

XV
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA





CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

DESGASTE PROFESIONAL EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO Y SU RELACIÓN CON FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y ORGANIZACIONALES

Área de Investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional

AUTORES

Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez 1

Facultad de Contaduría y Administración, División de Estudios de Posgrado e Investigación, UNAM

Teléfonos: 52 78 95 00 Ext. 2235

Correo electrónico: iammm@ulsa.mx, alexmemi@servidor.unam.mx

Dirección: Benjamín Franklin No. 47, Col. Hipódromo Condesa. C.P. 06140

Mtro. Gerardo Blanco Velasco 2

Alumno del Programa de Maestría de Administración en Organizaciones de la Salud

Dirección de Posgrado e Investigación.

Universidad La Salle. Teléfonos

Dra. Blanca Rosa García Rivera 3

Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales

Sección de Estudios de Posgrado en Administración, Campus Ensenada, Baja California, México

Correo electrónico: blanca_garcia@uabc.edu.mx

Benjamín Franklin No. 47, Col. Hipódromo Condesa. C.P. 06140

DESGASTE PROFESIONAL EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO Y SU RELACIÓN CON FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y ORGANIZACIONALES

Área de investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional

El objetivo del estudio fue determinar la influencia mutua de factores o variables sociodemográficas y organizacionales con las subescalas del desgaste profesional en trabajadores de la salud de un hospital privado en la Ciudad de México, desde el modelo de Maslach en el segundo semestre de 2009. Se aplicó el “Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)” y el “Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador”, a una muestra de 120 profesionales de la salud. Los resultados confirmaron los hallazgos de estudios previos realizados tanto en México como en otros países, como son las correlaciones directas significativas entre las subescalas del desgaste profesional y las Alphas de Cronbach superiores a .70. Los modelos de ecuaciones estructurales y la regresión múltiple permitieron contrastar las hipótesis de la investigación obteniéndose los siguientes hallazgos: los factores sociodemográficos y organizacionales que influyen de forma inversa significativa en el cansancio emocional son la profesión, la compaginación del horario con otras actividades, y la satisfacción con el grado de libertad de decisión. Las variables que influyen de forma directa significativa son el grado como residente y el estado civil. En la despersonalización, las variables que influyen en forma inversa significativa son el nivel de satisfacción con el actual empleo y la especialidad como médico. La única variable que influye en forma inversa significativa en la baja realización personal es el nivel de satisfacción con su actual empleo. La influencia del desgaste con el nivel de satisfacción con el empleo actual y la libertad de decisión, solo se detectó por la baja realización personal que influye en forma inversa significativa con el nivel de satisfacción con su actual empleo, manteniendo una correlación positiva entre el cansancio emocional y la baja realización personal, excluyendo la despersonalización y el nivel de satisfacción con el actual empleo en el modelo.

Palabras clave: burnout, estrés, síndrome del quemado.

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

PONENCIA

DESGASTE PROFESIONAL EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL PRIVADO Y SU RELACIÓN CON FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y ORGANIZACIONALES

Área de investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional

Antecedentes

El síndrome de Burnout o desgaste profesional es un término que se ha usado para representar una situación extrema de estrés; otros términos empleados de manera general son: “estar quemado”, “desgastado”, “exhausto” y “perder la ilusión por el trabajo”. Es un constructo utilizado para designar un estado emocional, físico y mental que puede ser grave.

Freudenberger, (1974); acuñó el término para referirse a una situación donde existen fallas, se experimenta el estar agotado o llegar al desgaste, debido a un exceso de fuerza por demandas excesivas de energía o de recursos.

Maslach y Jackson, (1986); emplearon el término para referirse a una situación donde profesionales de ayuda y atención a personas; experimentaban sobrecargas emocionales, agotamiento físico y actitudes negativas hacia los clientes. Dichas situaciones estaban cargadas de sentimientos de coraje, desesperanza y en ocasiones miedo. El término pretendía no estigmatizar con categorías de diagnóstico psiquiátrico a dichas personas; aludiendo a un proceso gradual de pérdida de interés y responsabilidad profesional respecto a los clientes, repercutiendo en la insatisfacción del usuario y con deterioro de la calidad asistencial.

Modelo de Maslach sobre el estudio del burnout

El **cansancio emocional**, se experimenta por una disminución y pérdida de recursos emocionales, va acompañada de un sentimiento de falta de capacidad para atender a las personas; no pudiendo apoyar más a nivel afectivo. Existe una sensación de agotamiento emocional, debido a la práctica diaria en cuanto a la resolución de diversas problemáticas de servicio que presentan las personas o clientes.

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

La **despersonalización**, se refiere a la posibilidad de presentar una deshumanización en la atención; donde se puede llegar a tener actitud cínica, insensibilidad y endurecimiento afectivo en el trato con las personas.

La **falta de realización personal**, se presenta como una tendencia a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Disminuyen las expectativas personales, teniendo una autoevaluación negativa; donde puede existir un rechazo de sí mismo y hacia los logros personales.

En dicho modelo existen correlaciones directas significativas entre las subescalas del cansancio emocional, la despersonalización y la falta de la realización personal.

Perspectivas de estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional

Desde la perspectiva clínica, el estrés y el burnout están estrechamente relacionados, en el sentido de que el burnout es una consecuencia adaptativa de reacción, ante la vivencia de estrés crónico acumulado, que sobrepasa los niveles profesionales.

Con respecto a la perspectiva psicosocial, se conceptualiza el burnout como un proceso caracterizado por desgaste emocional, como resultado de estar agotado emocionalmente y de mostrar una actitud negativa hacia las personas con las que se interactúa y al propio rol ante el trabajo. En este sentido, las características personales de los profesionales y del entorno laboral se interrelacionan.

Planteamiento del problema

Estudios previos

En los primeros años de la década de los 70s, un estudio con profesionales relacionados al tratamiento de usuarios de drogas mostró que, después de algunos meses de trabajo, estos

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

profesionales compartían algunos síntomas que ya habían sido observados y estudiados, pero en forma aislada (Freudenberger, 1974).

Soares et al. (2007); analizaron en burnout en mujeres asociados con factores demográficos, socioeconómicos, laborales, de estilos de vida y salud. Tomaron una muestra de 3,591 residentes de una comunidad en Noruega; los resultados se contrastaron entre mujeres con bajo y alto burnout. Las mujeres con alto burnout fueron: las de menor edad, mujeres solas, divorciadas, de origen extranjero, y de bajo nivel educativo. Sin embargo, también se presentaron altos niveles de burnout en: trabajadoras administrativas, trabajadoras que presentaron enfermedad o incapacidad, mujeres no trabajadoras y pensionadas. Bajos niveles de burnout se presentaron en mujeres que trabajaron los fines de semana por horas.

Viloria & Paredes, (2002); reportan un estudio sobre el síndrome de burnout en profesores de la Universidad de los Andes. El objetivo se centró en analizar las relaciones o diferencias de variables sociológicas y profesionales relacionadas con las tres dimensiones del burnout; se encontraron diferencias significativas con las variables: edad, sexo y la categoría en el escalafón. Variables como: estado civil, tener o no tener hijos, cónyuge con o sin trabajo no están relacionadas con el grado de burnout. Otras variables caracterizadas con el perfil docente no tienen relación con el grado de burnout como son: años de docencia y el grado académico.

Estudios empíricos en México sobre el desgaste profesional que pueden destacarse son:

Arias y Fernández, (2008); estudiaron el agotamiento profesional asociado a factores organizacionales en el ámbito laboral en personal de enfermería. Encuestaron a 176 enfermeras de tres instituciones de salud de segundo nivel en el Estado de Morelos; y encontraron diferencias significativas entre el personal de base y eventual en cuanto a variables como el desgaste emocional, salud, compromiso hacia la organización, satisfacción con la vida y satisfacción con los compañeros. La antigüedad en la institución presenta una afectación en la salud traduciéndose en desgaste emocional y carencia de logro. Los resultados encontrados



CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

que intervienen en el desarrollo del agotamiento profesional en las enfermeras (os) de base se encuentra la presencia de los de desgaste emocional, en cuanto el personal eventual refiere mayor compromiso con organización, satisfacción con la vida y sus compañeros y problemas de salud. En cuanto a la antigüedad el personal de 6 a 10 años trabajando en la institución reporta mayor desgaste emocional y carencia de logro. En cuanto al turno refiere dos dimensiones del síndrome de burnout desgaste emocional y despersonalización en el personal que labora turno vespertino y en cuanto al tipo de funciones que desempeñan las enfermeras (os) directiva (os) expresan mayor satisfacción con el trabajo y salario que el personal operativo.

Arias y González, (2008); estudiaron el agotamiento profesional en personal de educación en una muestra de 374 trabajadores de 22 escuelas públicas y particulares del Estado de Morelos. Los resultados del estudio no identificaron diferencias significativas entre el nivel educativo y las tres subescalas del desgaste profesional. Sin embargo, se revelaron diferencias significativas con otras variables como son: los trabajadores de nivel primaria; reportaron niveles más altos de satisfacción, se sienten realizados profesionalmente y reportan estar más estresados. Los trabajadores de secundaria tuvieron niveles más altos en cuanto a la satisfacción con el salario, los universitarios reportaron menores niveles de satisfacción con los compañeros de trabajo, con el salario, al percibir apoyo por parte de la institución y de estrés. Los que laboran en preescolar indicaron poco nivel de satisfacción con su superior inmediato, con los estudiantes y no se sienten realizados profesionalmente.

Mendoza Martínez I. & López Escobar A. (2008); realizaron un estudio sobre el desgaste profesional de trabajadores de una Institución Pública de salud en México, D.F., analizando su asociación con variables sociodemográficas y organizacionales. Aplicaron una versión al castellano del Maslach Burnout Inventory a 199 profesionales de la salud. Los hallazgos más importantes fueron: el cansancio emocional, fue impactado de forma inversa significativa por las variables: género, el estado civil, el nivel de estudios y la antigüedad en el puesto, mientras que la edad impactó de forma directa significativa. En el caso de la despersonalización, fue impactada de forma inversa significativa por las variables: nivel de estudios y la antigüedad en

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

el puesto. En el caso de la realización personal, fue impactada de forma inversa significativa por las variables: número de hijos, la antigüedad en la organización, la categoría y el código presupuestal, mientras que el género y la antigüedad en el puesto impactaron de forma directa significativa.

Mendoza Martínez I., García Rivera B. y Avelar García A. (2010); realizaron un estudio sobre el síndrome del quemado en el trabajo empleando el modelo de Gil-Monte al evaluar a 107 trabajadores de un hospital militar en Baja California. Se destaca que el 14 % del personal mostró altos niveles de burnout; en primer término se encontró a la culpa, en segundo lugar la ilusión por el trabajo, en tercer lugar la indolencia y en cuarto lugar el desgaste psíquico.

González Zermeño M. y Arias Galicia F. (2009), reportan un estudio donde desarrollaron un modelo estructural sobre el agotamiento profesional y la salud física percibida en personal de educación. Se evaluó el burnout en 374 trabajadores de 21 instituciones de educación del Estado de Morelos. Los resultados demostraron que la presencia de agotamiento emocional y el sentimiento de carencia de logros reducen la salud física, asimismo el no percibir apoyo por parte de la organización y sentirse desgastado emocionalmente afectan la satisfacción laboral; también se observa cómo el apoyo de los compañeros reduce los problemas de salud física.

Justificación

Los estudios del burnout o desgaste profesional revisados, se han orientado principalmente a valorar dicha problemática tomando en cuenta factores o variables que están presentes o influyen en burnout en el personal de diversas organizaciones. El presente estudio está orientado a analizar el burnout o desgaste profesional en un hospital privado en la Ciudad de México en profesionales de la salud; donde día a día atienden distintos padecimientos de sus pacientes, mostrando grandes niveles de estrés; lo que justifica el evaluar dicha problemáticas desde el enfoque del desgaste profesional bajo el modelo teórico de Maslach.

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Dichos estudios orientaron las preguntas de investigación y el objetivo de la presente investigación.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué factores o variables sociodemográficas y organizacionales influyen de forma significativa en las subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en los trabajadores investigados?
2. ¿Existen correlaciones positivas y significativas entre las diferentes subescalas del desgaste profesional en los trabajadores investigados?
3. ¿Las subescalas del desgaste profesional influyen en forma significativa en el nivel de satisfacción con la libertad de decisión y en el nivel de satisfacción con su actual empleo en los trabajadores investigados?

Objetivo

Determinar la influencia mutua de factores o variables sociodemográficas y organizacionales con las subescalas del desgaste profesional en trabajadores de la salud de un hospital privado en la Ciudad de México, desde el modelo de Maslach en el segundo semestre de 2009.

Hipótesis y pruebas estadísticas

Hipótesis # 1

Ho: “Ningún factor o variable sociodemográfica y organizacional influye de forma significativa en las subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en los trabajadores investigados”. Dicha hipótesis pretende determinar el grado en que las variables involucradas (independientes), en el modelo pueden influir de manera significativa en cada una de las variables del desgaste profesional (dependientes): cansancio emocional, despersonalización y baja realización

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

personal. Lo anterior justifica el empleo de Regresiones Múltiples para cada subescala del desgaste profesional.

Hipótesis # 2

Ho: “No existen correlaciones positivas y significativas entre las diferentes subescalas del desgaste profesional en los trabajadores investigados”. Dicha hipótesis pretende correlacionar las diferentes subescalas del desgaste profesional entre sí. Se aplicó un Modelo de Ecuaciones Estructurales para contrastar dicha hipótesis.

Hipótesis # 3

Ho: “Las subescalas del desgaste profesional no influyen en forma significativa en el nivel de satisfacción con la libertad de decisión y en el nivel de satisfacción con su actual empleo en los trabajadores investigados”. Dicha hipótesis pretende analizar la influencia particular de las subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en la libertad de decisión y en la satisfacción del trabajo actual en los trabajadores investigados, por lo que fue necesario desarrollar un Modelo de Ecuaciones Estructurales para contrastar dicha hipótesis.

Metodología

Tipo de estudio

Se constituye como un estudio transeccional, no experimental y un tanto explicativo; ya que no se manipularon variables independientes, ni se asignaron sujetos a grupos control. Se analizó la influencia particular entre factores o variables sociodemográficos y organizacionales con subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, bajo Modelos de Ecuaciones Estructurales.

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Características sociodemográficas y organizacionales de los trabajadores investigados

Se describen a continuación los datos más importantes:

Sexo: el 69 % de los encuestados fueron mujeres y el 31 % restante hombres. **Edad:** el 72 % reportaron una edad de hasta 30 años, el 17 % de 31 a 40 años y el 11 % restante con más de 46 años. **Estado civil:** El 27 % reportaron ser casados, el 68 % solteros, el 4 % unión libre y el 1 % otro. **Número de hijos:** El 73 % no tiene hijos, un 14 % manifestó tener un hijo, un 10 % dos hijos y un 3 % más de dos hijos. **Número de veces a la semana que hacen ejercicio:** El 42 % nunca hace ejercicio por semana, un 18 % dos veces por semana, un 17 % una vez por semana, un 14 % tres veces por semana, un 5 % cinco veces por semana y un 4 % diario. **Lugar de nacimiento:** el 79 % nacieron en el D.F., el 18 % en provincia y el 3 % en el extranjero. **Con quien vive:** el 65 % vive con su familia, el 21 % con su pareja, el 6 % con sus amigos, y el 8 % vive solo. **Escolaridad terminada:** el 43% manifiestan tener estudios de especialidad, el 34 % licenciatura, el 20 % bachillerato, el 2 % secundaria y el 1 % subespecialidad; el 55 % son médicos, el 34 % enfermeras y el 11 % manifestaron tener otra profesión. **Especialidad en medicina:** el 46 % no son médicos, el 19 son médicos internistas, el 12 % cirujanos, el 10 % medicina interna, el 6 % ginecólogos, el 4 % pediatras y el 3 % otra. **Turno:** el 62 % trabajan en el turno mixto, el 22 % en el matutino y el 16 % en el vespertino. **Residentes:** el 65 % no son residentes, el 13 % residentes 1, el 9 % residentes 2, el 8 % residentes 3 y el 5 % residentes 4. **Antigüedad en la Institución:** el 58 % tiene una antigüedad menor a tres años, el 17 % de tres a cinco años, el 13 % más de 10 años y el 12 % restante de seis a 10 años. **Compaginación de horario con otras actividades:** el 38 % el horario le permite compaginar sus actividades personales y familiares, el 37 % escasamente, el 14 % ampliamente, el 8 % plenamente y el 3 % no se lo permite. **Satisfacción con el grado de libertad de decisión:** un 33 % reportó estar ligeramente satisfecho con el nivel de libertad en su puesto, el 27 % muy satisfecho, el 18 % parcialmente, el 9 % totalmente satisfecho, el 8 % muy satisfecho y el 2 % totalmente satisfecho. **Satisfacción con su actual empleo:** el 47 % reportó estar muy satisfecho con el empleo actual, el 20 % ligeramente satisfecho, el 18 %

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

totalmente satisfecho, el 8 % muy insatisfecho, el 4 % parcialmente insatisfecho y el 3 % totalmente insatisfecho.

Procedimiento

Se aplicó el “Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)” y el “Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador” a una muestra de 120 profesionales de la salud, de un Hospital Privado de la Ciudad de México. Se les invitó a participar de manera voluntaria en el estudio, pidiéndoles que contestaran los instrumentos, garantizándoles la absoluta confidencialidad de sus respuestas. La información de los cuestionarios, una vez contestados en hojas de lectura óptica, se integró en una base de datos que se editó y analizó en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 18 para Windows y el AMOS Versión 18.

Instrumentos

“Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)”

Es un instrumento constituido por 22 ítems, en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Valora los 3 aspectos fundamentales del síndrome: el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo. Los reactivos del cuestionario se responden bajo una escala tipo Likert como la siguiente: 0 “Nunca”, 1 “Pocas veces al año ó menos”, 2 “Una vez al mes ó menos”, 3 “Unas pocas veces al mes”, 4 “Una vez a la semana”, 5 “Pocas veces a la semana”, y 6 “Todos los días”.

“Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del trabajador”

El cuestionario capta la información referente características que denotan los rubros sociodemográficos y organizacionales de los trabajadores, considerando variables tales como: d1 d1 sexo, d2 Edad, d3 Estado civil, d4 Número de hijos, d5 ¿Cuántas veces a la semana realiza ejercicio?, d6 Lugar de nacimiento, d7 ¿Con quién vive?, d8 Escolaridad terminada, d9 Profesión, d10 Especialidad, d11 Turno, d12 Grado de residente, d13 Antigüedad en la

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

institución, d14 Compaginación del horario con actividades personales y familiares, d15 Nivel de satisfacción con el grado de libertad de decisión en el puesto, d16 Nivel de satisfacción con su actual empleo (Mendoza Martínez I. & López Escobar A., 2008).

Uso de pruebas estadísticas para la contrastación de hipótesis

Comprendiendo la naturaleza multivariada de las preguntas e hipótesis de investigación, fue necesario emplear Modelos de Ecuaciones Estructurales que permitieran de manera gráfica y estadística el analizar la influencia causal de distintos factores sociodemográficos y organizacionales con las subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. El uso de regresiones múltiples para cada subescalas del desgaste profesional permitió determinar el grado particular en que cada una de las variables independientes, influyó en el desgaste profesional. Se uso un Modelo de Ecuaciones Estructurales para contrastar la segunda y la tercera hipótesis, empleando la Regresión Múltiple, los Coeficientes Beta estandarizados y los índices estadísticos de ajuste para evaluar cada modelo. La confiabilidad de cada una de las subescalas del instrumento se pudo evaluar mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

Hipótesis # 1

Ho: “Ningún factor o variable sociodemográfica y organizacional influye de forma significativa en las subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en los trabajadores investigados”.

Se empleó la regresión múltiple para contrastar dicha hipótesis bajo un intervalo de confianza del 0.95 %, considerando el método stepwise.

Los resultados de las corridas de regresión múltiple para cada subescala, considerando los coeficientes beta estandarizados del desgaste profesional se presentan en la **Tabla # 1:**

Tabla # 1. Modelo de regresión empleando el Método Stepwise.

Subescalas	Variables significativas utilizando el método stepwise	B	F	R2	Durbin - Watson	Sig.
E1 Cansancio emocional	d9 Profesión	-0.52	13.09	0.37	1.81	0.00
	d14 ¿Que tanto le permite su horario de trabajo compaginar sus actividades personales y familiares satisfactoriamente?	-0.27				0.00
	d12 En caso de ser residente, ¿qué grado tiene?	0.28				0.00
	d3 Estado Civil	0.16				0.04
	d15 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el grado de libertad de decisión que tiene en su puesto de trabajo?	-0.16				0.04
E2 Despersonalización	d16 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su actual empleo?	-0.27	8.06	0.12	1.76	0.00
	d10 En caso de ser médico, ¿cuál es su especialidad?	-0.25				0.01
E3 Baja realización personal	d16 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su actual empleo?	-0.30	11.78	0.09	1.89	0.00

Con las corridas de la regresión múltiple para cada una de las subescalas del desgaste profesional se pudo determinar lo siguiente:

Aproximadamente el 37 % de los cambios de la **Cansancio emocional** definido por la R Cuadrada, son influenciados de forma inversa significativa por las siguientes variables: la d9 profesión (- 0.52), por la d14 Compaginación del horario con otras actividades (- 0.27), y por la d15 Satisfacción con el grado de libertad de decisión (- 0.16). Las variables que influyen de forma directa significativa son: la d12 En caso de ser residente ¿Qué grado tiene? (0.28) y la d3 Estado civil (0.16).

Aproximadamente el 12 % de los cambios de la **Despersonalización** definido por la R Cuadrada, son influenciados en forma inversa significativa por las siguientes variables: la d16 Nivel de satisfacción con el actual empleo (- 0.27) y por la d10 En caso de ser médico, ¿Cuál es su especialidad? (- 0.25).

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Aproximadamente el 1 % de los cambios de la **Baja realización personal** definido por la R Cuadrada, es influenciada de forma inversa significativa por la d16 Nivel de satisfacción con su actual empleo (- 0.30).

Lo anterior permitió **Rechazar la Ho**: con una P. menor a 0.05.

Hipótesis # 2

Ho: “No existen correlaciones positivas y significativas entre las diferentes subescalas del desgaste profesional en los trabajadores investigados”.

Para contrastar dicha hipótesis fue necesario correr un Modelo de Ecuaciones Estructurales donde se visualizaran, las variables latentes o subescalas del desgaste profesional con sus correspondientes preguntas o reactivos que integran cada una de ellas, y confirmar los hallazgos empíricos del modelo teórico de Maslach.

Se presenta a continuación la representación gráfica del modelo en la **Figura 1**.

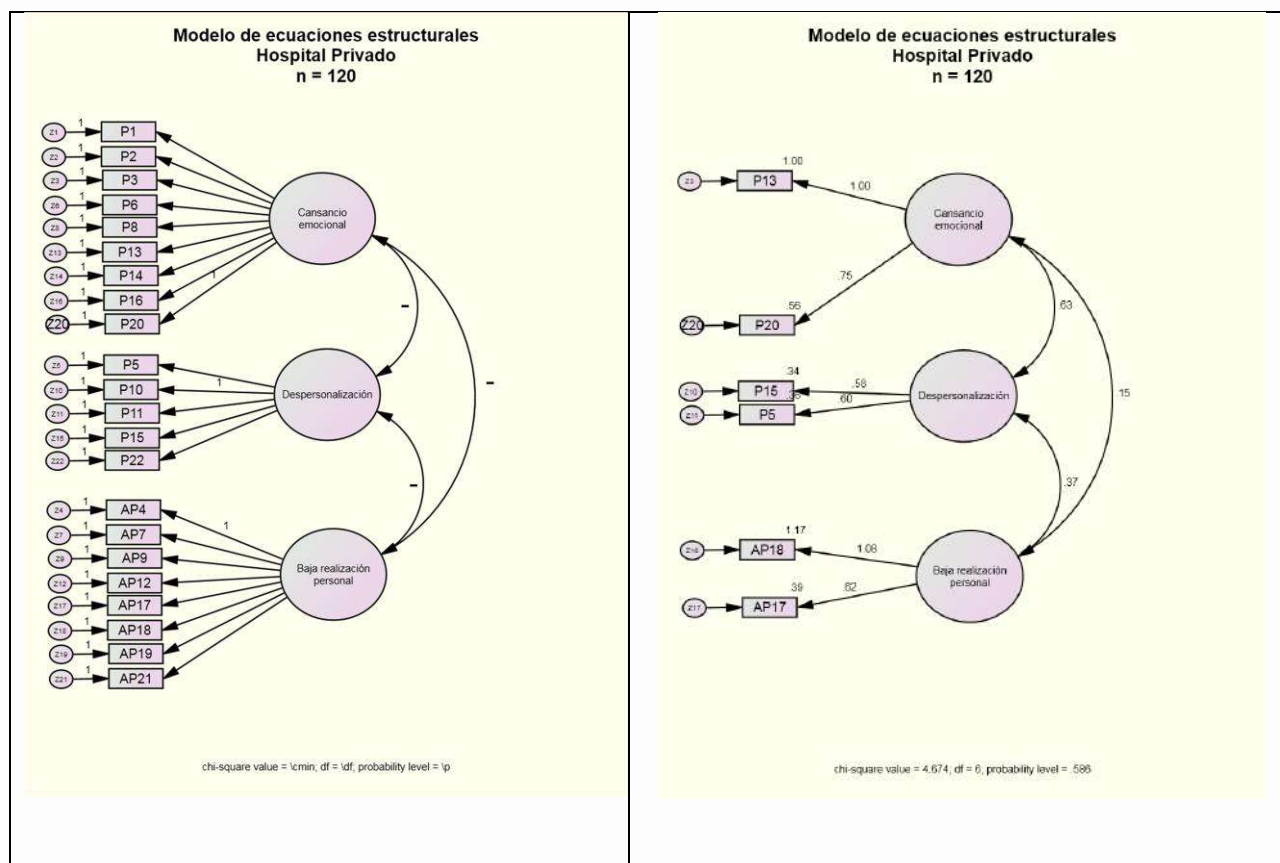
Figura # 1. Modelo hipotetizado desde la postura Ho:

La corrida gráfica del Modelo de Ecuaciones Estructurales generado, se presenta en la **Figura # 2**.

Figura # 2. Modelo generado re-especificado desde la postura Ha:



CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA



Se puede observar en la **Figura # 2**, que existen correlaciones directas significativas entre las distintas subescalas del desgaste profesional. La correlación entre el Cansancio emocional y la Despersonalización es de 0.63, mientras que la correlación entre el Cansancio emocional y la Baja realización personal es de 0.15; por último, la correlación entre la Despersonalización y la Baja realización personal es de 0.37.

Lo anterior puede analizarse de forma más detallada en la Matriz de correlaciones derivada del Modelo de Ecuaciones Estructurales en la **Tabla # 2**.

Tabla # 2. Matriz de correlaciones derivada del Análisis de Ecuaciones Estructurales

Subescalas de desgaste profesional	Cansancio emocional	Despersonalización	Baja realización personal
Cansancio emocional	0.91		
Despersonalización	0.63**	0.70	
Baja realización personal	0.15**	0.37**	0.72

** Correlación significativa al .95

Nota: En la diagonal principal se presentan los coeficientes Alpha de Cronbach

El Alpha de Cronbach para todas subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal fue igual o superior a 0.70 en todas las subescalas. Lo anterior puede observarse en la diagonal principal de la **Tabla # 1**.

De forma complementaria se presentan las estimaciones del modelo tomando en cuenta los pesos de la Regresión, los Errores estándar (SR) y los valores de los Critical ratios (C.R.) en la **Tabla # 3**.

Tabla # 3. Pesos de regresión del modelo re-especificado (Regression Weights)

	Variables	Estimate	S.E.	C.R.	P
P13	<--- Cansancio emocional	1			
P20	<--- Cansancio emocional	0.981	0.174	5.627	***
P15	<--- Despersonalización	1.03	0.259	3.984	***
P5	<--- Despersonalización	1			
AP17	<--- Baja realización personal	1			
AP18	<--- Baja realización personal	1.564	0.635	2.463	0.014

*** $p \leq 0.001$

En la **Tabla # 4** se puede apreciar los pesos obtenidos en las relaciones del Modelo de ecuaciones estructurales.

Tabla # 4. Pesos de la regresión estandarizados del modelo re-especificado (Standardized Regression Weights)

	Variables	Pesos
P13	<--- Cansancio emocional	1.001
P20	<--- Cansancio emocional	0.749
P15	<--- Despersonalización	0.585
P5	<--- Despersonalización	0.602
AP17	<--- Baja realización personal	0.624
AP18	<--- Baja realización personal	1.08

Posteriormente se examinaron los resultados de los índices de ajuste obtenidos en el modelo de hipótesis re – especificado en la **Tabla # 5**.

Tabla # 5. Resultados de los índices de ajuste del modelo

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Estadísticos	χ^2	Df	p	CMIN/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
Modelo hipotetizado	366.955	206	0.000	1.781	0.081	0.717	0.831	0.849	0.788	0.739
Modelo re - especificado	4.674	6	0.586	0.779	0.00	0.98	1.02	1.00	0.99	0.95

Lo anterior permitió **Rechazar la Ho**: con una P. menor a 0.05.

Hipótesis # 3

Ho: “Las subescalas del desgaste profesional no influyen en forma significativa en el nivel de satisfacción con la libertad de decisión y en el nivel de satisfacción con su actual empleo en los trabajadores investigados”.

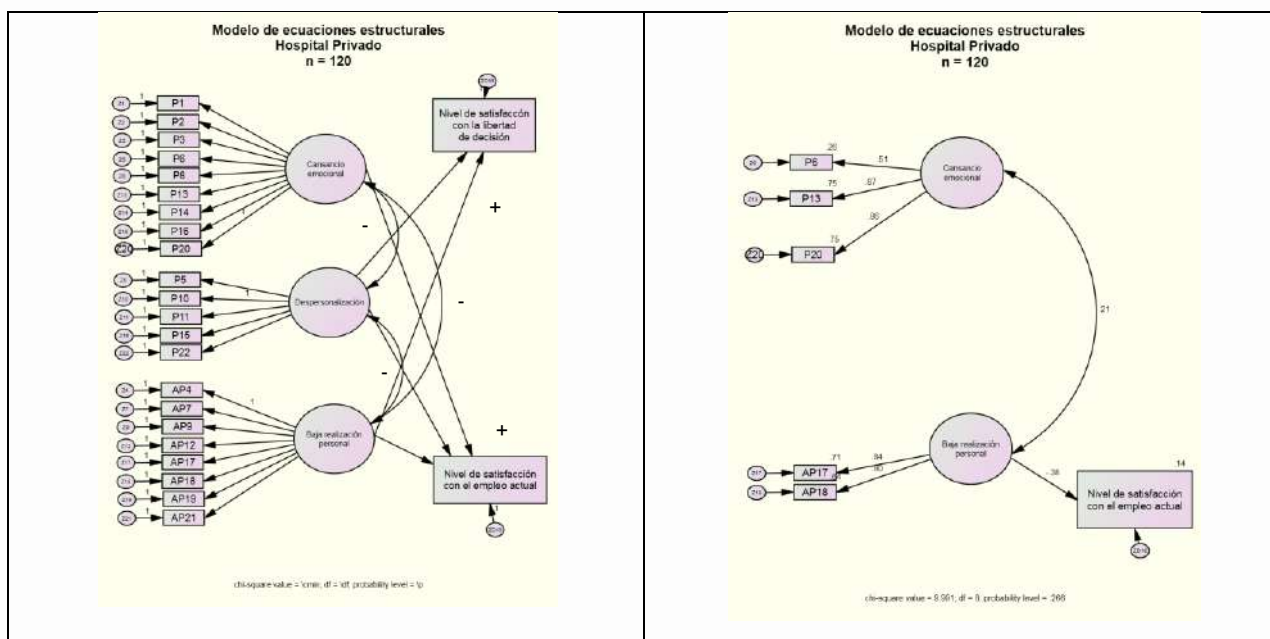
Se construyó un Modelo de Ecuaciones Estructurales presentado en la **Figura # 4**, para contrastar la presente hipótesis.

Se presenta a continuación la representación gráfica del modelo en la **Figura # 3**.

Figura # 3. Modelo hipotetizado desde la postura Ho:

La corrida gráfica del Modelo de Ecuaciones Estructurales generado se presenta en la **Figura # 4**.

Figura # 4. Modelo Generado re – especificado desde la postura Ha:



Se puede observar en la **Figura # 4**, que solo la subescala de la Baja realización personal influyó en forma inversa significativa en el Nivel de satisfacción con el empleo actual (- 0.38). Existe una correlación directa significativa entre la subescala del Cansancio emocional y la Baja realización personal, explicando aproximadamente el 14 % de su varianza; se excluyó del modelo a la Despersonalización y el Nivel de satisfacción con la libertad de decisión.

De forma complementaria se presentan las estimaciones del modelo tomando en cuenta los pesos de la Regresión, los Errores estándar (SR) y los valores de los Critical ratios (C.R.) en la **Tabla # 6**.

Tabla # 6. Pesos de regresión del modelo re-especificado (Regression Weights)

Variables	Estimate	S.E.	C.R.	P
P6 <-- Cansancio emocional	0.537	0.1	5.352	***
P13 <-- Cansancio emocional	0.765	0.108	7.067	***
P20 <-- Cansancio emocional	1			
AP17 <-- Baja realización personal	1			
AP18 <-- Baja realización personal	0.861	0.19	4.538	***
D16 <-- Baja realización personal	-0.508	0.145	-3.492	***

*** P ≤ 0.001

En la **Tabla # 7** se puede apreciar los pesos obtenidos en las relaciones del Modelo de ecuaciones estructurales.

Tabla # 7. Pesos de la regresión estandarizados del modelo re-especificado (Standardized Regression Weights)

Variables	Pesos
P6 <-- Cansancio emocional	0.512
P13 <-- Cansancio emocional	0.867
P20 <-- Cansancio emocional	0.864
AP17 <-- Baja realización personal	0.84
AP18 <-- Baja realización personal	0.801
D16 <-- Baja realización personal	-0.375

--	--

Posteriormente se examinaron los resultados de los índices de ajuste obtenidos tanto del modelo de hipótesis y el modelo re – especificado en la **Tabla # 8**.

Tabla # 8. Resultados de los índices de ajuste del modelo

Estadísticos	χ^2	Df	p	CMIN/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
Modelo hipotetico	423.54	245.00	0.00	1.73	0.08	0.70	0.82	0.84	0.78	0.73
Modelo re - especificado	9.991	8	0.266	1.249	0.05	0.96	0.98	0.99	0.97	0.93

Lo anterior permitió **Rechazar la Ho**: con una P. menor a 0.05.

Conclusiones

Se pudo alcanzar el objetivo general, se lograron contestar las preguntas de investigación y se pudieron contrastar las hipótesis específicas del estudio con el uso del Análisis de Ecuaciones Estructurales y la Regresión Múltiple.

La regresión múltiple, permitió confirmar que los factores o variables sociodemográficos y organizacionales que influyen de forma inversa significativa en el Cansancio emocional siendo: la d9 profesión (- 0.52), por la d14 Compaginación del horario con otras actividades (- 0.27), y por la d15 Satisfacción con el grado de libertad de decisión (- 0.16). Las variables que influyen de forma directa significativa son: la d12 En caso de ser residente ¿Qué grado tiene? (0.28) y la d3 Estado civil (0.16). Dichas variables explican aproximadamente el 37 % de los cambios del Cansancio emocional.

En el caso de la Despersonalización, las variables que influyen en forma inversa son: la d16 Nivel de satisfacción con el actual empleo (- 0.27) y por la d10 En caso de ser médico, ¿Cuál es su especialidad? (- 0.25). Dichas variables explican aproximadamente el 12 % de los cambios de la Despersonalización.

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Por lo que concierne a la Baja realización personal, la única variable que influye en forma inversa significativa es la d16 Nivel de satisfacción con su actual empleo (- 0.30). Dicha variable explica aproximadamente el 1 % de los cambios de la Baja realización personal.

Se corroboraron los hallazgos previos de estudios tanto en México como en otros países en cuanto a la validez de los constructos teóricos del Modelo de Maslach, confirmándose las correlaciones directas significativas entre las subescalas del desgaste profesional: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Los Modelos de Ecuaciones Estructurales permitieron analizar la posible influencia de subescalas del desgaste profesional en el Nivel de satisfacción con la libertad de decisión y con el Nivel de satisfacción con su actual empleo en los trabajadores investigados, se reportó lo siguiente; solo la subescala de Baja realización personal influye en forma inversa significativa en el Nivel de satisfacción con el empleo actual (- 0.38), explicando aproximadamente el 14 % de su varianza. Se encontró una correlación positiva entre cansancio emocional y baja realización personal (0.21), excluyendo del modelo a la despersonalización y al Nivel de satisfacción con su actual empleo.

Se obtuvieron adecuados niveles de confiabilidad entre las subescalas del desgaste profesional, con Alphas de Cronbach iguales y superiores a 0.70.

Los resultados del presente estudio permitieron desarrollar alternativas de acción que respondieran a las problemáticas detectadas en el personal con respecto al desgaste profesional en dicho hospital.

XV

CONGRESO INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

BIBLIOGRAFÍA

- Fernández Sánchez, A., & Arias Galicia, F. (2008). Agotamiento profesional (burnout) asociado a factores organizacionales del ámbito laboral en personal de enfermería. *Memoria del XII. Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), Tijuana, México.*
- Freudenberg. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*. No. 30.
- Gil – Monte, (2008). Prevalencia del “síndrome de quemarse por el trabajo” (burnout) en pediatras de hospitales generales, *Rev Saúde Pública* 2008;42(3):450-6.
- Gil-Monte, (2010). Validez factorial del “cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo” (CESQT) en una muestra de médicos mexicanos. *Universitas psychologica*, en prensa.
- González Zermeño, Martha y Arias Galicia, Fernando (2008). Agotamiento profesional (burnout) en personal de educación. *Memoria del XII Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), Tijuana, Baja California, México.*
- González Zermeño, Martha y Arias Galicia, Fernando (2010). Un modelo estructural sobre agotamiento profesional (burnout) y salud física percibida en personal de educación. *Memoria del XIV. Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), Monterrey, Nuevo León.*
- Hernández C. Juárez A, Arias F., Dickinson E. (2009). Factores psicosociales predictores de burnout en trabajadores del sector salud en atención primaria. *Ciencia & Trabajo*, Octubre – Diciembre, 11 (34): 227 – 231.
- Maslach & Jackson, (1986). *Maslach Burnout inventory manual*. 2. ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*; 52:397- 422.
- Maslach y T. Marek (Eds.)(2003). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 33-51). Londres.
- McGee, R.A. (1989). Burnout and Professional decision making: an analog study. *Journal of Counseling Psychology* 36, 345-351.
- Mendoza Martínez I. & López Escobar A. (2008); estudio de desgaste profesional de trabajadores de una institución pública de salud en el d.f. asociado a variables sociodemográficas y organizacionales
- Mendoza Martínez I., García Rivera B. y Avelar García A. (2010). Utilización de la escala cesqt para medir los niveles del síndrome del quemado en el trabajo en personal de un hospital militar. *Memoria del XIV. Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA), Monterrey, Nuevo León.*
- Moreno Jiménez B, González J, Garrosa E, Peñacoba C. (2002). Desgaste profesional en hospitales: Influencia de las variables sociodemográficas. *Rev Rol Enfermería*; 25(11):18-26.
- Soares J.J, Grossi G., and Sundin O. (2007). Burnout among women: associations with demographic/ socio- economic, work, life – style and health factors. *Arch Womens Health*.
- Viloria, H., & Paredes, S. (2002). Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Educere. Revista Venezolana de Educación. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.* , 29 - 36.