que las puntuaciones más altas, por orden descendente, corresponden a los ítems, 18, 4, 19, 9 y 7 del grupo de realización personal.

Las 5 puntuaciones medias más bajas, son de los ítems: 15, 5, 11 y 10, pertenecientes al grupo de despersonalización y el ítem 13 perteneciente al cansancio emocional. (Véase tabla 3,22)

Tabla 3.22: análisis de los ítems, del MBI

ITEMS	DIMENSION	MEDIA
18	RP	4,85
4	RP	4,70
19	RP	4,48
9	RP	4,48
7	RP	4,45
17	RP	4,43
12	RP	4,43
21	RP	3,60
2	CE	2,90
14	CE	2,38
1	CE	2,38
8	CE	2,35
6	CE	2,03
3	CE	1,80
22	D	1,80
20	CE	1,70
16	CE	1,55
10	D	1,53
11	D	1,43
13	CE	1,30
5	D	1,18
15	D	1,05

(CE): Cansancio emocional. (RP): Realización personal. (D): Despersonalización

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia**Tabla 3.23. Ítems con medias más elevadas del MBI:**

# de pregunta	ITEMS DEL MBI
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia

Tabla 3.24. Ítems con medias más bajas del MBI:

# de pregunta	ITEMS DEL MBI
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.
13	Me siento frustrado por mi trabajo.
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia

3.1.7 Análisis Inferencial

Se efectuó el análisis de relación, entre los distintos grupos de variables, en uso de la naturaleza de las variables a tratar, y de los grupos escogidos (Tabla 3.25). Para su análisis, se emplearon varias técnicas:

- 1.- Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de las distribuciones.
2. Para el caso de que las distribuciones son paramétricas se utilizaron las pruebas T-test y ANOVA.
3. Para el caso en las que las pruebas son no paramétricas se utilizarán el U de Mann-Whitney y tests de Kruskal-Wallis.

Tabla 3.25: análisis inferencial

Análisis Inferencial	
Variables Sociodemográficas	Sexo-estado civil-edad-nivel de estudios-número de hijos-raza-principal sostén económico del hogar.
Variables sociolaborales	Años de la antigüedad de la profesión-Años en el centro de trabajo-Tipo de atención que brinda-Número de personas que atiende-Horarios-Ritmo de trabajo-Salarios-Tipo de contrato-Tiene otro trabajo aparte del institucional.
Variables del MBI	Puntuaciones medias en las tres dimensiones, de Burnout en las tres dimensiones y Niveles de Burnout.

Fuente: Investigación de campo-Elaboración propia

3.1.8 Variables sociodemográficas

3.1.8.1 Género

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en relación al género es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto al género. (Véase tabla 3.26)

Tabla 3.26: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov: genero dimensiones del MBI

	Sexo	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	hombre	,163	21	,149
	mujer	,186	19	,003
DESPERSONALIZACION	hombre	,232	21	,004
	mujer	,183	19	,092
REALIZACION PERSONAL	hombre	,137	21	,200*
	mujer	,160	19	,005

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son significativas en la prueba Mann-Whitney U con respecto a hombres y mujeres. (Véase tabla 3.27)

Tabla 3.27: Prueba de Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente.

	sexo	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	hombre	21	23,90
	mujer	19	16,74
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	hombre	21	23,12
	mujer	19	17,61
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	hombre	21	18,64
	mujer	19	22,55
	Total	40	

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tabla 3.28: Resultado prueba Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente

	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
U de Mann-Whitney	128,000	144,500	160,500
W de Wilcoxon	318,000	334,500	391,500
Z	-1,939	-1,499	-1,061
Sig. asintót. (bilateral)	,052	,134	,289
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,054 ^a	,138 ^a	,294 ^a

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco es significativamente influyente el Género, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout (Chi-cuadrado 0,256). En este caso, el valor no es

significativo ya que, no es menor a 0,05, lo que indica que no se asumen varianzas iguales (véase tabla 3.29)

Tabla 3.29: Distribución porcentual/ género nivel de Burnout agrupado

MBI			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Sexo	hombre	Recuento	7	7	7	21
		% dentro de sexo	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	Mujer	Recuento	11	5	3	19
		% dentro de sexo	57,9%	26,3%	15,8%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de sexo	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		2,729 ^a	2	,256		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral las diferencias entre el personal administrativo, en relación a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 33% de hombres de personal administrativo del hospital se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que mencionados trabajadores, podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, profesional y laboral.

3.1.8.2 Edad

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de edad es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto a la edad:

Menor a 25 años

Entre 26 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Mayor a 45 años

(Véase tabla 3.30)

Tabla 3.30: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov / edades, dimensiones del MBI.

Edad		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	Gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor a 25 años	,271	7	,130
	Entre 26 y 35 años	,343	12	,000
	Entre 36 y 45 años	,285	9	,034
	Mayor a 45 años	,171	12	,200*
DESPERSONALIZACION	Menor a 25 años	,247	7	,200*
	Entre 26 y 35 años	,203	12	,187
	Entre 36 y 45 años	,167	9	,200*
	Mayor a 45 años	,213	12	,030
REALIZACION PERSONAL	Menor a 25 años	,185	7	,200*
	Entre 26 y 35 años	,276	12	,012
	Entre 36 y 45 años	,259	9	,083
	Mayor a 45 años	,150	12	,200*

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D. y R.P) no son significativos. (Véase tabla 3.31)

Tabla 3.31: Prueba de Kruskal Wallis

	Edad	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor a 25 años	7	24,57
	Entre 26 y 35 años	12	22,63
	Entre 36 y 45 años	9	14,11
	Mayor a 45 años	12	20,79
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Menor a 25 años	7	24,36
	Entre 26 y 35 años	12	16,75
	Entre 36 y 45 años	9	15,28
	Mayor a 45 años	12	25,92
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Menor a 25 años	7	11,21
	Entre 26 y 35 años	12	23,25
	Entre 36 y 45 años	9	23,17
	Mayor a 45 años	12	21,17
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	3,953	6,448	5,641
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,267	,092	,130

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco influye de manera significativa la edad, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,400). En este caso, el valor no tiene incidencia ya que, no es menor a 0,05, lo que denota que no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.32)

Tabla 3.32: Distribución porcentual edad / Niveles de Burnout agrupados

MBI				NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
				nada y poco	Medio	Bastante y extremo	
edad	Menor a 25 años	Recuento	1	3	3	7	
		% dentro de edad	14,3%	42,9%	42,9%	100,0%	
	Entre 26 y 35 años	Recuento	7	3	2	12	
		% dentro de edad	58,3%	25,0%	16,7%	100,0%	
	Entre 36 y 45 años	Recuento	6	2	1	9	
		% dentro de edad	66,7%	22,2%	11,1%	100,0%	
	Mayor a 45 años	Recuento	4	4	4	12	
		% dentro de edad	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	
	Total		Recuento	18	12	10	40
			% dentro de edad	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	6,209 ^a	6	,400	

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral las diferencias entre la edad del personal administrativo, con relación a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho que las personas menores a 25 años (42,9%) y mayores de 45(33%), de los administrativos del hospital, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, por lo que su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, profesional y laboral.

3.1.8.3 Estado civil

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de estado civil es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto al estado civil en los que se tomó en cuenta: Casados, solteros, unión libre, divorciados, etc. (véase tabla 3.33)

Tabla 3:33 Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov / estado civil, dimensiones del MBI

	Estado. civil	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Soltero	,203	13	,021
	casado	,178	19	,115
	divorciado	,175	8	,200 [*]
DESPERSONALIZACION	Soltero	,267	13	,012
	casado	,219	19	,017
	divorciado	,213	8	,200 [*]
REALIZACION PERSONAL	Soltero	,164	13	,200 [*]
	casado	,206	19	,033
	divorciado	,239	8	,199

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D. y R.P) con un nivel de confianza de 95% no son significativas, en los siguientes grupos: Casados, solteros, unión libre, divorciados, etc. (véase tabla 3.34)

Tabla 3.34: Prueba de Kruskal Wallis

Estado. Civil		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Soltero	13	16,46
	casado	19	16,53
	Total	32	
DESPERSONALIZACION	Soltero	13	13,15
	casado	19	18,79
	Total	32	
REALIZACION PERSONAL	Soltero	13	15,88
	casado	19	16,92
	Total	32	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	,000	2,828	,095
Gl	1	1	1
Sig. asintót.	,985	,093	,757

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

El estado civil a nivel general no es significativamente influyente cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,632) el valor no tiene incidencia, ya que no es menor al 0,05, por lo que no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.35)

Tabla 3.35: Distribución porcentual Estado civil / Niveles de Burnout agrupados

MBI			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Estado. Civil	Soltero	Recuento	7	3	3	13
		% dentro de e.civil	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%
	Casado	Recuento	8	5	6	19
		% dentro de e.civil	42,1%	26,3%	31,6%	100,0%
	divorciado	Recuento	3	4	1	8
		% dentro de e.civil	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%

Tabla 3.35 (cont)

Total	Recuento	18	12	10	40
	% dentro de e.civil	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	2,570 ^a	4	,632		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral en estado civil las diferencias entre el personal administrativo, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 31,6% de los administrativos del hospital, pertenecientes al grupo de casados, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que mencionado personal podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal y en su desempeño profesional y laboral.

3.1.8.4 Nivel de estudios

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de nivel de estudios es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto al nivel de estudios en los que se tomó en cuenta: Secundarios, Tecnología, Tercer nivel, Cuarto nivel, etc. (véase tabla 3.36)

Tabla 3.36: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov /nivel de estudios, dimensiones del MBI

	Nivel de Estudios	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Secundarios	,282	9	,037
	Tecnología	,177	5	,200 [*]
	Tercer nivel	,227	21	,006
	Cuarto nivel	,293	5	,187
DESPERSONALIZACION	Secundarios	,305	9	,016
	Tecnología	,209	5	,200 [*]
	Tercer nivel	,181	21	,071
	Cuarto nivel	,260	5	,200 [*]
REALIZACION PERSONAL	Secundarios	,262	9	,044
	Tecnología	,317	5	,113
	Tercer nivel	,172	21	,107
	Cuarto nivel	,185	5	,200 [*]

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D. y R.P) con un nivel de confianza de 95% no son significativas en la prueba Kruskal Wallis, en los siguientes grupos: Secundarios, Tecnología, Tercer nivel, Cuarto nivel, etc. (véase tabla 3.37)

Tabla 3.37: Prueba de Kruskal Wallis

	Nivel de Estudios	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Secundarios	9	14,50
	Tecnología	5	25,20
	Tercer nivel	21	21,52
	Cuarto nivel	5	22,30
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Secundarios	9	19,06

NALIZACION	Tecnología	5	24,10
	Tercer nivel	21	18,69
	Cuarto nivel	5	27,10
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Secundarios	9	22,06
	Tecnología	5	19,80
	Tercer nivel	21	20,38
	Cuarto nivel	5	18,90
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	3,469	2,742	,276
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,325	,433	,965

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco incide significativamente el nivel de especialización cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,580). En este caso, el valor no es significativo debido a que no es menor a 0,05, por lo cual no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.38)

Tabla 3.38: Distribución porcentual Nivel de estudios / Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Nivel de Estudios	Secundarios	Recuento	5	2	2	9
		% dentro de N.d.e	55,6%	22,2%	22,2%	100,0%
	Tecnología	Recuento	1	2	2	5
		% dentro de N.d.e	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
	Tercer nivel	Recuento	9	8	4	21
		% dentro de N.d.e	42,9%	38,1%	19,0%	100,0%

Tabla 3.38 (cont)

	Cuarto nivel	Recuento	3	0	2	5
		% dentro de N.d.e	60,0%	,0%	40,0%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de N.d.e	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		4,721 ^a	6	,580		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

La muestra nivel de especialización en el personal administrativo, con respecto a los niveles de Burnout no es relevante. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 40% de los administrativos del hospital, pertenecientes al grupo de las personas que poseen 4er nivel y un 40% de los administrativos que poseen tecnología, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que dicho personal, podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, eficiencia profesional y desempeño laboral.

3.1.8.5 Hijos

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a hijos es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto al nivel de estudios en los que se tomó en cuenta, el número de hijos que poseen. (Véase tabla 3.39)

Tabla 3.39: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov /NUMERO DE HIJOS, dimensiones del MBI

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
hijos		Estadístico	Gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Ninguno	,178	15	,200
	1	,289	7	,078
	2	,254	10	,050
	Más de 2	,136	8	,200 [*]
DESPERSONALIZACION	Ninguno	,248	15	,013
	1	,239	7	,200 [*]
	2	,223	10	,172
	Más de 2	,332	8	,010
REALIZACION PERSONAL	Ninguno	,169	15	,200 [*]
	1	,310	7	,041
	2	,215	10	,200 [*]
	Más de 2	,148	8	,200 [*]

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son significativas en la prueba Kruskal Wallis, en esta variable. (Véase tabla 3.40)

Tabla 3.40: Prueba de Kruskal Wallis

hijos		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Ninguno	15	21,77
	1	7	17,57
	2	10	20,15
	Más de 2	8	21,13
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Ninguno	15	16,53
	1	7	18,57

Tabla 3.40 (cont)

	2	10	19,95
	Más de 2	8	30,31
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Ninguno	15	21,20
	1	7	22,50
	2	10	19,80
	Más de 2	8	18,31
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	,649	7,669	,580
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,885	,053	,901

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco es significativamente influyente al número de hijos cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,715). En este caso, el valor no tiene incidencia significativa por cuanto, no es menor a 0,05, lo que nos dice que no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.41)

Tabla 3.41: Distribución porcentual de número de hijos / Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Hijos	Ninguno	Recuento	7	5	3	15
		% dentro de hijos	46,7%	33,3%	20,0%	100,0%
	1	Recuento	5	1	1	7
		% dentro de hijos	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
	2	Recuento	4	3	3	10
		% dentro de hijos	40,0%	30,0%	30,0%	100,0%
	Más de 2	Recuento	2	3	3	8

Tabla 3.41 (cont)

	% dentro de hijos	25,0%	37,5%	37,5%	100,0%
Total	Recuento	18	12	10	40
	% dentro de hijos	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	3,716 ^a	6	,715		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

El nivel muestral relacionado con los hijos de trabajadores del personal administrativo del Hospital, respecto a los niveles de Burnout no es relevante. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 37,5% de los administrativos del hospital, pertenecientes al grupo de las personas que tenían más de 2 hijos, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, profesional y laboral

3.1.8.6 Raza

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a raza es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto a la raza en los que se tomó en cuenta, las personas de las siguientes etnias: Mestiza, Indígena, Afroamericana, Otras, etc. (véase tabla 3.42)

Tabla 3.42: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/Raza, dimensiones del MBI

raza		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	Gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Mestiza	,193	31	,005
	Indígena	,272	3	.
	Afroamericana	,200	4	.
	Otras	,260	2	.
DESPERSONALIZACION	Mestiza	,169	31	,025
	Indígena	,385	3	.
	Afroamericana	,302	4	.
	Otras	,260	2	.
REALIZACION PERSONAL	Mestiza	,139	31	,034
	Indígena	,230	3	.
	Afroamericana	,288	4	.
	Otras	,260	2	.

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) son significativas en la prueba Kruskal Wallis, en la cual los mestizos en las variables de cansancio emocional (CE) presentan una significación de 0,50 que es igual al rango establecido lo cual al nivel de confianza del 95%(véase tabla 3.43)

Tabla 3.43: Prueba de Kruskal Wallis

raza		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Mestiza	31	22,24
	Indígena	3	11,17
	Afroamericana	4	9,13
	Otras	2	30,25
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Mestiza	31	21,10
	Indígena	3	25,83

Tabla 3.43 (cont.)

	Afroamericana	4	16,25
	Otras	2	11,75
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Mestiza	31	19,15
	Indígena	3	20,50
	Afroamericana	4	29,63
	Otras	2	23,25
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	7,801	2,383	2,992
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,050	,497	,393

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco influye de manera significativa la raza cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,190). En este caso, el valor no es menor a 0.05 por lo que no incide significativamente por tanto no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.44)

Tabla 3.44: Distribución porcentual Raza / Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
raza	Mestiza	Recuento	12	10	9	31
		% dentro de raza	38,7%	32,3%	29,0%	100,0%
	Indígena	Recuento	1	2	0	3
		% dentro de raza	33,3%	66,7%	,0%	100,0%
	Afroamericana	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de raza	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Otras	Recuento	1	0	1	2
		% dentro de raza	50,0%	,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	18	12	10	40	
	% dentro de raza	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%	

Tabla 3.44 (cont)

% del total		45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	8,712 ^a	6	,190		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral la raza en el personal administrativo, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Pero cabe destacar el hecho de que, en términos globales, un 29% de los administrativos del hospital que corresponde a la etnia mestiza, se encuentra en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que mencionado personal podría estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal (equilibrio emocional) de igual forma en la eficiencia profesional y desempeño laboral.

3.1.8.8 Principal sostén económico del hogar

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto al principal sostén del hogar es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad, con respecto a quien era el principal sostén del hogar. (Véase tabla 3.45)

Tabla 3.45: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov /Principal sostén económico del hogar, dimensiones del MBI

	Principal sostén económico del hogar	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Entrevistado	,194	18	,041
	Cónyuge Ambos	,137	13	,200 [*]

Tabla 3.45 (cont)

	Padre o madre	,234	5	,200*
	Otros	,183	4	.
DESPERSONALIZACION	Entrevistado	,214	18	,029
	Cónyuge Ambos	,199	13	,169
	Padre o madre	,330	5	,079
	Otros	,224	4	.
REALIZACION PERSONAL	Entrevistado	,173	18	,043
	Cónyuge Ambos	,163	13	,200*
	Padre o madre	,223	5	,200*
	Otros	,269	4	.

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en los que se tomó en cuenta las personas, que se constituyen en el principal sostén económico del hogar. (Véase tabla 3.46)

Tabla 3.46: Prueba de Kruskal Wallis

	Principal sostén económico del hogar	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Entrevistado	18	20,83
	Cónyuge Ambos	13	21,27
	Padre o madre	5	10,30
	Otros	4	29,25
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Entrevistado	18	22,83
	Cónyuge Ambos	13	22,35
	Padre o madre	5	7,70
	Otros	4	20,00
	Total	40	
REALIZACION	Entrevistado	18	20,94

Tabla 3.46 (cont)

PERSONAL	Cónyuge Ambos	13	20,92
	Padre o madre	5	19,90
	Otros	4	17,88
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	6,136	7,130	,260
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,105	,068	,967

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

De igual forma no es significativamente influyente quien sea el principal sostén económico del hogar, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,491). En este caso, el valor no es significativo ya que, no es menor a 0,05, por lo tanto, no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.47)

Tabla 3.47: Distribución porcentual Principal sostén económico del hogar / Niveles de Burnout agrupados

MBI			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada poco y	medio	Bastante extremo y	
Principal sostén económico del hogar	Entrevistado	Recuento	9	5	4	18
		% dentro de p.s.e.d.h	50,0%	27,8%	22,2%	100,0%
	Cónyuge Ambos	Recuento	4	5	4	13
		% dentro de p.s.e.d.h	30,8%	38,5%	30,8%	100,0%
	Padre o madre	Recuento	4	1	0	5
		% dentro de p.s.e.d.h	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
	Otros	Recuento	1	1	2	4
		% dentro de p.s.e.d.h	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de p.s.e.d.h	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%

Tabla 3.47 (cont)

% del total		45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	5,420 ^a	6	,491		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral, el principal sostén económico del hogar, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 30,8% de los administrativos del hospital, que se constituyen en principales responsables del sostén económico del hogar con sus cónyuges, al igual que los que se encuentran en el grupo que dependen de otros con un 50% se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, profesional y laboral.

3.1.9 Variables socio laborales

3.1.9.1 Años de antigüedad en la profesión

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a los años de antigüedad de la profesión, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.48)

Tabla 3.48: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov /años de la antigüedad de la profesión, dimensiones del MBI

	Años de antigüedad en la profesión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	Gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor a 1	,204	7	,200 [*]
	1-5	,227	13	,045
	6-10	,183	3	.
	Mayor a 10	,124	17	,200 [*]
DESPERSONALIZACION	Menor a 1	,283	7	,095
	1-5	,212	13	,114
	6-10	,292	3	.
	Mayor a 10	,203	17	,032
REALIZACION PERSONAL	Menor a 1	,228	7	,200 [*]
	1-5	,294	13	,003
	6-10	,370	3	.
	Mayor a 10	,141	17	,200 [*]

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en relación a los años de antigüedad en la profesión en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en la prueba de Kruskal wallis en esta variable. (Véase tabla 3.49)

Tabla 3.49: Prueba de Kruskal Wallis

	Años de antigüedad en la profesión	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor a 1	7	20,14
	1-5	13	17,12
	6-10	3	24,17

Tabla 3.49 (cont)

	Mayor a 10	17	22,59
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Menor a 1	7	18,00
	1-5	13	15,27
	6-10	3	23,17
	Mayor a 10	17	25,06
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Menor a 1	7	13,86
	1-5	13	24,46
	6-10	3	23,67
	Mayor a 10	17	19,65
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	1,939	5,734	4,102
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,585	,125	,251

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco es significativamente influyente los años de antigüedad en la profesión, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout, a nivel general (Chi-cuadrado, 0,482). En este caso, el valor no es significativo debido a que, no es menor a 0,05, por lo cual, no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.50)

Tabla 3.50: Distribución porcentual años de la antigüedad de la profesión / Niveles de Burnout agrupados

Años de antigüedad en la profesión		NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
		nada y poco	Medio	Bastante y extremo	
Menor a 1	Recuento	3	2	2	7
	% dentro de a.a.p	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
1-5	Recuento	9	3	1	13

Tabla 3.50 (cont)

	% dentro de a.a.p	69,2%	23,1%	7,7%	100,0%
6-10	Recuento	1	1	1	3
	% dentro de a.a.p	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Mayor a 10	Recuento	5	6	6	17
	% dentro de a.a.p	29,4%	35,3%	35,3%	100,0%
Total	Recuento	18	12	10	40
	% dentro de a.a.p	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	5,492 ^a	6	,482		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral los años de antigüedad en la profesión, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 35,3% de los administrativos del hospital, que poseen más de 10 años de antigüedad, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que este personal, podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, en consecuencia su situación puede ser preocupante tanto en el aspecto personal, como también en el desempeño profesional y laboral.

3.1.9.2 Años en el centro de trabajo

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a los años en el centro de trabajo, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.51)

Tabla 3.51: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov /Años en el centro de trabajo, dimensiones del MBI

	Años en el centro de trabajo	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor a 1	,208	13	,127
	1-5	,325	12	,001
	6-10	,260	2	.
	Mayor a 10	,161	13	,200 [*]
DESPERSONALIZACION	Menor a 1	,296	13	,003
	1-5	,207	12	,165
	6-10	,260	2	.
	Mayor a 10	,216	13	,099
REALIZACION PERSONAL	Menor a 1	,222	13	,078
	1-5	,268	12	,017
	6-10	,260	2	.
	Mayor a 10	,177	13	,200 [*]

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores relacionados con los años en el centro de trabajo de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% (véase tabla 3.52)

Tabla 3.52: Prueba de Kruskal Wallis

	Años en el centro de trabajo		
		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Menor a 1	13	15,96
	1-5	12	21,75
	6-10	2	31,50
	Mayor a 10	13	22,19
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Menor a 1	13	16,77
	1-5	12	18,96

Tabla 3.52 (cont)

	6-10	2	20,50
	Mayor a 10	13	25,65
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Menor a 1	13	19,54
	1-5	12	19, 50
	6-10	2	20,75
	Mayor a 10	13	22,35
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	4,152	4,109	,506
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,246	,250	,918

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco es significativamente influyente los años en el centro de trabajo, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout, a nivel general (Chi-cuadrado, 0,625). En este caso, el valor no es significativo ya que, no es menor a 0,05, lo que nos dice que no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.53)

Tabla 3.53: Distribución porcentual Años en el centro de trabajo/ Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	Medio	Bastante y extremo	
Años en el centro de trabajo	Menor a 1	Recuento	8	3	2	13
		% dentro de a.c.t	61,5%	23,1%	15,4%	100,0%
	1-5	Recuento	6	3	3	12
		% dentro de a.c.t	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	6-10	Recuento	0	1	1	2
		% dentro de a.c.t	,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Mayor a 10	Recuento	4	5	4	13

Tabla 3.53 (cont)

	% dentro de a.c.t	30,8%	38,5%	30,8%	100,0%
Total	Recuento	18	12	10	40
	% dentro de a.c.t	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	4,380 ^a	6	,625		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral los años en el centro de trabajo, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, los administrativos que tiene más de 10 años (30,8%) y los que tienen entre 6 y 10 años el (50%), se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, profesional y laboral

3.1.9.3 Tipo de atención que brinda

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto al tipo de atención que brinda, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. Los tipos de atención que brinda son: Atención al cliente, trabajo de logística, trabajos de coordinación, trabajos de apoyo, etc. (véase tabla 3.54)

Tabla 3.54: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/Tipo de atención que brinda, dimensiones del MBI

Tipo de atención que brinda		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Atención al cliente	,164	19	,192
	Trabajo de logística	,328	5	,044
	Trabajos de coordinación	,212	6	,200 [*]
	Trabajos de apoyo	,250	10	,077
DESPERSONALIZACION	Atención al cliente	,153	19	,200 [*]
	Trabajo de logística	,322	5	,100
	Trabajos de coordinación	,333	6	,036
	Trabajos de apoyo	,361	10	,001
REALIZACION PERSONAL	Atención al cliente	,160	19	,200 [*]
	Trabajo de logística	,253	5	,200 [*]
	Trabajos de coordinación	,242	6	,200 [*]
	Trabajos de apoyo	,266	10	,043

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

En relación al tipo de atención que brinda, los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, del personal administrativo en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en esta variable. (Véase tabla 3.55)

Tabla 3.55: Prueba de Kruskal Wallis

Tipo de atención que brinda		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Atención al cliente	19	24,79
	Trabajo de logística	5	22,70
	Trabajos de coordinación	6	14,33
	Trabajos de apoyo	10	14,95
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Atención al cliente	19	23,71
	Trabajo de logística	5	17,50

Tabla 3.55 (cont)

	Trabajos de coordinación	6	18,75
	Trabajos de apoyo	10	16,95
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Atención al cliente	19	18,50
	Trabajo de logística	5	15,70
	Trabajos de coordinación	6	27,33
	Trabajos de apoyo	10	22,60
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	6,678	2,854	3,807
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,083	,415	,283

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco es significativamente influyente los años en el tipo de atención que brinda, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,229). En este caso, el valor no es significativo debido a que, no es menor a 0,05, por lo que no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.56)

Tabla 3.56: Distribución porcentual Tipo de atención que brinda/ Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	Medio	Bastante y extremo	
Tipo de atención que brinda	Atención al cliente	Recuento % dentro de t.a.b	5 26,3%	8 42,1%	6 31,6%	19 100,0%
	Trabajo de logística	Recuento % dentro de t.a.b	2 40,0%	1 20,0%	2 40,0%	5 100,0%
	Trabajos de coordinación	Recuento % dentro de t.a.b	5 83,3%	1 16,7%	0 ,0%	6 100,0%
	Trabajos de apoyo	Recuento % dentro de t.a.b	6 60,0%	2 20,0%	2 20,0%	10 100,0%

Tabla 3.56 (cont)

Total	Recuento	18	12	10	40
	% dentro de t.a.b	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	8,124 ^a	6	,229		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral el tipo de atención que brinda, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, los administrativos que brindan atención al cliente(31,6%),y los administrativos de trabajos de logística(40%), se encuentran en un rango de “extremo y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto su situación puede ser preocupante desde el punto de vista personal, con variaciones de conducta y en el aspecto de desempeño profesional y laboral.

3.1.9.4 Números de personas que atiende

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto al de personas que atiende, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.57)

Tabla 3.57: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov /Números de personas que atiende, dimensiones del MBI

	Números de personas que atiende	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	0	,260	2	.
	1-10	,243	8	,024
	11-20	,177	6	,200 [*]
	21- a más	,139	24	,200 [*]
DESPERSONALIZACION	0	,260	2	.
	1-10	,257	8	,129
	11-20	,227	6	,200 [*]
	21- a más	,191	24	,024
REALIZACION PERSONAL	0	,260	2	.
	1-10	,233	8	,200 [*]
	11-20	,258	6	,200 [*]
	21- a más	,200	24	,014

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

En cuanto al número de personas que atiende, los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los empleados administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en esta variable.(véase tabla 3.58)

Tabla 3.58: Prueba de Kruskal Wallis

	Números de personas que atiende		
		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	0	2	12,00
	1-10	8	21,06
	11-20	6	26,42
	21- a más	24	19,54
	Total	40	

Tabla 3.58 (cont)

DESPERSONALIZACION	0	2	4,00
	1-10	8	20,63
	11-20	6	24,75
	21- a más	24	20,77
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	0	2	28,50
	1-10	8	18,00
	11-20	6	14,42
	21- a más	24	22,19
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	2,782	4,850	3,460
Gl	3	3	3
Sig. asintót.	,426	,183	,326

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tampoco presenta una influencia significativa el número de personas que atienden, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout, a nivel general (Chi-cuadrado, 0,317). En este caso, el valor no es significativo por ser menor al 0,05, razón por la cual no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.59)

Tabla 3.59: Distribución porcentual Números de personas que atiende/ Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Número s de persona s que atiende	0	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de n.p.q.a	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	1-10	Recuento	3	4	1	8
		% dentro de n.p.q.a	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%
	11-20	Recuento	1	2	3	6

Tabla 3.59 (cont.)

	% dentro de n.p.q.a	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
21- a	Recuento	12	6	6	24
más	% dentro de n.p.q.a	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Total	Recuento	18	12	10	40
	% dentro de n.p.q.a	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson	7,037 ^a	6	,317		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral el número de personas, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, los administrativos que atienden a más de 21 personas se hallan en un porcentaje del (25%) al igual que las personas que atienden entre 11 y 20 personas (50%), en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto podrían tener problemas en los aspectos, tanto personal, como profesional y laboral.

3.1.9.5 Horarios

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a los horarios, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (véase tabla 3.60)

Tabla 3.60: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/horarios, dimensiones del MBI

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Matutino	,161	27	,042
	Vespertino	,299	6	,102
	Nocturno	,254	7	,193
DESPERSONALIZACION	Matutino	,232	27	,001
	Vespertino	,331	6	,039
	Nocturno	,169	7	,200 [*]
REALIZACION PERSONAL	Matutino	,184	27	,020
	Vespertino	,169	6	,200 [*]
	Nocturno	,270	7	,133

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en las cuales se ha evaluado los horarios que poseen en el área administrativa (matutino, vespertino y nocturno). (Véase tabla 3.61)

Tabla 3.61: Prueba de Kruskal Wallis

		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	horarios		
	Matutino	27	21,02
	Vespertino	6	21,17
	Nocturno	7	17,93
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Matutino	27	21,41
	Vespertino	6	26,17
	Nocturno	7	12,14
	Total	40	

Tabla 3.61 (cont)

REALIZACION PERSONAL	Matutino	27	20,20
	Vespertino	6	17,92
	Nocturno	7	23,86
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	,413	5,213	,896
Gl	2	2	2
Sig. asintót.	,814	,074	,639

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

El horario es significativamente influyente, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout a nivel general (Chi-cuadrado, 0,021). En este caso, el valor es significativo ya que, es mayor a 0,05, por lo tanto se asumen varianzas iguales. (véase tabla 3.62)

Tabla 3.62: Distribución porcentual de horarios/ Niveles de Burnout agrupados

			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Horarios	Matutino	Recuento	12	6	9	27
		% dentro de horarios	44,4%	22,2%	33,3%	100,0%
	Vespertino	Recuento	1	5	0	6
		% dentro de horarios	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
	Nocturno	Recuento	5	1	1	7
		% dentro de horarios	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de horarios	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)			
Chi-cuadrado de Pearson	11,540 ^a	4	,021			
Razón de verosimilitudes	11,526	4	,021			
Asociación lineal por lineal	1,539	1	,215			

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral el horario, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, los administrativos que los que poseen un horario matutino que corresponden al 33,3% y se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que este personal podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, lo que podría ocasionar dificultades en cuanto a equilibrio emocional, desde el punto de vista personal, profesional y laboral.

3.1.9.6 Ritmo de trabajo

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a ritmo de trabajo, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.63)

Tabla 3.63: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/ritmo de trabajo, dimensiones del MBI

Ritmo de Trabajo		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Presión media	,156	9	,200
	Presión tolerada	,253	17	,005
	Presión alta	,132	14	,200*
DESPERSONALIZACION	Presión media	,270	9	,057
	Presión tolerada	,197	17	,079
	Presión alta	,233	14	,038
REALIZACION PERSONAL	Presión media	,170	9	,200*
	Presión tolerada	,292	17	,000
	Presión alta	,113	14	,200*

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95%, en esta variable. (Véase tabla 3.64)

Tabla 3.64: Prueba de Kruskal Wallis

Ritmo de Trabajo		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Presión media	9	13,50
	Presión tolerada	17	13,50
	Total	26	
DESPERSONALIZACION	Presión media	9	13,17
	Presión tolerada	17	13,68
	Total	26	
REALIZACION PERSONAL	Presión media	9	12,72
	Presión tolerada	17	13,91
	Total	26	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	,000	,027	,145
Gl	1	1	1
Sig. asintót.	1,000	,870	,703

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados nos indican que son significativamente influyentes en el ritmo de trabajo, y cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout (Chi-cuadrado, 0,017). En este caso, el valor es significativo ya que, es superior a 0,05, lo que nos dice que se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.65)

Tabla 3.65: Distribución porcentual Ritmo de trabajo/ Niveles de Burnout agrupados.

MBI			NIVEL DE BURNOUT			Total
			AGRUPADO(GLOBAL)			
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Ritmo de Trabajo	Presión media	Recuento	6	1	2	9
		% dentro de r.t	66,7%	11,1%	22,2%	100,0%
	Presión tolerada	Recuento	10	6	1	17
		% dentro de r.t	58,8%	35,3%	5,9%	100,0%
	Presión alta	Recuento	2	5	7	14
		% dentro de r.t	14,3%	35,7%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de r.t	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		11,990 ^a	4	,017		
Razón de verosimilitudes		13,531	4	,009		
Asociación lineal por lineal		6,602	1	,010		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral el ritmo de trabajo, con respecto a los niveles de Burnout es muy relevante. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, los administrativos que tienen un ritmo de presión alta se ubican en el 50% y el resto de trabajadores también poseen alta influencia, y se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que estos administrativos podrían estar experimentando algunos de los síntomas propios del síndrome, y por tanto su situación podría verse afectada, ya en el aspecto personal, como también en su eficiencia profesional y laboral.

3.1.9.7 Salarios

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a salarios, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.66)

Tabla 3.66: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/salarios, dimensiones del MBI

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Salario Básico	,270	8	,090
	Medio (más de \$320 hasta\$600	,155	5	,200 [*]
	Alto (más de \$600)	,188	27	,015
DESPERSONALIZACION	Básico	,350	8	,005
	Medio (más de \$320 hasta\$600	,136	5	,200 [*]
	Alto (más de \$600)	,146	27	,147
REALIZACION PERSONAL	Básico	,216	8	,200 [*]
	Medio (más de \$320 hasta\$600	,227	5	,200 [*]
	Alto (más de \$600)	,162	27	,026

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en esta variable. (Véase tabla 3.67)

Tabla 3.67: Prueba de Kruskal Wallis

Salario		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Básico	8	12,63
	Medio (más de \$320 hasta\$600	5	18,60
	Alto (más de \$600)	27	23,19
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Básico	8	21,13
	Medio (más de \$320 hasta\$600	5	15,10
	Alto (más de \$600)	27	21,31
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Básico	8	16,88
	Medio (más de \$320 hasta\$600	5	25,80
	Alto (más de \$600)	27	20,59
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	5,202	1,236	1,816
Gl	2	2	2
Sig. asintót.	,074	,539	,403

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

El salario tampoco tiene incidencia significativa, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout (Chi-cuadrado, 0,616). En este caso, el valor no es significativo debido a que, no es menor a 0,05, por tal razón, no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.68)

Tabla 3.68: Distribución porcentual de Salarios/ Niveles de Burnout agrupados.

MBI			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Salario	Básico	Recuento	5	1	2	8
		% dentro de salario	62,5%	12,5%	25,0%	100,0%

Tabla 3.68 (cont.)

	Medio (más de \$320 hasta \$600)	Recuento % dentro de salario	3 60,0%	1 20,0%	1 20,0%	5 100,0%
	Alto (más de \$600)	Recuento % dentro de salario	10 37,0%	10 37,0%	7 25,9%	27 100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de salario	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)			
Chi-cuadrado de Pearson	2,663 ^a	4	,616			

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral el salario, con respecto a los niveles de Burnout son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, los administrativos que poseen un salario alto constituyen el 25,9%, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que este personal podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, por lo tanto se considera que su situación puede ser preocupante en los aspectos personal, profesional y laboral.

3.1.9.8 Tipo de contrato

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov con respecto a tipo de contrato, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.69)

Tabla 3.69: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/Tipo de contrato, dimensiones del MBI

Contrato		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Tiempo fijo	,222	13	,079
	Tiempo indefinido	,139	15	,200 [*]
	Temporal	,367	6	,011
	Eventual	,260	2	.
	Ocasional	,353	4	.
DESPERSONALIZACION	Tiempo fijo	,230	13	,058
	Tiempo indefinido	,149	15	,200 [*]
	Temporal	,360	6	,014
	Eventual	,260	2	.
	Ocasional	,347	4	.
REALIZACION PERSONAL	Tiempo fijo	,133	13	,200 [*]
	Tiempo indefinido	,215	15	,050
	Temporal	,245	6	,200 [*]
	Eventual	,260	2	.
	Ocasional	,270	4	.

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% con respecto a esta variable. (Véase tabla 3.70)

Tabla 3.70: Prueba de Kruskal Wallis

contrato		N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Tiempo fijo	13	24,88
	Tiempo indefinido	15	19,90
	Temporal	6	14,75
	Eventual	2	5,25

Tabla 3.70 (cont.)

	Ocasional	4	24,75
	Total	40	
DESPERSONALIZACION	Tiempo fijo	13	22,77
	Tiempo indefinido	15	20,53
	Temporal	6	18,00
	Eventual	2	12,50
	Ocasional	4	20,75
	Total	40	
REALIZACION PERSONAL	Tiempo fijo	13	16,88
	Tiempo indefinido	15	24,23
	Temporal	6	19,25
	Eventual	2	11,25
	Ocasional	4	24,75
	Total	40	
	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
Chi-cuadrado	7,273	1,724	4,666
Gl	4	4	4
Sig. asintót.	,122	,786	,323

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

El tipo de contrato tampoco es significativamente influyente, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout, a nivel general (Chi-cuadrado, 0,560). En este caso, el valor no es significativo ya que, no es menor a 0,05, en consecuencia, no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.71)

Tabla 3.71: Distribución porcentual de Tipo de contrato/ Niveles de Burnout agrupados.

MBI			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	medio	Bastante y extremo	
Contrato	Tiempo fijo	Recuento	3	5	5	13
		% dentro de contrato	23,1%	38,5%	38,5%	100,0%

Tabla 3.71 (cont)

	Tiempo indefinido	Recuento	7	5	3	15
		% dentro de contrato	46,7%	33,3%	20,0%	100,0%
	Temporal	Recuento	4	1	1	6
		% dentro de contrato	66,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	Eventual	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de contrato	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Ocasional	Recuento	3	0	1	4
		% dentro de contrato	75,0%	,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de contrato	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
			Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson			6,782 ^a	8	,560	

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral el salario, con respecto a los niveles de Burnout no son relevantes. Cabe mencionar el hecho de que, en términos globales, los empleados administrativos que tiene un contrato de tiempo fijo se ubican en el 38,5%, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que este personal podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, situación que podría ocasionar desajustes en cuanto a equilibrio emocional y desempeño laboral.

3.1.9.9 Tiene otro trabajo aparte del institucional.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las personas que tienen otro trabajo aparte del institucional, es significativa por lo cual la distribución no cumple con el requisito de normalidad. (Véase tabla 3.72)

Tabla 3.72: Resultado de la prueba Kolmogorov-Smirnov/tiene otro trabajo aparte del institucional, dimensiones del MBI

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
CANSANCIO EMOCIONAL	Si	,240	14	,028
	No	,165	26	,065
DESPERSONALIZACION	Si	,203	14	,122
	No	,248	26	,000
REALIZACION PERSONAL	Si	,143	14	,200 [*]
	No	,148	26	,046

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Los resultados en el Inventario MBI (1986) muestran, que las diferencias entre los valores medios, de los administrativos en cada una de las tres dimensiones (C.E, D y R.P) no son estadísticamente significativas al nivel de confianza del 95% en esta variable. (Véase tabla 3.73)

Tabla 3.73: Prueba de Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente.

		Otro trabajo	N	Rango promedio
CANSANCIO EMOCIONAL	Si		14	22,61
	No		26	19,37
	Total		40	
DESPERSONALIZACION	Si		14	21,96
	No		26	19,71
	Total		40	
REALIZACION PERSONAL	Si		14	17,57
	No		26	22,08
	Total		40	

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

Tabla 3.74 Resultado prueba Mann-Whitney U: prueba de muestras independiente

	CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	REALIZACION PERSONAL
U de Mann-Whitney	152,500	161,500	141,000
W de Wilcoxon	503,500	512,500	246,000
Z	-,838	-,585	-1,168
Sig. asintót. (bilateral)	,402	,559	,243
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,408 ^a	,566 ^a	,254 ^a

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

El aspecto tiene otro trabajo aparte del institucional, tampoco es significativamente influyente, cuando se contrasta con los diferentes niveles de Burnout (Chi-cuadrado a nivel general 0,493). En este caso, el valor no incide significativamente ya que, es menor a 0,05, lo que nos dice que no se asumen varianzas iguales. (Véase tabla 3.75)

Tabla 3.75: Distribución porcentual de personas que poseen otro trabajo aparte del institucional/ Niveles de Burnout agrupados.

MBI			NIVEL DE BURNOUT AGRUPADO(GLOBAL)			Total
			nada y poco	Medio	Bastante extremo y	
Otro Trabajo Aparte del Institucional	Si	Recuento	5	4	5	14
		% dentro de o.t.a.d.i	35,7%	28,6%	35,7%	100,0%
	no	Recuento	13	8	5	26
		% dentro de o.t.a.d.i	50,0%	30,8%	19,2%	100,0%
Total		Recuento	18	12	10	40
		% dentro de o.t.a.d.i	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		% del total	45,0%	30,0%	25,0%	100,0%
		Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)		
Chi-cuadrado de Pearson		1,416 ^a	2	,493		

Fuente: cuestionario-MBI-Elaborado por el autor

A nivel muestral las diferencias entre el personal administrativo que posee otro trabajo aparte del institucional, los niveles de Burnout no son relevantes. Hay que destacar el hecho de que, en términos globales, un 35,7% de personas que si poseen otro trabajo, se encuentran en un rango de “extremos y bastante” Burnout, lo que indica que mencionados empleados podrían estar sufriendo algunos de los síntomas propios del síndrome, y que por tanto podrían sufrir modificaciones en su comportamiento, como también en su desempeño laboral y eficiencia profesional.

3.1.10 Sintomatología de Burnout:

En resumen se encontró que los conflictos de tipo psicológico, seguidos, por una serie de síntomas asociados a problemas de autoestima, tiempo mínimo para uno mismo, sentirse sin ganas de comenzar algo, falta de flexibilidad adaptativa y síntomas somáticos asociados al estrés, como el cansancio mental; dificultades de sueño; agresividad; baja autoestima; perdida o exceso de apetito; resfriados, gripes; son frecuentes en el personal administrativo que ha participado en la investigación. (Véase tabla 3.76)

Tabla 3.76: niveles de sintomatología asociada al Burnout para la población de administrativos.

#	SINTOMAS	N	Media	Desv. tip.
12	Tiempo mínimo para uno mismo	40	1,7	0,8
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada	40	1,5	0,6
8	Falta flexibilidad adaptativa	40	1,5	0,9
10	Sentimiento de cansancio mental	40	1,4	0,7
9	Dificultades con el sueño	40	1,4	0,8
29	Dificultad de controlar la agresividad	40	1,4	0,8
16	Sentimientos de baja autoestima	40	1,3	0,8
3	Pérdida o exceso de apetito	40	1,3	0,6
25	Resfriados y gripes	40	1,3	0,9
14	Fatiga generalizada	40	1,3	0,8
2	Irritabilidad fácil	40	1,2	0,8
30	Cansancio rápido de las cosas	40	1,2	0,7
5	Dolor de cabeza	40	0,8	0,5
22	Estado de apresuramiento continuo	40	0,6	0,6
18	Dificultad de memoria y concentración	40	0,6	0,6
24	Pérdida del sentido del humor	40	0,5	0,6
11	Dificultades sexuales	40	0,4	0,7
19	Problemas gastrointestinales	40	0,4	0,5
6	Escasas ganas de comunicarse	40	0,4	0,6
15	Pequeñas infecciones	40	0,3	0,5
23	Presión arterial alta	40	0,3	0,5
17	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	40	0,3	0,5
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales	40	0,3	0,5
20	Necesidad de aislarse	40	0,2	0,4
1	Dolores de espalda o cuello	40	0,2	0,4
13	Erupciones en la piel, sarpullidos	40	0,1	0,3
7	Presión en el pecho	40	0,1	0,3
27	Problemas en la voz	40	0,1	0,3
21	Problemas alérgicos	40	0,1	0,2
26	Pérdida del deseo sexual	40	0,1	0,2

Fuente: cuestionario-de sintomatología -Elaborado por el autor

En la comparación que se realizó con “Baremo de Benavides et al., (2002)” se demostró que las sintomatologías de carácter físico y social se encuentran en un nivel bajo y la sintomatología de carácter Psicológico se encuentra en un nivel alto, mientras que a nivel global se presenta en nivel medio. (Véase tabla 3,77)

Tabla 3.77: puntuaciones de sintomatología asociada al Burnout, en todos sus niveles en el personal administrativo.

Puntuaciones en la muestra de estudio(personal administrativo del hospital)		F Baremos de Benavidez et ¹⁷ al,(2002)		
SINTOMATOLOGIA	Media	BAJO	MEDIO	ALTO
sintomatología Psicológica	21,3	0-11	12 a 19	> 19
sintomatología física	3	0-5	6 a 8	> 8
sintomatología social	5	0-5	6 a 8	> 8
sintomatología Global	29	0-22	22-33	> 33

Fuente: Baremo de Benavides et al., (2002)

3.2 presentación y Análisis de los resultados.

Para realizar esta investigación primero se realizó, un estudio detallado, de cada variable tanto socio laboral como demográfica.

Descripción del el perfil de las variables socio demográficas, y sus porcentajes más altos: género, con 21 hombres equivalente al 52% y 19 mujeres, 48%. En el aspecto estado civil la mayoría pertenecía al grupo de casados 19 personas, que corresponde al 48%. La edad en la mayoría de los administrativos, oscila entre los 26 y 30 años, 30% y mayores de 45 años, 30%. En cuanto al nivel de estudios: La mayoría de los profesionales, 21 personas cuyo porcentaje es el 53%, poseen tercer nivel. Con respecto al número de hijos, 15 personas equivalente al 37% no tienen hijos. La raza

¹⁷ Baremo de Benavides et al., (2002)

predominante es la mestiza con 31 personas que corresponde al 77% y el principal sostén económico del hogar, constituyen los entrevistados 18 personas (45%)

Descripción del el perfil de las variables socio laborales, y sus porcentajes más altos: Los años en el centro de trabajo 17 personas que tienen una antigüedad mayor a 10 años equivalente al 43%. Los años en el centro de trabajo: 13 personas que tenían menos de un año de antigüedad, que corresponde al 30% y 13 personas que tenían más de 10 años de antigüedad, 30%. El tipo de atención que brindan, 19 personas en la sección de atención al cliente que constituye el 47% era el dominante. El número de personas que atienden: 24 empleados atendían a más de 21 personas, esto es el 60%. En cuanto a horarios: 27 personas atienden en horario matutino, equivalente al 67%. El ritmo de trabajo: 17 personas que poseían una presión tolerada, 43%. En cuanto a salarios: los que perciben un salario alto son 27 personas (68%). El tipo de contrato: los que son por tiempo indefinido, 15 personas (38%). Los que tienen otro trabajo, aparte del institucional, son 14 empleados (35%) y los que no poseen otro trabajo 26 personas cuyo porcentaje es el 65%.

Entre las dimensiones del Burnout, como producto de la investigación, se obtuvo: Cansancio Emocional: con una media de 18,3; y una desviación típica de 13,8. Despersonalización: con una media de 6,9 y una desviación típica de 6,2. Realización personal con una media de 35,4 y una desviación típica de 11,5.

La muestra motivo de nuestra investigación, que obtiene una puntuación media de 18,375 en la dimensión Cansancio Emocional (CE) se sitúa en el percentil 45, en relación a la puntuación que se obtiene en el estudio Seisdedos de 48.

En la dimensión Despersonalización (DP) la puntuación media de la muestra de 6,975 se sitúa en el percentil 45, relacionada con la puntuación del estudio Seisdedos de 48.

En la dimensión Despersonalización (RP) nuestra muestra tiene una media de 35.4, situamos en el percentil 45 de la puntuación en el estudio Seisdedos de 48

Se dividió los grados del síndrome del Burnout, en un segmento de valores en tres zonas: superior, media, inferior, tomando como puntos de corte los percentiles 33 y 66. En el percentil 33,3 el Cansancio Emocional tiene un valor de 11,961 y en el percentil 66,6 tiene un valor de 22,924. La Realización Personal tiene un valor en el percentil 33,3 equivalente al 30,961 y en el percentil 66,6 tiene un valor de 44. La Despersonalización tiene un valor en el percentil 33,3 de 4 y en el percentil 66,6 tiene un valor de 7,308

En los percentiles 10 y 90 de evaluación en las tres dimensiones del MBI, se obtuvieron: percentil 10, cansancio emocional 2,7. Realización personal 18,9 y Despersonalización 0,9. En el percentil 90, se obtuvo los siguientes resultados: Cansancio Emocional 39; Realización Personal 48 y Despersonalización 19,1.

En este trabajo de investigación se ha propuesto los siguientes patrones para la evaluación del MBI, según los datos obtenidos.

Agotamiento Emocional (EE) >27, ALTO; >19 Y <26 MEDIO; < 19 BAJO,

Despersonalización (D) >10 ALTO; >6<9 MEDIO; <6 BAJO

Realización personal (PA) 0-30 ALTO, 31-39 MEDIO, >40 BAJO.

Los niveles de Burnout quedaron establecidos de la siguiente forma:

“Nada, Poco, Medio, Bastante y Extremo”

En primera instancia se obtuvo los siguientes valores a nivel general:

Niveles de nada 45%, poco 2%, medio 28%, bastante 10% y extremo 15%

La tabla del MBI con la que se realizó la investigación, considera, 22 Ítems. Luego del análisis se pudo determinar que las puntuaciones más altas, por orden descendente, corresponden a los siguientes ítems, y todos del grupo de Realización Personal:

Pregunta número 18: Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.

Pregunta numero 4: Ciento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

Pregunta número 19: He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

Pregunta número 9: Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Pregunta número 7: Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.

En este estudio para comprobar la normalidad de los datos del Burnout, se realizó la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov con la finalidad de determinar la veracidad de ajuste de dos distribuciones de probabilidad entre sí. Para el efecto, se observó los datos a fin de determinar si fueron significativos y así verificar si la distribución cumple o no con este requisito, en todas las variables de la investigación. Se sometió a la prueba Kolmogorov-Smirnov y al no cumplir con el requisito de normalidad, se realizó la prueba de Kruskal-Wallis que consiste en un método no paramétrico, que se la aplica para la comparación de más de dos muestras que son independientes, o no relacionadas, en la cual se observa su significación, de manera más específica, y en las variables que contienen 2 grupos de estudio, se realizó la

prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, que es aplicada a dos muestras independientes de una misma variable.

Los resultados de esta investigación demuestran que las variables Socio demográficas (Género, Edad, Estado civil, Número de hijos, etc.) no son relevantes, debido a que no presentan ninguna relación entre las variables y los niveles del Burnout; a excepción de la variable de raza, que tiene un valor menor a 0,05 el cual expresa un valor significativo en relación al cansancio emocional, lo que demuestra que la raza está relacionado directamente con el cansancio emocional, aunque a nivel general no presenta un valor significativo.

En cambio los resultados de esta investigación en torno a las variables Socio laborales (Años de antigüedad de la profesión, Años en el centro de trabajo, Tipo de atención que brinda, Número de personas que atiende-Horarios, Ritmo de trabajo, Salarios, Tipo de contrato, etc.) no presentan ninguna relación entre las variables socio laborales y los niveles del Burnout; a excepción de las variables de horario, ritmo de trabajo que tienen, un valor menor a 0,05, y presentan un valor significativo en relación al Burnout a nivel general y su incidencia en sus 3 dimensiones: Cansancio Emocional (C.E) Despersonalización (D) y Realización personal (R.P).

Ninguna de las variables socio demográficas del estudio se relacionan con los niveles del Burnout en las pruebas estadísticas, no hay una significación trazada.

Las variables socios laborales del estudio que se relacionan con los niveles de Burnout y el porcentaje del personal que se halla inmerso en el nivel extremo de Burnout: Horarios hay un 33,3% que explica que las personas que laboran en un horario matutino, se encuentran más afectados en el Burnout. Ritmo de trabajo: Hay un

50% de personas que tienen una presión alta de trabajo, se encuentran más afectados en el Burnout.

Porcentajes a nivel general:

Para una mejor comprensión del síndrome del Burnout, en este trabajo se hizo una sub categorización, en la que se planteó:

Poco y Nada (1)

Medio (2)

Bastante y extremo (3)

Y en porcentajes se obtuvo:

Un nivel de Burnout de Poco y Nada un 45% de la muestra.

Un nivel de Burnout de Medio un 30% de la muestra.

Un nivel de Burnout de Bastante y extremo un 25% de la muestra.

En esta investigación se demostró, que muy pocas variables están relacionadas directamente, con el síndrome del Burnout.

Con respecto a otros trabajos realizados, de las variables directamente relacionadas al síndrome del Burnout, se evidenció que el horario, presenta un valor de significación alto, con respecto al Burnout, sobre todo en el horario matutino en el cual el 33,3% de administrativos presenta un nivel extremo. No concuerda con el estudio realizado por Núñez Giménez (2002) en el que el 23,07% en el turno nocturno y 22,22% de los turnos mixtos, presentaban niveles extremos de Burnout.

En relación al ritmo de trabajo, presentan un valor de significación alto con respecto al Burnout, sobre todo los que tienen una presión alta diaria, en su ritmo de trabajo, corresponde al 50% de administrativos, los cuales poseen niveles extremos de

Burnout. Otros autores manifiestan que esta variable, en los niveles de presión o ritmo alto exige mucho del trabajador, a consecuencia de las condiciones propias de sus puesto, y esta no solo puede repercutir en el Burnout, si no en otras patologías.

La población de este estudio tiene características diferentes de las otras investigaciones hechas en el personal administrativo en el Burnout a nivel global.

En base a la investigación se obtuvo evidencias suficientes para afirmar que el Síndrome de Burnout se encuentra en un nivel bajo (45%), los resultados del nivel alto (extremo) fueron del 25%. Este resultado concuerda con los estudios Ecuatorianos realizados por Vela Pinto 2010 en los que el nivel de Burnout arrojó resultados algo similares; siendo la muestra residentes e internos de un hospital y fue del 30% en niveles altos. Al igual que el trabajo realizado por la revista Electrónica de Psicología Iztacala (UNAM), la cual demostró que las personas utilizadas como muestra; el personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México; se encontraban en niveles bajos de Burnout, en cambio otros trabajos realizados no demuestran lo mismo. De igual forma, un estudio sobre síndrome del Burnout realizado en una dependencia gubernamental del sector educativo de San Luis Potosí México; el personal que participó en el estudio fue de 60 empleados administrativos, cuyos resultados fueron: Cansancio emocional, 52%; Despersonalización 56% y Realización Personal 56% de nivel bastante y extremo; aunque, no se realizó un porcentaje global.

En otros estudios realizados los resultados difieren tal es el caso de la investigación hecha por Cáceres Bermejo 2006 en que el autor identificó que el 59% de

la muestra tomada, tiene niveles altos y el 23% niveles medios del síndrome de Burnout.

3.3 Aplicación práctica

3.3.1 Propuesta de aplicación práctica para prevenir el síndrome de Burnout.

Se sugiere como propuesta de prevención a los directivos del hospital en el que se realizó la investigación, que efectúe un seguimiento continuo acerca del Burnout y de acuerdo con los resultados futuros, se proyecte y establezca desde el apareamiento de este síndrome, estrategias para eliminar o reducir los riesgos que dan lugar a su aparición, situación que permitirá mejorar la vida del personal expuesto.

Se aplica en los siguientes aspectos o áreas:

A nivel organizativo, a nivel interpersonal, y a nivel individual.

Nivel organizativo

- "Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del SQT.
- Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.
- Establecer mecanismos de feedback o retroinformación del resultado del trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.

- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades. Es esencial conseguir un diseño óptimo de las funciones y responsabilidades propias de la actividad laboral para reducir el estrés de la misma, por ejemplo, a través de formación dirigida a mejorar los recursos instrumentales en su trabajo, así como a aumentar la competencia psicosocial del profesional
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Crear, si no se puede eliminar el foco del riesgo, grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Se puede establecer asistencia, por parte de personal especializado. También informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.
- Facilitar a los trabajadores de los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo^{18..}

Nivel interpersonal

¹⁸ NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención

- “Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el trabajo
- Se recomienda realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.
- Dirigir bien y con un estilo adecuado. Formar a los gestores en ello.
- Entrenamiento en habilidades sociales
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.
- Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores¹⁹.”

Nivel individual

- “Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Es importante tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.

¹⁹ NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención

- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo puesto de trabajo²⁰.

A continuación se presenta de manera resumida, el cuadro de las medidas preventivas a ejecutar, por los responsables, para prevenir el síndrome del Burnout. (Véase cuadro 3.1)

Cuadro 3.1: Medidas preventivas ante el Burnout:

CUADRO DE MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE EL BURNOUT			
TIPO DE ACTUACION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
FASE 1 Nivel organizativo	Realizar la identificación de factores de riesgo relacionados con el Burnout	Departamento de SSO	Mensualmente
	Realizar la evaluación de factores de riesgo relacionados con el Burnout	Departamento de SSO	Mensualmente
	Establecer programas de aceptación trabajo – hombre	Psicólogo interinstitucional	cada 6 meses
	Establecer mecanismos de retroalimentación	Psicólogo interinstitucional	Periódicamente
	Promover el trabajo en equipo.	Departamento de RRHH	Semanalmente
	Establecer planes para la formación continua y desarrollo del trabajo.	Departamento de RRHH	Anualmente
	Aumentar el grado de autonomía del trabajo	Departamento de RRHH	Indefinidamente
	Aumentar el grado de control del trabajo	Departamento de RRHH/Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente

²⁰ NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención

Cuadro 3.1 (cont)

	descentralizar la toma de decisiones	Departamento de RRHH	Anualmente
	Disponer del análisis de los puestos de trabajo	Departamento de SSO	cada 6 meses
	delimitar los roles del trabajo y establecer objetivos claros para los profesionales	Departamento de RRHH	Anualmente
	Establecer elocuentemente los grados de autoridad y responsabilidad, al ingreso del trabajador	Departamento de RRHH	En el momento de ingreso
	Definición de competencias y responsabilidades	Departamento de RRHH	Anualmente
	Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo	Departamento de SSO	Indefinidamente
	Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización	Departamento de RRHH	Indefinidamente
	Fomentar la colaboración	Departamento de RRHH	Periódicamente
	Fomentar la flexibilidad horaria	Departamento de RRHH	cada 6 meses
	establecer programas de vigilancia de la salud enfocado al SB	Departamento medico/Psicólogo interinstitucional	cada 6 meses
	proteger al grupo vulnerable, mediante técnicas de control de Burnout	Departamento de SSO/departamento medico/Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
	Promover la seguridad laboral en el empleo.	Gerencia	Indefinidamente
	informar al personal de los servicios que se prestaran	Departamento de RRHH	Mensualmente
	Facilitar los recursos adecuados para conseguir los objetivos de minimizar el riesgo a los grupos vulnerables	Gerencia	Indefinidamente
FASE 2 Nivel interpersonal	fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores,	Departamento de RRHH/Psicólogo interinstitucional	Periódicamente
	favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento	Departamento de RRHH	Periódicamente
	Promover y planificar el apoyo social en el trabajo	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
	Realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los profesionales.	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
	establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo	Gerencia	Indefinidamente
	Consolidar la dinámica grupal para aumentar el control del trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.	Departamento de RRHH	Indefinidamente
	Establecer trabajos de supervisión profesional (en grupo) a los trabajadores	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
	Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo	Psicólogo interinstitucional	En el momento de ingreso

Cuadro 3.1 (cont)

FASE 3 Nivel individual	Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje	Departamento de RRHH	Indefinidamente
	Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes	Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
	Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas	Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
	Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario	Psicólogo interinstitucional	Indefinidamente
	Implementar cambios de ambiente de trabajo, rotaciones	Departamento de RRHH	cada 6 meses
	Establecer programas de supervisión profesional individual.	Psicólogo interinstitucional	Mensualmente
	Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.	Psicólogo interinstitucional	Semanalmente
	Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo	Departamento de RRHH	Indefinidamente
	someterse a cheque médicos, voluntarios o no voluntarios las personas que pertenezcan al grupo vulnerable	Departamento medico	Mensualmente

CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1 Conclusiones:

- ✓ El Burnout es un síndrome, que cada día se presenta con más fuerza, sin importar los diferentes aspectos tanto socios laborales como demográficos por lo cual se ha convertido en un problema de interés social y laboral en los profesionales administrativos. En el Ecuador no se le está tomando en cuenta como una de las afecciones que más aqueja al personal administrativo, médico de servicio, profesorado, etc.
- ✓ En este estudio se analizó la prevalencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo de un hospital de Imbabura, tomado como muestra 40 personas; el cual, constituye el total del universo y se determinó la relación con las variables sociodemográficas y laborales, en que se pudo determinar que pocas variables, se encuentran relacionadas directamente con el síndrome del Burnout, como son: Horario, ritmo de trabajo.
- ✓ Se describió detalladamente el perfil sociodemográfico y laboral del personal administrativo, y su relación con los grados de Burnout presente, lo cual nos permitió conocer que en el perfil sociodemográfico, las variables no se relacionan con los niveles de Burnout, ya que en las pruebas estadísticas no se presentó

una incidencia significativa.

- ✓ Mientras que en el perfil socio laboral las variables que se relacionan con los niveles de Burnout son: en la variable de horario con un 33,3% en nivel extremo, se ubican los administrativos que tienen horario matutino, en la variable; ritmo de trabajo: los que tienen presión alta de trabajo constituyen el 50 % en nivel extremo siendo el grupo más vulnerable.
- ✓ A nivel general, demuestra que las únicas variables relacionadas directamente con el síndrome del Burnout son: Horario y ritmo de trabajo, que según los resultados dados por el programa de estadística SPSS, presenta una significación alta con respecto a este síndrome.
- ✓ También se demostró que el 45% de administrativos presentan un nivel Poco, el 30% un nivel Medio y un 25% de administrativos un nivel extremo de Burnout.
- ✓ Se identificó los principales daños a la salud que el personal administrativo sufre, derivados al Síndrome de Burnout, pudiendo determinar, que la mayoría de administrativos poseen poco tiempo para sí mismos, además de sentir ganas de no comenzar la jornada diaria, una falta de flexibilidad adaptiva a nuevas condiciones y un sentimiento de cansancio emocional que va en aumento.

4.2 Recomendaciones

- Concientizar a los trabajadores administrativos del hospital y especialmente a las autoridades, sobre la prevalencia del síndrome del Burnout, y como este repercute en su entorno laboral y en su bienestar físico, social y mental
- Crear programas para modificar o desarrollar comportamientos, conductas, actitudes y habilidades en los administrativos, que permitan mejorar su capacidad de reacción ante las demandas de su trabajo.
- Que los administrativos que presenten, o empiecen a sentir problemas de fatiga, o síntomas relacionados, consulten a un profesional competente.
- Presentar una actitud positiva, frente a la presión del trabajo
- Delimitar la sobrecarga de tareas a través de la organización del tiempo.
- En el aspecto laboral se debe realizar cambios tales como: Flexibilización de las actividades, conformación de equipos donde el personal administrativo participe en los procesos de organización y de tal manera obtenga un reconocimiento por el trabajo que realiza.
- Establecer el uso del método de evaluación del MBI como una herramienta para la detección del Burnout en los trabajadores, mediante lapsos establecidos de tiempo.
- Que los próximos estudios de Burnout, los realicen, psicólogos clínicos o industriales.
- Incluir en los programas de vigilancia de la salud, el seguimiento al grupo vulnerable de este estudio que es el 25% de trabajadores administrativos a nivel

general, que presentaban esta patología a niveles extremos y el grupo que presentaba niveles medios y corresponde al 30%.

- Utilizar este trabajo como guía o como referencia de futuros estudios de Burnout no solo en personal administrativos si no también, en otras áreas laborales.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, A., & Gutierrez, V. (2007). EL FENÓMENO DE BURNOUT EN MÉDICOS DE DOS HOSPITALES DE LA CIUDAD DE LIMA–PERÚ. En R. G. ANA AGUILAR, el fenómeno de burnout en médicos de dos hospitales de la ciudad de lima–perú. *Rev Psicol Herediana*, 3.
- Aguilar, A., & Gutierrez, V. R. (2007). EL FENÓMENO DE BURNOUT EN MÉDICOS DE DOS HOSPITALES DE LA CIUDAD DE LIMA–PERÚ. En R. G. ANA AGUILAR, El fenómeno de burnout en médicos de dos hospitales de la ciudad de lima–perú. Lima - Peru.
- Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa, & González. (2002). *La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: el “inventario de burnout de psicólogos”*. Clínica y salud, 13, 257-283.
- Brodsky, & Edelwich. (2010). el desarrollo del síndrome de Burnout (cuatro etapas). En A. Martinez Perez, *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN* (pág. 8). Rioja España: Vivat Academia.
- Burke, R. (1987). “Burnout in police work: An examination of the Cherniss model”. En *Group and Organization Studies*.
- Cáceres Bermejo, G. G. (2006). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar*. Madrid.
- Casas. (2002). *Incidencia del síndrome del Burnout, por profesionales*.
- Castillo, D. J., Mancilla, M. O., López, D. M., Rojas, M. T., & Alejo, I. L. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *INVESTIGACION Y CIENCIA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE AGUAS CALIENTES*.
- Cherniss. (1982). El síndrome de Burnout. En A. Martínez Pérez, *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN 2010* (pág. 9). La rioja-España: Vivat Academia.
- Edelwich, & Brodsky. (1980). El síndrome de Burnout. En A. Martínez Pérez.
- Farber. (1991). El modelo de Farber para evaluación de Burnout, describe seis estadios sucesivos. En A. Martínez Pérez, *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN* (pág. 9). Rioja España (2010): Vivat Academia.

- Fidalgo, I. (N/A). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.*
- Fidalgo, M. (2008). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.* España.
- Freudenberger. (1974). Staff bournout. En *journal of social Issues*.
- Garcés De los Fallos, E. (enero de 2007). Tesis sobre el Burnout. *Tesis sobre el Burnout.* colombia: Asociación Colombiana para el Avance de las Ciencias del comportamiento.
- Gil-Monte, & Peiró. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse.* Madrid.
- Jansen, J., & Dale, G. A. (2002). *The seven secrets of successful coaches. Tucson, Az: Wining the Mental Game.*
- Jorge Emeterio Madero Llanes, Hermila Andrea Ulibarri Benítez², Andrés Miguel. (2013). BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN, SUPERIOR TECNOLÓGICA DE YUCATÁN, MÉXICO. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala.*
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*, 9.
- Maslach C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory.* . P. Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach y Jackson, C. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory.*
- Maslach, & Jackson. (1981). *The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. San Francisco.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *The measurement of experienced burnout.* Journal of Occupational Behaviour, 2, 99-113.
- Montero-Marín, J., & García-Campayo, J. (2010). *A newer and broader definition of burnout: Validation of the "Burnout Clinical Subtype Questionnaire.*
- Moreno-Jiménez B. y Peñacoba, C. (1996). *Taller de Control y Manejo del Estrés Individual y Laboral.* Centro Universitario de Salud Pública.
- Núñez Gimenez, R. D. (2002). *FRECUENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LAS AREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL CENTRAL UNIVERSITARIO "ANTONIO MARÍA PINEDA", BARQUISIMETO, ESTADO LARA. BARQUISIMETO.*

- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press. En E. PINES. y ARONSON, *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press. New York.
- Pines, A., & Kafry, D. (1978). *Coping with burnout. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association*. Toronto: Canada.
- Piñeiro. (2006). *Estudios realizados sobre el Burnout en diferentes profesiones*.
- Rubio Jimenez, J. C. (2003). *Fuentes de estres, síndrome del Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout companion to study and research. A critical analysis* London, UK: Taylor and Francis. London UK.
- Seisdedos. (1997). *Muestra de Baremación del Manual MBI de TEA*.
- Universia.es. (27 de Junio de 2013). *Burn Out o Síndrome del Quemado*. Obtenido de Univeria Monografias: <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/>
- Useche Parada, M. J. (2008). *"Factores de personalidad relacionados con el síndrome del Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B Y C"*. Bogota.
- Vela Pinto, E. (Quito). *"Prevalencia de Burnout Syndrome en los estudiantes de medicina de sexto año y en residentes de especialidades y subespecialidades que trabajan en los Hospitales Metropolitano de Quito (HM), Carlos Andrade Marín (HCAM) y Vosandes de Quito (HVQ) en el prim.* 2010.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological wellbeing . En *A review of the literature and some conceptual considerations*. Human Resource Management Review, 12(2), 237-268.

ANEXOS

ANEXO A : Método de evaluación Maslach Burnout Inventory (MBI)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

POR FAVOR MARQUE CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE SE RELACIONE CON SU ESTADO DE ÁNIMO DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

# DE PREGUNTA	SIGLA	PREGUNTA	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	EE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	PA	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	EE	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							

11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16	EE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	PA	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	PA	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Agotamiento Emocional (EE)

Despersonalización (D)

Realización Personal (PA)

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO B: ENCUESTA DE VARIABLES SOCIO DEMOGRÁFICO Y SOCIO LABORALES

CUESTIONARIO DE BURNOUT-VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS

Variables sociodemográficas relativas al entrevistado

1-SEXO:

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

2-ESTADO CIVIL

- ☐ Soltero
- ☐ Casado
- ☐ Unión libre
- ☐ Viudo
- ☐ Divorciado

3-EDAD

- ☐ Menor a 25
- ☐ Entre 26 a 35 años
- ☐ Entre 36 a 45 años
- ☐ Mayo a 45 años

4- NIVEL DE ESTUDIOS

- ☐ Primarios
- ☐ Secundarios
- ☐ Tercer nivel

5- NÚMERO DE HIJOS

- ☐ Ninguno
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ Más de 2

6- RAZA

- ☐ Mestiza
- ☐ Indígena
- ☐ Afroamericana
- ☐ Otras

7- Principal sostén económico del hogar

- ☐ Entrevistado

- ☐ Cónyuge
- ☐ Ambos
- ☐ Padre o madre
- ☐ Otros

CUESTIONARIO DE BURNOUT-VARIABLES SOCIOLABORALES

Variables socio laborales relativas al entrevistado

1- Años de antigüedad en la profesión

- ☐ Menor a 1
- ☐ 1-5
- ☐ 6-10
- ☐ Mayor a 10

2- Años en el centro de trabajo

- ☐ Menor a 1
- ☐ 1-5
- ☐ 6-10
- ☐ Mayor a 10

3- Tipo de atención que brinda

- ☐ Atención al cliente
- ☐ Trabajo de logística
- ☐ Trabajos de coordinación
- ☐ Trabajos de apoyo

4- Número de personas que atiende

- ☐ 0
- ☐ 1-10
- ☐ 11-20
- ☐ 21-a mas

5- Horarios

- ☐ Matutino
- ☐ Vespertino
- ☐ Nocturno

6- Ritmo de trabajo

- ☐ Presión suave
- ☐ Presión media
- ☐ Presión tolerada
- ☐ Presión alta

7- Salarios

- ☐ Básico
- ☐ Medio(más de \$320 y \$600)
- ☐ Alto(más de \$600)

8- Tipo de contrato

- ☐ Tiempo fijo
- ☐ Tiempo indefinido
- ☐ Temporal
- ☐ Eventual
- ☐ Ocasional
- ☐ Jornada parcial
- ☐ Período de Prueba

9-Tiene otro trabajo aparte del institucional

- ☐ Si
- ☐ No

ANEXO C: Cuestionario de sintomatología del Burnout

El siguiente cuestionario es de total confidencialidad, y está destinado a conocer la presencia de síntomas físicos y psíquicos derivados del estrés.						
Marque con una equis (x) la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación		NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE
Nº	Síntomas	0	1	2	3	4
1(Fis)	Dolores de espalda o cuello					
2(Psi)	Irritabilidad fácil					
3(Psi)	Pérdida o exceso de apetito					
4(Psi)	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5(Fis)	Dolor de cabeza					
6(Soc)	Escasas ganas de comunicarse					
7(Fis)	Presión en el pecho					
8(Soc)	Falta de flexibilidad adaptativa					
9(Psi)	Dificultades con el sueño					
10(Psi)	Sentimiento de cansancio mental					
11(Soc)	Dificultades sexuales					
12(Psi)	Tiempo mínimo para uno mismo					
13(Fis)	Erupciones en la piel, sarpullidos					
14(Psi)	Fatiga generalizada					
15(Fis)	Pequeñas infecciones					
16(Soc)	Sentimientos de baja autoestima					
17(Psi)	Aumento de la bebida, tabaco o sustancias					
18(Psi)	Dificultad de memoria y concentración					
19(Fis)	Problemas gastrointestinales					
20(Soc)	Necesidad de aislarse					
21(Fis)	Problemas alérgicos					
22(Psi)	Estado de apresuramiento continuo					
23(Fis)	Presión arterial alta					
24(Soc)	Pérdida del sentido del humor					
25(Fis)	Resfriados y gripes					
26(Soc)	Pérdida del deseo sexual					
27(Fis)	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)					
28(Soc)	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					

29(Psi)	Dificultad de controlar la agresividad					
30(Psi)	Cansancio rápido de las cosas					