

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

FACULTAD DE EDUCACION



BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL  
CENTRO ESTATAL DE REHABILITACION Y EDUCACION  
ESPECIAL DEL DIF DE LA CIUDAD DE MONTERREY, N. L.

TESIS

PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIATURA  
EN PSICOLOGIA CLINICA

LOYDA DEL CARMEN SANCHEZ RIVAS  
MARTHA RUTH SOLIS LOPEZ

NOVIEMBRE DE 2010

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO  
ESTATAL DE REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL DEL DIF  
DE LA CIUDAD DE MONTERREY, N.L.

TESIS

para obtener el título de Licenciatura en Psicología Clínica

LOYDA DEL CARMEN SÁNCHEZ RIVAS

MARTHA RUTH SOLÍS LÓPEZ

Noviembre de 2010



BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL  
CENTRO ESTATAL DE REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN  
ESPECIAL DEL DIF DE LA CIUDAD DE  
MONTERREY, NUEVO LEÓN

Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Licenciatura en Psicología Clínica

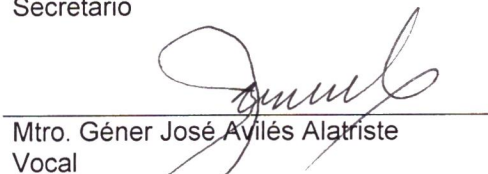
por

Loyda del Carmen Sánchez Rivas  
Martha Ruth Solís López

APROBADA POR LA COMISIÓN:

  
Dra. Ana Lucrecia Salazar Rodríguez  
Presidente

  
Dr. Jaime Rodríguez Gómez  
Secretario

  
Mtro. Géner José Avilés Alatríste  
Vocal

  
Fecha de aprobación

## AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Quien estuvo conmigo en cada paso de esta investigación. Porque cuando no tenía más fuerzas para continuar, él no soltaba mi mano.

A mi padre

Por el amor que siempre me ha dado y por sus oraciones que me han fortalecido en todos los aspectos de mi vida, por el apoyo moral y económico en mi formación profesional y por la confianza que ha puesto en mí.

A mi hermana

Por su apoyo, sus oraciones, su cariño y por creer siempre en mis capacidades.

A mi novio

Por su comprensión en los días difíciles, por su apoyo moral y su gran amor que siempre me motiva a seguir adelante.

A mi amiga Jessica Cortez

Por crecer conmigo y estar siempre en los momentos más importantes de mi vida.

A mis asesores

Por el gran apoyo y paciencia. A mi querido profesor Géner Avilés, al maestro Jaime Rodríguez y de manera especial a la profesora Ana Lucrecia

Salazar, por su gran entrega y por siempre dar más de sí, como persona, amiga, profesora y asesora.

A Dila

Que gracias a su enorme apoyo tras bambalinas ha contribuido en gran manera a hacer más felices estos momentos de mi vida.

A mi compañera y amiga Loyda Sánchez

Por compartir este proyecto conmigo, ya que sin ella no hubiera sido igual esta experiencia.

**MARTHA SOLIS**

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS

Quien me ha dado la vida, la salud y porque paso a paso me fue guiando hasta la culminación de uno de mis objetivos.

A mis padres

Por todos los esfuerzos que hicieron para que terminara mis estudios, por sus oraciones que me ayudaron a seguir adelante, por el grande amor que siempre me han demostrado y porque sin ellos no lo hubiese logrado. ¡SON LOS MEJORES PADRES DEL MUNDO!

A mis hermanos

Por todo el amor que me han brindado, porque sacrificaron muchas cosas para que yo lograra culminar mis estudios, porque sin su apoyo económico y moral no hubiese llegado hasta aquí. LOS AMO

A mis asesores

Por las horas dedicadas a orientarme en la realización de este proyecto, por todo el apoyo y paciencia que me brindaron.

A mi compañera y amiga Martha Solis López

Por ser una amiga incondicional y una compañera en la realización de este proyecto.

**LOYDA DEL CARMEN SÁNCHEZ RIVAS**

## **DEDICATORIA**

A través de estas líneas deseo dedicar esta investigación a las personas que me acompañaron en el transcurso de esta inolvidable experiencia de mi vida:

A mis padres, (mi madre, que EPD) que me dieron una formación sólida en valores cristianos, por su modelo de constancia, honestidad y trabajo incansable, así como por sus oraciones los cuales fueron faros que mantuvieron mi vista en el objetivo final.

A mi hermana querida, por la cual siento un gran orgullo y que nunca dejó de creer en mí y que hoy goza conmigo este gran logro.

A mi novio, Luis García Cruz, que compartió mis alegrías y me reconfortó en los momentos de ansiedad con su gran amor y paciencia, teniendo siempre las palabras y detalles adecuados.

**Con amor y agradecimiento**

**MARTHA RUTH SOLIS LÓPEZ**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta investigación a las personas que más han influenciado en mi vida:

A Dios, quien con su gracia y poder me ha ayudado a seguir adelante y por haberme dado unos padres tan maravillosos.

A mis queridos padres, Mercedes Rivas y Daniel Sánchez, quienes son el mayor tesoro que Dios me ha brindado en este mundo, les agradezco los cuidados y dedicación que me han dado.

A mis muy queridos hermanos, Miguel, Ulda, David, Daniel, Ammissadday, y de manera especial a Mercedes, por haberme manifestado siempre su amor y ser los mejores hermanos del mundo.

**Con amor y agradecimiento  
LOYDA DEL CARMEN SÁNCHEZ RIVAS**

## TABLA DE CONTENIDO

### CAPÍTULOS

#### I. INTRODUCCIÓN Y PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

Introducción .....	1
Declaración del Problema.....	3
Objetivos del Estudio .....	3
Hipótesis .....	4
Justificación e importancia del estudio .....	4
Supuestos .....	5
Limitaciones .....	5
Delimitaciones .....	5
Definición de Términos .....	6
Organización del Estudio .....	6

#### II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) .....	8
Satisfacción laboral .....	18
Burnout y satisfacción laboral .....	20
Género y estado civil .....	22
Edad .....	23
Años de antigüedad en el puesto .....	24

#### III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Métodos y procedimientos .....	26
Diseño de la investigación .....	26
Población de estudio .....	27
Hipótesis nula .....	27
Variables .....	27
Instrumentos .....	28
Operacionalización de las variables .....	33
Operacionalización de las hipótesis .....	37
Recolección de los datos .....	38
Procesos para el análisis de los datos .....	38

#### IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS



Introducción .....	39
Descripción de la población .....	39
Datos demográficos .....	39
Comportamiento de las variables .....	40
Prueba de hipótesis .....	43

## **V. RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Introducción .....	46
Resumen .....	46
Discusión .....	47
Conclusiones .....	48
Recomendaciones .....	49

## **APÉNDICES**

Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	51
NTP Satisfacción laboral .....	53
Pruebas Estadísticas .....	55

<b>REFERENCIAS</b> .....	80
--------------------------	----



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

Estamos viviendo en una época en la cual la realización profesional constituye un importante aspecto de nuestras vidas. Los esfuerzos que se tienen en adaptarse a los continuos cambios de las organizaciones y cumplir con las expectativas de las mismas, tienen efectos desfavorables en la salud, las actividades y la calidad de vida laboral de todo trabajador.

El estrés laboral es uno de los principales factores de riesgo para las organizaciones, ya que éste puede evolucionar en el *síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*, por tanto todo trabajador que interactúa con individuos es candidato a padecer dicho síndrome.

El *síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)* es una patología severa, relativamente reciente, la cual está relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida del individuo.

La dificultad para su diagnóstico es que no existe una definición aceptada universalmente; la mayoría de los investigadores coinciden en que se trata de un estrés laboral crónico (Gomero, Cuadra, Palomino, Baldeón, Ruiz, Gutiérrez et al. 2005).

*El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)* se manifiesta principalmente en profesiones centradas en la prestación de servicios, caracterizadas por mantener

contacto directo con los beneficiarios de éste. Dicho síndrome está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales, dificultando la calidad de vida de las personas que lo padecen.

Los profesionales de la salud han sido identificados en diversos estudios como uno de los grupos con mayor riesgo en presentar los síntomas del Burnout, y de hecho constituyen uno de los sectores profesionales más estudiados, y sus consecuencias van desde una reducción de la calidad del trabajo y conflictos laborales hasta el desarrollo de trastornos mentales, problemas psicosomáticos y aún el suicidio (Jofre y Valenzuela, 2005).

*El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)* está relacionado con la satisfacción laboral, entendiéndose ésta, como la percepción subjetiva que tienen los trabajadores de su ambiente laboral, en relación con lo que espera de la organización para la que presta sus servicios, traduciendo dicha percepción como satisfacción o insatisfacción del mismo trabajador hacia la institución donde labora (García Izquierdo, Sáez Navarro y Llor Esteva, 2000).

Las instituciones deben aportar a los trabajadores seguridad y sentimientos de pertenencia, reparación y gratificación que faciliten el desarrollo de su personalidad. El no ofrecer tales apoyos puede convertirla en una fuente para la insatisfacción laboral (De los Ríos, Castillo, Barrios, Santiago, Ocampo, Mancilla, Ávila y Rojas, 2007).

Esta investigación estudió la relación que existe entre el *síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)* y la satisfacción laboral del personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial CREE en Monterrey, N.L., México

## **Declaración del problema**

Lo que se pretendió indagar en este estudio es si el personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey manifiesta síntomas o padece del *síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)* y cómo esto se relaciona con su nivel de satisfacción laboral.

El problema que se plantea en esta investigación es el siguiente:

¿Existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el nivel de satisfacción laboral, la edad, el género, el estado civil y los años de antigüedad en el puesto del personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey, N.L. durante el año de 2010?

Para responder más ampliamente este cuestionamiento básico se presentan a continuación las siguientes preguntas subordinadas:

1. ¿Existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo Burnout y el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro?

2. ¿Son la edad y los años de antigüedad en el puesto del personal del centro factores demográficos relacionados con la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo Burnout?

3. ¿Son el género y el estado civil del personal que labora en el centro factores demográficos que hacen diferencia significativa en la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo Burnout?

## **Objetivos del Estudio**

La presente investigación tiene como objetivo conocer si existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el nivel de satisfacción laboral

presentes en el personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey, tomando en consideración la edad, género, estado civil y años de antigüedad en el puesto de trabajo.

### **Hipótesis**

Las hipótesis de este estudio son:

H1. Existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro.

H2. Existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la edad del personal que labora en el Centro.

H3. Existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y los años de antigüedad en el puesto del personal del Centro.

H4. Existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el género del personal del Centro.

H5. Existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el estado civil del personal del Centro.

### **Justificación e importancia del estudio**

Este estudio se considera importante, ya que se pretende saber el grado de correlación existente entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el nivel de satisfacción laboral del personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey, para que el conocimiento y los resultados obtenidos puedan ser un buen aporte para investigaciones futuras.



## **Supuestos**

1. Los instrumentos utilizados contienen preguntas que el personal contestó adecuadamente.
2. Las preguntas de los instrumentos ayudan a conocer rasgos de Burnout presentes en la población.
3. Las preguntas de los instrumentos ayudan a conocer rasgos de satisfacción laboral presentes en la población.
4. La población de estudio contestó asertivamente cada una de las declaraciones de los instrumentos aplicados.
5. Los encuestados valoraron mediante un rango de seis adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, la frecuencia con que experimentan cada una de las situaciones descritas en el instrumento que midió el nivel de Burnout y un rango de siete adjetivos que va de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho” en el instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción laboral.

## **Limitaciones**

Durante el proceso de esta investigación se hicieron presentes algunos factores limitantes, tales como el tiempo, los recursos económicos y las actividades de trabajo de los participantes.

## **Delimitaciones**

En esta investigación la población se delimitó al Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey.

Las variables que se consideraron como aspectos relacionados con el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) son las siguientes: satisfacción laboral, edad, género, estado civil y años de antigüedad en el puesto.

### **Definición de Términos**

A continuación se definen los términos que fueron utilizados en este estudio:

**Estrés laboral:** Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

**Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout):** síndrome de estrés crónico de aquellas profesiones de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en una situación de necesidad o de dependencia.

**Satisfacción laboral:** Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

### **Organización del Estudio**

En el primer capítulo de la presente investigación se da a conocer el problema de investigación, con sus antecedentes, limitaciones y delimitaciones, así como la importancia del estudio y las variables a estudiar.

En el segundo capítulo se presenta un repaso de la literatura consultada para asentar las bases de la investigación; incluyendo información concerniente a las variables del estudio.

El tercer capítulo abarca detalladamente la metodología y las técnicas con las que se realizó la investigación, las estadísticas que se utilizaron para la comprobación de las hipótesis, además de la operacionalización de las mismas.

El cuarto capítulo presenta las características de la muestra, los resultados de cada variable, al igual que la relación existente de éstas entre sí y la prueba de hipótesis.

En el quinto capítulo se presentan de manera resumida las conclusiones del estudio y algunas recomendaciones.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### **Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)**

Se tiende a confundir el estrés con el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). El estrés puede definirse como la situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar, mientras que el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) no aparece sino después de unos cuantos episodios de sobrecarga o de especial complejidad; se genera a lo largo de un proceso del cual, incluso el sujeto puede no percatarse debido a que el mismo evoluciona lentamente del entusiasmo a la decepción (Barco Díaz, Pérez Herrera, Cañellas y Álvarez Figueredo, 2008).

Dentro de las nuevas formas de enfermar aparecen nuevos síndromes como el Mobbing y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout); surgen en sociedades desarrolladas (Del Río Moro, Perezagua García y Vidal Gómez, 2003).

El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), como su nombre lo dice, significa “estar quemado”, quemarse, (fundirse) en el trabajo (del inglés to burnout:



haberse quemado). Este concepto en psicología se conoce como “fatiga laboral” o desgaste profesional (Garduño Juárez, 2008).

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral dado al interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, pues ésta tiene repercusiones importantes sobre la organización (Gil Monte y Peiro, 1999).

En general, pueden establecerse dos tipos de repercusiones del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) para el individuo y para la institución (Mamania Encalada, Obando Zegarra, Uribe Malca y Vivanco Tello, 2007).

Moré Chang (2004) indica que la mayor parte de los autores coinciden en identificar al síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) como:

Un estrés laboral asistencial que afecta a los profesionales de diferentes ramas, que generalmente mantienen un tiempo considerable en intensa implicación con personas que a menudo se encuentran en una situación problemática y donde la relación puede estar cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación (pág. 5).

Cuando el estrés laboral es crónico se desarrolla el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), que es un proceso que se desarrolla por la interacción de características personales del trabajador y su entorno laboral que ocurre como una respuesta al estrés crónico, cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas, por ello se puede comprender por qué no todos los profesionales se estresan de la misma manera ante los mismos estímulos (Mamania Encalada et al., 2007).

El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) es considerado como riesgo laboral por la OMS (2000); es una respuesta emocional disfuncional sostenida al es-

trés crónico laboral, causada por factores específicos de las instituciones de salud, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; con repercusiones en la salud mental, física, la calidad de vida y profesional del personal médico (Soriano Dávila, 2007).

De los Ríos Castillo, Barrios Santiago, Ocampo Mancilla y Ávila Rojas (2007), aseguran que todo profesional que trabaja e interactúa con individuos es candidato a presentar el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).

En México el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) ha sido retomado por psicólogos, pedagogos, filósofos, administradores, enfermeras y médicos especialistas de diferentes áreas, pasando desde la psiquiatría, hasta la medicina familiar. Y se ha estudiado en casi todos los estados de la república, en organizaciones industriales, educativas y principales instituciones de salud (Hernández Vargas, Dickinson y Fernández Ortega, 2008).

Sin embargo, son muchos los estudios que han demostrado que el estrés característico de las profesiones de la salud, tales como médicos y enfermeras, es más alto que el de muchas otras profesiones. Atender el dolor, la muerte y las enfermedades terminales, aunado a la sensación frecuente de no poder hacer nada o muy poco, resulta sumamente estresante (De los Ríos Castillo et al., 2007).

El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), es un síndrome clínico descrito por primera vez por Hebert Freudenberger, psiquiatra de la clínica Libre de Nueva York para toxicomanías en 1974 (Gomero Cuadra et al., 2005). Con la finalidad de describir un tipo de estrés que surge, generalmente, en profesionales vinculados a labores asistenciales o de servicios, al experimentar un agotamiento de

energía, debido a que se sienten sobrepasados por los problemas de los demás (Olmedo Montes, Santed German, Jiménez Tornero y Gómez Castillo, 2001).

Freudenberger comenzó a darse cuenta de la existencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) como tal cuando observó cómo los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, tras un tiempo en su puesto de trabajo, sufrían una pérdida de energía, para luego llegar al agotamiento y desmotivación por su labor. Este autor describió a estas personas como menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso dándoles un trato distante y cínico (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004). Agrega que el síndrome se caracteriza por un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación, que no produce el esfuerzo esperado (López León, Rodríguez Moctezuma, López Carmon et al., 2007).

No existe una definición unánimemente aceptada del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) sino múltiples y diversas. La que ha logrado un mayor consenso es la de considerarlo como una respuesta al estrés laboral crónico cuando el individuo carece de las estrategias funcionales de afrontamiento normalmente utilizadas, y que actúa como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias. Se trata de una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes con un cariz negativo al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias dañinas para la persona y la institución donde labora (Aisenderg Ferenhof y Aaisenberg Ferenhof, 2002).

A partir de la formulación por Freudenberger (1974) del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), se ha ido elaborando un importante marco teórico que no



ha dejado de tener áreas controvertidas. Uno de los puntos más discutidos es el relacionado con el diagnóstico mismo de Burnout; en efecto, no existe hasta hoy un criterio diagnóstico establecido en los manuales de psiquiatría y psicología. La única excepción la constituye la vaga referencia aparecida en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) de la Organización Mundial de la Salud, la que podría asemejarse a la que figura en el capítulo XXI como un “estado de agotamiento vital” (Moreno Jiménez, Meda Lara, Rodríguez Muñoz, Palomera Chávez y Morales Loo, 2006).

El síndrome “estar quemado” presenta una definición multidimensional que hace referencia a los sentimientos de agotamiento emocional y la sensación de agotamiento físico, unido al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos con respecto a los usuarios y la tendencia a autoevaluarse negativamente, fundamentalmente en todos aquellos temas que tienen que ver con el mundo laboral (Hernández Zamora y Olmedo Castrejon, 2004).

La entrada al síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) es un distrés (estrés patológico) producido por un desequilibrio entre las expectativas y la realidad del trabajo, con manifestaciones psicológicas y físicas o la misma muerte, con repercusiones en la vida personal, familiar, social y en la institución donde labora. Es y debe ser reconocida en nuestro país, México, como una enfermedad laboral (Arana Beltrán, Pando Moreno, López Torres, Salazar Estrada y Franco Chávez, 2005).

Tomaé, Giménez y Portell (2006) consideran que el Síndrome de quemarse con el trabajo (Burnout) es un proceso multicausal y altamente complejo debido a diversas causas, entre ellas: a) aburrimiento y stress, b) crisis en el desarrollo de la

carrera profesional, c) pobres condiciones económicas, d) sobrecarga de trabajo, e) falta de estimulación, f) pobre orientación profesional y g) aislamiento.

Se trata de un síndrome clínico-laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente “normales” y, por último, se manifiesta por un menor rendimiento laboral y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004)

El cuadro clínico puede seguir la siguiente secuencia: Etapa 1: se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos, de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo. Etapa 2: el individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente. Etapa 3: aparece el síndrome de Burnout. Etapa 4: el individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro más que en una ayuda para los deterioros de los servicios (Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, et al., 2006).

La literatura teórica menciona que los principales componentes del desgaste y que son llamados “el corazón de Burnout” son el agotamiento emocional y despersonalización (Hernández Vargas et al., 2008).

La psicóloga social de la Universidad de California, Cristina Maslach, en unión con Susana Jackson, introdujo y popularizó el término en la psicología científica, llegando a ser considerado actualmente como la plaga psicológica del siglo XXI (Barco Díaz et al., 2008).

Maslach, analizando las respuestas emocionales de los profesionales asistenciales, continuó con su estudio y en conjunto con Jackson, en 1986, planteó que el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) se caracteriza por tres dimensiones determinadas: 1) agotamiento emocional (referido a sensaciones de esfuerzo físico y emocional exagerados), 2) despersonalización (incremento de comportamientos y actitudes negativas como insensibilidad, cinismo, e incluso agresividad hacia los otros, etc.) y 3) realización personal (valoración negativa de la labor que se realiza). (Paredes y Sanabria Ferrand, 2008).

Según las investigadoras citadas, el agotamiento emocional es una reducción de los recursos emocionales y el sentimiento de que no tenemos nada que ofrecer a los demás, acompañado de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. Constituye la primera fase del proceso con progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa, las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, quejasas o irritables (Parada, Moreno, Mejías, Rivas, Rivas, Cerrada, et al., 2005).

La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo y frialdad hacia las personas destinatarias del trabajo: pacientes, alumnos y clientes (Ballinas Aguilar, Alarcón Morales y Balseiro Almarío, 2009). Así como también hacia los colegas, lo que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los problemas. Se asocia con



una actitud impersonal, con aislamiento de los demás, con etiquetamiento despectivo para calificar a los otros, y con intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el cumplimiento de los compromisos laborales. Es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio (Parada et al., 2005)

Por último, la baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracaso y baja autoestima (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004). Esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden; los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales (Ballinas Aguilar et al., 2009).

Firth, McKeown y Britton, citados en Cabrera Pivaral, Ruiz Cruz et al., (2009). indican que el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) se caracteriza por actitudes negativas hacia los sujetos que constituyen el objeto de su trabajo y hacia el propio trabajo, ausentismo, alcohol y otras drogas, pesimismo, apatía, motivación laboral escasa o nula, baja implicación laboral, irritabilidad hacia las personas destinatarias del trabajo, resistencia al cambio y baja creatividad.

Generalmente afecta a aquellos que llegan a las profesiones de ayuda con un fuerte deseo de darse a los otros, aquellos que están altamente motivados y son

idealistas, aquellos que tienen las expectativas de que su trabajo dará sentido a su vida (Hernández y Olmedo, 2004).

Arana Beltrán et al., (2005), refieren que la población más vulnerable a desarrollar este síndrome es la de los profesionales de la salud, principalmente personal de enfermería y médicos; menos frecuente, pero igual, lo desarrollan los trabajadores dedicados a los servicios sociales, docentes, secretaríales, policiales, estudiantiles, etc.

El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) es tan importante en la salud de los profesionales médicos que en España, desde 1995, se aprobó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y es considerada como riesgos de trabajo por deterioro físico o fisiológico que interviene en el buen funcionamiento laboral (Esquivel Molina, Bundía Cano, Martínez García, et al., 2007).

Cuando de manera continua los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo (Gil Monte y Peiro, 1999). En sí, debido a ello, el profesional sanitario, experimenta menor realización personal en el trabajo, más agotamiento emocional y mayor despersonalización (Arana Beltrán et al., 2004).

Las principales causas del desgaste profesional o síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), pueden ser tanto laborales como extralaborales. Y se han encontrado relaciones importantes entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el rol de cliente, la depresión profesional, el sexo y cultura, entre otras, en el campo de la enfermería (Rosas Meneses, 2006).



Cuando se inició el estudio de este síndrome se pensaba que solo repercutía en el ámbito psicológico de los médicos, ahora se ha identificado que afecta en lo social, familiar e institucional, pero sobre todo en la salud física del profesional de la salud (Hernández Vargas et al., 2008).

En cuanto a las repercusiones en la salud de los trabajadores, se reportan algunas como: cansancio físico, fatiga emocional, agotamiento, aislamiento, cinismo, bajo rendimiento laboral y baja autoestima; problemas cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales y músculo-esqueléticos, dolor de cabeza, infecciones, alergias, alteraciones menstruales, trastornos del sueño, sudoración de manos, falta de apetito, temblor de manos, incremento de conductas adictivas, de trastornos psicológicos, ansiedad, tensión, irritabilidad, depresión, fatiga, así como de altos niveles de ansiedad en los profesionales de intervención en los servicios sociales (Arana Beltrán, 2006).

Es poca la investigación que se tiene respecto a los factores protectores para no desarrollar el desgaste; respecto a esto, lo único que se ha identificado es: a) el estado civil, el que estén casados es un factor protector, quizás el convivir bien con su pareja y realizar actividades de recreación que le permitan disminuir los niveles de estrés que en algún momento pueda llegar a desarrollar y b) el practicar ejercicio es un factor protector y, curiosamente, la mayoría de los médicos no lo practican (Hernández Vargas et al., 2008).

Cuando un compañero de trabajo se ve afectado por esta enfermedad, se hace necesario reconocerlo, ya que es una situación contagiosa. En la primera fase, cuando es más fácil actuar sobre dicho proceso, son los compañeros del servicio los

primeros que advierten el cambio de actitud del afectado y representan el primer eslabón de alarma y control del problema (Moreno Egea, Latorre Reviriego, Morales Cuenca, et al., 2009).

Hidalgo y Díaz González, citados en De los Ríos Castillo, Barrios Santiago, Ocampo Mancilla y Ávila Rojas (2007), señalan que cuando la institución hospitalaria no es capaz de proporcionar los apoyos necesarios para realizar un desempeño óptimo de la profesión, tanto el personal médico como el de enfermería quedan expuestos a presentar el síndrome de Burnout.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (Caballero Rodríguez, 2002). Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Caballero Rodríguez, 2002). Así lo definió Locke en 1976.

Es decir, los individuos están satisfechos con su trabajo sólo hasta el grado que les permita obtener lo que desean; su desempeño es eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades (Salinas Oviedo, Laguna Calderón y Mendoza Martínez, 1994).

Para Loitegui (1990:83), "la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza" (Caballero Rodríguez, 2002).

Hoppock, en 1935, publicó la primera investigación donde hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión

de que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión (Briceño, Fernandez y Herrera, 2005).

La satisfacción laboral, entendida como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, tiene relación con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos y de realización personal y con las características intrínsecas del trabajo (Parada et al., 2005). Ha sido entendida también como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él (Caballero Rodríguez, 2002).

La institución debe aportar al trabajador seguridad y sentimientos de pertenencia, reparación y gratificación que faciliten el desarrollo de su personalidad. El no ofrecer tales apoyos puede convertirla en una fuente para la insatisfacción laboral, lo cual genera individuos despersonalizados e instituciones homogeneizadas (De los Ríos Castillo et al., 2007).

En lo posible se debe evitar que el profesional de salud llegue a la insatisfacción profesional y familiar, que se ve reflejada en actitudes de agresividad, inadecuadas relaciones interpersonales en el ámbito laboral y familiar; factores que influyen en el rendimiento laboral (Mamania Encalada et al., 2007).

Caballero Rodríguez (2002), indica que la insatisfacción laboral se define como



el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas (pág. 3).

Un estudio realizado en Venezuela en el 2005 concluyó que cuatro de cada diez trabajadores presentan niveles moderados de satisfacción (Caballero Rodríguez, 2002),

### **Burnout y satisfacción laboral**

Las relaciones entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y satisfacción laboral han recibido una notable atención y son bastantes los estudios que analizan conjuntamente estas dos variables. Generalmente, los hallazgos indican que el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) está asociado negativamente con la satisfacción laboral (García Izquierdo, et al., 2000)

Gil Monte y Peiró (1999), en la realización de varios de sus estudios han obtenido que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las tres dimensiones del MBI, aunque de manera más intensa con agotamiento emocional.

Moriana y Herruzo, citados en García Lara, Hernández Solís, García Domínguez (2010), señalan en su análisis del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) que una de las consecuencias más importantes de éste, es la insatisfacción laboral.

La satisfacción laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) presentan una relación en sentido inverso, ya que la satisfacción crece cuando el burnout disminuye, y viceversa. La satisfacción laboral baja y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en el médico afecta la calidad de la atención médica,

al paciente, al médico mismo y a las instituciones de salud, lo que repercute directamente en la relación médico-paciente (Cetina Tabares, Chan Canul y Sandoval Jurado, 2006).

Hermosa Rodríguez (2006), considera que el profesional en el ejercicio cotidiano de su labor puede llegar a desarrollar una respuesta de estrés prolongada conocida como síndrome de Burnout, o síndrome de quemarse por el trabajo, que va en detrimento de su calidad de vida y se refleja en una tendencia a estar insatisfecho con su trabajo. La satisfacción de las necesidades del profesional da como resultado una actitud positiva, constituyendo un estímulo para desempeñar el trabajo a gusto; por el contrario, no darle atención a esas necesidades puede dar como resultado el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) (Cetina Tabares et al., 2006).

Específicamente, entre los profesionales sanitarios se han hallado altos índices de síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en médicos y diplomados de enfermería, relacionados con la insatisfacción laboral (Grau, Suñer y García, 2005).

Este síndrome tiene distintos factores desencadenantes: personales, ambientales, contenido del trabajo, condición del trabajo, etc. Pero, uno de los estresores más importantes en su producción es la disminución de la satisfacción laboral (Parada et al., 2005).

El rasgo fundamental de este síndrome (Burnout), es el agotamiento emocional, la sensación de no poder dar más de sí mismo; pero además, se manifiestan sentimientos de despersonalización, actitudes negativas acerca del sujeto con el que se trabaja, lo que lleva a considerar que en alguna medida se merecen los problemas que tienen y responden impersonal y fríamente, y hay falta de satisfacción en el tra-

bajo, producto del estrés generado en el ambiente laboral y del contacto interpersonal que los profesionales deben mantener cotidianamente (Popp, 2008).

Algunos autores señalan que la insatisfacción laboral es un factor importante en la producción del síndrome de agotamiento profesional y enfatizan que, a menor satisfacción laboral, más síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout); en concreto, mayor nivel de agotamiento emocional (Parada et al., 2005).

Velarde Ayala, Priego Álvarez y López Naranjo (2004), aseguran que no es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia, si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo.

La satisfacción laboral y el desgaste profesional del médico no han sido estudiados ampliamente y constituyen problemas de origen multicausal en los que hay que tomar en cuenta los factores generadores de satisfacción y los de insatisfacción. (Cetina Tabares et al., 2006).

### **Género y estado civil**

Las variables personales consideradas en los estudios sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) son el sexo, la edad, el estado civil, la antigüedad en el trabajo, las características de personalidad y las psicopatologías y las estrategias de afrontamiento (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004).

Respecto al género o sexo, se han obtenido diversos hallazgos en varias investigaciones: mientras que en unas, siendo las mujeres el grupo más vulnerable y preferentemente en personas solteras (Monzón, Peñaloza, Pérez et al., 2008), en otras, parece ser que los hombres se despersonalizan con mayor frecuencia que las mujeres, pero en muchos otros estudios los resultados no son concluyentes, pues lás



investigaciones refieren que los sentimientos de quemarse en el trabajo en general son mayores en las mujeres (Aranda Beltran, 2006). En su estudio este autor concluye que las cifras de prevalencia para el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) es del 41.8%, es decir, 82 sujetos manifestaron padecerlo. De ellos, 28 son mujeres (25 que laboran en la institución de seguridad social y 3 para los trabajadores del estado) y 54 son hombres, divididos en 42 y 12 sujetos respectivamente.

Caballero Martín, Bermejo Fernández, Nieto Gómez y Caballero Martínez (2001), mencionan en su estudio realizado en Madrid que, a pesar de que no parece haber excesiva relación entre el fenómeno Burnout y las variables sociodemográficas, sí detectamos una mayor vulnerabilidad en el varón respecto de la mujer.

El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar (Castro, 2005).

Los factores edad, estado civil y presencia de hijos no se pueden considerar como factores condicionantes para el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) (Díaz Villena, Mendo Zelada y Vásquez Olcese, 2003).

### **Edad**

Las variables que más se han asociado como facilitadoras del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) son: edad, sexo, estado civil, la existencia o no de hijos, la antigüedad en el puesto y la antigüedad profesional; el apoyo social percibido, tipo de personalidad y las estrategias de afrontamiento (Aranda Beltrán, 2006.)

La edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal (Castro, 2005).

Un amplio número de estudios han mostrado la influencia de la edad en el proceso de “Burnout”; de hecho, se le considera como la variable demográfica que más consistentemente se ha asociado con el desgaste profesional (Moreno Jiménez et al., 2006). En general, se concluye que a mayor edad, disminuye la tensión laboral con lo que el grado del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) es menor, sólo la escala de cansancio emocional se relaciona positivamente con la edad (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004).

### **Años de antigüedad en el puesto**

Entre las variables de carácter laboral, tenemos la antigüedad en el puesto como factor de riesgo; sin embargo, algunos autores han encontrado una relación positiva entre la antigüedad en el puesto con el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout); asumen que a menor antigüedad (< dos años) mayor probabilidad de desarrollarlo, y a menor número de años laborados (más de diez) menor “Burnout” y menor abandono en el trabajo (Arana Beltrán et al., 2004).

Aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de los años de antigüedad en el puesto, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de la carrera profesional y los de más de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con



el síndrome. Otros autores encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes (Castro, 2005).

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS**

El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) es un tema de interés para el personal de salud, así como para el Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial (CREE) en Monterrey, N.L., México. En esta sección se presenta la metodología de este estudio.

#### **Diseño de la investigación**

Este estudio es de diseño transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y es de tipo exploratorio y descriptivo, porque pretendió estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en una población donde no ha sido estudiado con anterioridad y, al mismo tiempo, partió de describir una situación a partir de sus características.

También fue correlacional porque pretendió medir el grado de relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial (CREE) en Monterrey.

## **Población de estudio**

La población de este estudio estuvo constituida por los 106 empleados del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial DIF de la ciudad de Monterrey N.L., durante el año 2010.

## **Hipótesis nula**

Las hipótesis nulas de este estudio son:

Ho1. No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro.

Ho2. No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la edad del personal que labora en el Centro.

Ho3. No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y los años de antigüedad en el puesto del personal del Centro.

H4. No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el género del personal del Centro.

H5. No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el estado civil del personal del Centro.

## **Variables**

Las variables de este estudio son:

1. Nivel del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)
2. Nivel de satisfacción laboral
3. Género
4. Estado civil

5. Edad
6. Años de antigüedad en el puesto.

### **Instrumentos**

Dos instrumentos se utilizaron para medir las variables de este estudio. Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall, 1979.

1. Maslach Burnout Inventori (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.

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 de 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. Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo, bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

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, tanto el constructo de “quemarse” como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25, en la categoría “medio”; y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

### **Corrección de la prueba**

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Esta formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de



frialidad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6, bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así, de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal; de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro.

## 2. Escala General de Satisfacción.

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son: es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado y recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Está formada por dos subescalas: a) Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14; y b) Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

### **Aplicación**

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser autocumplimentada y otra la de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabula-



rio), y para la que no es preciso tener administradores de la prueba especialmente cualificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato a los respondentes de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación, se propone la siguiente formulación: "Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho...) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer".

Quienes complementen la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

### **Corrección**

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a: satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca.

Es ésta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a

Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

### Operacionalización de las variables

Seguidamente se presenta la operacionalización de las variables de la investigación en la Tabla 1.

Tabla 1  
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)	Respuesta emocional disfuncional al estrés crónico laboral, causada por factores específicos de las instituciones de salud, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; con repercusiones en la salud mental, física, la calidad de vida y profesional.	Se determinó el nivel de Burnout en el personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial DIF con los siguientes 22 ítems, según la escala: <ul style="list-style-type: none"> <li>0. Nunca</li> <li>1. Alguna vez al año o menos</li> <li>2. Una vez al mes o menos</li> <li>3. Alguna vez al mes</li> <li>4. Una vez a la semana</li> <li>5. Varias veces a la semana</li> <li>6. Diariamente</li> </ul> EE1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. EE2. Al final de la jornada me siento agotado. EE3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. PA4. Puedo entender con facilidad lo que	Recodificación: PA4 PA7 PA9 PA12 PA17 PA18 PA19 PA21  Para determinar el nivel de Burnout en el personal se obtendrá la media de los 22 ítems. Se considera la variable como de intervalo.

		<p>piensan mis pacientes.</p> <p>D5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.</p> <p>EE6. Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.</p> <p>PA7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.</p> <p>EE8. Me siento “quemado” por el trabajo.</p> <p>PA9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.</p> <p>D10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.</p> <p>D11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>PA12. Me encuentro con mucha vitalidad.</p> <p>EE13. Me siento frustrado por mi trabajo.</p> <p>EE14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.</p> <p>D15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.</p> <p>EE16. Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.</p> <p>PA17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.</p> <p>PA18. Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.</p> <p>PA19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.</p> <p>EE20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.</p> <p>PA21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.</p> <p>22D. Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.</p>	
--	--	---	--

Satisfacción laboral	Estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.	<p>Se determinará el nivel de satisfacción laboral en el personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial DIF con los siguientes 15 ítems, según la escala:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy insatisfecho.</li> <li>2. Insatisfecho.</li> <li>3. Moderadamente insatisfecho.</li> <li>4. Ni satisfecho ni insatisfecho.</li> <li>5. Moderadamente satisfecho.</li> <li>6. Satisfecho.</li> <li>7. Muy satisfecho.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Condiciones Físicas del trabajo.</li> <li>2.- Libertad para elegir tu propio método de trabajo.</li> <li>3.- Tus compañeros de trabajo.</li> <li>4.- Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.</li> <li>5.- Tu superior inmediato.</li> <li>6.- Responsabilidad que se te ha asignado.</li> <li>7.- Tu salario.</li> <li>8.- La posibilidad de utilizar tus capacidades.</li> <li>9.- Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.</li> <li>10.- Tus posibilidades de promocionar.</li> <li>11.- El modo en que tu empresa está gestionada.</li> <li>12.- La atención que se presenta a las sugerencias que haces.</li> <li>13.- Tu horario de trabajo.</li> <li>14.- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.</li> <li>15.- Tu estabilidad en el empleo.</li> </ol>	Para determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal se obtendrá la media de los 15 ítems. Se considera la variable como de intervalo.
Edad	Dato que indica el tiempo que una persona ha vivido desde su nacimiento a la fecha.	<p>Esta variable estará determinada por las respuestas que se obtendrán por medio del cuestionario sociodemográfico.</p> <p>Edad _____</p>	El indicador se medirá en número de años.



			Escala de medición de <b>razón</b>
Género	Conjunto de personas que comparten una serie de características; género humano: hay género masculino y género femenino.	Esta variable estará determinada por las respuestas que se obtendrán por medio del cuestionario sociodemográfico  Género_____	Los datos se clasificarán según las siguientes categorías:  1.- Masculino 2.- Femenino  Escala de medición <b>no-nominal</b> .
Estado civil	Situación de las <u>personas físicas</u> determinada por sus relaciones de <u>familia</u> , provenientes del <u>matrimonio</u> o del <u>parentesco</u> , que establece ciertos <u>derechos</u> y <u>deberes</u> .	Esta variable estará determinada por las respuestas que se obtengan en el cuestionario sociodemográfico  Estado civil_____	Los datos se clasificaron según las siguientes categorías: 1. Soltero 2. Casado 3. Divorciado 4. Separado 5. Viudo  La escala de medición es <b>nominal</b> .
Años de antigüedad en el puesto	Dato que indica el tiempo transcurrido desde el inicio laboral en la empresa hasta la fecha.	Esta variable estará determinada por las respuestas que se obtendrán por medio del cuestionario sociodemográfico.  Años de antigüedad laboral____	El indicador se medirá en número de años.  Escala de medición de <b>Razón</b> .



## Operacionalización de las hipótesis

A continuación se presenta la Tabla 2 con la operacionalización de las hipótesis de este estudio.

Tabla 2

### Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variable	Tipo	Escala de medición	Categoría o rango de valores	Instrumento	Prueba de significación estadística.
No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro.	Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)	VI	De intervalo.	El rango es de 1-7.	Maslach Burnout Inventory (MBI)	Coeficiente de correlación $r$ de Pearson.
	Satisfacción laboral	VD	De intervalo.	El rango es de 1-7.	Escala General de Satisfacción	
No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la edad del personal que labora en el Centro.	Edad	VD	De medición razón		Pregunta directa	
No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y los años de antigüedad en el puesto del personal del Centro.	Antigüedad en el puesto	VD	De medición razón		Pregunta directa.	
No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo según el género del personal del Centro.	Género	VD	De medición nominal.		Pregunta directa.	t-student
No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo según el estado civil del personal del Centro.	Estado Civil	VD	De medición nominal.		Pregunta directa.	

### **Recolección de los datos**

El personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey, N.L., al contestar los instrumentos proporcionaron los datos necesarios para después organizarlos y compararlos, obteniendo así los resultados que se dan a conocer.

Se pidió una lista de todo el personal que labora en dicho centro; acto seguido se les proporcionó a todos una copia de cada uno de los instrumentos, las cuales se recogieron durante los cuatro días siguientes; una del Maslach Burnout Inventory (MBI) y otra de la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall con un cuestionario de datos generales adjunto a ésta, para la obtención de las variables género, edad, estado civil y antigüedad en el puesto.

Dichas pruebas fueron contestadas en su totalidad, por lo cual no se rechazó ninguna encuesta.

### **Procesos para el análisis de los datos**

Los datos recolectados a través de los instrumentos fueron procesados estadísticamente con el programa SPSS (Statistical Programme for Social Sciences) con el fin de someter a prueba las hipótesis de investigación. Utilizando las pruebas estadísticas,  $r$  de Pearson para medir la correlación existente entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y Satisfacción Laboral. Y la  $t$ -student para medir las variables género, edad, estado civil y antigüedad en el puesto.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **INTRODUCCIÓN**

Este estudio tuvo como propósito conocer si existe una relación significativa entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la satisfacción laboral.

Para realizar esta investigación se utilizó una metodología exploratoria, descriptiva, y correlacional con un diseño transversal, utilizando dos instrumentos: Maslach burnout inventory (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981), (Seisdedos, 1997) y la Escala General de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall. 1979).

El presente capítulo contiene datos descriptivos de la muestra, resultados del análisis estadístico respecto a la relación entre variables y la prueba de hipótesis.

#### **Descripción de la población**

La población de este estudio estuvo conformada por 106 empleados del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial DIF de la ciudad de Monterrey N.L. Esto quiere decir que se logró hacer un censo, ya que el total de empleados estuvo dispuesto a contestar los instrumentos.

#### **Datos demográficos**

Los instrumentos utilizados en esta investigación contienen una sección de datos personales donde se encuentra contenida información referente a género, estado civil, edad y años de antigüedad en el puesto.

Los empleados que participaron en el estudio de acuerdo al género, fueron 65 empleados del sexo masculino, lo cual representa un 61.3 % de la población y 41 del sexo femenino lo que representa un 38.7% del total de la población.

De acuerdo al estado civil de los empleados que participaron en el estudio, 46 son solteros, lo cual representa un 43.4 % de la población, 48 casados lo que da un 45.3 %, 9 divorciados con un 8.5%, 2 separados con un 1.9% y otros con una frecuencia de 1 y un .9%. Para los análisis estadísticos se definieron sólo dos categorías de estado civil: casado (45.3%) y otros (54.7%).

Respecto a la edad de los empleados que participaron se encontró que la media es de 34 años, con una desviación típica de 12.31 años, el mínimo es de 17 años y el máximo de 65 años.

En cuanto a la variable años de antigüedad en el puesto, la media es de 8.3 años, con una desviación típica de 9.11 años, el mínimo es de .1 años y el máximo de 37 años.

### **Comportamiento de las variables**

La variable satisfacción laboral se midió por medio de la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, 1979.

La Tabla 3 muestra la frecuencia de las respuestas dadas en la Escala General de Satisfacción Laboral, encontrándose que la media es de 4.9069, con una desviación típica de 1.19433, el mínimo es de 1.00 y el máximo de 7.00.



Es relevante mencionar que se encontró que el ítem 13, "tu horario de trabajo", tiene una media de 5.70 lo cual representa un alto nivel de satisfacción respecto a la prueba y que el ítem 7, "tu salario", tiene una media de 4.08 lo cual representa un bajo nivel de satisfacción respecto a la prueba.

Tabla 3  
Distribución de frecuencia de la Escala General de Satisfacción Laboral.

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
1 Condiciones físicas del trabajo.	106	4.92	1.808
2 Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	106	5.03	1.726
3 Tus compañeros de trabajo	106	5.39	1.589
4 Recomendaciones que obtienes por el trabajo bien hecho.	106	4.55	1.878
5 Tu superior inmediato.	106	4.91	1.721
6 Responsabilidades que se te han asignado.	106	5.42	1.453
7 Tu salario.	106	4.08	1.878
8 La posibilidad de utilizar tus capacidades.	106	5.06	1.672
9 Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.	106	4.42	1.912
10 Tus posibilidades de promocionar.	106	4.33	1.809
11 El modo en que tu empresa está gestionada.	106	4.49	1.581
12 La atención que se presta a las sugerencias que haces.	106	4.56	1.768
13 Tu horario de trabajo.	106	5.70	1.538
14 La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	106	5.35	1.467
15 Tu estabilidad en el puesto.	106	5.42	1.621
N válido (según lista)	106		

La Tabla 4 muestra la frecuencia de las respuestas dadas en el Maslach Burnout Inventory (MBI), encontrándose que la media es de 1.0969, con una desviación típica de .67183, el mínimo es de .09 y el máximo de 2.86.



Es relevante mencionar que se encontró que el ítem 19 (recodificado). "he realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo", tiene una media de

Tabla 4  
Distribución de frecuencia de la prueba Maslach Burnout Inventory .

	N	Media	Desv. Típica
1 Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	106	2.11	1.635
2 Al final de la jornada me siento agotado.	106	2.12	1.711
3 Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	106	2.09	1.849
4 Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.	106	5.23	1.347
5 Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.	106	.40	.801
6 Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.	106	.87	1.408
7 Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.	106	4.82	1.861
8 Me siento "quemado" por el trabajo.	106	1.11	1.686
9 Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	106	5.07	1.605
10 Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	106	1.48	2.294
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	106	.75	1.572
12 Me encuentro con mucha vitalidad.	106	4.82	1.485
13 Me siento frustrado por mi trabajo.	106	.89	1.396
14 Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	106	.84	1.395
15 Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.	106	.58	1.440
16 Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.	106	1.01	1.470
17 Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.	106	5.14	1.341
18 Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.	106	4.73	1.849
19 He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	106	5.27	1.261
20 En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	106	1.28	1.717
21 Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	106	4.92	1.672
22 Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.	106	.58	1.279
N válido (según lista)	106		

5.27, lo cual representa un bajo nivel de Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) respecto a la prueba y que el ítem 5 "creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos", tiene una media de .40 lo cual representa un alto nivel de Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) respecto a la prueba.

### **Prueba de Hipótesis**

Se realizaron una serie de hipótesis, las cuales se analizaron obteniendo los siguientes resultados:

#### **Hipótesis 1**

H1: No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro. Al hacer el análisis se comprobó que existe relación significativa ( $p=.001$ ), negativa ( $r=-.318$ ), con baja importancia. Es decir, a mayor Satisfacción Laboral, se percibe un menor Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), pero no muy importante ya que la relación es baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

En la figura 1 se puede apreciar que, a mayor satisfacción laboral en el personal del centro, hay menor síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).

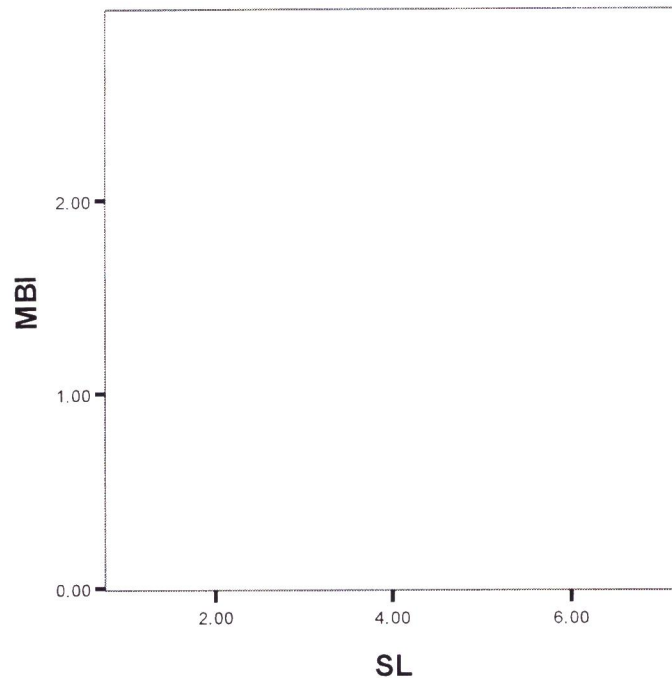


Figura 1 Gráfico de Dispersión

### Hipótesis 2

H2: No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la edad del personal que labora en el Centro. Se comprobó que no existe relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y Edad. Ya que  $p$  tiene un valor de .856; por tanto, se sostiene la hipótesis nula.

### Hipótesis 3

H3: No existe relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo y los años de antigüedad en el puesto del personal del Centro. Se comprobó que no existe relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), y los años de antigüe-

dad en el puesto, ya que  $p$  tiene un valor de .951 y la hipótesis nula se rechaza cuando dicho valor es menor a 0.05, por tanto, se sostiene la hipótesis nula.

#### Hipótesis 4

H4: No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), según el género del personal del Centro. Se comprobó que no existe diferencia en el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el género. Ya que la prueba  $t$  de student ( $t(104) = -.735$ ,  $p = .464$ ) resulta no significativa. Se concluye, entonces, que el Burnout es igual tanto en hombres como en mujeres.

#### Hipótesis 5

H5: No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el estado civil del personal del Centro. Se comprobó que no existe diferencia en el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), según el estado civil. Ya que la prueba  $t$  de student ( $t(104) = -.946$ ,  $p = .347$ ) resulta no significativa. Al aplicar la prueba se hizo una recodificación, quedando como únicas opciones otros (as) y casados (as). Debido a esto, el Burnout es igual en dos grupos, casados (as) y otros (as).



## **CAPÍTULO V**

### **Introducción**

En este capítulo se presenta el resumen, la discusión, las conclusiones y las recomendaciones que se hacen a partir de los resultados obtenidos en la investigación realizada.

### **Resumen**

En el presente estudio se indagó la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), y el nivel de satisfacción laboral presentes en el personal del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey, tomando en consideración la edad, género, estado civil y años de antigüedad en el puesto de trabajo.

Se trata de un estudio transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y es de tipo exploratorio y descriptivo, porque pretendió estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en una población donde no había sido estudiado con anterioridad y, al mismo tiempo, se describe una situación a partir de sus características. También fue correlacional porque pretendió medir el grado de relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la satisfacción laboral de todo el personal que labora en el Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial DIF.

Se aplicaron dos pruebas. Maslach Burnout Inventory, que mide el nivel del Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la Escala General de Satisfacción Laboral, la cual mide el nivel de satisfacción laboral.

### **Discusión**

Al someter a prueba cada una de la hipótesis, los resultados del estudio sobre la pregunta del problema acerca de la relación que existe entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la Satisfacción laboral junto con las variables específicas, se puede concluir que, a mayor grado de Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), menor Satisfacción laboral y viceversa. Tal como lo mencionan Cetina, Chan y Sandoval (2006), en su estudio diciendo que: la satisfacción laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) presentan una relación en sentido inverso, ya que la satisfacción crece cuando el burnout disminuye, y viceversa. En lo que igualmente coinciden Parada et al., Moreno, Mejías, Rivas, Rivas y Cerrada (2005), cuando dicen que la insatisfacción laboral es un factor importante en la producción del síndrome de agotamiento profesional y enfatizan que a menor satisfacción laboral más (Burnout); en concreto, mayor nivel de agotamiento emocional.

Los hallazgos de esta investigación referentes a género arrojaron como resultado que no existe diferencia relevante entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), según el género, siendo este resultado discordante con otras investigaciones, ya que parece ser que los hombres se despersonalizan con mayor frecuencia que las mujeres (Caballero Martín, Bermejo Fernández, Nieto Gómez y Caballero Martínez, 2001), pero en muchos otros estudios los resultados no son concluyentes,

pues otras investigaciones refieren que los sentimientos de quemarse en el trabajo en general son mayores en las mujeres, según Aranda Beltrán (2006).

Otra de las variables a investigar fue la edad, en la cual no se obtuvieron resultados relevantes según el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) coincidiendo con Castro (2005), que menciona que la edad parece no influir directamente. Aunque existe un amplio número de estudios que contradicen estas declaraciones, ya que han mostrado la influencia de la edad en el proceso de burnout; de hecho, se le considera como la variable demográfica que más consistentemente se ha asociado con el desgaste profesional, según Moreno Jiménez, Meda Lara, Rodríguez Muñoz, Palomera Chávez y Morales Loo (2006).

Respecto al estado civil, los hallazgos no parecen ser significativos ya que del total de la población: 58 personas no casadas y 48 casadas, ningún rango presentó mayor prevalencia del síndrome; estos resultados coinciden con lo mencionado por Díaz Villena, Mendo Zelada y Vásquez Olcese (2003) quienes dicen que el estado civil no se puede considerar como factor condicionante para el desarrollo del síndrome de burnout. En la variable años de antigüedad en el puesto, no se encontró una relación importante con el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), a diferencia de lo que mencionan Arana, Pando, Salazar, Torres, Aldrete y Pérez (2004), diciendo que muchos autores asumen que a menor antigüedad en el puesto, mayor probabilidad de desarrollar el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout).

## **Conclusiones**

El presente estudio investigó la relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la Satisfacción Laboral.

La población de estudio consistió en el total de empleados del Centro Estatal de Rehabilitación y Educación Especial del DIF de la ciudad de Monterrey, N.L en el año 2010, la cual estuvo conformada por 106 personas.

A partir del tópico de investigación, se plantearon varias hipótesis de las que se puede concluir lo siguiente:

1. Existe relación significativa entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), y el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro. Es decir, a mayor Satisfacción Laboral, se percibe un menor Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), pero no muy importante ya que la relación es baja.

2. No existe relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la edad.

3. No existe relación entre el Síndrome de quemarse (Burnout) por el trabajo (Burnout) y los años de antigüedad en el puesto.

4. No existe diferencia en el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el género del personal del centro estudiado.

5. No existe diferencia en el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el estado civil del personal del Centro.

### **Recomendaciones**

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Considerar los hallazgos realizados en este estudio para beneficio de la institución, con el propósito de motivar al personal del centro en los aspectos positivos encontrados y reforzar los puntos negativos reportados.



2. Realizar programas de mejora de la calidad para reforzar lo expresado por el personal al indicar que realizan muchas cosas que merecen la pena en el trabajo.
3. Motivarlos a continuar con el horario de trabajo ya establecido, ya que los empleados se sienten conformes.
4. Poner más atención en la remuneración de los salarios, ya que la mayor parte del personal expreso estar inconforme.
5. Realizar otra investigación de este tipo dentro de dos años o más a la misma población, cuando se cambie la administración del Centro para comparar los resultados.
6. Realizar otro estudio que valore las tres dimensiones del Burnout de manera separada ya que este estudio se hizo en general.

## **Apéndice**

### **MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

## MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

El propósito de este cuestionario es conocer su opinión sobre aspectos relacionados con su trabajo. Usted no está siendo examinado o evaluado, por ello no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas son confidenciales y solamente serán utilizadas para fines de este estudio. Le pedimos que por favor conteste con toda sinceridad a las declaraciones.  
 ¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

**Instrucciones:** Por favor conteste las siguientes declaraciones utilizando la siguiente escala:

0. Nunca    1. Alguna vez al año o menos    2. Una vez al mes o menos    3. Algunas veces al mes  
 4. Una vez a la semana    5. Varias veces a la semana    6. 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 Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
8	EE Me siento “quemado” por el trabajo.							
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 haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
16	EE Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
18	PA Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
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 se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## **Apéndice**

### **NTP 394 Satisfacción laboral**



## NTP 394 Satisfacción laboral

El propósito de este cuestionario es conocer su opinión sobre aspectos relacionados con su trabajo. Usted no está siendo examinado o evaluado, por ello no hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas son confidenciales y solamente serán utilizadas para fines de este estudio. Le pedimos que por favor conteste con toda sinceridad a las declaraciones. **MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Parte 1. Datos Generales

1. Edad: \_\_\_\_\_ 2. Género: ( ) Femenino ( ) Masculino
3. Estado civil: ( ) Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( ) Separado  
Otro \_\_\_\_\_
4. Años de antigüedad laboral: \_\_\_\_\_

**Parte 2. Instrucciones. Por favor responda a las siguientes declaraciones usando la siguiente escala:**

1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Moderadamente insatisfecho  
4. Ni satisfecho ni insatisfecho 5. Moderadamente satisfecho 6. Satisfecho 7. Muy satisfecho

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promoción							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							

## **Apéndice**

### Pruebas Estadísticas

[Conjunto\_de\_datos1] E:\datos de loyda.sav

Estadísticos			
		Genero	Estado Civil
N	Válidos	106	106
	Perdidos	0	0

## Tabla de frecuencia

Genero					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Femenino	65	61.3	61.3	61.3
	2 Masculino	41	38.7	38.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Estado Civil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Soltero	46	43.4	43.4	43.4
	2 Casado	48	45.3	45.3	88.7
	3 Divorciado	9	8.5	8.5	97.2
	4 Separado	2	1.9	1.9	99.1
	5 Otro	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Estadísticos			
		Edad	Antigüedad
N	Válidos	106	106
	Perdidos	0	0
Media		34.01	8.263
Desv. típ.		12.311	9.1175
Mínimo		17	.1
Máximo		65	37.0

## Tabla de frecuencia

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17	1	.9	.9	.9
	18	3	2.8	2.8	3.8
	19	5	4.7	4.7	8.5
	20	5	4.7	4.7	13.2
	21	5	4.7	4.7	17.9
	22	3	2.8	2.8	20.8
	23	3	2.8	2.8	23.6
	24	4	3.8	3.8	27.4
	25	5	4.7	4.7	32.1
	26	7	6.6	6.6	38.7
	27	2	1.9	1.9	40.6
	29	4	3.8	3.8	44.3
	30	4	3.8	3.8	48.1
	31	3	2.8	2.8	50.9
	32	1	.9	.9	51.9
	33	4	3.8	3.8	55.7
	34	4	3.8	3.8	59.4
	35	1	.9	.9	60.4
	36	3	2.8	2.8	63.2
	37	1	.9	.9	64.2
	38	2	1.9	1.9	66.0
	39	3	2.8	2.8	68.9
	40	2	1.9	1.9	70.8
	41	1	.9	.9	71.7
	42	2	1.9	1.9	73.6
	43	1	.9	.9	74.5
	44	1	.9	.9	75.5
	45	1	.9	.9	76.4
	46	3	2.8	2.8	79.2
	47	2	1.9	1.9	81.1
	48	2	1.9	1.9	83.0
	49	2	1.9	1.9	84.9
	50	5	4.7	4.7	89.6
	52	1	.9	.9	90.6
	53	1	.9	.9	91.5
	55	3	2.8	2.8	94.3
	56	2	1.9	1.9	96.2
	57	1	.9	.9	97.2
	59	1	.9	.9	98.1
	64	1	.9	.9	99.1
	65	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



**Antigüedad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	.1	3	2.8	2.8	2.8
	.2	3	2.8	2.8	5.7
	.3	1	.9	.9	6.6
	.3	1	.9	.9	7.5
	.4	1	.9	.9	8.5
	.5	5	4.7	4.7	13.2
	.6	6	5.7	5.7	18.9
	.7	2	1.9	1.9	20.8
	.8	3	2.8	2.8	23.6
	.8	2	1.9	1.9	25.5
	1.0	9	8.5	8.5	34.0
	1.5	1	.9	.9	34.9
	2.0	11	10.4	10.4	45.3
	2.5	3	2.8	2.8	48.1
	3.0	1	.9	.9	49.1
	4.0	3	2.8	2.8	51.9
	5.0	4	3.8	3.8	55.7
	6.0	3	2.8	2.8	58.5
	7.0	3	2.8	2.8	61.3
	8.0	1	.9	.9	62.3
	9.0	1	.9	.9	63.2
	10.0	4	3.8	3.8	67.0
	11.0	1	.9	.9	67.9
	12.0	3	2.8	2.8	70.8
	13.0	1	.9	.9	71.7
	14.0	1	.9	.9	72.6
	15.0	3	2.8	2.8	75.5
	16.0	2	1.9	1.9	77.4
	17.0	4	3.8	3.8	81.1
	18.0	3	2.8	2.8	84.0
	20.0	4	3.8	3.8	87.7
	21.0	2	1.9	1.9	89.6
	22.0	1	.9	.9	90.6
	24.0	2	1.9	1.9	92.5
	25.0	4	3.8	3.8	96.2
	28.0	1	.9	.9	97.2
	30.0	1	.9	.9	98.1
	32.0	1	.9	.9	99.1
	37.0	1	.9	.9	100.0
Total		106	100.0	100.0	

## Tabla de frecuencia

SL 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	5	4.7	4.7	4.7
	2 Insatisfecho	10	9.4	9.4	14.2
	3 Moderadamente insatisfecho	12	11.3	11.3	25.5
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	8	7.5	7.5	33.0
	5 Moderadamente satisfecho	19	17.9	17.9	50.9
	6 Satisfecho	30	28.3	28.3	79.2
	7 Muy satisfecho	22	20.8	20.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

SL 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	5	4.7	4.7	4.7
	2 Insatisfecho	6	5.7	5.7	10.4
	3 Moderadamente insatisfecho	12	11.3	11.3	21.7
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	12	11.3	11.3	33.0
	5 Moderadamente satisfecho	15	14.2	14.2	47.2
	6 Satisfecho	35	33.0	33.0	80.2
	7 Muy satisfecho	21	19.8	19.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

SL 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	4	3.8	3.8	3.8
	2 Insatisfecho	3	2.8	2.8	6.6
	3 Moderadamente insatisfecho	11	10.4	10.4	17.0
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	5	4.7	4.7	21.7
	5 Moderadamente satisfecho	14	13.2	13.2	34.9
	6 Satisfecho	45	42.5	42.5	77.4
	7 Muy satisfecho	24	22.6	22.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 4**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	7	6.6	6.6	6.6
	2 Insatisfecho	16	15.1	15.1	21.7
	3 Moderadamente insatisfecho	8	7.5	7.5	29.2
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	15	14.2	14.2	43.4
	5 Moderadamente satisfecho	16	15.1	15.1	58.5
	6 Satisfecho	29	27.4	27.4	85.8
	7 Muy satisfecho	15	14.2	14.2	100.0
Total		106	100.0	100.0	

**SL 5**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	5	4.7	4.7	4.7
	2 Insatisfecho	7	6.6	6.6	11.3
	3 Moderadamente insatisfecho	11	10.4	10.4	21.7
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	16	15.1	15.1	36.8
	5 Moderadamente satisfecho	18	17.0	17.0	53.8
	6 Satisfecho	29	27.4	27.4	81.1
	7 Muy satisfecho	20	18.9	18.9	100.0
Total		106	100.0	100.0	

**SL 6**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	3	2.8	2.8	2.8
	2 Insatisfecho	2	1.9	1.9	4.7
	3 Moderadamente insatisfecho	8	7.5	7.5	12.3
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	10	9.4	9.4	21.7
	5 Moderadamente satisfecho	17	16.0	16.0	37.7
	6 Satisfecho	44	41.5	41.5	79.2
	7 Muy satisfecho	22	20.8	20.8	100.0
Total		106	100.0	100.0	

**SL 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	11	10.4	10.4	10.4
	2 Insatisfecho	21	19.8	19.8	30.2
	3 Moderadamente insatisfecho	9	8.5	8.5	38.7
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	9	8.5	8.5	47.2
	5 Moderadamente satisfecho	25	23.6	23.6	70.8
	6 Satisfecho	25	23.6	23.6	94.3
	7 Muy satisfecho	6	5.7	5.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 8**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	6	5.7	5.7	5.7
	2 Insatisfecho	5	4.7	4.7	10.4
	3 Moderadamente insatisfecho	10	9.4	9.4	19.8
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	8	7.5	7.5	27.4
	5 Moderadamente satisfecho	20	18.9	18.9	46.2
	6 Satisfecho	41	38.7	38.7	84.9
	7 Muy satisfecho	16	15.1	15.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	11	10.4	10.4	10.4
	2 Insatisfecho	10	9.4	9.4	19.8
	3 Moderadamente insatisfecho	14	13.2	13.2	33.0
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	13	12.3	12.3	45.3
	5 Moderadamente satisfecho	21	19.8	19.8	65.1
	6 Satisfecho	21	19.8	19.8	84.9
	7 Muy satisfecho	16	15.1	15.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



**SL 10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	11	10.4	10.4	10.4
	2 Insatisfecho	12	11.3	11.3	21.7
	3 Moderadamente insatisfecho	8	7.5	7.5	29.2
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	20	18.9	18.9	48.1
	5 Moderadamente satisfecho	15	14.2	14.2	62.3
	6 Satisfecho	35	33.0	33.0	95.3
	7 Muy satisfecho	5	4.7	4.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	6	5.7	5.7	5.7
	2 Insatisfecho	7	6.6	6.6	12.3
	3 Moderadamente insatisfecho	14	13.2	13.2	25.5
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	22	20.8	20.8	46.2
	5 Moderadamente satisfecho	22	20.8	20.8	67.0
	6 Satisfecho	29	27.4	27.4	94.3
	7 Muy satisfecho	6	5.7	5.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	7	6.6	6.6	6.6
	2 Insatisfecho	10	9.4	9.4	16.0
	3 Moderadamente insatisfecho	13	12.3	12.3	28.3
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	17	16.0	16.0	44.3
	5 Moderadamente satisfecho	17	16.0	16.0	60.4
	6 Satisfecho	30	28.3	28.3	88.7
	7 Muy satisfecho	12	11.3	11.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 13**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	3	2.8	2.8	2.8
	2 Insatisfecho	5	4.7	4.7	7.5
	3 Moderadamente insatisfecho	4	3.8	3.8	11.3
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	5	4.7	4.7	16.0
	5 Moderadamente satisfecho	11	10.4	10.4	26.4
	6 Satisfecho	42	39.6	39.6	66.0
	7 Muy satisfecho	36	34.0	34.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	3	2.8	2.8	2.8
	2 Insatisfecho	1	.9	.9	3.8
	3 Moderadamente insatisfecho	12	11.3	11.3	15.1
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	8	7.5	7.5	22.6
	5 Moderadamente satisfecho	19	17.9	17.9	40.6
	6 Satisfecho	42	39.6	39.6	80.2
	7 Muy satisfecho	21	19.8	19.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**SL 15**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Muy insatisfecho	6	5.7	5.7	5.7
	2 Insatisfecho	4	3.8	3.8	9.4
	3 Moderadamente insatisfecho	5	4.7	4.7	14.2
	4 Ni satisfecho ni insatisfecho	3	2.8	2.8	17.0
	5 Moderadamente satisfecho	18	17.0	17.0	34.0
	6 Satisfecho	47	44.3	44.3	78.3
	7 Muy satisfecho	23	21.7	21.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
SL 1	106	1	7	4.92	1.808
SL 2	106	1	7	5.03	1.726
SL 3	106	1	7	5.39	1.589
SL 4	106	1	7	4.55	1.878
SL 5	106	1	7	4.91	1.721
SL 6	106	1	7	5.42	1.453
SL 7	106	1	7	4.08	1.878
SL 8	106	1	7	5.06	1.672
SL 9	106	1	7	4.42	1.912
SL 10	106	1	7	4.33	1.809
SL 11	106	1	7	4.49	1.581
SL 12	106	1	7	4.56	1.768
SL 13	106	1	7	5.70	1.538
SL 14	106	1	7	5.35	1.467
SL 15	106	1	7	5.42	1.621
N válido (según lista)	106				

**Estadísticos**

SL		
N	Válidos	106
	Perdidos	0
Media		4.9069
Desv. típ.		1.19433
Mínimo		1.00
Máximo		7.00

**SL**

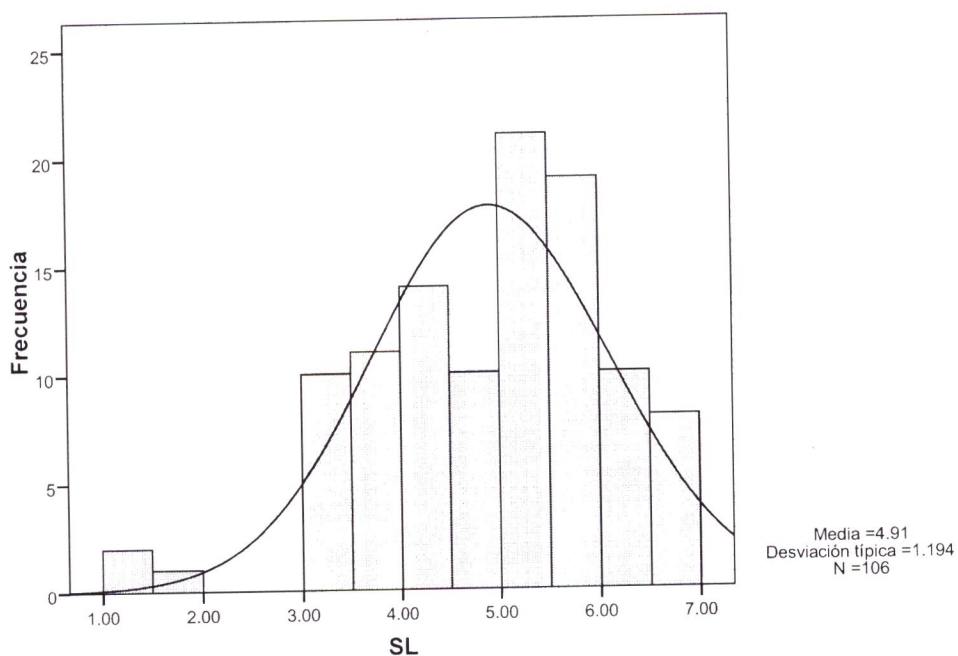
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	1	.9	.9
	1.07	1	.9	1.9
	1.53	1	.9	2.8
	3.00	2	1.9	4.7
	3.20	2	1.9	6.6
	3.27	1	.9	7.5
	3.33	2	1.9	9.4
	3.40	1	.9	10.4
	3.47	2	1.9	12.3

3.53	1	.9	.9	13.2
3.60	2	1.9	1.9	15.1
3.67	2	1.9	1.9	17.0
3.73	1	.9	.9	17.9
3.80	3	2.8	2.8	20.8
3.87	2	1.9	1.9	22.6
4.07	1	.9	.9	23.6
4.13	1	.9	.9	24.5
4.20	1	.9	.9	25.5
4.27	2	1.9	1.9	27.4
4.33	3	2.8	2.8	30.2
4.40	4	3.8	3.8	34.0
4.47	2	1.9	1.9	35.8
4.53	2	1.9	1.9	37.7
4.67	3	2.8	2.8	40.6
4.80	1	.9	.9	41.5
4.87	2	1.9	1.9	43.4
4.93	2	1.9	1.9	45.3
5.00	1	.9	.9	46.2
5.07	4	3.8	3.8	50.0
5.13	3	2.8	2.8	52.8
5.20	3	2.8	2.8	55.7
5.27	3	2.8	2.8	58.5
5.33	1	.9	.9	59.4
5.40	2	1.9	1.9	61.3
5.47	4	3.8	3.8	65.1
5.53	1	.9	.9	66.0
5.60	3	2.8	2.8	68.9
5.67	3	2.8	2.8	71.7
5.73	2	1.9	1.9	73.6
5.80	3	2.8	2.8	76.4
5.87	5	4.7	4.7	81.1
5.93	2	1.9	1.9	83.0
6.00	4	3.8	3.8	86.8
6.07	1	.9	.9	87.7
6.13	1	.9	.9	88.7
6.20	1	.9	.9	89.6
6.33	2	1.9	1.9	91.5
6.40	1	.9	.9	92.5
6.53	2	1.9	1.9	94.3



6.67	1	.9	.9	95.3
6.73	2	1.9	1.9	97.2
6.87	1	.9	.9	98.1
7.00	2	1.9	1.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

**Histograma**



**Tabla de frecuencia**

**MBI 1**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	27	25.5	25.5	25.5
	1 Alguna vez al año o menos	12	11.3	11.3	36.8
	2 Una vez al mes o menos	18	17.0	17.0	53.8
	3 Algunas veces al mes	32	30.2	30.2	84.0
	4 Una vez a la semana	6	5.7	5.7	89.6
	5 Varias veces a la semana	10	9.4	9.4	99.1
	6 Diariamente	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 2**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	28	26.4	26.4	26.4
	1 Alguna vez al anyo o menos	12	11.3	11.3	37.7
	2 Una vez al mes o menos	19	17.9	17.9	55.7
	3 Algunas veces al mes	28	26.4	26.4	82.1
	4 Una vez a la semana	7	6.6	6.6	88.7
	5 Varias veces a la semana	9	8.5	8.5	97.2
	6 Diariamente	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 3**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	32	30.2	30.2	30.2
	1 Alguna vez al anyo o menos	11	10.4	10.4	40.6
	2 Una vez al mes o menos	21	19.8	19.8	60.4
	3 Algunas veces al mes	20	18.9	18.9	79.2
	4 Una vez a la semana	5	4.7	4.7	84.0
	5 Varias veces a la semana	13	12.3	12.3	96.2
	6 Diariamente	4	3.8	3.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 4**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	3	2.8	2.8	2.8
	1 Alguna vez al anyo o menos	2	1.9	1.9	4.7
	3 Algunas veces al mes	6	5.7	5.7	10.4
	4 Una vez a la semana	3	2.8	2.8	13.2
	5 Varias veces a la semana	30	28.3	28.3	41.5
	6 Diariamente	62	58.5	58.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 5**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	80	75.5	75.5	75.5
	1 Alguna vez al anyo o menos	14	13.2	13.2	88.7
	2 Una vez al mes o menos	9	8.5	8.5	97.2
	3 Algunas veces al mes	2	1.9	1.9	99.1
	4 Una vez a la semana	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 6**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	65	61.3	61.3	61.3
	1 Alguna vez al anyo o menos	18	17.0	17.0	78.3
	2 Una vez al mes o menos	8	7.5	7.5	85.8
	3 Algunas veces al mes	7	6.6	6.6	92.5
	4 Una vez a la semana	4	3.8	3.8	96.2
	5 Varias veces a la semana	3	2.8	2.8	99.1
	6 Diariamente	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	8	7.5	7.5	7.5
	1 Alguna vez al anyo o menos	4	3.8	3.8	11.3
	2 Una vez al mes o menos	1	.9	.9	12.3
	3 Algunas veces al mes	8	7.5	7.5	19.8
	4 Una vez a la semana	3	2.8	2.8	22.6
	5 Varias veces a la semana	23	21.7	21.7	44.3
	6 Diariamente	59	55.7	55.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 8**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	58	54.7	54.7	54.7
	1 Alguna vez al anyo o menos	22	20.8	20.8	75.5
	2 Una vez al mes o menos	7	6.6	6.6	82.1
	3 Algunas veces al mes	7	6.6	6.6	88.7
	4 Una vez a la semana	3	2.8	2.8	91.5
	5 Varias veces a la semana	5	4.7	4.7	96.2
	6 Diariamente	4	3.8	3.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	6	5.7	5.7	5.7
	1 Alguna vez al anyo o menos	1	.9	.9	6.6
	2 Una vez al mes o menos	1	.9	.9	7.5
	3 Algunas veces al mes	8	7.5	7.5	15.1
	4 Una vez a la semana	2	1.9	1.9	17.0
	5 Varias veces a la semana	26	24.5	24.5	41.5
	6 Diariamente	62	58.5	58.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	67	63.2	63.2	63.2
	1 Alguna vez al anyo o menos	9	8.5	8.5	71.7
	2 Una vez al mes o menos	2	1.9	1.9	73.6
	3 Algunas veces al mes	3	2.8	2.8	76.4
	4 Una vez a la semana	3	2.8	2.8	79.2
	5 Varias veces a la semana	9	8.5	8.5	87.7
	6 Diariamente	13	12.3	12.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	79	74.5	74.5	74.5
	1 Alguna vez al año o menos	9	8.5	8.5	83.0
	2 Una vez al mes o menos	3	2.8	2.8	85.8
	3 Algunas veces al mes	4	3.8	3.8	89.6
	4 Una vez a la semana	5	4.7	4.7	94.3
	5 Varias veces a la semana	3	2.8	2.8	97.2
	6 Diariamente	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	4	3.8	3.8	3.8
	1 Alguna vez al año o menos	1	.9	.9	4.7
	2 Una vez al mes o menos	5	4.7	4.7	9.4
	3 Algunas veces al mes	7	6.6	6.6	16.0
	4 Una vez a la semana	6	5.7	5.7	21.7
	5 Varias veces a la semana	43	40.6	40.6	62.3
	6 Diariamente	40	37.7	37.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 13**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	63	59.4	59.4	59.4
	1 Alguna vez al año o menos	19	17.9	17.9	77.4
	2 Una vez al mes o menos	9	8.5	8.5	85.8
	3 Algunas veces al mes	9	8.5	8.5	94.3
	4 Una vez a la semana	1	.9	.9	95.3
	5 Varias veces a la semana	4	3.8	3.8	99.1
	6 Diariamente	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	



**MBI 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	66	62.3	62.3	62.3
	1 Alguna vez al año o menos	16	15.1	15.1	77.4
	2 Una vez al mes o menos	12	11.3	11.3	88.7
	3 Algunas veces al mes	5	4.7	4.7	93.4
	4 Una vez a la semana	3	2.8	2.8	96.2
	5 Varias veces a la semana	2	1.9	1.9	98.1
	6 Diariamente	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 15**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	81	76.4	76.4	76.4
	1 Alguna vez al año o menos	14	13.2	13.2	89.6
	2 Una vez al mes o menos	3	2.8	2.8	92.5
	3 Algunas veces al mes	1	.9	.9	93.4
	5 Varias veces a la semana	3	2.8	2.8	96.2
	6 Diariamente	4	3.8	3.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 16**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	56	52.8	52.8	52.8
	1 Alguna vez al año o menos	24	22.6	22.6	75.5
	2 Una vez al mes o menos	11	10.4	10.4	85.8
	3 Algunas veces al mes	7	6.6	6.6	92.5
	4 Una vez a la semana	2	1.9	1.9	94.3
	5 Varias veces a la semana	4	3.8	3.8	98.1
	6 Diariamente	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 17**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	3	2.8	2.8	2.8
	1 Alguna vez al año o menos	1	.9	.9	3.8
	2 Una vez al mes o menos	2	1.9	1.9	5.7
	3 Algunas veces al mes	5	4.7	4.7	10.4
	4 Una vez a la semana	6	5.7	5.7	16.0
	5 Varias veces a la semana	33	31.1	31.1	47.2
	6 Diariamente	56	52.8	52.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 18**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	9	8.5	8.5	8.5
	1 Alguna vez al año o menos	4	3.8	3.8	12.3
	2 Una vez al mes o menos	1	.9	.9	13.2
	3 Algunas veces al mes	4	3.8	3.8	17.0
	4 Una vez a la semana	5	4.7	4.7	21.7
	5 Varias veces a la semana	35	33.0	33.0	54.7
	6 Diariamente	48	45.3	45.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 19**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	2	1.9	1.9	1.9
	1 Alguna vez al año o menos	1	.9	.9	2.8
	2 Una vez al mes o menos	1	.9	.9	3.8
	3 Algunas veces al mes	9	8.5	8.5	12.3
	5 Varias veces a la semana	29	27.4	27.4	39.6
	6 Diariamente	64	60.4	60.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 20**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	54	50.9	50.9	50.9
	1 Alguna vez al año o menos	18	17.0	17.0	67.9
	2 Una vez al mes o menos	9	8.5	8.5	76.4
	3 Algunas veces al mes	12	11.3	11.3	87.7
	4 Una vez a la semana	4	3.8	3.8	91.5
	5 Varias veces a la semana	6	5.7	5.7	97.2
	6 Diariamente	3	2.8	2.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 21**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	6	5.7	5.7	5.7
	1 Alguna vez al año o menos	3	2.8	2.8	8.5
	2 Una vez al mes o menos	1	.9	.9	9.4
	3 Algunas veces al mes	7	6.6	6.6	16.0
	4 Una vez al mes	4	3.8	3.8	19.8
	5 Varias veces a la semana	30	28.3	28.3	48.1
	6 Diariamente	55	51.9	51.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**MBI 22**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Nunca	80	75.5	75.5	75.5
	1 Alguna vez al año o menos	12	11.3	11.3	86.8
	2 Una vez al mes o menos	2	1.9	1.9	88.7
	3 Algunas veces al mes	6	5.7	5.7	94.3
	4 Una vez al mes	3	2.8	2.8	97.2
	5 Varias veces a la semana	2	1.9	1.9	99.1
	6 Diariamente	1	.9	.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
MBI 1	106	0	6	2.11	1.635
MBI 2	106	0	6	2.12	1.711
MBI 3	106	0	6	2.09	1.849
MBI 4	106	0	6	5.23	1.347
MBI 5	106	0	4	.40	.801
MBI 6	106	0	6	.87	1.408
MBI 7	106	0	6	4.82	1.861
MBI 8	106	0	6	1.11	1.686
MBI 9	106	0	6	5.07	1.605
MBI 10	106	0	6	1.48	2.294
MBI 11	106	0	6	.75	1.572
MBI 12	106	0	6	4.82	1.485
MBI 13	106	0	6	.89	1.396
MBI 14	106	0	6	.84	1.395
MBI 15	106	0	6	.58	1.440
MBI 16	106	0	6	1.01	1.470
MBI 17	106	0	6	5.14	1.341
MBI 18	106	0	6	4.73	1.849
MBI 19	106	0	6	5.27	1.261
MBI 20	106	0	6	1.28	1.717
MBI 21	106	0	6	4.92	1.672
MBI 22	106	0	6	.58	1.279
N válido (según lista)	106				

**Estadísticos**

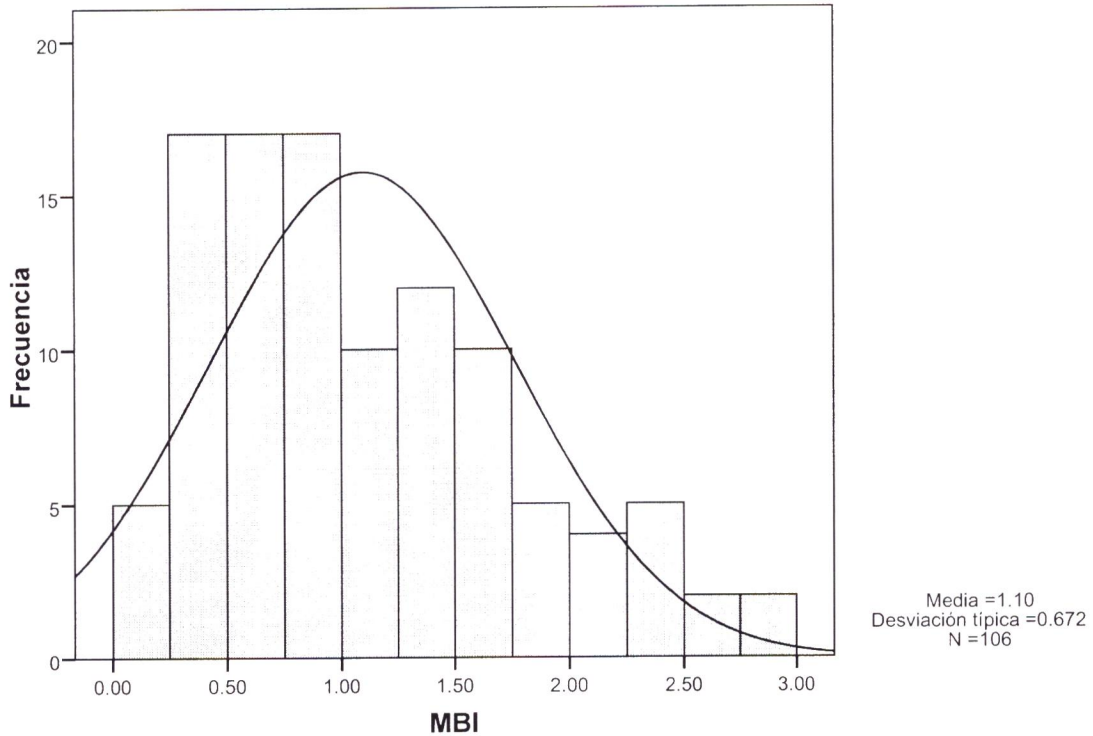
<b>MBI</b>		
N	Válidos	106
	Perdidos	0
Media		1.0969
Desv. típ.		.67183
Mínimo		.09
Máximo		2.86

**MBI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	.09	1	.9	.9	.9
	.14	2	1.9	1.9	2.8
	.18	1	.9	.9	3.8
	.23	1	.9	.9	4.7
	.27	5	4.7	4.7	9.4
	.32	2	1.9	1.9	11.3
	.36	5	4.7	4.7	16.0
	.41	2	1.9	1.9	17.9
	.45	3	2.8	2.8	20.8
	.50	3	2.8	2.8	23.6
	.59	5	4.7	4.7	28.3
	.64	5	4.7	4.7	33.0
	.68	2	1.9	1.9	34.9
	.73	2	1.9	1.9	36.8
	.77	2	1.9	1.9	38.7
	.82	4	3.8	3.8	42.5
	.86	3	2.8	2.8	45.3
	.91	3	2.8	2.8	48.1
	.95	5	4.7	4.7	52.8
	1.00	2	1.9	1.9	54.7
	1.05	2	1.9	1.9	56.6
	1.18	3	2.8	2.8	59.4
	1.23	3	2.8	2.8	62.3
	1.32	3	2.8	2.8	65.1
	1.36	3	2.8	2.8	67.9
	1.41	4	3.8	3.8	71.7
	1.45	2	1.9	1.9	73.6
	1.55	3	2.8	2.8	76.4
	1.59	1	.9	.9	77.4
	1.64	4	3.8	3.8	81.1
	1.73	2	1.9	1.9	83.0
	1.77	1	.9	.9	84.0
	1.82	1	.9	.9	84.9
	1.91	2	1.9	1.9	86.8
	1.95	1	.9	.9	87.7
	2.00	2	1.9	1.9	89.6
	2.09	1	.9	.9	90.6
	2.18	1	.9	.9	91.5
	2.27	3	2.8	2.8	94.3
	2.32	2	1.9	1.9	96.2
	2.59	1	.9	.9	97.2
	2.68	1	.9	.9	98.1
	2.77	1	.9	.9	99.1
	2.86	1	.9	.9	100.0
Total		106	100.0	100.0	



Histograma



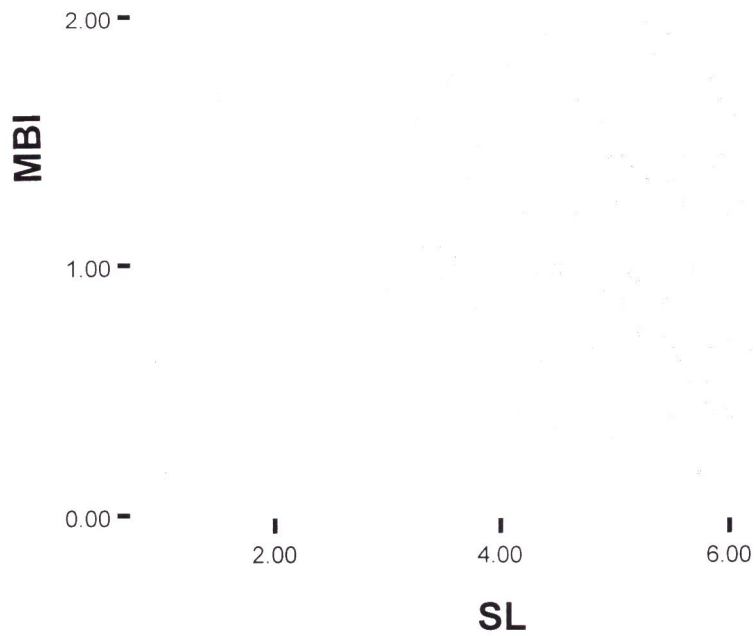
### Correlaciones HI

Existe relación significativa ( $p=.001$ ), negativa ( $r=-.318$ ), con baja importancia. Es decir a mayor SL, se percibe una menor MBI, pero no muy importante ya que la relación es baja.

Correlaciones

		SL	MBI
SL	Correlación de Pearson	1	-.318(**)
	Sig. (bilateral)		.001
	N	106	106
MBI	Correlación de Pearson	-.318(**)	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	106	106

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



**Correlaciones**

		MBI	Edad
MBI	Correlación de Pearson	1	-.018
	Sig. (bilateral)		.856
	N	106	106
Edad	Correlación de Pearson	-.018	1
	Sig. (bilateral)	.856	
	N	106	106

### Correlaciones

		MBI	Antigüedad
MBI	Correlación de Pearson	1	.006
	Sig. (bilateral)		.951
	N	106	106
Antigüedad	Correlación de Pearson	.006	1
	Sig. (bilateral)	.951	
	N	106	106

### Estadísticos de grupo

		Genero	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
MBI	1 Femenino		65	1.0587	.66556	.08255
	2 Masculino		41	1.1574	.68553	.10706

### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias			
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
MBI	Se han asumido varianzas iguales	.034	.854	-.735	104	.464	-.09869
	No se han asumido varianzas iguales			-.730	83.301	.467	-.09869

### Estadísticos

edocivreco		
N	Válidos	106
	Perdidos	0
Media		1.4528
Desv. típ.		.50013
Mínimo		1.00
Máximo		2.00

**edocivreco**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	58	54.7	54.7	54.7
	2.00	48	45.3	45.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

**Estadísticos de grupo**

	edocivreco	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
MBI	1.00 No casado	58	1.0408	.60564	.07952
	2.00 Casado	48	1.1648	.74493	.10752

**Prueba de muestras independientes**

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias			
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
MBI	Se han asumido varianzas iguales	3.087	.082	-.946	104	.347	-.12402
	No se han asumido varianzas iguales			-.927	90.224	.356	-.12402

## Referencias

- Aisenderg Ferenhof, I. y Aaisenberg Ferenhof, E. (2002). Sobre el síndrome de burnout en profesores. *ECCOS*, 1(4), 131-151.
- Arana Beltrán, C., Pando Moreno, M., López Torres, T., Salazar Estrada, J. y Franco Chávez, S. (2005). Factores psicosociales y síndrome de burnout en médicos de familia, México. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(3), 225-231.
- Arana Beltrán, C., Pando Moreno, M., Salazar Estrada, J. G., Torres López, T. M., Aldrete Rodríguez, M. G. y Pérez Reyes, M. B. (2004). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout en médicos del primer nivel de atención. *Investigación en Salud*, 6(1), 28-34.
- Aranda Beltrán, C. (2006). Diferencias por sexo, síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 29(0), 1-7.
- Ayala, R. de J., Priego Álvarez, H. y López Naranjo, J. I. (2004). Estudio de satisfacción laboral del medico de la consulta externa de medicina familiar del centro medico ISSET. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 55-66.
- Ballinas Aguilar, A. G., Alarcón Morales, C. y Balseiro Almario, C. L. (2009). Síndrome de burnout en enfermeras de un centro médico. *Revista de Enfermería Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17(1), 23-29.
- Barco Díaz, V., Pérez, Y., Herrera Cañellas, D. y Álvarez Figueredo, Z. (2008). El Síndrome de Burnout en enfermeros básicos del segundo año de la carrera. *Revista Cubana de Enfermería*, 24(3), 1-11.
- Caballero Martín, M. A., Bermejo Fernández, B., Nieto Gómez, R. y Caballero Martínez, F. (2001). Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de la salud. *Atención Primaria*, 27(5), 313-317.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado Revista de Currículo y Formación del Profesorado*, 6(1), 1-10.
- Cabrera Privaral, C. E., Ruiz Cruz, L. K., González Pérez, G. J., Vega López, M. G., Valadez Figueroa, I. (2009). Efecto de una intervención psicoeducativa para disminuir el Síndrome de Burnout en personal de confianza de la Comisión Federal de Electricidad. *Salud Mental*, 32(3), 215-221.



- Castro, S. R. (2005). Síndrome de Burnout o desgaste profesional. *Anuario*, 28(0), 158-184.
- Cetina Tabares, R. E., Chan Canul, A.G., y Sandoval Jurado, L. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista Medica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44(6), 535-540.
- De los Ríos Castillo, J., Barrios Santiago, P., Ocampo Mancilla, M., Ávila Rojas, T. (2007). Desgaste profesional en personal de enfermería. *Revista Medica Instituto Mexicano Seguro Social*, 45(5), 493-502.
- Del Río Moro, O., Perezagua García, M. y Vidal Gómez, B. (2003). El síndrome de burnout hggn,l,m en los enfermeros del hospital virgen de la salud de Toledo. *Revista de Enfermería de Cardiología*, 28(1), 24-29.
- Díaz Villena, N., Mendo Zelada, T. y Vásquez Olcese, C. (2003). El síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo. *Psiquiatría*, 7(2), 1-10.
- Esquivel Molina, C., Bundía Cano, F., Martínez García, O., et al. (2007). Síndrome de agotamiento profesional en personal médico de un hospital de tercer nivel. *Revista Medica Institucional Mexicana Seguro Social*, 45(5), 427-436.
- García Izquierdo, M., Sáez Navarro, M., Llor Esteva, B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal mental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 215-228.
- García Lara, G. A., Hernández Solís, S., García Domínguez, F. (2010). Ansiedad, Burout y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de Chiapas. *Interpsiquis*, 1-14.
- Garduño Juárez, M. (2008). Prevalencia del Síndrome de Burnout en residentes y médicos de base de anestesiología del Hospital General de México. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 31(1), 259-262.
- Gil Monte, P. R. y Peiro, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-268.
- Gomero Cuadra, R., Palomino Baldeón, J., Ruiz Gutiérrez, F., et al. (2005). El síndrome de Burnout en personal Sanitario de los hospitales de la empresa minera de southern Perú corporation. Estudio piloto. *Revista Med Hered*, 16(4), 233-238.

- Gutiérrez Aceves, G., Celis López, M., Moreno Jiménez, S., et al. (2006). Síndrome de Burnout. *Archivo Neurociencia* (México), 11(4), 305-309.
- Grau, A., Suñer, R., García, M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales, *Gac Sanit*, 19(6), 463-70.
- Hermosa Rodríguez, A. M. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 81-89.
- Hernández Vargas, C. I., Dickinson, M. E. y Fernández Ortega, M. A. (2008). El Síndrome de Desgaste Profesional Burnout en médicos mexicanos. *Revista Facultad de Medicina UNAM*, 51(1), 11-14.
- Hernández Zamora, G. L. y Olmedo Castrejon, E. (2004). Un estudio correlacional acerca del síndrome del "estar quemado" (burnout) y su relación con la personalidad. *Apuntes de Psicología*, 22(1), 121-136.
- Hernández Vargas, C., Dickinson, M. y Fernández Ortega, M. (2008). El Síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos. *Rev Fac UNAM*, 51(1), 11-14.
- Jofré, A. V. y Valenzuela, S. S. (2005). Burnout en personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos pediátricos. *Aquichan*, 5(01), 56-63.
- López León, E., Rodríguez Moctezuma, J., López Carmon, J., et al. (2007). Desgaste profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales. *Revista Médica Instituto Mexicano Seguro Social*, 45(1), 13-19.
- Mamania Encalada, A., Obando Zegarra, R., Uribe Malca, A. y Vivanco Tello, M., (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral en emergencia. *Revista Per Obst Enf*, 3(1), 44-50.
- Monzón, B., Peñaloza, G., Pérez, V. et al. (2008). Síndrome de burnout. *Sociedad Científica de Estudiantes de Medicina de la UCV*, 6(2), 66-70.
- Moré Chang, J. (2004). Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout). *Medicentro Electrónica*, 8(4), 1-8.
- Moreno Jiménez, B., Meda Lara, R. M., Rodríguez Muñoz, A., Palomera Chávez, A. y Morales Loo, M. M. (2006). El síndrome de Burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 16(1), 5-13.



- Olmedo Montes, M., Santed German, M. A., Jiménez Tornero, R. y Gómez Castillo, M. D. (2001). El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. *Psiquis*, 22(3), 117-129.
- Ortega Ruiz, C. y López Ríos, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Parada, M. E., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J. y Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45.
- Paredes, G. O. L. y Sanabria Ferrand, P. A. (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista Med*, 16(1), 25-32.
- Popp, M. S. (2008). Estudio preliminar sobre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeras de unidades de terapia intensiva. *Interdisciplinaria*. 25(001), 5-27.
- Rosas Meneses, S. (2006). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en el personal de enfermería del hospital general de Pachuca. *Revista Científica Electrónica de Psicología*, 2(13), 83-105.
- Salinas Oviedo, C., Laguna Calderón, J. y Mendoza Martínez, M. R. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 36(1), 22-29.
- Soriano Dávila, L. (2007). Síndrome de Burnout. Principales repercusiones institucionales en el sector salud en México. *Archivo de Neurociencia*, 12(1), 33-41.
- Tomaé, E., Giménez, M. y Portell, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 153(1), 18-21.