

**VALIDACIÓN A NIVEL DE ESTUDIO PILOTO DE TEST MASLACH PARA  
EMPLEADOS OPERARIOS DE UN CULTIVO DE FLORES**

María Fernanda García A., María Margarita Peña M., Paola Andrea Rodríguez F.

**Universidad de la Sabana**

## TABLA DE CONTENIDO

Abstract	2
Resumen	2
Marco Teórico	3
Problema de investigación	33
Objetivo General	33
Objetivos Específicos	34
Variables	34
Método	35
Diseño	35
Participantes	36
Instrumento	36
Procedimiento	37
Análisis de Resultados	38
Resultados	40
Discusión	43
Referencias	47
Apéndices	49

## TABLA DE APÉNDICES

Prueba	56
Cartas de Jueces	52
Matriz de componentes	57
Cuadro de Comunalidades	63
Solución Inicial de Componentes principales	65

## LISTA DE TABLAS

Porcentaje muestra seleccionada	40
Coefficiente de consistencia interna de la prueba	41
Coefficientes de correlación item prueba	41
Matriz de componentes	42

### Abstract

The core objective of the present investigation is to validate the Test Maslach within a pilot study to measure the burnout syndrome in workers from a flower farm. Data was collected from the application of the test to a group of 134 workers of a flower farm; once the test was applied, the information was tabulated and analyzed in the SPSS software version 11.5.

The reliability and validity indicators found with Cronbach's Alpha procedure were of 0.72 to the whole test, with the following pointers in each sub-test: Exhaustion: Alpha 0.5; Cynicism: Alpha 0.6 and Professional Efficacy: Alpha 0.5, demonstrating validity in each sub- test with Pearson's correlation coefficient; where the items of the sub-test are bigger than the items of the test.

Finally, the factorial structure of the test was validated with the factorial analysis option with the main component method with varimax rotation, giving as a result the verification of the three factors that create the whole test.

Key Words: Exhaustion 19400, Classical Test Theory 09335, Cynicism 12900, Professional Efficacy 17040, Stress 50170, Occupational stress 35060, Factor Analysis 19040, Test Validity 52280.

### Resumen

La presente investigación tiene como objetivo validar a nivel de estudio piloto el Test Maslach para medir el Síndrome del Burnout en operarios de un cultivo de flores; los datos del estudio se recolectaron a partir de la aplicación del test a una muestra de 134 operarios de un cultivo de flores. La prueba se aplicó de forma grupal; una vez aplicada se tabularon los datos y se analizaron por el paquete estadístico SPSS versión 11.5.

A continuación se presentan los indicadores de confiabilidad y validez que se hallaron según el procedimiento Alfa de Cronbach, encontrando una consistencia interna entre moderada y alta, con un índice para la prueba total de 0.72 y para cada una de las subpruebas: Agotamiento con un alfa de 0.5, Cinismo de 0.6 y Eficacia profesional con 0.5, demostrando la validez en las 3 subpruebas, a través del coeficiente de correlación de Pearson en donde el ítem subprueba es mayor al del ítem prueba.

Finalmente, la estructura factorial del cuestionario se evaluó mediante la opción de análisis factorial por el método de componentes principales con rotación varimax para la extracción de los factores, dando como resultado la verificación de tres factores que componen el instrumento.

Palabras claves: Agotamiento 19400, Teoría clásica de los test 09335, Cinismo 12900, Eficacia profesional 17040, Estrés laboral 50170, Burnout 35060, Análisis factorial 19040, validación 52280

## Validación A Nivel De Estudio Piloto De Test Maslach Para Empleados Operarios De Un Cultivo De Flores

A mediados de los setenta, surgió el concepto de “Quemarse por el trabajo”, el cual daba respuesta al deterioro presentado en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicio. Sin embargo, con el pasar del tiempo se hizo evidente como las respuestas de estrés laboral como lo son sentimientos y actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y el propio rol profesional, desencadenaban en un agotamiento emocional que ya no era propio solo de los profesionales de las organizaciones de servicio, sino de otras poblaciones tales como directivos, entrenadores, deportistas, activistas políticos y amas de casa (Peiró, 1997).

Con la presente investigación se pretende realizar la validación a nivel de estudio piloto de la prueba Maslach para el cargo de operarios en un cultivo de flores. Se debe resaltar que esta prueba piloto surge ante la inquietud de una investigación realizada anteriormente, la cual tuvo como fin identificar la presencia del síndrome de Burnout en el nivel operativo utilizando la prueba de Olbi.

Este estudio realizó validación de contenido omitiendo la validación estadística, la cual se llevara a cabo en la presente investigación, con el fin de observar si cada uno de los factores de la prueba (agotamiento, cinismo y eficacia profesional) mide los criterios a los que se refiere cada uno. Lo anterior nos permitirá saber si el test de Maslach es un buen instrumento para medir el síndrome del Burnout en este tipo de personal.

Solo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Pero a partir de esa toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para disminuir la huella que representa (y las perdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano, falta de voluntad.

Conceptos como el control total de calidad en la empresa, equipos integrales de producción, ambiente laboral sano, etcétera, son hoy habituales en el lenguaje de los empresarios y ejecutivos, no-solo por una mayor conciencia de responsabilidad social,

sino también por un avanzado concepto de rentabilidad económica (Slipak, Newstrom 1998).

Desde un panorama histórico, el estrés ha tenido distintos cambios en su connotación, así, por ejemplo, en el siglo XIX se conocía como una fuerza externa o tensión a que son sometidas personas u objetos. Puede decirse que la palabra estrés se puso por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XIV para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción (Lumsden, 1981). A finales del siglo XVII, un prominente físico-biólogo, Robert Hooke (Hinkle, 1973) contribuyó significativamente formulando un análisis de ingeniería sobre el estrés. El análisis que hizo Hooke del problema produjo tres conceptos básicos, carga, estrés y tensión. La carga se refiere a las fuerzas externas, como el peso; el estrés es el área de la estructura sobre la que se aplica la carga y la tensión es la deformación de la estructura, producida por la conjunción de la carga y del estrés. (Monte, Peiró, 1997)

Es por esto, que a través de la historia, diferentes personajes se han preocupado por encontrar las principales causas que producen problemas físicos o enfermedades y que actualmente lleva al hombre a disminuir su rendimiento laboral afectando su vida personal, familiar, económica y social. Es el caso de Hans Selye, un joven austriaco de 20 años de edad, quien en la década de 1930, observó que a todos los enfermos a quienes estudiaba presentaban síntomas comunes y generales: como cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, etc.; Esto llamó mucho la atención de Selye, quien le denominó el “síndrome de estar enfermo”. Selye, definió el estrés como una manifestación inespecífica del organismo a toda demanda hecha sobre él. Dicha demostración produce un estado de inestabilidad corporal, ocasionado por un estímulo al que llamó estresor.

Hans Selye, quien realizó un doctorado en química orgánica, donde desarrollo su experimento del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio; que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas denominó “estrés biológico” (Gestoso, Bozal, 2000)

Gracias a estos estudios, se han dado varias definiciones al término de Estrés, una de ellas ha sido dada por la biología y la medicina, quienes han incorporado el termino “estrés” como una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión, también, como el

proceso o mecanismo general, con el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en el que se desarrolla, razón por la cual Hans Selye, considera que el estrés es “ la respuesta no específica del organismo a toda la demanda que se haga”. Este concepto involucra la interacción del organismo con el medio; lo que lleva a definir el estrés según el estímulo (Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta), la respuesta (Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental) o el concepto estímulo respuesta (estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo); Otra definición a tener en cuenta es la emitida por la organización mundial de la salud, quien define el estrés como el "conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción"; De igual manera Richard Lazarus lo define como "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (Slipak, Newstrom, 1998)

Se señala con interés creciente que el estrés y el efecto Burnout inciden, especialmente, en aquellos profesionales que mantienen un contacto directo y permanente con las personas que son beneficiarias del propio trabajo; Encontrando consecuencias a nivel psicosomático, manifestaciones emocionales y consecuencias conductuales.

Entre las consecuencias psicosomáticas encontramos: fatiga, dolores de cabeza, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales, hipertensión, dolores musculares y desórdenes menstruales. En las manifestaciones emocionales: distanciamiento afectivo, impaciencia y la irritabilidad, los celos de llegar a convertirse en una persona poco estimada y que puede degenerar en desconfianza y actitudes defensivas. Y finalmente las consecuencias conductuales: Ausentismo laboral, aumento de la conducta violenta y de los comportamientos de alto riesgo (juegos de azar peligrosos, conductas suicidas, abuso de fármacos y alcohol), conflictos familiares y matrimoniales. La actitud defensiva se manifiesta en la incapacidad de estos individuos para aceptar sus sentimientos. La negación de sus emociones es un mecanismo con el que el sujeto trata

de defenderse contra una realidad que le es desagradable. ([www.stemstes.org/prisalud.html](http://www.stemstes.org/prisalud.html), 2003)

Esta actitud defensiva y la negación de sus emociones, conlleva a que cada individuo reaccione de manera diferente frente a los estresores que le presenta el medio; razón por la cual, se considera que el estrés pasa por unas fases en el modo de su producción. (1) *Reacción de alarma*: El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis y por las glándulas suprarrenales. El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H (adreno Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez, otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la medula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal. (2) *Estado de resistencia*: Cuando el individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes perjudiciales físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeóstasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. (3) *Fase de agotamiento*: La disminución progresiva del organismo frente a la situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en el cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio (Ortega, 1999).

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, y la manera en que cada individuo afronte las diferentes problemáticas que se le presenten del entorno en el que se encuentra, se pueden producir trastornos físicos asociados con el estrés; ya que el

sistema interno del organismo cambia para superar la problemática a la que se encuentra enfrentada el sujeto. Algunos problemas físicos aparecen al cabo de poco tiempo, entre ellos están los problemas estomacales. Otros tienen una evolución más lenta, como la úlcera gástrica. Cuando el estrés dura mucho tiempo puede ocasionar además enfermedades degenerativas del corazón, los riñones, los vasos sanguíneos y de otras partes del cuerpo. Es, pues, importante que el estrés, tanto en el trabajo como fuera de él, sea mantenido a un nivel bastante bajo para que las personas puedan tolerarlo sin riesgo de trastornos o enfermedades.

Dentro de los síntomas típicos del estrés, se encuentran: problemas digestivos, inestabilidad emocional, sentimientos de incapacidad para enfrentar los problemas, actitudes poco cooperativas, problemas de insomnio, empleo excesivo del alcohol, las drogas y el tabaco, incapacidad de relajarse, inquietud inconstante, nerviosismo y tensión, hipertensión. (Davis, Newstrom 1993)

Cada vez se cuenta con más evidencia de que, en algunas situaciones, una organización puede ser legalmente el responsable del efecto psíquico y físico que el estrés del trabajo tenga en sus empleados. Las condiciones inadecuadas de trabajo, los conflictos constantes con supervisores o el hostigamiento intencional de los compañeros algunas veces dan origen a neurosis, angustia e incluso al suicidio. (Davis, Newstrom 1993).

Se puede considerar que existen otros factores que inciden en la aparición de esta problemática dando origen a dos tipos de esta: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: (1) *Ambiente laboral inadecuado*: Ambiente físico (falta de luz o luz muy brillante, ruido excesivo o intermitente, vibraciones, aire contaminado, alta o baja temperatura) (2) *Sobrecarga de trabajo*: Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables. Es frecuente que se presente en: Controladores aéreos, obreros en cadena rápida y compleja, trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información, víctimas de catástrofes, emigrados, digitadores de información a sistemas de computación. (Slipak 1998)

El estrés por sobre-estimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, entorpecimiento, desconcentración. (1) *Alteración de los ritmos biológicos*: Se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo, generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, conyugal y sexual. Se presenta en: Trabajadores nocturnos, pilotos de líneas aéreas y azafatas, controladores aéreos, personal de sanidad, personal de seguridad, trabajador del transporte, diplomático y atletas profesionales. (2) *Responsabilidades y decisiones muy importantes*: El estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad, se debe a: Responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, búsqueda de la eficacia, marcha contra-reloj, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables. Es frecuente que quienes lo padecen acumulan factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones. (3) *Estimulación lenta y monótona*: Se produce por falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes: Cadena de trabajo lenta y monótona, jubilación brusca, vacaciones excesivamente tranquilas. Todo esto genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo. (4) *Condiciones laborales inadecuadas*: Es la causa de estrés en los obreros no calificados, que comprenden: Malas condiciones de trabajo, salarios bajos, alimentación inadecuada e insuficiente, ausencias de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica, disposición de las líneas de montaje. (Slipak, 1998.)

Se debe tener en cuenta las diversas formas que existen de ayudar a los empleados a afrontar el estrés y a controlar sus efectos; algunas de ellas pueden ser: una mejor comunicación, la participación, el desarrollo organizacional y el rediseño de

trabajos y puestos; estas son algunas de las formas positivas en las que una organización puede disminuir o eliminar los estresores de sus empleados. Existen otras técnicas que suelen requerir ayuda profesional, al igual que la cooperación de empleados y jefes o directores para el manejo del estrés, algunas de estas son: el apoyo social, la meditación, la bioretroalimentación y los programas de bienestar personal. (Davis, Newstrom, 1993)

El estrés puede ser temporal o a largo plazo, ligero o severo, según la duración de sus causas, la fuerza de éstas y la capacidad de recuperación que tenga el empleado. Si el estrés es temporal o moderado, la mayor parte de las personas pueden controlarlo o, por lo menos, recuperarse rápidamente de sus efectos. (Davis, Newstrom, 1993).

Después de hacer una aclaración en cuanto al término de estrés, a continuación se hará una indagación en relación con el estrés laboral en particular, el cual se conoce como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador por la participación de los agentes estresantes perjudiciales derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. (Ortega, 1999)

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales. (Ortega, 1999)

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible alternativa entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores. (Ortega, 1999)

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas preventivas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo. (Ortega, 1999)

El estrés puede favorecer o perjudicar el desempeño laboral, según la intensidad que tenga. Cuando no hay estrés, tampoco existe interés por el trabajo y el desempeño tiende a ser deficiente. A medida que aumenta el estrés, el desempeño tiende a mejorar porque el estrés estimula al individuo a buscar recursos que le permitan cumplir con las exigencias del trabajo. Es un estímulo saludable que lo alienta a responder a los retos. El estrés termina por llegar a un punto de equilibrio que corresponde aproximadamente a la capacidad máxima de desempeño diario del sujeto. En este punto un estrés mayor rara vez produce mejoramiento. (Davis y Newstrom, 1993)

Si el estrés se torna excesivo, el desempeño empieza a deteriorarse, porque el estrés lo dificulta. Si el estrés llega a un nivel máximo, cesa el comportamiento; el empleado sufre un colapso nervioso, la enfermedad le impide trabajar, renuncia, lo despiden o se niega a trabajar para no afrontar el estrés. (Davis, Newstrom, 1993).

Las personas tienen distinta tolerancia ante las situaciones causantes del estrés, y eso explica las variaciones que se advierten en el desempeño de los empleados en trabajos parecidos. El nivel de los estresores que pueden tolerarse, sin que ocurran sensaciones negativas y sin que el desempeño resulte perjudicado, es el nivel de estrés del individuo. A algunos les afecta el menor cambio o alteración en su rutina de trabajo. Otros se mantienen fríos, tranquilos o controlados en las mismas condiciones, en parte porque están seguros de su capacidad de salir adelante. Poseen un umbral mucho más alto de estrés y su desempeño no se deteriora a menos que el estresor sea muy fuerte y prolongado. (Davis, Newstrom 1993).

Se puede decir que la sobrecarga de trabajo y los plazos imponen presión al personal, favoreciendo la aparición del estrés. En ocasiones, algunas de esas presiones provienen de la supervisión, de modo que una calidad deficiente puede ocasionarlo. Ejemplos de ello son: un supervisor autocrático, un ambiente político poco seguro e

insuficiente autoridad para cumplir con las propias responsabilidades. (Davis, Newstrom 1993).

El conflicto de papeles (roles) y la ambigüedad, también se relacionan con el estrés. En tales situaciones, como las personas tienen diferentes expectativas sobre las actividades de un empleado en sus labores, éste no sabe qué hacer y tampoco está en condiciones de cumplir todas las expectativas. Además, el trabajo a menudo no ha sido bien definido, por lo cual el empleado no tiene un modelo oficial al cual recurrir.

Otra causa del estrés radica en las diferencias entre los valores de la compañía, que con frecuencia se observan en la cultura organizacional, y en los valores del empleado. Las diferencias sustanciales pueden originar un intenso estrés mental, al intentar encontrar un equilibrio entre ambos conjuntos de valores. (Davis, Newstrom, 1993)

Algunos trabajos causan más estrés que otros. Se observa un fuerte estrés en los que toman turnos cambiantes de trabajo, en la tarea de ritmo de máquina o en ambientes peligrosos. Los trabajadores que pasan muchas horas diariamente delante de una pantalla de computadora también sufren alto grado de estrés. La evidencia indica así mismo que las fuentes del estrés difieren según el nivel organizacional. El estrés de los ejecutivos puede provenir de la presión por conseguir resultados financieros a corto plazo o bien por el temor de un intento hostil de adquisición por otra compañía. Entre los estresores de la supervisión figura la presión por alcanzar cierto nivel de calidad y el servicio a clientes, el gran número de reuniones y la responsabilidad por el trabajo ajeno. Los trabajadores tienden a sufrir los estresores de un estatus bajo, de la escasez de los recursos y de la demanda de un gran volumen de trabajo sin error. (Davis y Newstrom, 1993)

Una causa general y ampliamente reconocida de estrés es el cambio de cualquier tipo, porque exige adaptación por parte de los empleados. Tienden a ocasionar un fuerte estrés cuando son importantes o muy novedosos, como una transferencia o una suspensión temporal. Otra fuente de estrés que afecta a muchos empleados es la preocupación por su situación económica. Esto ocurre cuando se introduce una tecnología que reduce los costos, cuando se inician las negociaciones del contrato laboral o cuando los resultados financieros de la empresa no son muy buenos. Claro que

en el trabajo intervienen numerosos y poderosos factores que pueden acrecentar la sensación de estrés. (Davis, Newstrom 1993).

Para prevenir los efectos del estrés laboral en las organizaciones son múltiples los aspectos a considerar. Entre ellos se destacan los siguientes: Controles médicos anuales, protección y medios de trabajo adecuado, capacitación, control total de calidad, establecer prioridades a niveles organizacionales, estimular los vínculos interpersonales y concientización de los peligros de la sobreestimulación y subestimación laboral y la incidencia sobre la salud de los turnos rotativos. (Slipak, 1998.)

Es importante dentro de la organización, implementar programas de atención individual que contemplen la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo, para de esta manera ayudar a los trabajadores a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. (Ortega, 1999)

El principal objetivo de los programas de atención individual, consiste en tratar de identificar los agentes causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es fundamental mejorar la calidad de vida de los trabajadores, los cuales deben llevar una adecuada alimentación, realizar ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, realizar ritmos de sueño adecuado, propiciar actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria. (Ortega, 1999)

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

En forma complementaria, se debe enseñar el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas. (Ortega, 1999)

Teniendo en cuenta la teoría propuesta por Hans Selye, el cuerpo humano no puede recuperar instantáneamente su capacidad de sortear el estrés, el ser humano se siente física y mentalmente debilitado cuando trata de combatirlo. A esto se le llama *fatiga laboral*, situación en que los empleados muestran agotamiento emocional, apatía ante su trabajo y se sienten incapaces de alcanzar sus metas. (Davis y Newstrom, 1993)

Cuando los empleados sufren fatiga laboral, tienden más a quejarse, a atribuir sus errores a otros y a mostrarse muy irritables. La enajenación que sienten impulsa a muchos de ellos a pensar en abandonar su empleo, a buscar oportunidades de prepararse para nuevas carreras y, a veces terminan por renunciar. (Davis y Newstrom, 1993)

Las organizaciones necesitan identificar los trabajos que llevan a una fatiga laboral prematura y las personas que manifiestan algunos de los síntomas tempranos de este problema. Algunas veces será posible modificar las partes de un trabajo que favorece la fatiga laboral. En otros casos, la empresa puede ayudar a los empleados a sortear mejor las situaciones laborales de estrés. (Davis y Newstrom, 1993)

Se pueden considerar como una de las principales manifestaciones clínicas del estrés, de acuerdo al grado de ocurrencia las siguientes: (1) *Leve*: Irritabilidad y ansiedad, Insomnio, En algunas ocasiones problemas de concentración. (2) *Moderado*: Aumento en las horas de ausentismo al trabajo, Fatiga sin ninguna razón, Indecisión e indiferencia, Aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillo. (3) *Severo*: Depresión, Problemas de salud (Dolor de cabeza, dolor de estomago y digestivos, cardiovasculares), Aislamiento social y presencia de pensamientos autodestructivos. ([/http://www.saludhoy.com/htm/saludtr/articulo/estrés.html](http://www.saludhoy.com/htm/saludtr/articulo/estrés.html),2000)

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, se pueden agrupar las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés, en dos grupos: (1) *Enfermedades por estrés agudo*: Aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se observan son: Ulcera por estrés, Estados de Shock, Neurosis Post Traumática, Neurosis Obstétrica y Estado Posquirúrgico. (2) *Patologías por estrés crónico*: La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, producen enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente

serias alteraciones de carácter patológico. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes: Dispepsia, Gastritis, ansiedad, accidentes, frustración, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, neurosis de angustia, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, infarto al miocardio, adicciones, trombosis cerebral, conductas antisociales y psicosis severas. (Ortega, 1999)

Cuando el organismo logra responder al ambiente y a las demandas que este le exige de manera armónica, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como "eustres".(Slipak, 1998)

Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación o enfermedad psicósomáticas por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento. (Slipak, 1998)

La angustia como respuesta psicológica, la vía elegida (autonómica o neuroendocrina). La manifestación somática de la angustia en los sistemas del organismo, llevará a la enfermedad psicósomática por claudicación o agotamiento del sistema u órgano afectado. (Slipak, 1998)

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición del estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo". (Slipak, 1998)

Si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento u estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permitan hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material. Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor distrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. (Slipak, 1998)

Una valoración cuantitativa del volumen del trabajo individual podrá generar un estrés agradable y motivador o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones

personales, como así también la ausencia del mismo, el desempleo o la jubilación podrán provocar un grado extremo de indefensión y distrés.

Para la valoración cualitativa entraran en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribucional) y responder con todas las respuestas psicobiológicas con que cuenta el organismo. (Slipak, 1998)

El concepto "modelo de control de decisiones de trabajo" sostiene que " el estrés resulta del desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas".

Es indudable, que la capacitación y/o el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa, que permiten al trabajador responder adecuadamente a la exigencia, darán el grado de estrés. A mayor control sobre la demanda menor estrés. Por el contrario, un menor control en la decisión laboral, con exigencias crecientes en el trabajo, generará un alto grado de distrés, ante el elevado nivel de indefensión y menor capacidad para hacer frente y controlar la situación estresante. (Slipak, 1998.)

Teniendo en cuenta todas las causas mencionadas con anterioridad sobre el estrés, se puede considerar a la frustración también como parte de este grupo; ya que se debe a que una motivación (impulso) está siendo bloqueada y al sujeto se le impide alcanzar una meta deseada. Por ejemplo en el caso en que estamos tratando de terminar un informe en el momento de salir del trabajo y una tras otra se presentan interferencias que requieren nuestra atención, entonces al ver que posiblemente no cumplamos la meta tal vez nos sintamos frustrados. Nos sentimos irritables, sentiremos una extraña sensación en el estómago y mostraremos otra reacción. A esas reacciones se les da el nombre de *mecanismos de defensa*, porque el individuo esta tratando de defenderse contra los efectos psicológicos del bloqueo de una meta. Una de las reacciones más comunes frente a la frustración es la agresión. Cuando el individuo es agresivo, lo más probable es que esté reflejando las frustraciones que lo agobian. He aquí otras reacciones ante la frustración: Apatía, retraimiento, regresión, fijación, trastornos físicos, metas sustitutivas. (Davis, Newstrom 1993)

Se debe determinar que el estrés en cantidades y condiciones adecuadas, no solo no es algo malo, sino algo necesario que puede ser decisivo o, al menos, muy importante para tener una vida satisfactoria.

Actualmente, en el ámbito laboral, se habla mucho del estrés y del efecto Burnout ("Síndrome del profesional agotado"). Aunque fuertemente relacionados entre si en cuanto a su significado, no es lo mismo estar estresado que estar "quemado".

El estrés normalmente, surge cuando un individuo esta sometido a fuertes demandas conductuales que le resultan difícil llevar a cabo. Sin embargo, el efecto Burnout se origina por la percepción de una discrepancia significativa cuando los profesionales han sobrepasado su capacidad de reacción de una forma adaptativa. Su rasgo fundamental es el agotamiento o cansancio emocional o, lo que es lo mismo, la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. (Gestoso, Bozal, 2000)

El estrés representa la suma de cambios no específicos en el organismo en respuesta a un estímulo. El estímulo positivo no suele causar problemas y si el estímulo negativo. La respuesta al estrés es automática y con ella el organismo se prepara para hacer frente a la nueva situación. Por tanto, se activa el organismo o parte del mismo. Cuando las demandas de la nueva situación se han solucionado cesa la respuesta de estrés y el organismo y vuelve a un estado de equilibrio. Dado que se activan una gran cantidad de recursos extraordinarios, el organismo se desgasta cuando se repite con excesiva frecuencia.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar agotado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés. (Gestoso, Bozal, 2000)

El concepto de "agotarse por el trabajo" (Burnout) surgió en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta, para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios. A lo largo de estos años el síndrome de agotarse por el trabajo ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el

trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Estas respuestas ocurren con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios (médicos, maestros, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, etc.).(Gestoso, Bozal, 2000)

Con el término Burnout, se procura especificar una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no logra alcanzar los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos. Este término fue empleado por primera vez por Freudenberg (1974), para mencionar los problemas de los servicios sociales, pero fue Maslach (1977) quien lo difundió en el congreso anual de la APA, para especificar una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos; y es el hecho en que, después de meses o años de dedicación, estos trabajadores acaban quemándose. . (Gestoso, Bozal, 2000)

En noviembre de 1981, se llevó a cabo en Philadelphia la primera conferencia nacional sobre el Burnout. Allí se señalaba la importancia de este síndrome y que a su vez se debe a tres factores fundamentales: (1) La relevancia que los servicios humanos han ido alcanzando como agentes de bienestar individual y colectivo. (2) La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios. (3) El conocimiento de los efectos nocivos del estrés, tanto en las personas como en los ambientes.

Maslach (1982), considera el Burnout como una combinación de las siguientes circunstancias: (a) *Agotamiento emocional*: Determinado por la sensación de no poder más de sí (b) *Despersonalización*: Considerada como una actitud impersonal y negativa. (Gestoso, Bozal, 2000)

El síndrome del Burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de manera paulatina y en el que existe una serie de síntomas asociados entre los que se encuentran Maslach (1982): (1) *Síntomas físicos*: Fatiga crónica, Cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares. (2) *Síntomas conductuales*: Ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamiento de alto

riesgo. (3) *Síntomas cognitivos afectivos*: Distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, inatención.

Los síntomas antes señalados pueden desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad, y es especialmente relevante en el caso de los profesionales de servicios de ayuda por su frecuencia, intensidad, y consecuencias para los usuarios y para los profesionales. (Phillips, 1999)

El efecto del Burnout es el agotamiento, desgaste o fatiga psicológica en el trabajo, genéricamente como una forma de aflicción producida por un sobre-esfuerzo en el trabajo, que se manifiesta en severas pérdidas de energía y en un descenso de calidad y cantidad de rendimiento. Estar agotado conlleva un cansancio emocional provisto de una pérdida de motivación, que suele progresar hacia la frustración y el fracaso. Soporta, además, sentimientos de desesperanza e indefensión, pérdida de recursos emocionales y desarrollo de actitudes negativas ante el trabajo, la vida y hacia otras personas. ([www.stemstes.org/prisalud.html](http://www.stemstes.org/prisalud.html), 2003)

Algunos observadores señalan que "En gran medida el estrés de la vida se origina en la sensación de estar aislado del mundo". Algunos que tienen una fuerte ambición y optan por trabajar en forma independiente tal vez no establezcan vínculos estrechos con amigos y colegas. Para alcanzar el éxito sacrifican a menudo la satisfacción de sus necesidades sociales. Ello puede provocarles ira, ansiedad y soledad, estados psíquicos que producen estrés en su vida. ([www.stemstes.org/prisalud.html](http://www.stemstes.org/prisalud.html), 2003)

Para combatir el Burnout, es necesario el uso de técnicas que permitan disminuir aquellos factores que afectan el desempeño y el buen desarrollo laboral de la persona; algunas de estas herramientas son: el apoyo social, bienestar personal, la bioretroalimentación, meditación y orientación, las cuales permiten que el individuo logre alcanzar un equilibrio físico y emocional para sobrellevar la carga laboral a la cual se encuentra sometido. (Davis, Newstrom, 1993)

Un potente antídoto contra el Burnout, es la presencia de *apoyo social* en el trabajo. El apoyo social es la red de actividades y relaciones que ofrecen al empleado la satisfacción social deseada. Su fuente puede ser los supervisores, los compañeros de trabajo, los amigos y la familia. El apoyo social puede centrarse en las tareas del trabajo

o bien en los intercambios sociales como los juegos, bromas y chistes. Según los datos aportados por la investigación, cuando los empleados tienen por lo menos a una persona que les brinde este apoyo, su estrés será menor. Esto indica que los supervisores pueden desempeñar este papel con sus subordinados o que simplemente pueden limitarse a estimularlo y desarrollarlo en su grupo de trabajo. (Davis, Newstrom, 1993)

Otro gran recurso, para ayudar a disminuir los niveles de estrés actualmente, es adoptar programas de mantenimiento preventivo de bienestar personal, los cuales se basan en las investigaciones de la medicina del comportamiento. Los especialistas en atención médica pueden recomendar cambios de estilo de vida como la regulación de la respiración, el relajamiento muscular, las imágenes positivas, la administración nutricional y el ejercicio que permite a los empleados aprovechar mejor sus capacidades. Claro que un método preventivo es preferible a la reducción de las causas del estrés, aunque los métodos de enfrentamiento ayudan a adaptarse a los estresores que están fuera de nuestro control. La clave consiste en crear un mejor "ajuste" (adecuación) entre el hombre y su ambiente, sin olvidar que otros métodos pueden ser útiles para los empleados. (Davis, Newstrom, 1993)

También encontramos el método de biofeedback, a través del cual quien se encuentra bajo supervisión médica aprende de ella a influir en los síntomas del estrés como el aumento de la frecuencia cardíaca o los fuertes dolores de cabeza. El ser humano puede ejercer control sobre procesos internos como el latido cardíaco, el consumo de oxígeno, el flujo del ácido y las ondas cerebrales, por lo cual la biofeedback contribuye a reducir los efectos nocivos del estrés

La meditación, la cual consiste en concentrarse en el interior a fin de darle descanso físico y psíquico al cuerpo. Con ella las personas se aíslan temporalmente de las tensiones del mundo y aminoran sus síntomas de estrés. (Davis, Newstrom, 1993)

La asesoría es discutir con un empleado un problema que suele tener un contenido emocional, a fin de ayudarlo a resolver mejor sus problemas. Con la orientación se pretende mejorar la salud del empleado. "Una buena salud mental" significa que la gente se siente feliz consigo misma, tiene relaciones satisfactorias con los demás y está en condiciones de cumplir con las exigencias de la vida. (Davis, Newstrom, 1993)

La asesoría es un intercambio de ideas y sentimientos entre dos personas, un orientador y el que recibe la orientación. Como ayuda a los empleados a sortear los problemas, debería mejorar también el desempeño organizacional pues el empleado es más cooperativo, se preocupa menos por los problemas personales o progresa en otras formas. Contribuye asimismo a que la organización sea más humana y comprensiva con las personas que tienen problemas. (Davis, Newstrom, 1993)

El objetivo general de la orientación es ayudar a los empleados a desarrollar una mejor salud mental, de manera que desarrollen la seguridad en sí mismos, el conocimiento, el autocontrol y la capacidad de laborar eficientemente. Este objetivo es compatible con los modelos de apoyo (soporte) y de recursos humanos del comportamiento organizacional, modelos que estimulan el crecimiento y la autodirección del personal. Es asimismo compatible con las necesidades de orden superior propuestas por Maslow y con las necesidades de crecimiento de la teoría de Alderfer, como la autoestimación y la autorrealización. (Davis, Newstrom, 1993)

El objetivo de la asesoría se logra a través de una o varias de las funciones que son actividades realizadas por esta misma (1) *Consejo*: Ofrecer información y comprensión. Para dar consejo el orientador ha de emitir juicios sobre los problemas de un empleado y proponerle una solución. (2) *Tranquilizar*: Es una forma de darle valor a los empleados para poder afrontar un problema o una sensación de seguridad de que han tomado la decisión acertada. Un problema es que los empleados no aceptan este tipo de orientación. Son lo bastante inteligentes para saber que el orientador no está en condiciones de saber si resolverá el problema. Aun cuando se les tranquilice, esa tranquilidad desaparecerá en el momento en que vuelvan a afrontar otra vez sus problemas. (3) *Comunicación*: La asesoría puede mejorar tanto la comunicación ascendente como la descendente. En la primera, es una medida esencial para que los empleados expresen sus sentimientos y opiniones a los superiores. El acto de la asesoría origina una señal hacia arriba, y si los canales están abiertos algunas de las señales llegaran más alto. Una parte muy importante del trabajo de un asesor consiste en descubrir los problemas emocionales relacionados con las políticas de la compañía e interpretarlos para la alta dirección. Con la asesoría también se logra una comunicación descendente porque los orientadores ayudan a interpretar las actividades de la compañía

para los empleados cuando discuten problemas conexos con ellas. (4) *Liberación de la tensión emocional*: Ayudar a la persona a liberarse de las tensiones; esta liberación recibe a veces el nombre de *catarsis emocional*. Las personas tienden a lograr una liberación emocional de sus frustraciones y de otros problemas, siempre que tienen la oportunidad de contárselos a alguien. (5) *Pensamiento esclarecido*: Estimular un pensamiento coherente y racional. Tiende a ser un resultado normal de la liberación emocional; el asesor debe limitarse a desempeñar un papel de ayuda y se abstiene de decirle al individuo lo que es "correcto". El resultado del esclarecimiento del pensamiento es que a una persona se le alienta a aceptar la responsabilidad de los problemas emocionales y a ser más realista en su solución. (6) *Reorientación*: Estimular un cambio interno de metas y valores. Requiere un cambio en el yo psíquico del empleado mediante un cambio en las metas y valores básicos. (Davis, Newstrom, 1993)

Existen dos tipos de asesorías (a) Asesoría directiva: Es el proceso de escuchar los problemas de un empleado, decidir con él qué hacer y luego decirle qué hacer y motivarlo para que lo haga. La orientación directiva cumple sobre todo la función orientadora de *consejo*, pero también tranquiliza, comunica, favorece la liberación de tensiones y, en menor medida, esclarece el pensamiento. (b) Asesoría no directiva: (Centrada en el cliente). Es el proceso de escuchar y estimular hábilmente a un individuo para que explique sus problemas, los entienda y llegue a soluciones adecuadas. Se centra en el individuo y no en el asesor como juez y consejo; es, pues, una técnica centrada en el cliente. (Davis, Newstrom, 1993)

El papel de asesoría del gerente exceptuando la Reorientación, las otras cinco funciones de la asesoría puede cumplir exitosamente el gerente, suponiendo que estén capacitados para ello. Lo importante es que, cuando se establecen los servicios de asesoría, los gerentes no deben llegar a la conclusión de que todas sus responsabilidades de asesoría han sido transferidas al personal especializado. (Davis, Newstrom, 1993)

Después de haber realizado un sondeo mayor sobre estrés, tendremos en cuenta las principales características de las personas que gozan de buena salud mental (1) Se sienten contentas consigo mismas (a) No se sienten agobiadas por sus emociones, temores, ira, amor, celos, sentimiento de culpabilidad o preocupaciones. (b) Soportan bien las frustraciones y decepciones de la vida. (c) Tener una actitud tolerante y serena

ante sí mismas y ante los demás; saben reírse de sí mismas. (d) No subestiman ni sobrestiman sus capacidades (e) Aceptan sus limitaciones personales. (f) Tienen respeto por sí mismas. (g) Se sienten capaces de afrontar las situaciones que surgen. (h) Obtienen satisfacción de los placeres sencillos y cotidianos. (2) Tienen buen concepto de la gente (a) Saben dar afecto y tienen en cuenta los intereses que surgen. (b) Tienen relaciones personales satisfactorias y duraderas. (c) Esperan tener simpatía por la gente y confiar en ellas, y dan por sentado que los demás confiarán en ellos y que sentirán simpatía por ellos. (d) Respetan las diferencias que observan en la gente. (e) No abusan de los demás ni permiten que abusen de ellos. (f) Sienten que forman parte del grupo. (g) Experimentan un sentido de responsabilidad por sus vecinos y por otras personas. (3) Son capaces de cumplir con las exigencias de la vida. (a) Toman medidas para resolver sus problemas a medida que surgen. (b) Aceptan su responsabilidad. (c) Moldean su ambiente cuando es posible; se adaptan cuando lo exigen las circunstancias. (d) Planean por anticipado, pero no temen el futuro. (f) Siempre están abiertas a nuevas experiencias e ideas. (g) Se sirven de sus capacidades naturales. (h) Se fijan metas realistas. (i) Saben pensar en forma independiente y toman sus propias decisiones. (j) Ponen todo su empeño en lo que hacen y hacerlo les procura satisfacción. (Davis, Newstrom, 1993)

Entre los estudios que abordan el síndrome de agotarse desde una perspectiva psicosocial se establecen diferencias al considerar el orden secuencial en que aparecen y se desarrollan los síntomas que lo integran (baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional, y despersonalización). Las diferencias radican en el síntoma que presentan como primera respuesta al estrés laboral percibido, en la secuencia de progreso del síndrome a través de los diferentes síntomas, y en la explicación de los mecanismos de carácter cognitivo que emplea el sujeto en el proceso de quemarse. Establecer el desarrollo correcto del proceso de quemarse es necesario para su identificación y prevención, así como para poder desarrollar estrategias adecuadas de intervención. (Gestoso, Bozal, 2000)

En tanto que, unos autores como Pines, Aronso y Kafry (1981) explican el Burnout como una manifestación social, frente a la idea clínica e individualista de la depresión; Otros autores como Freudenberg (1974), estiman la depresión como una expresión del Burnout, motivo por el que Davidoff (1980) establece la relación entre

Burnout y otros constructos es tan alta que podríamos estar utilizando un nuevo nombre para una vieja idea. (Gestoso, Bozal, 2000)

Las primeras aproximaciones de Maslach y Pines eran, examinar los estados emocionales de los profesionales y sus respuestas frente a los usuarios y clientes. A partir de los resultados se desarrollaron diversas investigaciones con distintas profesiones, con la colaboración de Jackson, fruto de lo cual se señaló la presentación de una nueva medida, como era la falta de realización personal. Por tanto el cuadro incluye: Agotamiento emocional, Sentimientos de inadecuación profesional, Pérdida de autoestima profesional, Percepción de falta de satisfacción en el trabajo, Conflictos interpersonales, Alteraciones somáticas y comportamentales diversas. (Gestoso, Bozal, 2000)

Gil-Monte y Peiró (1977), en la aclaración conceptual del Burnout pueden contrastar dos perspectivas. La clínica y la psicosocial. (1) *La perspectiva Clínica*: Es un estado a consecuencia del estrés. Freudenberg (1974), señala que el Burnout se refiere al agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo, que se detecta en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios. En unión se encuentran Pines y Aronso (1988), que lo conceptualizan como un estado en el que se interviene la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensación de sentirse engañado, falta de interés por el trabajo y baja autoestima. (2) *La perspectiva psicosocial*: Proceso que se desarrolla debido a la interacción de las características del contexto laboral y las variables personales. Desde este enfoque, es importante tener en cuenta la definición propuesta por Maslach y Jackson (1981), que establecen que el Burnout está formado por un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en sujetos cuyo elemento central del trabajo son personas de distintas actividades laborales. En esta línea destacamos a Leither (1992), Schaufeli y Dierendonk (1993) y Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), quienes lo aprecian como un síndrome de falta de realización personal y despersonalización. (Gestoso, Bozal, 2000)

Así, Price y Murphy (1984), lo estiman como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, representado por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento. Por otro lado, Rodríguez-Marín (1995) señala que el Burnout no debe comprenderse como estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónicas que surgen en las relaciones sociales que surgen entre los profesionales y usuarios. (Gestoso, Bozal, 2000)

Se han presentado numerosos modelos para especificar el síndrome, entre los de mayor relevancia podemos describir los siguientes: (a) Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo: Se caracterizan por recoger las ideas de Bandura, según las cuales: Los procesos cognitivos se alteran por la impresión de los efectos de realizar sus ejecuciones; El valor por parte de un sujeto determinará el resultado y eficacia que el individuo establecerá para poder alcanzar las metas. (b) Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social: Proponen que su razón esta centrada en las percepciones de falta de equidad que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen las relaciones interpersonales. (c) Modelos elaborados desde la teoría organizacional: El énfasis se centra en la relevancia de los estresores del contexto de la organización y de los recursos para hacer frente a las vivencias y experiencias de desgaste o quemazón. . (Gestoso, Bozal, 2000)

Siguiendo un orden de importancia se señala un modelo estructural e integrador sobre el Burnout, donde Gil-Monte y Cols (1995) mencionan que una explicación satisfactoria sobre su origen se basa en la importancia de las variables cognitivas del yo relacionadas directamente con el desarrollo laboral, el rol de las variables del entorno organizacional, las disfunciones del rol, el papel de los estresores derivados de las relaciones interpersonales y el valor de las técnicas de afrontamiento. (Gestoso, Bozal, 2000)

Peiró (1992) establece tres categorías para el análisis de los estresores laborales: (1) *Ambiente físico de trabajo*: Nivel de ruido, predictibilidad y frecuencia, Iluminación, temperatura, condiciones higiénicas, demandas estresantes del puesto: trabajo nocturno, turnos rotados, exposición a riesgos y peligros, etc. La sobrecarga

laboral percibida es un importante desencadenante del síndrome, especialmente por lo que supone de incremento de los sentimientos de agotamiento emocional. (2) *Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:* Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones: Ambigüedad de rol: Grado de incertidumbre que el sujeto tiene respecto al mismo y Conflicto del rol: Ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. No es un conflicto interpersonal, sino un conflicto de expectativas (3) *Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo / familia.* Cómo determinados factores del trabajo inciden sobre la calidad o satisfacción marital y cómo determinados resultados familiares influyen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o estrés laboral. Entre las causas que influyen en el síndrome del Burnout, se plantean tanto factores situacionales (demográficos, estado civil, nivel educativo, laborales) como intrapersonales (tipo de personalidad, estrategias de afrontamiento utilizadas) e interpersonales (relaciones profesionales conflictivas, escaso apoyo social). La ausencia de una estructura clara en la organización puede crear una alta ambigüedad de rol y favorecer la aparición de Burnout. La percepción de un adecuado clima organizacional se relaciona inversamente con el Burnout. . (Gestoso, Bozal, 2000)

El estrés laboral y el síndrome de Burnout, tienen consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización. Con respecto al individuo, tiene consecuencias negativas sobre su salud provocando enfermedades. Las principales consecuencias sobre la salud son los trastornos psicossomáticos. Las consecuencias del Burnout se pueden expresar en varios grupos: Físicos y emocionales, Interpersonales: Deterioro de la vida familiar y social, y dificultades en las relaciones interpersonales, Actitudinales: Expresión y manifestación de actitudes negativas hacia los demás, hacia la organización y hacia si mismo, y Conductuales: Con comportamientos inadecuados relacionados con el trabajo y con la organización, con manifestaciones como agresividad, inhibición, cambios del estado de humor, etc. Así como conductas negativas

con la organización, como absentismo, lentitud en el desempeño, disminución de la calidad y cantidad en el rendimiento laboral. . (Gestoso, Bozal, 2000)

Cuando el nivel de estrés laboral es significativo, se deben emplear programas cuyo objetivo es reducir y eliminar dicho estrés. Burke (1993) plantea dos niveles de intervención; intervenciones centradas en la reducción de los estresores contextuales e intervenciones centradas en la persona. Ivancevich y Matteson (1990) establecen tres opciones para intervenir sobre el estrés laboral de la persona, dirigiendo el proceso hacia dos objetivos: en primer lugar, a intentar que la persona modifique su valoración de la situación estresante y, en segundo lugar, a establecer sistemas para afrontar adecuadamente las consecuencias del estrés. . (Gestoso, Bozal, 2000)

Así pues, los objetivos de un programa de intervención en estrés laboral deben integrar tres niveles: Intervención sobre los estresores laborales (individuales, organizacionales y la interacción de ambos), Intervención sobre el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás e Intervención sobre las consecuencias del estrés (psicológicas, fisiológicas y Conductuales). Lo que se pretende alcanzar con la intervención es: Adquirir mayor conocimiento de los estresores laborales para controlarlos, Adquirir mayor autoconocimiento y control sobre cómo interpretar el medio, Interpretar un menor número de situaciones como ansiógenas, evaluar adecuadamente los recursos propios para hacer frente a la situación, saber solucionar problemas de forma más adaptativa, disminución del nivel de tensión muscular y/o vascular, facilitar descanso y sueño para combatir la fatigabilidad, reducir la fatiga en el trabajo y aumentar el rendimiento, aprender a usar el apoyo social como amortiguador de los efectos del estrés, reducir la evitación a situaciones conflictivas, reducir el impacto de la Ira ante situaciones de frustración. . (Gestoso, Bozal, 2000)

El estrés laboral no se origina siempre en factores externos, en factores organizacionales, sino que puede desencadenarse de las características personales del sujeto, de su vulnerabilidad ante determinados estímulos, lo que implica que se debe intervenir sobre la persona para modificar las variables o rehabilitando el desempeño del individuo. Es por tanto, muy importante la gestión de los procesos de selección y de asignación de puestos, para intentar lograr un adecuado ajuste persona–puesto, ya que un

alto nivel de estrés esta determinado por la inadecuación de las características de la persona y la tarea desempeñada. (Gestoso, Bozal, 2000)

Según Peiró (1993), los problemas organizacionales adoptan dos formas, el desarrollo de programas asistenciales, dirigidos a controlar las interferencias que dificultan el desarrollo laboral, y la implantación de programas de reducción y prevención del estrés laboral, cuyo objetivo es informar sobre los mecanismos del estrés, sus consecuencias sobre la salud y en establecer las estrategias específicas para su control. . (Gestoso, Bozal, 2000)

Griffen y Cols (1982) plantean seis características que deben contemplar estos programas: Proponer objetivos específicos, establecer metas que se puedan evaluar, determinar objetivos que se puedan alcanzar, introducir beneficios individuales y organizacionales, lograr el apoyo de la dirección y centrarse en cambio de actitud, modificando conductas y habilidades. . (Gestoso, Bozal, 2000)

Sin embargo, la Comisión Europea, a través de la fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo (1999) realizó un estudio sobre el estrés laboral en el que incluye que el 28% de los trabajadores Europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten "agotados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia. Por esto, organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral. (Cano, 2000)

Debido a lo anterior, así como un programa tiene procedimientos y pasos específicos, las investigaciones también. Uno de estos pasos es la aplicación de los test, por esto es importante realizar una eficaz construcción y validación de pruebas objetivas para las investigaciones no solo acerca del síndrome del Burnout sino también de otros temas de interés, ya que estas arrojan resultados validos o no según la eficacia del instrumento. (Cano, 2000)

Es por esto, que se procederá a hacer una revisión del proceso de validación de pruebas enmarcado dentro de la Teoría Clásica de los Tests.

La TCT plantea que el objetivo central de cualquier proceso de medición psicológica a través de una prueba es la estimación de la magnitud de un atributo o propiedad humana a partir de la única información empírica disponible: las respuestas de las personas evaluadas (Herrera, Sánchez y Jiménez retomando a Lord, 1980; Martínez, 1996, Wright, 1967, Citados por Medellín y Colbs 2001)

El modelo de la TCT centra su atención en la información que se pueda obtener del test, tomándolo como un todo. Desde el punto de vista psicométrico en el modelo clásico los elementos del instrumento solo adquieren significado en relación con el conjunto total de la prueba al que pertenece; en consecuencia, no supone formas de distribución específica de las puntuaciones; es decir, no prevee el tipo de función resultante del comportamiento del atributo con la probabilidad de responder correctamente el ítem (Hambleton et.al 1991; Muñiz 1997; Nunnally 1987, citado por Medellín y Colbs, 2001)

De acuerdo con lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que la confiabilidad y validez hacen parte de la consolidación de los tests, se tiene en cuenta que estos conceptos se refieren a “propiedades del instrumento de medida como fuente de información que permite estimar la magnitud de atributo y arrojar resultados útiles en la practica” (Thorndike, 1951; Bunge 1985 citado por Medellín y Colbs 2001)

Según Hernández, Fernández y Baptista 1992 “Toda medición e instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida del mismo objeto o sujeto produce iguales resultados.

Al intentar conceptualizar lo que es la validez Kerlinger 2002, señala que la definición mas común de validez se sintetiza en la pregunta “¿estamos midiendo lo que creemos que estamos midiendo?” otros autores como Hernández y Colbs; Anastasi y Urbina 1998, coinciden en el concepto de validez en tanto que esta hace referencia al grado en que una prueba mide lo que pretende medir, así mismo, los resultados de una validación permiten determinar con objetividad que es lo que mide el instrumento.

*Conceptos Básicos y propuestas para la elaboración de pruebas objetivas en la evaluación de conocimientos:* Según Brown (1980), las funciones de las pruebas psicológicas se pueden ver a partir de diversas perspectivas. Una prueba psicológica es una *representación* cuando sus ítems son similares a las conductas que nos interesa medir y es un *predictor*, cuando se enfoca en alguna conducta, no considerada en la prueba que se aplico para predecir. (León, Medellín, 2000)

En cuanto al muestreo de ítems varios autores como: Brown (1980), Sattler (1995), Aiken (1988) este proceso se desarrolla partir de un muestreo sistemático del conjunto total de ítems potenciales. La muestra de ítems incluida en la prueba representa; por lo tanto, el dominio o universo de ítems posibles. (a) Pruebas de Representación: Una prueba es una muestra cuando los ítems son obtenidos de un universo claramente definido. El concepto del muestreo de ítems es el más apropiado para la elaboración de pruebas de rendimiento (representación), y en las que se especifican fielmente y con claridad, el contenido y las habilidades que se deben medir. (b) Pruebas Predictivas: Según Brown (1980), el elemento esencial en esta prueba es que sus calificaciones se relacionan con el comportamiento de interés (el criterio). Cuando una prueba es predictora, la etapa crucial será la de establecer, empíricamente que existe una relación entre el ítem y la conducta que se intenta predecir.

(León, Medellín, 2000)

*Construcción de pruebas objetivas:* Según Anastasi (1998) y otros autores Aiken (1996) y Brown (1980) los test psicológicos o instrumentos de medición son herramientas y para obtener realmente los beneficios que estos proporcionan es importante tener esto en cuenta. Existen algunos pasos importantes para la construcción de pruebas objetivas: (1) *Propósito:* (a) Tipo de comportamiento que se va a medir (b) Población a la cual va dirigida y condiciones de aplicación. (c) Finalidad de los resultados y decisiones que se tomaran con los resultados. (2) *Marco Teórico:*(a) Revisión teórica de diversas fuentes sobre la temática que se desea evaluar. (3) *Estructura (Plan la prueba):* (a) Contenidos de la prueba, (temas o contenidos del programa curricular que se impartirán en el aula). (b) Procesos cognoscitivos, habilidades y competencias que se evaluaran en el aula (c) Número y tipo de ítems que se utilizaran para construir la prueba. (4) *Formato de*

*prueba:* (a) Es la forma de presentación para el sujeto que será evaluado se tomaran decisiones respecto a como se debe presentar. (b) Modelo propuesto para la construcción de pruebas objetivas para la evaluación de conocimientos. (León, Medellín, 2000)

*Estandarización:* Según Brown (1980), en la medición, al administrar una prueba, la meta es obtener una estimación tan precisa como sea posible de la ejecución de los estudiantes. La estimación precisa en las pruebas psicológicas, igual que en otros procedimientos científicos, depende del control de los errores, o sea, de la minimización de la influencia de factores irrelevantes para los fines de la medición. Esto se logra, haciendo que la situación de prueba sea lo más semejante posible para todos los individuos. (León, Medellín, 2000)

El proceso de desarrollo de esos controles se denomina estandarización. Esta implica que a cada sujeto le sean presentados los mismos ítems (o equivalentes) y que existen reglas específicas para la administración y la calificación de la prueba. A su vez, incluye la necesidad de un contenido común de ítems y procedimientos estándar de administración y calificación; en otras palabras, la estandarización se refiere al procedimiento para obtener calificaciones y no a los requisitos necesarios para interpretar los datos. (León, Medellín, 2000)

*Validez:* Se debe referir al uso particular para que el que se planea utilizar el instrumento. La validez en casos frecuentes de evaluación escolar generalmente se informa como el coeficiente de correlación ente los resultados de un test y una medida de criterio directa e independiente (Brown, 1980 y Aiken, 1996; León, Medellín, 2000)

Los procedimientos de validación por la descripción del contenido comprenden principalmente el examen sistemático del contenido de la prueba para determinar si cubre una muestra representativa del área de conducta que debe medirse. Esta forma de validación se utiliza sobre todo en los instrumentos diseñados para medir que tan bien ha dominado el individuo una habilidad o conocimiento específico. (Brown, 1980; León, Medellín, 2000)

Según Brown (1980), la validez se ve influida a través del tiempo por variables sociodemográficas, de aprendizaje o de avance del conocimiento y la tecnología, por lo cual es importante tener presente que muy pocas pruebas de habilidades y destrezas están libres de cultura, por esto, los procesos de estandarización para diferentes

poblaciones son fundamentales para mantener una validez "relativamente constante" de un instrumento. Dentro de los tipos de validez más conocidos se encuentran: (a) Validez del Contenido: se refiere a sí el contenido de la prueba produce un rango de respuestas que representa un área completa de habilidades, comprensiones y otros comportamientos que se supone la prueba debe medir; para evaluar este tipo de validez se requiere del juicio de un grupo de legos en la materia. Airen, 1996 plantea que “ si los expertos están de acuerdo en que la prueba parece y funciona como una medida de la habilidad o conocimiento que se supone debe evaluar, entonces se dice que posee validez de contenido” (b) Validez con relación al Criterio: Es también conocida como validez empírica, posiblemente debido a que la validez relacionada con el criterio esta asociada generalmente con resultados y problemas prácticos, así, el interés se centra en resolver problemas prácticos y tomar decisiones (Kerlinger 2002) (c) Validez Concurrente: Se utiliza con el propósito de determinar si las calificaciones promedio de distintos tipos de personas difieren de manera significativa; (d) Validez Predictiva: Grado de precisión con que las calificaciones de la prueba predicen las calificaciones del criterio; (e) Validez de Construcción: Grado en el cual el instrumento es una medida de un constructo en particular, o concepto psicológico, como por ejemplo, la motivación, el logro, la ansiedad, etc. (f) Validez Convergente: Se da cuando existen altas correlaciones con otras medidas del mismo constructo. (León, Medellín, 2000).

*Confiabilidad:* Según Brown (1980), el termino Confiabilidad se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se las examina en distintas ocasiones con el mismo test, con conjuntos equivalentes de ítems o en otras condiciones de examinación. (León, Medellín, 2000)

La Confiabilidad de una prueba indica la medida en que las diferencias individuales en los resultados pueden atribuirse a "Verdaderas diferencias" en las características consideradas y el grado en que pueden deberse a errores fortuitos. (León, Medellín, 2000)

Estos tres parámetros descritos anteriormente (estandarización, validez y confiabilidad) son parámetros psicométricos que permiten la construcción de instrumentos adecuados para diferentes casos, sin embargo no se puede limitar la psicometría solamente a la elaboración de pruebas, ya que esta conformada por todo un

conjunto de modelos formales que posibilitan la medición de variables psicológicas, centrándose en las condiciones que permiten llevar a cabo todo proceso de medición en psicología y en establecer las bases para que estos procesos se realicen de forma adecuada. (León, Medellín, 2000)

Teniendo en cuenta lo anterior, se referencia una investigación titulada: “Síndrome de estar quemado en trabajadores de nivel operativo”.

Esta investigación tuvo como objetivo identificar la presencia o no del síndrome de estar quemado o Burnout, en las personas que desempeñaban cargos operativos en un cultivo de flores, al igual que establecer si existió relación entre la presencia del síndrome y los niveles de ausentismo registrado en el cultivo.

(Forero, Guerra, Molano, 2003)

Para la identificación del síndrome se aplicó el instrumento conocido como Olbi en una muestra de 258 operarios, hombres y mujeres cuyas edades oscilaban entre los 19 y 69 años de edad. Esta prueba fue validada con un alfa de 0.73 para la dimensión de agotamiento, y 0.83 para desagrado, elaborada en escala tipo Likert y donde el rango de puntuación va de 1 a 4, en donde 1 es totalmente de acuerdo y 4 es totalmente desacuerdo. (Forero, Guerra, Molano, 2003)

La condición que debía cumplir la población para poder participar de la investigación era realizar labores operativas desempeñando tareas como: cultivo, siembra, sanidad rosa blanca, precorte, esterilización camas, control calidad camas, control calidad siembra, parar siembra, bomba riego, fumigación APL, control cultivo, cortinero, pinch, desbotone, control riego automático, saneamiento manos y medidas, acarreo manual, capuchón etiquetas cosecha, cosecha clasificación, prevención heladas, control calidad, cosechas, saneamiento botritys, saneamiento minador, desbotone spray, enmallar flor, acarreo tractor, movimiento flor, fumigación deshierbe, aseo, levante, desinfección desbotone y alistar siembra. . (Forero, Guerra, Molano, 2003)

Con el desarrollo de esa investigación se comprobó la presencia del síndrome de estar quemado o Burnout en el 1.94 % de la población; sin embargo con respecto a la variable de ausentismo no se encontró correlación entre la presencia del síndrome y los niveles de ausencias registradas en el cultivo.

Así mismo se logro establecer que existe una correlación entre la presencia del síndrome y la variable edad, en donde 4 de los sujetos que presentan el síndrome se encuentran en un rango de edad de 21 a 27 años y el quinto sujeto con 37 años.

Con respecto a las variables de género, antigüedad y ausentismo no existió relación alguna. . (Forero, Guerra, Molano, 2003)

Para la realización del análisis de los datos en la investigación se trabajó con la prueba Chi Cuadrado; la cual esta dirigida a comprobar que no existe relación entre variables trabajadas a partir de las frecuencias esperadas y observadas con respecto a la prueba. A su vez para el establecimiento de correlaciones se trabajó con el coeficiente de Spearman rho, del que se logró establecer si existía o no alguna relación entre la presencia del síndrome y las demás variables medidas. Este análisis se desarrolló teniendo en cuenta la población total ya que la división por fincas se realizó para facilitar la ubicación de operarios en el momento de la aplicación de la prueba. (Forero, Guerra, Molano, 2003)

De acuerdo a lo propuesto en la investigación, es a partir de los datos, arrojados por la correlación no paramétrica de Spearman rho que se acepta la hipótesis de que aquellas personas que desempeñan cargos operativos en el cultivo de flores presentan el síndrome de estar quemado mientras que en la hipótesis de si existe relación entre la presencia del síndrome y el nivel de ausentismo registrado en el cultivo, ésta es rechazada ya que no se evidencia correlación alguna. (Forero. A, Guerra. M, Molano. D, 2003)

Teniendo en cuenta la investigación anterior y realizando un acercamiento más profunda del tema, lo que pretenden los investigadores de este estudio es: ¿Cómo medir de manera válida y confiable el síndrome de Burnout en operarios de cultivos de flores?

#### *Objetivo General*

Validar a nivel de estudio piloto el Test Maslach para medir el Síndrome del Burnout en operarios de un cultivo de flores.

#### *Objetivos específicos*

Establecer indicadores de confiabilidad y validez a nivel de estudio piloto para la prueba Maslach dirigida a operarios de cultivos de flores.

Demostrar que esta prueba podría ser utilizada para el análisis de Burnout en diferentes cultivos o poblaciones.

*Variables*

*1. Variables de constructo:*

- a. Agotamiento (Exhaustion): Se refiere a sentimientos generales de poca empatía, una gran necesidad de descanso y estado de agotamiento físico.
- b. Cinismo (Despreocupación): Se refiere al distanciamiento de sí mismo del objeto y contenido del trabajo, representado en comportamientos y actitudes cínicas y negativas hacia el trabajo en general.
- c. Eficacia Profesional: Se refiere a la eficiencia, capacidad, actividad y energía en el trabajo.

## *Método*

### *Diseño*

El método que se utilizará para la validación a nivel de estudio piloto de esta prueba es el análisis factorial, ya que este nos permite observar el comportamiento de cada uno de los factores (Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional) que componen la prueba, y así mismo nos permite concluir si el instrumento mide realmente estos tres factores de una forma eficaz.

Este se puede usar para examinar las pautas subyacentes o las relaciones para un amplio número de variables y para determinar si la información puede ser condensada o resumida en una serie de factores o componentes más pequeños. (Hair, Anderson, Tatham, Black, 1999)

El análisis factorial es una clase de método estadístico multivariante cuyo propósito principal es definir la estructura subyacente en una matriz de datos, aborda el problema de cómo analizar la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables con la definición de una serie de dimensiones subyacentes comunes, conocida como factores. Con este análisis, el investigador puede identificar las dimensiones separadas de la estructura y entonces determinar el grado en que se justifica cada variable por cada dimensión, logrando los dos objetivos principales para el análisis factorial: el resumen y la reducción de datos. (Hair, anderson, Tatham, Black, 1999)

El análisis factorial proporciona una visión directa de las interrelaciones entre las variables o los encuestados y un apoyo empírico para abordar las cuestiones conceptuales que tienen relación con la estructura subyacente de los datos. Desde la perspectiva del resumen de datos, el análisis factorial proporciona al investigador una comprensión clara de cuales de las variables podrían actuar juntas y cuantas de las variables realmente se pueden esperar que tengan un impacto en el análisis, donde el poder del análisis factorial se basa en encontrar pautas entre grupos de variables. (Hair, anderson, Tatham, Black, 1999)

En el análisis factorial se habla de matriz entendida como una configuración rectangular de números o símbolos, que pueden tener teóricamente cualquier dimensión y de carga factorial que corresponde a un coeficiente entre 1 y -1 el cual representa que tan cargada o saturada de un factor esta una prueba o variable observada. Estos dos

conceptos se reúnen en la llamada estructura factorial conformada por una matriz de factores que expresa la estructura, patrón o configuración de las variables (Medellín y Colbs 2001) (ver apéndice G)

*Participantes:*

Los participantes de la presente investigación son 208 operarios de un cultivo de flores, que corresponden a 141 mujeres y 67 hombres, los cuales se encuentran en un rango promedio de edad entre los 25 y 35 años aproximadamente, encontrando también personas de 20 años y 50 años de edad; su nivel educativo, corresponde en promedio a primaria.

Teniendo en cuenta la población total, se seleccionaran 134 personas de nivel operativo, los cuales conforman la muestra representativa del total de la población (resultado de la fórmula descrita en el procedimiento de la presente investigación) a quienes se les aplicará el instrumento a validar (test de Maslach).

*Instrumento*

Para efectos de la presente investigación y debido a las características de la población a quienes se les aplicará la prueba, el instrumento que se eligió corresponde al Maslach (Maslach Burnout Inventory – General Survey). Este instrumento esta compuesto por tres dimensiones Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional. Esta prueba esta elaborada en escala tipo likert y cuyo rango de puntuación va de 0 a 6, en donde 0 es nunca y 6 es siempre; Sus ítems se encuentran clasificados de acuerdo a los 3 factores que la componen así: Agotamiento (1,2,3,4,6), Cinismo (8,9,13,14) y Eficacia Profesional (5,7,10,11,12,15).(Gil,2002)

El inventario de Maslach (MBI-GS) ha tenido varias versiones que se han venido estructurando según la población a la cual va dirigida; En primer lugar encontramos el inventario de Agotamiento de Maslach (MBI) que fue diseñada para determinar los tres componentes del síndrome del Burnout: Agotamiento Emocional, despersonalización y realización personal. Esta versión esta dirigida a los profesionales dedicados al servicio del ser humano (Mbi- mbi-hss). Este primer inventario consta de 22 ítems que se centran en las sensaciones o actitudes personales y su escala de respuesta utiliza una frecuencia de 7 puntuaciones; la segunda versión es una adaptación dirigida a los educadores la cual sigue conservando su estructura anterior (Mbi- mbi- es) y finalmente

una tercera versión dirigida a los trabajadores en otras ocupaciones (Mbi-mbi- gs), la cual consta de 16 ítems y su escala de frecuencia puntúa de 0 a 6, donde cero equivale a nunca y seis a siempre (Maslach, C y Jackson, S 1981, recuperado el 7 de diciembre de 2004).

Según las modificaciones que se le han realizado a esta prueba, se observa que aunque presenta consistencia interna en los tres factores, se sugirió sacar un ítem de cinismo el cual presentaba poca significancia con relación a los demás, quedando finalmente una prueba de 15 ítems, conservando su escala de frecuencia. De igual forma se redefinieron sus factores los cuales en la primera versión del inventario, se conocían como: Agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal. Esta última versión (MBI- GS) maneja las subescalas de agotamiento emocional conformada por 5 ítems, cinismo con 4 ítems y eficacia profesional con 6 ítems; el primero es definido como la llave que identifica el síndrome y se refiere a los sentimientos que comienzan a prolongarse y a los recursos emocionales que la persona refleja, la segunda subescala se refiere a la parte negativa, cínica, actitudes impersonales y sentimientos hacia los demás al igual que indiferencia o actitud de distancia hacia el trabajo en general y la última subescala se refiere a la denuncia de los sentimientos de competencia de las personas y la tendencia a evaluarse negativamente en cuanto a su trabajo y hacia los demás. (Shutte, N y Shaufelli, W. 2000).

Este instrumento ha sido aplicado en diferentes naciones, para lo cual ha sido necesario traducirlo del lenguaje original (Inglés), y finalmente al español (ver Apéndices A, B y C). Esto se realizó con la colaboración de un traductor.

Para la estandarización en términos de lenguaje en Colombia, se contó con la colaboración de dos psicólogos, quienes corroboraron que el lenguaje siguiera la perspectiva psicológica. A partir del análisis de las traducciones se corrigió el instrumento teniendo presente que el lenguaje debía ser claro y sencillo por las características de la población. (Ver apéndices D y F)

#### *Procedimiento*

Para iniciar esta investigación se realizará una prueba piloto a 10 operarios del cultivo los cuales equivalen al 4.8% de la población total. Estos serán escogidos

aleatoriamente con el fin de observar la comprensión de los ítems planteados en el instrumento.

De las 208 personas que trabajan en el cultivo se escogerán aleatoriamente 134 para participar en la investigación. Este número de participantes es la muestra representativa que se va a utilizar.

Los participantes serán distribuidos en grupos según las áreas y el supervisor correspondiente, con el fin de facilitar la aplicación del instrumento. Una vez organizados los grupos se iniciará la evaluación del “Síndrome del Quemado”, dando las instrucciones y aplicando posteriormente el cuestionario. Una vez contestadas las preguntas que puedan tener los participantes frente a los ítems y la forma de puntuación, se dará inicio a la ejecución de la prueba.

#### *Análisis de resultados*

La muestra representativa obtenida del total de la población se obtuvo mediante el resultado de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

$$no = \frac{z^2 * p * q}{d^2}$$

N = Tamaño de la población

Z = 1.96

p = 0.50

q = 0.50

d = margen de error del muestreo (0.05)

$$No = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2}$$

$$N_0 = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{208}} = \frac{384.16}{2.846923077} = \mathbf{134 \text{ personas}}$$

Una de las fórmulas para determinar el tamaño de la muestra es la realizada anteriormente. Donde  $N_0$  es la primera aproximación al tamaño de la muestra y corresponde a:

$z$ : es el nivel de confianza y se obtiene con las tablas de distribución normal, para una confiabilidad del 95% y un alfa de 0,05 corresponde una zeta ( $z$ ) de 1,96. El alfa es de 0.05 porque es un margen de error razonable y no se esta distorsionando la información.

$P$ : Es la probabilidad de que suceda el evento

$Q$ : Es la probabilidad de que no suceda el evento

Cuando los valores anteriores no se conocen se asume que es 0.50, ya que corresponden a los valores que dan la máxima variabilidad en el producto de  $p \cdot q$ . (Moreno, Gallardo, 1999)

Una vez obtenidos los resultados de la prueba se proseguirá a la realización del análisis estadístico, obtención de resultados, conclusiones y discusión.

Los investigadores del presente trabajo, realizarán el análisis de resultados del instrumento por medio de un tipo de análisis multivariante denominado análisis factorial, ya que su propósito principal es definir la estructura subyacente en una matriz de datos, que esto nos permite observar el comportamiento de cada uno de los factores (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) ya que este método nos permite analizar la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables permitiendo al investigador identificar las dimensiones separadas de la estructura y determinar el grado en que se justifica cada variable por cada dimensión, logrando los dos principales objetivos del análisis factorial que son el resumen y la reducción de datos.

El análisis factorial proporciona al investigador una comprensión clara de cuales de las variables pueden actuar juntas y cuales se puede esperar que tenga un impacto.

## Resultados

Uno de los métodos utilizados para hallar evidencia empírica y/o psicométrica para confirmar que la prueba mide Burnout en operarios de un cultivo de flores; la cual esta compuesta por tres (3) factores: Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional, fue hallar la correlación ítem prueba e ítem subprueba como se observa en la tabla 3, esta permite afirmar que la prueba presenta 3 constructos ya que todos los coeficientes fueron iguales o menores que 0.05; no obstante cuando se aplicó el método de extracción de factores o Análisis factorial.

A continuación se hará una descripción de los resultados encontrados, ordenados de acuerdo a la secuencia expuesta.

Tabla 1

*Porcentajes de la muestra seleccionada*

Sexo	Estudios	Edad
Mujeres 107	Primaria 65	menores de 20: 7
Hombres 20	Bachillerato 54	21 a 30 : 74
N/Responden 7	No estudio 1	31 a 40: 33
	Técnico 2	41 a 50: 18
	N/responden 12	N/R: 2

En la tabla 1 se muestra el porcentaje de personas que participaron en la prueba piloto de acuerdo a: sexo, nivel de estudios y edad, encontrando que el porcentaje de mujeres fue superior con un 79.85% con relación a los hombres que fue de 14.92%, hallando también que un 5.22% no contestaron a esta pregunta. De acuerdo al nivel de estudios, se puede ver que un 48.50% realizo algún nivel de básica primaria, teniendo en cuenta también que algunos terminaron la primaria; se puede ver que un 40.29% curso algún nivel de bachillerato, incluyendo también aquellas personas que terminaron la secundaria; de igual forma encontramos un 0.74% de las personas que no cursaron ningún nivel de estudio y un 8.95% de aquellas personas que no contestaron esta pregunta; Encontramos que el rango de edad de las personas que participaron de la muestra piloto es de 30 años.

Tabla 2

*Coefficiente de consistencia interna de la prueba y por factor*

Factor	Item	Coefficiente Alfa de Cronbach
Agotamiento	(1, 2, 3, 4,6)	0.5132
Cinismo	(8, 9, 13,14)	0.6039
Eficacia Profesional	(5,7, 10, 11, 12, 15)	0.4929

Nivel de significancia de 0.01

Para realizar la matriz de consistencia interna por factor, se utilizó el procedimiento de Alfa de Cronbach encontrando coeficientes significativos tanto para las subpruebas como para la prueba global a un nivel de significancia alfa = 0.72.

La tabla 2 señala que se encontró el coeficiente relacionado con la variable agotamiento con un índice de 0.5, seguido de Cinismo con un coeficiente de 0.6 y finalmente Eficacia Profesional con un alfa de 0.49, los cuales demuestran que el coeficiente de consistencia interna de estos factores se encuentra entre moderado y alto.

Tabla 3

*Coefficientes de correlación ítem prueba e ítem subprueba*

Factor	Item	Correlación ítem-subprueba	Correlación ítem-prueba
Agotamiento	1	0.372	0.230
	2	0.616	0.450
	3	0.654	0.547
	4	0.613	0.448
	6	0.431	0.457
Cinismo	8	0.683	0.438
	9	0.624	0.437
	13	0.610	0.436
	14	0.669	0.326

	5	0.506	0.298
Eficacia	7	0.650	0.511
Profesional	10	0.739	0.557
	11	0.803	0.528
	12	0.766	0.478
	15	0.686	0.587

Como se puede observar en la tabla 3 todos los ítems son significativos a un nivel de discriminación de 0.01, lo cual permite hablar de la existencia de un error mínimo que brinda confiabilidad frente a las correlaciones encontradas.

Tabla 4.

*Matriz de componentes con tres factores o componentes extraídos según factor.*

Factor	Item	Componentes		
		1	2	3
Agotamiento	1	0.124	0.263	0.635
	2	0.196	0.571	-0.199
	3	0.333	0.585	-0.038
	4	0.239	0.548	-0.356
	6	0.233	0.432	-0.617
Cinismo	8	0.044	0.575	0.330
	9	0.021	0.762	0.206
	14	-0.100	0.530	0.276
Eficacia Profesional	5	0.381	-0.255	0.292
	7	0.635	2.931E-05	0.146
	10	0.739	-0.074	-0.107
	11	0.828	-0.222	0.084
	12	0.779	-0.299	-0.070
	15	0.711	0.014	0.101

Esta tabla permite corroborar lo dicho anteriormente en cuanto a la disposición de los ítems ya que deja apreciar una dispersión de los mismos a lo largo de los tres

componentes y simultáneamente abre espacio hacia la interpretación de la forma en que podrían estar agrupadas las variables.

Como se puede observar en la tabla 4, el ítem 13 no es tomado en cuenta, ya que su peso factorial no es significativo dentro de los componentes.

### *Discusión*

El objetivo principal de esta investigación fue validar al nivel de estudio piloto el test Maslach para medir el síndrome de Burnout en operarios de un cultivo de flores.

Este estudio fue aplicado a 134 operarios de Suesca-Cundinamarca cuyo promedio de edad es 30 años, distribuidos en 20 hombres que equivalen al 14.92%, 107 mujeres que equivalen al 79.85% y 7 personas que no respondieron a esta pregunta que equivalen al 5.22% con un nivel de estudios primarios y con nivel socio económico bajo.

Dentro de las labores específicas que debía cumplir la población del cultivo para la validación del test Maslach era realizar labores operativas tales como: cultivo, siembra, precorte, esterilización camas, control calidad camas, control calidad siembra, parar siembra, bomba riego, control cultivo, cortinero, desbotone, control riego automático, saneamiento manos y medidas, cosecha clasificación, prevención heladas, control calidad, cosechas, enmallar flor, acarreo tractor, movimiento flor, fumigación deshierbe, aseo, levante, desinfección y alistar siembra.

Como se refleja en los resultados, se encontró una consistencia interna de 0.72 por medio del alfa de Cronbach, verificando la validez de este instrumento el cual se considera en un nivel entre moderado y alto. (Figuroa, w; Corral, E y Vidal, K, 2000).

Las subescalas arrojaron un alfa de Cronbach de 0.5 en Agotamiento, 0.6 en cinismo y 0.5 para eficacia profesional demostrando validez en cada una de ellas, a su vez confirman la consistencia interna de la prueba, demostrando que mediante la aplicación de ésta se puede identificar la presencia del Síndrome Burnout. Para realizar el análisis de los resultados se utilizó el programa SPSS versión 11.5 por medio del análisis factorial por el método de componentes principales, esta técnica estadística, permite resumir la información contenida en un conjunto de variables (ítems) en un número reducido de factores; encontrando que todos los ítems son significativos a un nivel de significación de 0.01.

La estructura factorial del cuestionario se evaluó mediante la opción de análisis factorial. Esta técnica estadística permite resumir la información contenida en un conjunto de variables (ítems) en un número reducido de factores. De la misma forma se empleó el método de componentes principales con rotación varimax para la extracción de los factores. Para asignar los ítems a los factores se consideraron las cargas factoriales iguales o mayores que 0.30, el test Káiser Meyer Olkin (KMO) de adecuación de la muestra fue de 0.672

Como se aprecia en la tabla 4 se obtuvieron 3 factores que explicaron el 50.9% de la varianza total.

De los valores descritos en la tabla 2 se puede afirmar que los coeficientes correspondientes a los 3 factores se ubican por encima de 0.5 sugiriendo un adecuado nivel de confiabilidad.

Teniendo en cuenta el alfa de Cronbach de cada factor y analizando el coeficiente de confiabilidad de la prueba general que es de 0.72 se puede afirmar que hay una alta probabilidad de encontrar resultados similares al hacer aplicaciones repetidas de la prueba en poblaciones con características semejantes.

Las correlaciones ítem-prueba e ítem-subprueba (Ver Tabla 3) señalan que en la mayoría de los casos la correlación entre los ítems y las subpruebas es más alta que la encontrada entre los ítems y el test en general; lo cual permitiría confirmar la validación de los distintos ítems.

Viendo la necesidad que presentan las organizaciones frente a sus empleados se han llevado a cabo distintos estudios para identificar o no la presencia del síndrome, es el caso de la investigación realizada a 42 profesionales de la salud pertenecientes al programa integral de rehabilitación (PIR) en la clínica universitaria Teleton, utilizándose una metodología descriptiva en la cual se aplicó un registro de datos demográficos y el inventario de Maslach (MBI), que evalúa las categorías de agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y logros personales (LP). El análisis de los resultados evidenció que los profesionales del PIR no presentan estrés asistencial pues tienen un nivel bajo de despersonalización, alto en logros personales y medio en agotamiento emocional, siendo esta la primera manifestación de riesgo de presentar el síndrome. (Buritica, V, Giraldo, C y Gómez, L. 2004).

Otro estudio realizado para identificar el síndrome de Burnout donde se hizo uso de la tercera versión del MBI (MBI-GS), fue el que se llevó a cabo en Finlandia, Suecia y países bajos, dirigido a empleados de una corporación multinacional de la industria forestal, se aplicó a una muestra de 9055 empleados , distribuidos entre trabajadores de cuello blanco (Gerentes, Oficinistas, Diseñadores técnicos y personal de laboratorio) y los de cuello azul (trabajadores obreros), afirmando la presencia del síndrome; de igual forma, la prueba muestra una consistencia interna satisfactoria con un alfa total de 0.70 y una correlación entre cada uno de los factores que componen la prueba dando como resultado: entre agotamiento y cinismo 0.67, entre cinismo y eficacia profesional -0.35 y entre agotamiento y eficacia profesional -0.55; para realizar el análisis de resultados se utilizo el programa de ecuación estructural LISREL versión 8.12<sup>a</sup>, manejando el método de máxima probabilidad. (Shutte, N y Shaufelli, W. 2000).

Analizando las investigaciones anteriores y teniendo en cuenta el presente estudio, se puede confirmar la presencia del síndrome en los diferentes cargos a los que fue aplicado el instrumento; es decir, esta escala se puede aplicar a aquellas poblaciones que cumplan con las siguientes características: Personas que realicen un trabajo manual, rutinario y automatizado, tal es el caso de los trabajadores nocturnos, pilotos de líneas aéreas y azafatas, controladores aéreos, personal de sanidad, personal de justicia, hoteleria, servicios sociales, amas de casa, personal de seguridad, trabajador del transporte y trabajadores obreros. (Slipak, 1998)

Al efectuar la aplicación de la prueba en la muestra seleccionada y a partir de la experiencia del grupo investigador en el proceso de acompañamiento de la resolución del test, se consideran algunas sugerencias referidas básicamente a la redacción y forma de los ítems, más que a los contenidos de los mismos, lo cual podría facilitar futuras aplicaciones.

A continuación se exponen dichas observaciones: En general se sugirió el cambio de algunos términos técnicos por algunos más comunes para que los operarios tuvieran una mejor comprensión de la prueba ; en el ítem número 2 se sugirió el cambio de la palabra acostumbrado por utilizado; en el ítem 11 se reorganizó más claramente la oración para proporcionar un mejor entendimiento, por esto, el ítem finalmente quedo: “He logrado muchas cosas valiosas en este trabajo”; en el ítem número 13 se cambio la

palabra cínico por despreocupado y a su vez también se organizó mejor la estructura de la oración, de esta forma el item quedo: “Me he vuelto más despreocupado sobre si mi trabajo contribuye a algo”. De igual forma ocurrió con el item número 15 que quedó así: “Me siento seguro acerca de que si soy efectivo haciendo las tareas en mi trabajo”.

Para la escala de evaluación (Tipo Likert) se relacionaron mejor los puntajes con su significado, finalmente la escala quedo: 0: Nunca, 1: Casi Nunca, 2: Algunas veces, 3: Ocasionalmente, 4: Frecuentemente, 5: Casi siempre y 6: Siempre.

Se resalta además que según los datos encontrados la prueba cumple con dos de los tipos de validez (constructo y contenido) planteados en el marco teórico desde la teoría clásica de los test.

A la luz de los resultados obtenidos, el cuestionario se puede considerar válido y confiable para futuras aplicaciones, de esta forma se permitirá disminuir al ausentismo en el trabajo y a su vez mejorara la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Estos resultados tienen una gran proyección aplicada ya que pueden facilitar un instrumento que permitirá evaluar el síndrome de quemarse por el trabajo en organizaciones que no son del sector de servicios y en profesionales que no trabajan hacia personas.

Para aumentar la confiabilidad de esta prueba, se recomienda realizar nuevas aplicaciones a empleados operarios que cumplan con el perfil mencionado con anterioridad, a su vez, realizar estudios comparativos que estén al mismo nivel y de esta forma poder aumentar la validez de esta prueba para futuros estudios.

Como conclusión se puede decir que los resultados obtenidos en esta investigación, apoyan la estructura trifactorial de la escala. No obstante, hay que tener presente que los resultados pueden estar influidos por las particularidades de la muestra utilizada para la validación (esta compuesta en su mayoría por mujeres), por ello deben ser replicados en futuros estudios mediante análisis factorial confirmatorio. Aun así estos resultados tienen una gran proyección aplicada, pues nos facilitan un instrumento que permitirá identificar el síndrome de Burnout en organizaciones que no son del sector servicios y en profesionales que no trabajan hacia personas. Esta evaluación ayudará a prevenir algunos de los principales riesgos psicosociales del trabajo y, consecuentemente, permitirá mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

### *Referencias*

- Airen, L (1996). *Test Psicológicos y evaluación*. Octava edición. México. D.F. México: Prentice may Hispanoamérica.
- Anastasi, A y Urbina, S (1998). *Test psicológicos*. Séptima Edición México D.F, Medico: Prentice Hall
- Batista, E (1982) *Escala de aptitudes para la investigación sociológica y pedagógica*. Medellín, Colombia: Copiyepes
- Cano, A. (2000). *La Naturaleza del estrés*. [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/)
- Davis K, Newstrom. J (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. México. Octava Edición. Editorial Mc Graw Hill
- Demerouti E. (2001). *The Job demands resources model of Burnout*. Journal of applied Psychology, 479 – 512
- Demerouti, E. Bakker, A y otros. (2003). *The convergent validity of two burnout instruments*. European journal of psychological assessment.
- Dierendonck, D, Schaufeli, W y Buunk, B. (2001). *Toward a process model of burnout: results from a secondary analysis*. Volumen 10. European journal of work and organizational psychology.
- Figueroa W, Corral E y Vidal K (2000). *Modelo resorquia para la evaluación de la calidad de un servicio*. Madrid, España.
- Forero A, Guerra M y Molano D (2003). *Síndrome de Estar Quemado Burnout en trabajos de nivel operativo*. Universidad de la Sabana, Facultad de Psicología
- Gestoso, C y Bozal, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España. Unidad 4, Capitulo 17, Mc Graw Hill.
- Gil, P (2002). *Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey*. España. [www.insp.mx/salud/44/441\\_5.pdf](http://www.insp.mx/salud/44/441_5.pdf)
- Gómez, M (2001). *P.N.L y Estrés labora. Técnicas de intervención en la prevención de riesgos laborales*. España.
- Hair, J, Anderson, R, Tatham, R, Black W. (1999). *Análisis Multivariante*. Madrid, España, Editorial Prentice Hall.

- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P (1998). *Metodología de la investigación*. México D.F México: Mc Graw Hill.
- Kerlinger, R. N y Howard, (2002) *Investigación del comportamiento –Métodos de investigación en ciencias sociales*. México D.F. México: Mc Graw Hill
- León. A, Medellín. E. (2001). *Construcción de pruebas objetivas para la evaluación de conocimientos en el aula*. Bogotá, Editorial Kinpres Ltda.
- Maslach, C y Jackson, SE. (1986). *The maslach Burnout inventory (Research Edition)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. [www.mhhe.com/mayfieldpub/psychtesting/profiles/maslach.htm](http://www.mhhe.com/mayfieldpub/psychtesting/profiles/maslach.htm). Recuperado el 7 de Diciembre de 2004.
- Monte, P y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. España Capitulo 1. Síntesis Psicología.
- Moreno, A y Gallardo, Y. (1999). *Recolección de la información*. Bogotá. Instituto Colombiano de Fomento de Educación Superior ICFES. Serie Aprender a Investigar, módulo 3. Arfo Editores Ltda.
- Ortega J. (1999). *Estrés y trabajo*. Ciudad de México. <http://www.medspain.com>
- Phillips, J R. (1999). *El síndrome de Burnout o síndrome de “estar quemado”*. [www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm](http://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm) Recuperado 15 de octubre de 2002
- Schutte N y Shaufeli W (2000). *The factorial validity of the Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS) across occupational groups and nations*. Journal of occupational and organizational psychology. The British Psychological society.
- Slipak, O. (1998). *Estrés organizacional*. México. [www.drwebs.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebs.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)
- [www.saludhoy.com/htm/saludtr/articulo/estres.html](http://www.saludhoy.com/htm/saludtr/articulo/estres.html). (2000) Aprenda a manejar el estrés en el trabajo.
- [www.stemstes.org/prisalud.html](http://www.stemstes.org/prisalud.html). *Dolencia de los trabajadores de Enseñanza*. Recuperado en Julio de 2003.
- SPSS, Andino, Colombia Bogota. (2004).Yazmin Martínez Estrada consultora. [www.spss.com/la/colombia](http://www.spss.com/la/colombia). *Líder en soluciones para análisis predictivo*.

Apéndice A  
Carta del traductor

Bogota, Febrero 13 de 2004

Señores:

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

Facultad de Psicología

Ciudad

Yo Luis Carlos F. Castillo con cedula de ciudadanía No. 19.327.027 de Bogota, certifico que revise y aprobé satisfactoriamente la traducción realizada a la prueba Maslach presentada por las alumnas Maria Margarita Peña M codito 9811405, Paola Andrea Rodríguez F código 9811355 y Maria Fernanda García A código 9811403 de 10º semestre de la facultad de psicología de la Universidad de la Sabana como requisito para el trabajo de grado "Validación A Nivel De Estudio Piloto De Test Maslach Para Empleados Operarios De Un Cultivo De Flores"

## Apéndice B

## MBI – GENRAL SURVEY

	Almost never	Seldom	Occasionally	Often	Almost always	Always
0	1	2	3	4	5	6
Never	A few times a year or less	Once a month or less	A few times a month	Once a week	A few times a week	Every day

1. \_\_\_\_\_ I feel emotionally drained from my work (E)
2. \_\_\_\_\_ I feel used up at the end of the workday (E)
3. \_\_\_\_\_ I feel tired when I get up in the morning and have to face another day on the job (E)
4. \_\_\_\_\_ Working all day is really a strain for me (E)
5. \_\_\_\_\_ I can effectively solve the problems that arise in my work (P)
6. \_\_\_\_\_ I feel burned out from my work (E)
7. \_\_\_\_\_ I feel I am making an effective contribution to what this organization does (P)
8. \_\_\_\_\_ I have become less interested in my work since I started this job (C)
9. \_\_\_\_\_ I have become less enthusiastic about my work (C)
10. \_\_\_\_\_ In my opinion, I am good at my job (P)
11. \_\_\_\_\_ I feel exhilarated when I accomplish something at work (P)
12. \_\_\_\_\_ I have accomplished many worthwhile things in this job (P)
13. \_\_\_\_\_ I have become more cynical about whether my work contributes anything (C)
14. \_\_\_\_\_ I doubt the significance of my job (C)
15. \_\_\_\_\_ At my work, I feel confident that I am effective at getting things done (P)

Exhaustion =  $(\sum E)/5$  \_\_\_\_\_

Cynicism =  $(\sum C)/4$  \_\_\_\_\_

Professional efficacy =  $(\sum P)/6$  \_\_\_\_\_

## Apéndice C

## MBI – GENERAL SURVEY- TRADUCIDA

---

0	Casi nunca 1	Pocas veces 2	Ocasionalmente 3	A menudo 4	Casi siempre 5	Siempre 6
Nunca	Algunas veces al año o menos	Algunas veces al mes o menos	Una vez al mes	Algunas veces a la semana	Una vez a la semana	Todo el día

---

1. \_\_\_\_\_ Me siento emocionalmente agotado (exhausto) con mi trabajo (E)
  2. \_\_\_\_\_ Me siento (acostumbrado) used up al final del día de trabajo (E)
  3. \_\_\_\_\_ Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y tengo que afrontar otro día en el trabajo (E)
  4. \_\_\_\_\_ Trabajar todo el día es realmente tensionante para mi (E)
  5. \_\_\_\_\_ Puedo solucionar eficazmente un problema que se presente en mi trabajo (P)
  6. \_\_\_\_\_ Me siento (apagado, desgastado) quemado, con mi trabajo (E)
  7. \_\_\_\_\_ Siento que hago una contribución efectiva a lo que esta organización hace (P)
  8. \_\_\_\_\_ Tengo menos interés en mi trabajo desde que empecé este oficio (C)
  9. \_\_\_\_\_ Tengo menos entusiasmo en mi trabajo (C)
  10. \_\_\_\_\_ En mi opinión soy bueno en mi trabajo (P)
  11. \_\_\_\_\_ Me siento estimulado cuando consigo algo en mi trabajo (P)
  12. \_\_\_\_\_ Tengo que llevar a cavo cosas que valgan le pena en mi trabajo (P)
  13. \_\_\_\_\_ Debo ser más cínico al solicitar que mi trabajo contribuya a algo
  14. \_\_\_\_\_ Dudo la significancia de mi trabajo (C)
  15. \_\_\_\_\_ Siento confianza en mi trabajo cuando hago cosas efectivas (P)
- 

Agotamiento =  $(\sum E)/5$  \_\_\_\_\_

Cinismo =  $(\sum C)/4$  \_\_\_\_\_

Eficacia profesional =  $(\sum P)/6$  \_\_\_\_\_

Apéndice D  
Carta Psicólogo Carulla Vivero S.A

Bogotá, Febrero 17 de 2004

Señores  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
Universidad de la Sabana  
La Ciudad

Por medio de la presente hago constar que he Revisado el Test de Maslach, el cual evalúa el síndrome del Burnout.

Para que fuera más legible y adaptable a la población a la que se le aplicará, me pareció importante el cambio de algunas palabras para que permitieran una mejor contextualización del tema, por todo lo demás, encuentro que maneja un lenguaje apropiado, entendible y que mantiene la perspectiva psicológica; Por lo tanto recomiendo la aplicación de éste a la población objeto.

Apéndice E  
Arreglos instrumento Psicólogo Carulla Vivero S.A

Apéndice F  
Carta Psicóloga U. de la Sabana

Bogotá. Febrero 17 de 2004

Señores

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

Universidad de la Sabana

La Ciudad

Por medio de la presente hago constar que he Revisado el Test Maslach, el cual evalúa el síndrome del Burnout, y encuentro que maneja un lenguaje apropiado, entendible y que mantiene la perspectiva psicológica; Por lo tanto recomiendo la aplicación de éste a la población objeto.

Apéndice G  
Arreglos instrumento Psicóloga U. de la Sabana

## Apéndice H

## MBI – GENERAL SURVEY- ARREGLADA

O	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Ocasionalmente	Frecuentemente	Casi Siempre	Siempre

1. \_\_\_\_ Me siento agotado emocionalmente con mi trabajo.(E)
2. \_\_\_\_ Me siento utilizado al finalizar el día laboral.(E)
3. \_\_\_\_ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.(E)
4. \_\_\_\_ Trabajar todo el día me produce mucha tensión.(E)
5. \_\_\_\_ Puedo resolver los problemas que surgen en mi trabajo de manera efectiva. (P)
6. \_\_\_\_ Siento que mi trabajo me exige mas de lo que puedo dar.(E)
7. \_\_\_\_ Siento que estoy contribuyendo eficazmente con lo que esta organización hace.(P)
8. \_\_\_\_ Me he vuelto menos interesado con mi trabajo desde que empecé a realizar esta labor. (C)
9. \_\_\_\_ Me he vuelto menos entusiasta en lo que a mi trabajo se refiere.(C)
10. \_\_\_\_ En mi opinión soy bueno en lo que hago.(P)
11. \_\_\_\_ Me alegro cuando logro algo en mi trabajo.(P)
12. \_\_\_\_ He logrado muchas cosas que han valido la pena, en este trabajo.(P)
13. \_\_\_\_ Me he vuelto mas despreocupado sobre si mi trabajo contribuye a algo.(C)
14. \_\_\_\_ Dudo de la importancia de mi trabajo.(C)
15. \_\_\_\_ Me siento seguro acerca de que sí soy efectivo haciendo las tareas en mi trabajo. (P)

Agotamiento =  $(\sum E)/5$  \_\_\_\_\_

Cinismo =  $(\sum C)/4$  \_\_\_\_\_

Eficacia profesional =  $(\sum P)/6$  \_\_\_\_\_

## Apéndice I

### Matriz de datos

Edad	Sexo	Grado	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
42	99	1	0	0	0	1	4	0	6	0	0	1	6	6	6	0	0
34	2	1	2	0	2	6	2	4	5	0	0	4	6	6	6	0	6
21	1	2	2	2	3	5	5	2	6	2	0	6	6	6	6	2	6
42	2	1	3	0	2	2	5	1	5	6	6	2	2	2	5	0	6
49	2	1	2	0	6	2	6	6	6	0	0	6	6	6	6	0	6
27	2	2	2	2	1	6	2	3	6	0	6	6	99	99	0	0	6
46	2	1	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	6	6	6	0	6
39	2	1	2	0	2	2	6	2	6	0	0	6	6	6	0	0	6
99	99	1	1	2	3	4	5	5	99	6	6	6	6	6	6	6	6
35	2	1	0	3	1	5	1	0	1	5	6	6	6	6	6	6	6
28	99	1	0	0	2	2	5	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6
32	2	1	0	99	99	99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	2	2	2	2	2	6	2	3	6	99	0	99	6	6	5	0	6
28	2	2	2	0	1	3	6	2	4	0	0	6	6	6	5	0	6
28	2	3	1	0	1	2	2	3	6	2	4	5	6	5	0	0	6
26	2	1	0	0	2	2	4	0	6	0	0	6	6	6	6	0	6
25	2	0	2	0	6	6	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	2	1	0	0	3	3	6	6	6	0	0	6	6	6	0	0	6
20	2	1	4	2	0	0	0	0	6	4	3	4	3	4	5	6	6
33	2	2	2	6	6	6	99	6	6	6	6	3	6	6	6	0	6
41	2	1	0	2	3	0	1	2	4	0	0	2	6	6	0	6	6
28	2	1	2	3	2	2	5	5	6	6	0	6	6	6	5	0	6
32	2	1	2	2	99	4	5	99	3	5	99	5	6	6	99	0	6
21	2	2	2	2	2	1	6	0	6	0	0	6	6	6	6	0	6
40	2	2	2	3	4	5	5	2	6	0	2	6	6	6	6	1	6
23	1	2	1	2	1	2	6	1	5	0	2	6	6	2	5	1	6
26	99	1	99	99	5	2	6	2	6	0	4	6	6	6	6	0	6
26	2	2	2	4	5	2	2	2	6	0	0	6	6	6	1	3	6
39	2	1	0	0	4	3	2	99	4	99	5	3	5	5	5	1	5
29	2	2	2	3	0	2	6	0	5	6	0	6	6	6	0	1	6
29	1	1	3	2	2	1	5	2	6	2	1	5	6	5	2	0	6

20	1	2	4	2	3	2	5	0	5	1	3	5	6	2	1	2	4
23	1	2	2	0	2	1	5	2	6	0	0	6	6	5	6	0	6
27	1	99	2	4	3	1	6	1	6	4	2	6	5	2	3	5	5
26	1	1	2	1	1	3	2	3	1	3	2	6	6	5	4	0	6
24	1	2	3	1	2	4	5	2	3	0	1	6	6	4	0	0	2
29	1	99	2	5	5	4	3	2	4	5	4	2	3	5	3	2	5
35	1	99	2	3	0	4	6	1	6	0	0	6	6	6	1	0	6
40	1	2	3	2	99	2	99	99	99	1	1	6	6	6	1	1	6
22	2	2	2	0	0	0	5	0	5	0	0	6	6	4	0	0	6
27	2	2	2	0	2	2	5	0	99	0	5	5	99	5	0	0	5
32	1	1	2	5	5	5	5	5	6	0	1	6	6	6	0	0	5
32	1	1	2	0	0	0	5	0	5	0	0	99	6	99	99	0	6
35	1	1	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	6	1	1	0	0
41	1	2	2	3	2	1	5	3	5	0	99	6	4	5	0	0	6
21	2	1	2	4	6	6	5	2	6	1	1	6	6	6	1	0	5
25	2	99	2	0	5	2	5	2	6	1	1	6	6	6	0	0	6
99	99	99	2	1	5	5	2	2	6	1	1	6	6	6	0	0	6
30	2	1	2	0	0	2	5	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6
45	2	1	2	1	2	5	6	1	6	0	2	6	6	6	0	0	6
18	2	2	2	0	0	2	5	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6
25	2	99	2	4	6	2	2	5	6	1	2	6	6	5	3	0	6
31	2	1	2	4	2	2	3	5	0	2	5	99	5	5	0	0	5
24	2	2	1	4	3	5	5	6	6	2	4	0	0	0	3	6	6
35	2	1	2	6	3	1	4	6	6	0	0	6	6	6	6	0	6
31	2	1	2	0	2	4	5	4	6	0	2	6	6	5	2	2	6
31	2	2	2	0	6	6	5	2	6	0	2	6	6	6	2	0	6
33	1	99	2	0	0	2	5	1	6	2	0	6	6	6	0	0	6
24	99	99	2	0	0	2	5	1	6	0	0	6	6	6	0	0	1
24	2	3	3	0	4	0	5	0	6	0	2	6	6	6	0	0	6
46	2	1	2	0	5	4	2	3	2	2	1	2	6	6	5	2	6
24	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	0	5	5	6	1	0	6
22	2	1	2	2	4	4	2	5	2	2	2	2	4	5	0	2	2
32	2	1	2	2	2	6	0	2	6	1	99	6	5	6	0	0	6

21	1	1	2	2	2	4	4	5	2	1	6	6	3	1	6	2	6
36	99	1	2	3	99	0	1	99	99	1	99	1	99	99	3	99	2
25	2	2	2	0	1	2	6	0	6	0	0	2	6	5	0	1	6
34	2	1	2	5	4	2	1	99	6	6	1	6	6	5	1	0	6
44	2	1	2	0	2	0	6	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6
27	2	1	2	2	0	2	2	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6
22	2	2	2	1	2	2	2	5	6	1	4	0	6	2	0	2	6
34	2	2	2	5	4	5	2	5	6	4	3	6	6	5	2	2	3
28	2	1	2	1	2	5	2	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6
39	2	2	2	0	2	5	2	5	99	99	2	5	5	99	3	0	5
27	2	2	2	5	2	5	2	2	6	2	2	5	6	6	2	1	5
19	2	99	2	2	1	2	4	2	5	0	0	5	1	2	2	2	4
21	2	2	2	1	3	2	3	5	5	0	2	6	6	6	2	2	5
35	2	2	2	0	2	2	5	2	6	1	1	5	6	6	0	0	6
20	1	2	2	2	2	2	5	3	5	99	1	5	5	5	1	1	5
28	2	1	2	0	2	1	6	0	6	0	0	6	99	6	0	0	6
27	2	1	2	2	5	3	6	2	5	6	0	6	6	6	2	0	6
23	2	2	2	2	2	0	2	0	0	0	0	2	6	99	0	0	6
28	2	1	2	5	2	6	99	6	5	5	5	5	2	2	5	5	5
18	2	2	4	0	6	2	3	0	6	2	3	3	6	3	2	2	3
30	2	1	2	2	5	2	5	2	6	99	1	0	5	5	5	0	4
33	2	1	3	1	1	0	6	0	1	0	1	5	6	6	1	0	5
18	2	2	5	0	6	2	4	1	6	0	6	2	6	4	3	6	5
19	2	2	2	0	4	2	6	0	5	2	1	2	6	6	1	1	5
23	2	2	2	3	3	3	2	5	6	0	1	6	6	6	5	0	6
46	2	2	2	5	5	3	6	3	3	4	5	6	6	6	6	0	6
30	2	2	3	4	1	2	2	0	6	0	0	4	5	6	3	0	6
26	2	1	2	2	3	4	2	2	6	0	6	6	6	5	6	0	6
29	2	2	2	99	2	2	6	2	6	99	99	99	99	99	99	99	6
18	2	2	2	0	2	0	5	1	1	2	0	3	6	5	0	0	1
24	2	1	2	1	2	0	1	1	99	0	99	6	6	6	0	0	5
22	2	2	2	0	2	3	4	2	6	0	1	6	6	5	1	0	6
24	2	2	2	0	2	3	5	3	6	0	0	6	6	5	1	0	5

25	2	2	2	0	2	2	5	2	5	0	0	5	6	99	0	0	6
19	2	2	2	2	2	5	2	2	6	0	5	6	6	6	0	0	6
34	2	1	2	2	3	4	6	2	6	0	2	6	5	6	1	2	6
25	2	1	2	2	2	5	2	2	6	0	99	6	6	5	0	0	6
20	2	2	0	0	2	2	5	2	5	0	0	6	6	6	0	0	6
24	2	2	2	4	6	3	6	2	6	0	0	6	6	6	6	0	6
20	2	2	3	0	5	0	6	2	6	3	2	6	6	5	1	1	5
44	2	1	2	0	2	2	99	99	6	0	6	6	6	6	0	0	6
26	2	2	2	0	1	2	5	1	2	0	1	5	6	6	0	0	5
21	2	99	2	0	2	99	99	2	6	0	6	6	6	6	0	0	6
22	2	2	1	0	0	1	6	0	4	0	0	6	6	6	0	0	6
27	2	1	2	0	2	0	6	2	4	0	0	6	6	6	0	0	6
23	2	1	2	0	2	2	99	1	4	0	0	6	6	6	0	0	6
33	2	99	2	0	3	1	5	2	6	0	0	1	6	6	0	0	6
22	2	2	0	0	2	1	5	1	6	0	0	6	6	6	0	0	6
32	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
42	2	2	2	0	99	99	0	0	6	0	0	6	6	5	2	0	0
22	2	2	3	1	1	3	3	0	6	1	0	6	5	3	1	0	6
27	2	1	2	1	2	6	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	2	1	0	1	2	3	5	4	6	1	0	6	6	5	0	0	6
29	2	2	2	1	0	1	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
23	2	99	0	1	2	99	99	99	99	1	0	0	1	2	5	1	99
25	2	1	2	0	2	6	2	2	99	1	0	0	0	0	1	0	0
37	2	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0
27	2	1	2	1	0	4	5	1	6	0	0	6	6	5	0	0	6
41	2	2	1	2	0	0	2	2	6	0	0	6	6	6	0	0	0
41	2	1	3	3	2	2	6	0	6	0	0	0	6	6	0	0	6
25	2	1	2	2	3	6	6	2	3	0	6	5	4	4	0	0	6
21	2	1	99	0	0	3	2	2	6	0	6	5	6	6	0	1	6
21	1	2	2	1	3	3	4	2	6	1	1	5	6	6	2	3	2
21	2	2	2	0	1	1	5	1	2	0	0	2	6	5	0	0	5
33	2	1	2	99	2	2	6	0	2	0	0	0	6	6	6	0	0
26	2	1	2	2	3	4	2	2	6	0	6	6	6	5	6	0	6

---

22	2	2	1	0	0	1	6	0	4	0	0	6	6	6	0	0	6
41	2	1	3	3	2	2	6	0	6	0	0	0	6	6	0	0	6
29	1	1	3	2	2	1	5	2	6	2	1	5	6	5	2	0	6

---

Apéndice J  
Comunalidades

	Inicial	Extracción
Me siento utilizado al finalizar al día laboral	1,000	,404
Trabajar todo el día me produce mucha tensión	1,000	,484
Puedo resolver los problemas que surgen en mi trabajo de manera efectiva	1,000	,296
Siento que mi trabajo me exige más de lo que puedo dar	1,000	,622
Siento que estoy contribuyendo eficazmente con lo que esta organización hace	1,000	,424
Me he vuelto menos interesado con mi trabajo desde que empecé a realizar esta labor	1,000	,442
Me he vuelto menos entusiasta en lo que a mi trabajo se refiere	1,000	,623
En mi opinión soy bueno en lo que hago	1,000	,563
Me alegro cuando logro algo en mi trabajo	1,000	,741

He logrado muchas cosas que han valido la pena, en este trabajo	1,000	,702
Dudo de la importancia de mi trabajo	1,000	,368
Me siento seguro acerca de que si soy efectivo haciendo las tareas en mi trabajo	1,000	,515
Me siento agotado emocionalmente con mi trabajo	1,000	,488
Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro dia en el trabajo	1,000	,455

---

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Apéndice K  
Matriz de componentes

	Componente		
	1	2	3
Me siento utilizado al finalizar al día laboral	,196	,571	-,199
Trabajar todo el día me produce mucha tensión	,239	,548	-,356
Puedo resolver los problemas que surgen en mi trabajo de manera efectiva	,381	-,255	,292
Siento que mi trabajo me exige más de lo que puedo dar	,233	,432	-,617
Siento que estoy contribuyendo eficazmente con lo que esta organización hace	,635	2,931E-05	,146
Me he vuelto menos interesado con mi trabajo desde que empecé a realizar esta labor	,044	,575	,330
Me he vuelto menos entusiasta en lo que a mi trabajo se refiere	,021	,762	,206
En mi opinión soy bueno en lo que hago	,739	-,074	-,107
Me alegro cuando logro algo en mi trabajo	,828	-,222	,084
He logrado muchas cosas que han valido la pena, en	,779	-,299	-,070

este trabajo			
Dudo de la importancia de mi trabajo	-,100	,530	,276
Me siento seguro acerca de que si soy efectivo haciendo las tareas en mi trabajo	,711	,014	,101
Me siento agotado emocionalmente con mi trabajo	,124	,263	,635
Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro dia en el trabajo	,333	,585	-,038

---

Método de extracción: Análisis de componentes principales.  
a 3 componentes extraídos