



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN PSICOLOGÍA**

**Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en
colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Psicología**

AUTOR:

Mg. Juan Carlos Vásquez Muñoz (ORCID:0000-00002-8202-9303)

ASESORA:

Dra. Elizabeth Dany Araujo Robles (ORCID: 0000-0002-9875-6097)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Propiedades Psicométricas

Trujillo – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi Esposa Belsi,
a mis hijos Alexandra y Adrián, quienes me impulsaron
mi progreso profesional.

A mis padres quien, con su experiencia de vida,
Fuerza y sacrificio son mi modelo a seguir.
Gracias por estar conmigo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Belsi por su comprensión y apoyo emocional en el proceso de elaboración de este trabajo de investigación; así también por tu paciencia y preocupación incondicional en mi formación profesional.

El Autor

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Carlos Vásquez Muñoz, estudiante de la escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, filial Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en Colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo”

Presentada, para la obtención del grado académico de Doctor en Psicología es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos,
- No utilice ninguna otra fuente distinta e aquellas expresamente señaladas en este de que mi trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios trabajo. Para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

Trujillo 31 de enero del 2020



Juna Carlos Vásquez Muñoz
DNI 18188309

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo”, con la finalidad de contar con un instrumento con credibilidad, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de doctor en Psicología.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
1.1 Formulación del Problema	8
1.2 Justificación de Estudio	8
1.3 Objetivos	8
II. MÉTODO	10
2.1 Diseño de Investigación	10
2.2 Variables Operacionalizacion	10
2.3 Población y Muestra	11
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	12
2.5 Métodos de Análisis de Datos	13
2.6 Aspectos Éticos	14
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	27
V. RECOMENDACIONES	29
VI. REFERENCIAS	30
VII. ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Validez de contenido del Inventario de Burnout Maslach

Tabla 1: Validez de contenido mediante el criterio de jueces	15
Tabla 2; Validez de contenido en claridad	16
Tabla 3: Validez de contenido en relevancia	17

Validez de constructo del Inventario de Burnout Maslach

Tabla 4: Índice de bondad de ajuste del modelo tridimensional de análisis factorial confirmatoria	18
Tabla 5 Cargas factoriales de los Ítems	19

Evidencias de confiabilidad por consistencia interna del Inventario de Burnout Maslach

Tabla 6 Confiabilidad por consistencia interna	21
---	----

Evidencias de confiabilidad por estabilidad del Inventario de Burnout Maslach

Tabla 7: Correlación test-retest de las puntuaciones	22
---	----

Normas Percentiles del Inventario de Burnout Maslach

Tabla 8: Correlación test-retest de las puntuaciones en las dimensiones del Inventario de Burnout Maslach	23
Tabla 9: Normas en percentiles según género de las dimensiones Despersonalización y Realización personal	24

Puntos de corte del Inventario de Burnout Maslach

Tabla 10: Puntos de corte en la dimensión Cansancio emocional	25
Tabla 11: Puntos de corte según género de las dimensiones despersonalización y Realización personal	26

RESUMEN

Se determinó las propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo. El diseño de investigación no experimental. En cuanto a la validez de contenido por el método de criterio de jueces; la mayoría de ítems tienen un porcentaje de adecuado, tanto en claridad como en relevancia y en coherencia se evidencia un índice de Aiken muy significativos. La validez de coonstructo del análisis factorial confirmatorio en la verificación de lo establecido por el análisis factorial exploratorio referente a la estructura tridimensional, señalan un buen ajuste del modelo. En cuanto la confiabilidad por consistencia interna, muestra los coeficientes de confiabilidad omega de los coeficientes de correlación rho de sperman, se encontró evidencias de correlacion altamente significativas; por tanto, se confirma la confiabilidad por estabilidad del instrumento en la población investigada. Se estableció los percentiles generales en escalas: bajo, medio, alto

PALABRAS CLAVE: Propiedades Psicométricas, Burnout, Tridimensional

ABSTRACT

The psychometric properties of Maslach's burnout inventory were determined in collaborators of a state-owned company in Trujillo. The design of non-experimental research. Regarding the validity of content by the method of judging criteria; Most items have an adequate percentage, both in clarity and in relevance and in coherence, a very significant Aiken index is evident. The validity of the co-construct of the confirmatory factor analysis in the verification of what is established by the exploratory factor analysis referring to the three-dimensional structure, indicates a good fit of the model. As for internal consistency reliability, showing the omega reliability coefficients of the sperman rho correlation coefficients, highly significant correlation evidence was found; therefore, reliability is confirmed for stability of the instrument in the investigated population. General percentiles were established on scales: low, medium, high

KEYWORDS: Psychometric Properties, Burnout, Three-Dimensional

I. INTRODUCCIÓN

La problemática motivo de estudio a inicios en la década de los 70 empezó con intensa evolución a causa del avance tecnológico, de los cambios gerenciales y organizacionales, el desborde de la migración, la senectud de la población laboral pone en riesgo la salud del trabajador. Manifiesta al respecto la (OMS 2004)

En otras palabras, los constates cambios ha tenido una evolución intensa debido a los cambios globales, acompañado de una población de avanzada edad, una migración descontrolada y la sub contratación, ha causado problemas de salud en el colaborador.

Se entiende que el síndrome de burnout, viene a ser una respuesta de diversos estresores que se presentan en el centro laboral que son influyentes a través de estrés percibido en salud mental y física que van desgastando al trabajador en su rendimiento o desempeño laboral.

Por otra parte, “la competencia e incertidumbre profesional, así como los requerimientos del ambiente se generan cambios significativos desde la perspectiva mística, encontrándonos en circunstancias aceleradas de cambios creando problemas emocionales, afectando la alimentación, trastorno del sueño, ciertas dolencias de molestias corporales de los individuos generacionales (Apiaquien, 2007, p.1)

Dentro de esta perspectiva, los cambios presentados en la sociedad moderna al inicio del estrés, tienen implicancia dentro del equilibrio emocional y anímica palpables en el desempeño de la actividad laboral.

Antunes (2000) alega: “las permutas tienen impedimentos en los intereses y deseo de los sujetos, que resultan con frecuencia en la locución de la fortaleza mental, dando lugar a implicancias de estrés laboral es un problema de mucho énfasis en la actualidad concierne al profesional en las organizaciones” (p. 2)

Sin duda alguna, familias contemporáneas, las inversiones benéficas, monetarias y científicas han generado distinto argumento hacia la estructura como también mencionamos la paralización de la economía en una población laboral que envejece a prisa, la migración desenfrenada, el inicio de jóvenes a la incorporación laboral se encuentran con una exigencia mayor en cuanto a su rendimiento.

Los trabajadores de la empresa paraestatal de Trujillo, no escapan a esta realidad problemática, son los que afrontan hoy en día problemas presentan agotamiento psíquico en el centro laboral las áreas de trabajo. Bajo este argumento el objetivo es evaluar en enfoque psicométrico con la finalidad de obtener evidencias de la validez de constructo mediante y confiabilidad que respalden su aplicación en una población estudiada.

Por su parte, Muñoz, (2016). En su trabajo de investigación, validación psicométrica del inventario (MBI-GS) con colaboradores tele operadores de dos empresas de tele marketing; empresas de ventas por teléfono a nivel nacional e internacional. La muestra estuvo conformada por 356 trabajadores de ambos sexos, las edades oscilan entre 18 y 55 años. Los resultados nos muestran que la existe es válido y confiable así lo demuestra alfa de combrach

Merino, (2018). En su investigación psicométrica de empresas de contact center de Lima- Cercado. Manifiesta, que la exploración tuvo como finalidad encontrar la validación y confiabilidad de MBI-HSS en 300 tele operadores de negocios es aceptable en la población mencionada, sin embargo, hace referencian que el instrumento es insuficiente para garantizar la confiabilidad por presentar puntajes bajos.

(Vásquez, Maruy & Verne (2014) refiere: “el objetivo de la investigación es determinar la frecuencia del SBO y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia; La muestra conformada por 54 profesionales de la salud y la distribución de su población fue tomada según las características demográficas y laborales, donde los resultados de la investigación consideran

manejar un clima laboral aceptable que permite mantener una aceptable calidad de vida a pesar de las exigencias de trabajo.

Del mismo modo Milan de Lange & D'Aubeterre (2012) En igual forma, la muestra estudiada del MBI-GS, se refiere al grado de confiabilidad mostrando los valores hallados son apropiados, no obstante, sutilmente desiguales, presentando consistencia interna a través del alfa de combrach, en cuanto a la validez de constructo los indicadores relevan criterios divergentes del instrumento.

Por ultimo Carlotto, & Gonçalves (2007). Refieren, al ajuste de la muestra de 655 colaboradores, identificó tres factores correlacionados con las tres dimensiones del inventario capilar originalmente identificadas. Esto explica que los sujetos lograron un nivel satisfactorio de consistencia interna, con factor 1 (agotamiento emocional) y el factor 2 (bajo rendimiento profesional) funciona de manera independiente. Factor 3 (despersonalización), porque ha alcanzado un nivel consistencia interna inferior a 0,80, sin poder explicativo como una escala independiente. Sin embargo, una sub escala contribución de forma explicativa para un resumen de la configuración de Burnout en trabajadores.

Definiciones relacionadas al tema

El concepto burnout ha evolucionado en el tiempo, desde su origen hasta nuestros días; por lo que vamos a mencionar las definiciones más significativas.

Freudenberger (1974) introdujo el concepto de burnout describiéndole como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultada de una sobre carga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza del espíritu del trabajador “

Freudenberg (1974, citado en Carlin & Garcés de los Fayos, 2010) implanto el vocablo burnout al ambiente de la psicología de las empresas y que

incumbe al proceso de estar quemado creándose haciéndose reseña la conmoción de agotamiento, desaliento y alejamiento de la motivación por la acción laboral que brota en los expertos que laboran continuamente con otros elementos como resultado de incesante labor

Pines & Kafry (1978) definieron el burnout como una “experiencia general de agotamiento emocional y actitudinal” (p.18). Que después tendría un desarrollo más completo.

Con referencia a Pines & Aronson (1981) afirman: “El Burnout como una etapa de decadencia corporal, afecto e intelectual; identificándose por una debilidad, emocional, de aislamiento, incertidumbre y por el progreso de maneras de desaprobaciones hacia la acción laboral de los individuos (p.54). Reflexionan que la debilidad del organismo es una predisposición para la aparición de males que contaminan el ambiente laboral, causando accidentes de trabajo, insomnios, melancolías y pensamientos temerarios. Por último, el cansancio mental se muestra a causa de desplegar cualidades prohibidas de su persona, baja autoestima en la acción laboral y emociones de inutilidad e incapacidad.

Dale (1979) refiere: “el burnout es resultado del estrés profesional entendiéndola como una consecuencia del estrés laboral, conservando que el síndrome podría transformar obedeciendo la energía y la firmeza del mismo. (p. 18)

Gil-Monte & Peiró (1997) refieren: “el estrés laboral crónico obedece a una respuesta de rutina anímica que congrega impresiones, conciencias y modos que tienen un aspecto nocivo hacia el individuo al vincular cambios, dificultades con causas dañinas con resultados de desorden de los procesos psicológicos para el individuo repercutiendo en la institución “(p.4).

Gil-Monte & Pieró (1999) afirman: “se requiere estudiar el síndrome del quemado por el trabajo conjuntamente con sus dimensiones con la finalidad

de conocer aspecto de la conducta humana y así hacer conocer el principio de las consecuencias de estrés” (p.17)

Apiaquien (2007) afirma: “que la OMS, reconoce que el síndrome del estrés es visto como abatimiento, quemado, desanimo, emotivo o profesional; es comprendido como un trastorno de las profesiones que induce perdida en la salud fisica y mental de los individuos”.

Maslach (2009) manifiesta: “El estrés es un modo que se encuentra en el espacio laboral y se presenta con frecuencia habitualmente identificable en la variacion alta en la comunicación con los sujetos en sus labores” (p.17).

Shirom (2009) considera: “El burnout como una reacción emotiva a un estrés extenso en el trabajo, comprendido esencial es la debilidad progresiva de los recursos dinámicos interna de los individuos en el lapso del tiempo, conteniendo la locución de debilidad emocional, agotamiento físico y debilidad en la cognición”.

Martínez (2010) expone “el síntoma es consecuencia de una transformación que llegan a los trabajadores al personal que os trabajadores que son expuestos, principalmente a un estrés prolongado, causado en el entorno laboral y que tiene consecuencias a nivel propio, afectando asimismo a los aspectos empresariales y por ende a las relaciones con la sociedad” (p.3)

Galván (2015) refiere “el burnout y sus dimensiones presentan un proceso que causan desequilibrios en la organización y y los recursos personales provocando agotamiento personal, desrealizacion y disminución productiva propio en la tarea, al no poder afrontar los estresores laborales” (p.3).

Modelo tridimensional del MBI

Maslach (1982) menciona: Que dimensionar la manifestación del estrés es una función que se muestra con el cansancio emotivo, que está supeditado a sentir que nada es real y que está separado de su contexto, con baja producción del individuo en la sede laboral.

realizo un modelo electivo que reforzará en forma hipotético los lazos afines vinculados a burnout y presentará adecuadamente su ascenso según el MBI. (Gil – Monte, 1994). Se supuso que el Burnout es visto como una respuesta, con ansia, sin termino en la institución de faena, manifestándose la continuación de volver a evaluar cognitivamente. La respuesta como un móvil mediador para la dureza visto y sus recursos, se exteriorizan con el bajón de forma en la practica la disminución de la forma en la práctica es bastante el cansancio emotivo

Maslach & Jackson (1981) expresan un nuevo modelo tridimensional que evalúa el síndrome del quemado.

Otros modelos teóricos

Golembiewski, Munzenrider & Carter (1988) proponen: “un modelo progresivo escalonado de turno, donde la salida de un dispositivo lanza un progreso nuevo. En la serie la despersonalización es el inicio del burnout, seguiría la obtención de la plenitud del interior decadente; finalmente, el aumento de la debilidad de la emoción (p.58)

Cox, Kuk & Leiter (1993) refieren: “Este esquema se orienta a partir del modelo transaccional del S.B en un suceso que se encuentra en las profesiones humanas, referido a escasas de emociones es su principal etapa. El no encontrarse uno genera una reacción ante la interferencia vivencial y cotidiana; la disminución satisfactoria personal implica como una consecuencia de evaluación de la voluntad del conocimiento del estrés que resiste el individuo. (p.58)

Winnubst (1993) manifiesta: “la cultura de las organizaciones está diseñada por jerarquías y el estrés se va presentar según el cargos y funciones que posee el individuo en una organización variar en función, paralelamente se presenta un acercamiento en busca de apoyo en el rango jerárquico de la organización que va permitir brindar ayuda profesional, elemento esencial en la cual se interviene para evitar y restar la presencia de los niveles del burnout” (p.59

Gil – Monte & Peiró (1977) indican: “el modelo expresa que el burnout presenta variables organizacionales, sociales, de índole individual. representado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus actividades, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones”. La causa del estrés es consecuente y mediadora, se muestra sus resultados con el estrés percibido en la deficiencia en la satisfacción en el trabajo

Teorías psicométricas

Se define como una forma de estudio, el cual detalla un conjunto de métodos conformados por técnicas que tienen como propósito el medir las variables psicológicas del ser humano (Muñiz, 2010).

Validez:

Ebel (1977, citado por Fuentes, 1989) establece que validez: “...asigna la conexión con que un grupo de calificaciones de una prueba que calcula la medición (p. 103).

Validez de contenido:

Los ítems que conforman el instrumento son significantes y de importancia, porque van a medir los valores alcanzados demostrando su evidencia lo que se debe medir, tal como lo indica Meneses (2013)

Validez de constructo:

Al respecto Gronlund (1976, citado por Ruiz Bolívar, op. cit.) señala: “la validez incumbe en ubicar el componente principal de la variable cuyo calculo está orientado al desempeño del individuo con la herramienta para deducir la propiedad y atributos prácticos (p.235)

Confiabilidad

Ebel (como lo cita Corral, 2009) indica que una escala se considera confiable si la medida que se hacen con él carecen de errores de medida y por más veces que se aplica el resultado es el mismo (p.103)

1.1 Formulación del problema.

¿Cuáles son las propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo?

1.2 Justificación de estudio.

La presente investigación tiene como propósito entender el nivel psicométrico; es decir que el instrumento, Inventario de Burnout sea aprovechado por futuros investigadores que servirá para desarrollar nuevas investigaciones que favorezcan a diferentes poblaciones laborales en la región.

Es de mucha utilidad porque tiene validez y confiabilidad para poder medir los niveles de estrés laboral cuyo resultado sean los objetivos posibles de la realidad problemática estudiada.

Finalmente, de acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas y asumir roles de acción preventiva hacia el caso de estudio.

1.3 Objetivos

General:

Determinar las propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

Específico:

Determinar la evidencia de validez de constructo del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

Determinar la evidencia de confiabilidad por consistencia interna del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

Determinar la evidencia de confiabilidad de estabilidad de consistencia interna de estabilidad del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

Determinar normas en percentiles del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

Determinar los puntos de corte del inventario de Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.

Se utilizó un diseño no experimental, dado que describirá a la variable Psicométrico de un instrumento y de describirá las características de Inventario de Burnout de colaboradores de una empresa para estatal que en todo caso conformaran la muestra. (Hernández, Fernández & Batista. 2008; p.189) es decir es una investigación de tipo tecnológica porque es de naturaleza tecnológica (Sánchez & Reyes 2006; p. 39)

Se utilizó un diseño no experimental, por lo que describirá a la variable Psicométrico del instrumento y de describirá las características de estrés laboral en colaboradores de una organización para estatal, en tal caso conformaran la muestra. (Hernández, Fernández & Batista. 2008; p.189) es decir es una investigación de tipo tecnológica porque es de naturaleza tecnológica (Sánchez & Reyes 2006, p. 39)

2.2. Variables Operacionalización

Variable

Síndrome de burnout

Indicadores

Agotamiento Emocional

Despersonalización

Realización Personal

Escala de Medición

Escala de Intervalo

2.3. Población y Muestra

Como lo indica Di Rienzo et. al (2008) una población es una agrupación de componentes que se encuentran en un tiempo y espacio determinados, con alguna característica normal perceptible o cuantificable. La selección de los participantes.

Siendo el universo poblacional de 415 colaboradores entre hombre y mujeres.

2.3.1. Población

En esta población se trabajó con una población de una empresa paraestatal. Población conformada por 199 colaboradores de ambos sexos. La empresa se dedica en brindar servicios básicos de saneamiento de la localidad de Trujillo. Las edades oscilan entre 20 y 63 años de edad; el grado de instrucción están entre secundaria, superior técnico y superior completa e incompleta

Otra de las características de la población está determinada por el tiempo de trabajo que son entre 2 años y seis meses de trabajo, que brindan atención al público en los horarios corrido de 8 horas de trabajo internamente en la organización.

Tabla N° 01 Distribución de Población de los trabajadores del personal de la empresa paraestatal de Trujillo.

PERFIL	TOTAL	%	
FEMENINO	58	29%	
MASCULINO	141	79%	
TOTAL	199	100%	

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 199 trabajadores que oscilan entre las edades de 20 y 63 años de edad, de ambos

sexos, quienes laboran en la empresa paraestatal de Trujillo, con un nivel de significancia de 95% y un margen de error de 5%

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.4.1. Ficha Técnica:

- 1. Nombre:** Maslach Burnout Inventory
- 2. Procedencia:** Estados Unidos
- 3. Adaptación Peruana:** Llaja, Sarria y García
- 4. Administración:** Individual o colectivo
- 5. Formas:** Completa
- 6. Duración:** 10 a 15 minutos
- 7. Aplicación:** Adultos en profesiones de servicios humanos
- 8. Puntuación:** claves sobre la hoja de respuesta
- 9. Significación:** La escala evalúa tres dimensiones básicas del Burnout
 - Escala de Agotamiento Emocional
 - Escala de Despersonalización
 - Escala de Realización personal
- 10. Tipificación: Baremos Peruanos**

2.4.2. Se trabajó con el muestreo no probabilístico para hallar la cantidad total de participantes. (Bolaños, 2012)

2.4.3. Instrumento

MBI, instrumento de burnout, constituida por 22 ítems, valorada con escala Likert, con puntuaciones de 0 a 6 con enunciados que van desde nunca a diario. También contiene tres dimensiones

Agotamiento Emocional: describe sus elementos de los sentimientos de un individuo emocionalmente exhausta por la

labor que desempeña al tener trato en atención en las labores que desempeña. Esta dimensión está formada por los 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20).

Despersonalización: La persona presenta una actitud de relación distante de otros sujetos, la comunicación emocional pobre y distante y destructiva con el compañero de trabajo, es hostil con sus términos e influye en otros haciéndoles sentir que son responsables de lo que le sucede de sus frustraciones en el trabajo. Se mantiene con perfil bajo enormemente alejada sin responsabilidad de nada. Dimensión formada por 5 ítems (5, 10,11,15 y 22).

Realización Personal: describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Esta dimensión está formada por 8 ítems (4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21).

2.5.Método de Análisis de Datos

Después de aplicado la evaluación a los participantes de una empresa paraestatal, los datos fueron procesados mediante el software SSPS 24.

A partir de cotejar los objetivos referentes a las cuantificaciones del segmento estudiado de asimetría y curtosis iguales a cero.

Con los resultados se calculó el estadístico K2 rechazando el nivel de significancia del 5%

La validación de contenido se emite juicios y opiniones por los expertos sobre la temática que se va investigar. Los resultados obtenidos de los si el número de respuestas de aceptación resulta significativa a un nivel de confianza de 0.95.

es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N

jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico (Escurra, 1988).

Con relación a la confiabilidad la medición del instrumento debe ser constantes, estables y precisos (Mc Donal 1999)

Refriéndonos al análisis factorial reporta índices en base a los cuales se establece si el modelo concuerda adecuadamente con los fundamentos como el chi cuadrado-gl $< 0 = 4$ (Broque, Russell & Prince 1988).

Por último, se obtuvieron los baremos en percentiles que permiten convertir las puntuaciones directas en puntuaciones estandarizadas para hacer posible la interpretación.

2.6. Aspectos Éticos

En función de los principios éticos que rige en toda investigación el universo de la muestra estuvieron adecuadamente informados del propósito de la investigación.

Durante la exploración se tuvo en cuenta la autenticidad de las deducciones obtenidos, anonimato de los participantes de la empresa que brindaron información durante el desarrollo del trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 VALIDEZ DE CONTENIDO

Mediante el criterio de jueces mediante 9 especialistas, valoraron las preguntas de síndrome de burnout en trabajadores.

Tabla 1.

Coficiente de Aiken para la validez de contenido en coherencia

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	0.97
5	1	.000**	0.97
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	1.00
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	1.00
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	0.97

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<05: Valido

IA : Índice de acuerdo

En la tabla 1 se muestra los coeficientes de V de Aiken, realizados mediante el criterio de 9 jueces; donde se obtuvieron valores entre un mínimo de 0.97 a un máximo de 1.00. Los valores alcanzados demuestran buenas evidencias basadas en el contenido oscilando con niveles buenos y perfectos.

Tabla 2
Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en claridad

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	0.97
5	1	.000**	0.94
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	0.97
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	0.97
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	0.97

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p<05: valido

IA : índice de acuerdo

En la tabla 2 se muestra los coeficientes de V de Aiken, realizados mediante el criterio de 9 jueces; donde se obtuvieron valores entre un mínimo de 0.94 a un máximo de 1.00. Los valores alcanzados demuestran buenas evidencias basadas en el contenido oscilando con niveles buenos y perfectos.

Tabla 3
Coefficiente de Aiken para la validez de contenido en relevancia

Ítem	V	Sig.(p)	IA
1	1	.000**	1.00
2	1	.000**	1.00
3	1	.000**	1.00
4	1	.000**	1.00
5	1	.000**	1.00
6	1	.000**	1.00
7	1	.000**	1.00
8	1	.000**	1.00
9	1	.000**	1.00
10	1	.000**	1.00
11	1	.000**	1.00
12	1	.000**	1.00
13	1	.000**	1.00
14	1	.000**	1.00
15	1	.000**	1.00
16	1	.000**	1.00
17	1	.000**	1.00
18	1	.000**	1.00
19	1	.000**	1.00
20	1	.000**	1.00
21	1	.000**	1.00
22	1	.000**	1.00

V : Coeficiente V de Aiken

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

**p< 05 : valido

IA : Índice de acuerdo

En la tabla 3 se muestra los coeficientes de V de Aiken, realizados mediante el criterio de 9 jueces; donde se obtuvieron valores de 1.00 en todos los ítems; por ello, se demuestran buenas evidencias basadas en el contenido oscilando con niveles perfectos.

3.2. Validez de constructo

Tabla 4

Índices de bondad de ajuste del modelo tridimensional de Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout Maslach

Índices de ajuste del modelo	Valor
Índices de ajuste globales o absolutos	
χ^2/gl	,982
RMR	,215
AGFI	,971
Índices de ajuste comparativos	
NFI	,968
RFI	,964
Índices de ajuste de parsimonia	
PRATIO	,892
PNFI	,863

Nota

RMR: Error cuadrático medio de estimación; AGFI: Índice ajustado de bondad de ajuste; NFI: Índice de ajuste normado; RFI: Índice de ajuste relativo; PRATIO: Índice de parsimonia; PNFI: Índice de Parsimonioso ajustado

En la tabla 4, se muestran los productos de la aplicación del examen factorial confirmatorio en la verificación de lo establecido por el estudio factorial de prueba referente a la estructura tridimensional del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, usando el método scale free least squares, demostrando que las listas de conciliación necesario: χ^2/gl , parejo a ,982, menor a 4, valor máximo para señalar un buen convención del exploratorio; el desliz cuadrático mediano (RMR) similar a .215, mayor al cuantía .08 referido de buen ajuste; índice de bondad de convenio ajustado AGFI igual a .971, índice de ajuste normado (NFI) con un valor de .968, índice de bondad de ajuste relativo (RFI) con un valor de .964, índices que muestran valores superiores a .95, indicador de buen ajuste; De igual forma el índice de ajuste parsimonioso sin ajustar de .892, y el ajustado de .863, con valores mayores a ,50, que indican buen ajuste del modelo. De los resultados obtenidos se deduce que el modelo estructurado en tres dimensiones tiende a presentar un buen ajuste en la población en estudio; sin embargo el error cuadrático medio de estimación supera ampliamente al valor mínimo aceptable.

Tabla 5

Cargas factoriales de los ítems del Inventario de Burnout Malach

Ítem	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Ítem01	,72		
Ítem02	,55		
Ítem03	,60		
Ítem06	,49		
Ítem08	,76		
Ítem13	,71		
Ítem14	,70		
Ítem16	,71		
Ítem20	,55		
Ítem05		,76	
Ítem10		,72	
Ítem11		,83	
Ítem15		,36	
Ítem22		,70	
Ítem04			,67
Ítem07			,60
Ítem09			,64
Ítem12			,84
Ítem17			,59
Ítem18			,84
Ítem19			,63
Ítem21			,61

Las cargas factoriales de los ítems de los ítems del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo presentadas en la tabla 5, obtenidas a partir análisis factorial confirmatorio, evidencian que los veintidós que conforman el inventario muestran peso sectorial con evaluaciones entre .36 y .84; valores mayores al valor mínimo aceptable de .30.

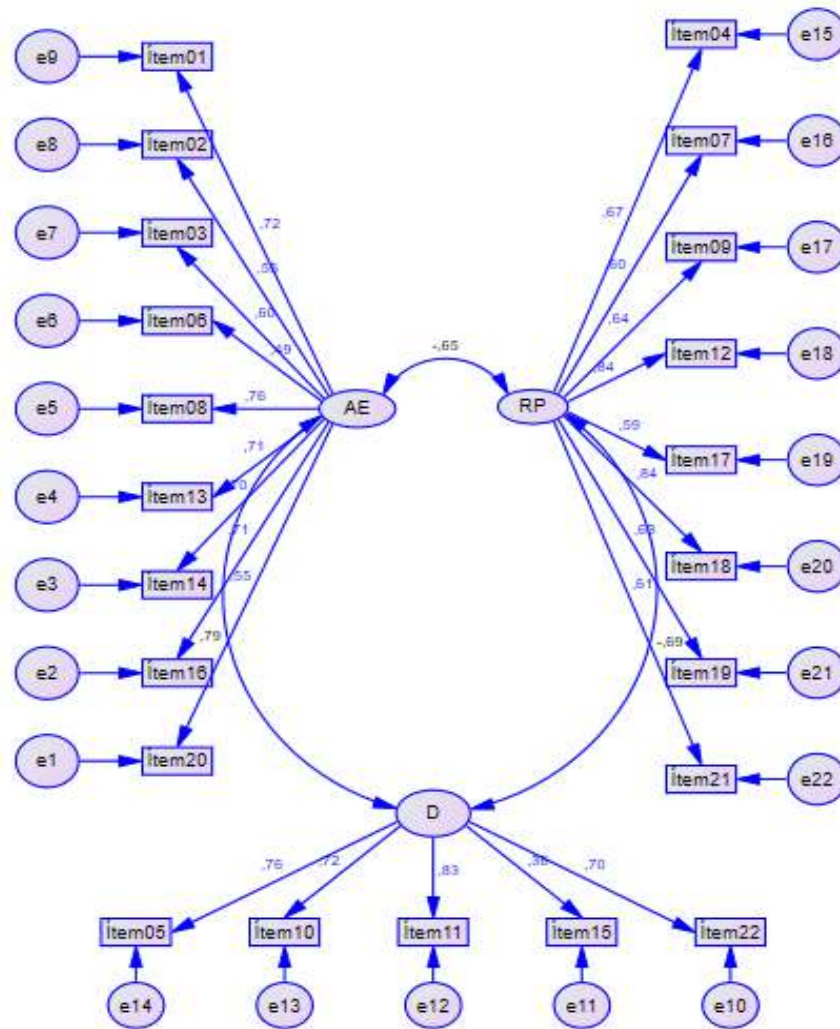


Figura 1. Diagrama path del modelo tridimensional del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

El diagrama path de la figura 1, muestra las rutas por donde se cursan las conexiones lineales e influencia entre las variables observadas (ítems) y las variables latentes (no observadas directamente). En el diagrama además de mostrar la estructura factorial del modelo, se especifican las cargas factoriales estandarizadas de los ítems, cuyos valores oscilan entre .36 y .84, teniendo en cuenta que a mayor valor del peso sectorial mayor contribución del ítem en el cálculo del rasgo que se intenta evaluar.

3.2. Evidencias de confiabilidad por consistencia interna

Tabla 6

Confiabilidad del Inventario de Burnout Maslach

	ω	N° ítems	IC al 95% ^(a)	
			LI	LS
Agotamiento emocional	,866	9	,859	,873
Despersonalización	,814	5	,804	,824
Realización personal	,874	8	,867	,880

Nota: ω : Coeficiente de confiabilidad omega; (a): Intervalo de estimación del coeficiente omega

En la tabla 6, se muestra los coeficientes de confiabilidad omega del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, obtenidos mediante una estimación puntual y una estimación por intervalo con un nivel de confianza del 95%; observando que el coeficiente omega, en los tres factores presentan coeficientes de confiabilidad respectivos de ,866, ,814 y ,874, que califican como dentro del rango aceptable fijado entre .70 a .90.

3.3 Evidencias de confiabilidad por estabilidad

Tabla 7

Correlación test-retest de las puntuaciones en las dimensiones del Inventario de Burnout Maslach

	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Cansancio emocional	,805**		
Despersonalización		,741**	
Realización personal			,795**

** $p < .01$

Los resultados que se visualizan en la tabla 7, corresponden a la estimación de los coeficientes de correlación rho de Spearman, entre las puntuaciones alcanzadas por los colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, en dos aplicaciones del Inventario de Burnout Maslach para evaluar con el método test-retest, la confiabilidad por estabilidad del inventario; encontrando evidencias de correlaciones altamente significativas ($p < .01$) en la primera y segunda aplicación en las tres dimensiones del inventario de Burnout, cuyos coeficientes de correlación presentan valores respectivos de .805, .741, y .795, mayores a .60, valor establecido como referente mínimo de confiabilidad aceptable; por tanto se confirma confiabilidad por estabilidad del instrumento en la población investigada.

3.4. Normas en percentiles

Tabla 8

Normas en percentiles de la dimensión Cansancio emocional del Inventario de Burnout Maslach

Pc	Puntuaciones directas
99	49-53
98	48
97	47
95	45
90	42
85	37
80	35
75	31
70	29
65	26
60	25
55	23
50	21
45	20
40	19
35	18
30	16
25	14
20	13
15	9
10	8
5	4
3	2
2	1
1	0
N	199
Media	22,8
Desv. est.	12,1
CV%	53,1
Mínimo	0
Máximo	53

Nota: CV%: Coeficiente de variación

Los resultados que se presentan en la tabla 8, corresponden a los baremos en percentiles, de la dimensión Cansancio emocional del Inventario de Burnout Maslach, en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, que fueron construidos a partir de una muestra de 199 colaboradores de ambos sexos; observando que el colaborador que alcanzó 35 puntos en esta dimensión, supera al 80.0% del total de los colaboradores participantes en la investigación. Igualmente, se observa también, una puntuación media de 22.8 que corresponde a un nivel medio de cansancio emocional; el coeficiente de variación revela, una alta variación relativa porcentual de la muestra respecto a la media aritmética (53.1%), justificada por la naturaleza del rasgo de conducta que mide la

dimensión; una evaluación mínima es 0 puntos y la puntuación máxima de 53 puntos.

Tabla 9

Normas en percentiles según género de las dimensiones Despersonalización y Realización personal del Síndrome de Burnout en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

Pc	Despersonalización		Realización personal		Pc
	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	
99	28	28	48	46	99
98	24	27	48	46	98
97	23	26	48	46	97
95	21	24	48	46	95
90	17	18	47	46	90
85	15	13	45	45	85
80	14	11	45	44	80
75	12	9	44	43	75
70	10	7	43	43	70
65	9	6	42	41	65
60	8	5	42	40	60
55	7	5	42	39	55
50	6	5	41	38	50
45	6	4	40	36	45
40	6	3	40	36	40
35	5	3	40	35	35
30	5	2	38	34	30
25	2	2	37	32	25
20	1	1	34	28	20
15	1	0	32	26	15
10	0	0	28	22	10
5	0	0	16	12	5
3	0	0	13	8	3
2	0	0	12	7	2
1	0	0	10	6	1
N	141	58	141	58	N
Media	8,0	6,5	38,6	35,8	Media
Desv. est.	6,5	3,9	8,6	9,9	Desv. est.
CV%	81,3	59,8	22,3	27,6	CV%
Mínimo	0	0	10	6	Mínimo
Máximo	28	28	48	46	Máximo

Nota: CV%: Coeficiente de variación

Los deducciones presentadas en la tabla 9, corresponden a los baremos en percentiles, según género de las dimensiones: Despersonalización y Realización personal del Inventario de Burnout Maslach, en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, que fueron construidos a partir de una muestra de 199 colaboradores; observando que en la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout, el colaborador que alcanzó 14 puntos supera al 80.0% del total de los colaboradores participantes en la investigación. Igualmente, se observa también, una puntuación media en esta dimensión de 8.0 que se sitúa en la cota mediana de

despersonalización; Asimismo, se aprecia una alta variación relativa porcentual de la muestra respecto a la puntuación promedio (81.3%) justificada por la naturaleza del rasgo de conducta que mide la dimensión; la calificación mínima 0 tantos y la evaluación máxima de 28 puntos.

3.5 Puntos de corte

Tabla 10

Puntos de corte en la dimensión Cansancio emocional del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

Nivel	Puntuación directa		Puntuación percentilar	
Bajo	<	16	1	- 25
Medio	16	- 34	26	- 75
Alto	>	34	76	- 99

Las consecuencias expuestas en la tabla 10, corresponden a los puntos de corte en la dimensión Cansancio emocional del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, que permiten visualizar la categorización en tres niveles: bajo, medio y alto, basada en los baremos en percentiles.

Tabla 11

Puntos de corte según género de las dimensiones Despersonalización y Realización personal del Inventario de Burnout Maslach

Nivel	Puntuación directa				Puntuación percentilar	
	Varones		Mujeres			
Despersonalización						
Bajo	<	5	<	2	1	25
Medio	5	- 13	2	- 10	26	75
Alto	>	13	>	10	76	99
Realización personal						
Bajo	<	38	<	34	1	25
Medio	38	- 44	34	- 43	26	75
Alto	>	44	>	43	76	99

Los resultados mostrados en la tabla 11, corresponden a los puntos de corte según género en las dimensiones: Despersonalización y Realización personal del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, que permiten visualizar la categorización en tres niveles: bajo, medio y alto, basada en los baremos en percentiles

IV. DISCUSIÓN

Hoy en día es habitual percibir en terreno laboral debido a los requerimientos del día a día, para cumplir los objetivos y la forma de relación que se tiene con los compañeros de trabajo, entre otros.

El estrés puede traer resultados buenos dependiente en el nivel que se encuentre; pero cuando a este se le suma no alcanzar metas u objetivos, expectativas no asumidas, cambio de repentinas de las emociones en la ubicación laboral, puede desplegar síndrome de burnout; esta dificultad debe ser de suma importancia la prevención en las empresas.

Eso quiere decir se determinó la validez de contenido del coeficiente Aiken por la técnica de juicio de 9 peritos: presentan coherencia 0.97% y 1.00%, claridad 0.94% y 1.00% y relevancia 1. %, rechazando la hipótesis nula; esto quiere decir que $**p < .05$, por lo que se les considera bueno.

El procedimiento scale free least squares; muestran resultados en la verificación de establecido por estudio factorial exploratorio referente a la distribución tridimensional del Inventario de Burnout. Las imposiciones factoriales de Ítems obtenidas a partir del análisis factorial confirmatorio evidencia que los veintidós que conforman el inventario muestran cargas factoriales con valores entre .36 y .84; productos ascendentes al valor pequeño admisible de .30.

Con la estabilidad lograda en la confiabilidad omega en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, obtenidos mediante una estimación puntual y una estimación por intervalo con un nivel de confianza del 95%; haciendo un análisis observamos que el coeficiente omega, en los tres factores presentan coeficientes de confiabilidad respectivos de ,866, ,814 y ,874, que califican como dentro del rango aceptable fijado entre .70 a .90.

La confiabilidad por estabilidad, encontrando evidencias de correlaciones altamente significativas ($p < .01$) en la primera y segunda aplicación en las tres dimensiones del inventario de Burnout, cuyos coeficientes de correlación

presentan valores respectivos de .805, .741, y .795, mayores a .60, valor establecido como referente mínimo de confiabilidad aceptable; por tanto se confirma confiabilidad por estabilidad del instrumento en la población investigada

Referente a normas se exponen los percentiles para las dimensiones corresponden a los baremos en percentiles, de la dimensión Cansancio emocional, de trabajadores participantes de una empresa paraestatal, que fueron construidos a partir de una muestra de 199 participantes.

observando que el colaborador que alcanzó 35 puntos en esta dimensión, supera al 80.0% del total de los colaboradores participantes. Igualmente, se observa también, una puntuación media de 22.8 que corresponde a una cota medio de cansancio emocional; el coeficiente variación revela, una alta variación relativa porcentual de la muestra respecto a la media aritmética (53.1%), justificada por la naturaleza del rasgo de conducta que mide la dimensión; una calificación pequeña igual a 0 tantos y puntuación mayúscula de 53 tantos.

Por consiguiente, los baremos en percentiles, según género el colaborador que alcanzó 14 puntos supera al 80.0% del total de los colaboradores participantes en la investigación. Igualmente, se observa también, una puntuación media en esta dimensión de 8.0 que se sitúa en una superficie medio sobre la percepción de uno mismo; Asimismo, se aprecia una alta variación relativa porcentual de la muestra respecto a la puntuación promedio (81.3%) justificada por la naturaleza del rasgo de conducta que mide la dimensión; la calificación pequeña es 0 tantos, puntuación enorme de 28 puntos.

Por último, Los resultados mostrados en el punto de corte la tabla 10, corresponden a los puntos de corte en la dimensión Cansancio emocional permiten visualizar la categorización en tres niveles: bajo, medio y alto, basada en los baremos en percentiles. Las deducciones expuestas en la tabla 11, corresponde a los puntos de corte según género. entonces esto nos

permiten visualizar la categorización en tres niveles: bajo, medio y alto, basada en los baremos en percentiles.

V. RECOMENDACIONES

El uso en investigaciones de las propiedades psicométricas se debe seguir investigando en organizaciones públicas y/o privadas, la finalidad es dotar de vigencia y actualización del instrumento para detectar estrés laboral.

Se recomienda utilizar otros instrumentos relacionados al estrés laboral para comparar otros resultados y su vigencia con otras poblaciones laborales con la finalidad de identificar estrés laboral.

Realizar propuestas preventivas y asistenciales en Hombres y Mujeres en una empresa de Trujillo como medio de intervención psicoterapéutica.

Se sugiere la familiarización del instrumento para tener un mejor desempeño en cuanto a la evaluación del estrés laboral.

Se sugiere utilizar el instrumento en poblaciones laborales más grande, para mejorar el valor, la seguridad de la herramienta de medida del estrés laboral.

Se recomienda realizar investigaciones con el instrumento a otros contextos laborales y profesionales con la a otros profesionales utilizar en diferentes contextos y a diferentes profesionales.

VI. REFERENCIAS

- Abad, F., Olea, J., Ponsoda, V., & Garcia, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud* Abad. Madrid: Editorial Síntesis.
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Perú.: Editorial Universitaria.
- Antúnez, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de Población*, 6(25), 84-96. julio-septiembre, 2000 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/112/11202505.pdf>
- Apiquian, G. Alejandra (2007). El síndrome de burnout en las Empresas. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias, W y Núñez, Ana (2014) Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa, *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* 17(2): 17-25 (2014) UNMSM. ISSN: 1560-9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 (Electrónico) Recuperado de [file:///C:/Users/Z40/Downloads/12044-Texto%20del%20art%C3%ADculo-41977-1-10-20160619%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Z40/Downloads/12044-Texto%20del%20art%C3%ADculo-41977-1-10-20160619%20(1).pdf)
- Arias Gallegos, Walter Lizandro, & Muñoz del Carpio Toia, Agueda. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4) Recuperado en 10 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007&lng=es&tlng=es.recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400007

- Arís Redó N. El síndrome de burnout en los docentes de educación infantil y primaria en la zona del valles occidental. (tesis doctoral). Departament de Ciències de l'Educació. Universitat Internacional de Catalunya. 2005. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9344/TESIS1.pdf?sequence=1>
- Barraza, A. (2011). Validación psicométrica de la escala unidimensional del burnout estudiantil. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13 (2), 51-74. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80220774004>
- Bianchini Maatamoros, Marylin. El Síndrome de Burnout en personal profesional de la salud. *Med. leg. Costa Rica* [online]. 1997, vol.13-14, n.2-1-2, pp.189-192. ISSN 2215-5287. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017
- Bollen, K. (1986). Sample size and Bentler and Bonett's nonnormed fit index. *Psychometrika*, 51, 375-377.
- Brooke, P. P., Jr., Russell, D. W. & Price, J. L. (1988). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73, 139-145.
- Bosquet, M (2008). Quemados, El Síndrome de Burnout-Que es y cómo superarlo. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona, España.
- Buzzetti, B. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. (Memoria para optar al título de Psicólogo, Universidad de Chile). Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf

Bosle, A., & Gil-Monte, P. R. (2010). Psychometric properties of the Spanish

Burnout Inventory in German professionals: preliminary results. *Ansiedad y Estrés*, 6(2-3), 283-291

https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/262934508_Psychometric_properties_of_the_Spanish_Burnout_Inventory_in_German_professionals_Preliminary_results/links/0f3175395e53c10e62000000/Psychometric-properties-of-the-Spanish-Burnout-Inventory-in-German-professionals-Preliminary-results.pdf

Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS. Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Cano, A. (2002). La naturaleza del Estrés [Documento www]. Recuperado el 13 de julio 2019, Recuperado de https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Carlotto, Mary Sandra, Câmara, Sheila Gonçalves, Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. *Estudos de Psicologia* [en línea] 2007, 24 (Julio-Septiembre) : [Fecha de consulta: 9 de agosto de 2019] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=395335890004>> ISSN 0103-166X. recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3953/395335890004.pdf>

Carter, S. (2013). The tall tale sing of burnout...do you have them them. Recuperado de <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/high-octane-women/201311/the-tell-tale-signs-burnout-do-you-have-them>

Cicchetti, D. V. (1994) Guidelines, criteria, and rules of thumb for evaluating normed and standardized assessment instruments in Psychology. *Psychological Assessments*, 6, 284- 290. doi: 10.1037/1040-3590.6.4.284

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*.

Recuperado de:

<http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>

Díaz, F.& Gómez, I. (2000-2010). *Psicología desde el Caribe*. Universidad del Norte. Vol. 33 (1): 113-131, 2016 ISSN 0123-417X (impreso) ISSN 2011-7485 (on line) Recuperado de

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/6442/8065>. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

Flores, F. (2014) *Rev. Investigación, Análisis del problema del agua potable y Saneamiento: Ciudad de Puno situación Actual y Realidad*.

Recuperado de <file:///C:/Users/Z40/Downloads/28-45-1-SM.pdf>

Gil-Monte, P., & Pieró, J.M. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid. España: Síntesis.

Gil-Monte, P. & Pieró, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado de

https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Gil-Monte, P. R., & Olivares-Faúndez, V. (2011). Psychometric properties of the «Spanish Burnout Inventory» in Chilean professionals working to physical disabled people. *The Spanish Journal of*

Psychology, 14, 441-451. doi: 10.5209/rev_SJOP.
2011.v14.n1.40. recuperado de
https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2011_Gil_Monte_y_Olivares_SJP.pdf

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>

González.N., Abad, J. & Lévy, J.P. (2006). Normalidad y otros supuestos en análisis de covarianzas en Lévy. J. (Ed.). Modelización con estructuras de covarianzas Netbiblo. La Coruña (31-57).

Grimaldo Muchotrigo, Mirian. (2011). Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima. *Liberabit*, 17(2), 173-185. Recuperado en 10 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200007&lng=es&tlng=es.

Hernández, S. R., Fernández, C. F. & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la investigación. 5ta. Edición. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, B. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6a. Ed.), México: Mc Graw Hill.

Hyrkäs, K., et al. (2003). Validating an instrument for clinical supervision using an expert panel. *International Journal of nursing studies*, 40 (6), 619 -625.

Kline, P. (1999). The handbook of psychological testing. Londres. Recuperado de <http://marijag.home.mruni.eu/wp-content/uploads/2009/02/handbook-of-psychological-assessment-fourth-edition.pdf>

- Lévy, J.-P. (2003). Modelización y análisis con ecuaciones estructurales. España: Netbiblo.
- Martínez, M. 2003. Orientación al mercado. Un modelo desde la perspectiva de aprendizaje organizacional. México: Planeta.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). MBI: *Maslach Burnout Inventory. Manual*.
- Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of caring. New York: Prentice Hall Press
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397. recuperado de [http://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=534347](http://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=534347)
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo* 11 (32): 37-43. Recuperado de <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. Universidad de California. Berkeley. Recuperado de <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>

- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. Ciencia & Trabajo. Universidad de California. Berkeley. Recuperado de <https://burnoutaldia.wordpress.com/dimensiones/>
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2017). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128009512000443>
- Merino, M. (2018). Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en tele operadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018 (Tesis de pre grado) Universidad Cesar Vallejo, lima, Perú
- Millán de Lange y D'Aubeterre. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología (PUCP)*, 30(1), 103-128. Recuperado en 07 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005&lng=es&tlng=es. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472012000100005&script=sci_arttext
- Mulaik, S., et al. (1989). Evaluation of goodness-of-fit indices for structural equation models. *Psychological Bulletin*, 105(3), 430–445. doi: 10.1037/0033-2909.105.3.430.
- Muñoz, M. (2016). propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en tele operadores de dos empresas de Trujillo (Tesis de pre grado) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, la Libertad, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/207/mu%c3%bluz_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivares V, Gil-Monte P. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Cienc Trab. Jul-Sep; 11 (31): 160-167). Recuperado de https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ortiz, P. Quasa, C. y (2006) Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. Psicoperspectivas revista de la escuela de psicología facultad de filosofía y educación pontificia universidad católica de Valparaíso vol. V (1) 2006. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/35/35>

Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press. recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjtlaadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=950069](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjtlaadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=950069)
Perel de Goldvarg N. *El estrés y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. Claves en Psicoanálisis y Medicina. Hacia la Interdisciplina.* 2000, 17/18. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151997000200017

Ríos Riquez MI, Peñalver Hernández F, Godoy Fernández C. Burnout y salud percibida en profesionales de enfermería de Cuidados

Intensivos. *Enferm Intensiva* 2008;19(4):169-78. recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2783387>

Salanova M, Llorens S (2008). Estado Actual y Retos Futuros en el Estudio del Burnout. *Papeles del Psicologo*. Vol29, pp 59-67. Universidad Jaume I de Castellon. Extraído de <http://www.cop.es/papeles>.

Sánchez Alonso, Patricia, & Sierra Ortega, Víctor Manuel. (2014). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en UVI. *Enfermería Global*, 13(33), 252-266. Recuperado en 10 de agosto de 2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100012&lng=es&tlng=es.

Serna Gómez, Hector Mauricio, Garcia Rivera, Blanca Rosa, Holguin Tiznado, Jesús, Vásquez Grisales, Daniela, Spanish burnout inventory: A meta-analysis based approach. *Contaduría y Administration* [en línea] 2018, 63 (Apr-Jun) : [Fecha de consulta: 9 de agosto de 2019] Disponible en: <http://qwww.redalyc.org/articulo.oa?id=39557346008> ISSN 0186-1042 Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=39557346008>

Schaufeli, W., y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Padstowe, UK: T.J. International. Recuperado de <https://www.amazon.co.uk/Burnout-Companion-Study-Practice-Occupational/dp/0748406980>

Sloan, K. (2018). Consequences of work burnout Recuperado de <https://www.business2community.com/human-resources/13-consequences-of-work-burnout-02098151>

Tello, M. (2018). Propiedades psicométricas del inventario burnout Maslach en operarios de una empresa de dotación de recursos humanos en

pueblo libre 2018. (Tesis de pre grado). Universidad Cesar Vallejo de Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25918/Tello_MM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.

Stevens, J. (2002). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (4th ed.). Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/record/2001-18534-000>

Torres, G. 2011. Una aproximación al análisis de competitividad aplicando la técnica del

Vásquez, M., Maury, A., Verne, M. (2014). Burnout syndrome frequency and levels of its dimensions in health care workers of pediatric emergency at Hospital Nacional Cayetano Heredia in 2014. Lima, Perú.

Wilke, Román & Faúndez (2011). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services. *Revista Ciencia & Trabajo*, Año 13, Número 41, Julio Septiembre 2011. Extraído el 02 de mayo del 2012 de <http://www.cienciaytrabajo.cl/v2/pdf/c&t41.pdf#page=68>

Zaldúa G, Lodieu MT. *El síndrome de Burnout. El desgaste profesional de los trabajadores de la salud*. En Domínguez Mon A, Federico A, Findling L, Méndez AM. *La salud en Crisis. Un análisis desde la perspectiva de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Editorial Dunken; 2000.

VII. ANEXOS

Asimetría y curtosis

Tabla 12

Coefficientes de asimetría y curtosis del Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

Ítem	Media	DE	Z _{As}	Z _{Cs}	K ²
Ítem01	2,96	1,92	-0,64	-3,00	9,39
Ítem02	3,95	1,77	-3,00	-2,24	14,06
Ítem03	2,29	1,99	1,07	-3,68	14,70
Ítem04	4,78	1,51	-7,62	2,54	64,55
Ítem05	1,01	1,60	8,50	3,27	82,88
Ítem06	3,12	2,39	-0,71	-4,56	21,28
Ítem07	4,45	1,69	-4,68	-1,69	24,77
Ítem08	2,70	1,90	0,14	-2,70	7,32
Ítem09	4,67	1,71	-8,10	2,81	73,48
Ítem10	1,29	1,81	7,46	1,58	58,14
Ítem11	1,14	1,72	8,07	2,48	71,23
Ítem12	5,33	1,32	-12,61	10,82	276,09
Ítem13	1,82	1,96	3,90	-2,44	21,14
Ítem14	2,44	1,99	2,06	-2,62	11,10
Ítem15	2,22	2,10	2,30	-3,68	18,82
Ítem16	2,55	1,99	1,45	-2,91	10,60
Ítem17	4,89	1,65	-9,03	4,27	99,84
Ítem18	4,77	1,42	-7,45	2,62	62,32
Ítem19	4,34	1,62	-3,37	-2,07	15,68
Ítem20	1,00	1,70	9,19	3,99	100,31
Ítem21	4,59	1,69	-7,48	1,99	59,93
Ítem22	1,92	1,75	2,41	-2,92	14,31

Nota: DE: Desviación estándar; As: Coeficiente de asimetría; Z_{As}: Valor Z de la distribución normal asociado a As; Cs: Coeficiente de curtosis; Z_{Cs}: Valor Z de la distribución normal asociado a C; K²: Estadístico para contraste de normalidad

En la tabla 12, se muestran los coeficientes de asimetría y curtosis en los ítems que constituyen el Inventario de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, observando que a puntuación media de los ítems fluctúa entre

1,00 a 5,33 y la desviación estándar entre 1.32 a 2.39; De igual forma se observa que predomina la asimetría en las distribuciones los ítems ($|Z_{As}| > 1.96$); y las distribuciones que difieren en curtosis de la distribución normal ($|Z_{Cs}| > 1.96$). De la misma manera, se evidencia también que las distribuciones de los veintidós ítems difieren de la distribución normal ($K^2 > 5.99$).

Tabla 13

Prueba Normalidad de la distribución de las dimensiones del Síndrome de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

	Género	n	Z_{As}	Z_{Cs}	K^2
Cansancio emocional	Masculino	141	0,96	-1,44	3,00
	Femenino	58	1,76	-0,68	3,54
Despersonalización	Masculino	141	3,93	0,48	15,69
	Femenino	58	4,63	2,63	28,36
Realización personal	Masculino	141	-8,48	6,53	114,51
	Femenino	58	-4,28	2,32	23,72

En la tabla 13, se evidencia que la prueba normalidad basada en la contrastación de hipótesis de asimetría y curtosis, de las dimensiones del Síndrome de Burnout Maslach en colaboradores varones y mujeres de una empresa paraestatal de Trujillo, determina que la distribución de la dimensión Cansancio emocional tanto en varones como en mujeres no difieren de la distribución normal ($K^2 < 5.99$). Sin embargo, la distribución de las dimensiones Despersonalización y Realización personal difieren de la distribución normal ($K^2 > 5.99$). De la evaluación de la normalidad se establece que en la comparación de promedios entre varones y mujeres se usaría la prueba paramétrica t de Student; en tanto que en la comparación de promedios en las dimensiones: Despersonalización y Realización personal se usaría la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Tabla 14

Comparación de promedios según género, de las dimensiones del Síndrome de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo

	Género	n	Promedio	Prueba	Sig.(p)
Cansancio emocional	Masculino	141	23,24	t= -,75	,456
	Femenino	58	21,83		
Despersonalización	Masculino	141	105,18	Z= -1,99	,047 *
	Femenino	58	87,41	U= 3358,5	
Realización personal	Masculino	141	105,45	Z= -2,09	,037 *
	Femenino	58	86,74	U= 14869,5	

Nota:

n: Tamaño de muestra, Z: Valor Z de la distribución normal estandarizada; U: Valor U de Mann Whitney

*p<.05

En la tabla 14, se observa que la prueba no paramétrica U de Mann Whitney en la comparación de promedios en las dimensiones del Síndrome de Burnout Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo, encontró evidencia de diferencia significativa ($p < .05$) en los promedios alcanzados por los estudiantes varones con el respectivo de las mujeres en las dimensiones: Despersonalización y Realización personal, registrando mayores promedios en ambas dimensiones los varones; mientras que en la dimensión Cansancio emocional no encontró evidencia de diferencia significativa ($p > .05$) en los promedios mostrados por los colaboradores varones y mujeres. Por tanto, se elaboraron normas en percentiles para ambos sexos en la dimensión Cansancio emocional y para varones y mujeres en las dimensiones: Despersonalización y Realización personal.

FICHA TÉCNICA

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

<i><u>Autores:</u></i>	S. Maslach y C. Jackson
<i><u>Publicación:</u></i>	Madrid: TEA, 1997
<i><u>Notas a la medición:</u></i>	Evaluación del síndrome del "quemado"
<i><u>Ámbito de aplicación:</u></i>	Clínica y laboral
<i><u>Número total de ítems:</u></i>	22 Tipo Likert
<i><u>Escalas/factores:</u></i>	Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización personal.
<i><u>Forma de aplicación:</u></i>	Individual y Colectiva
<i><u>Tiempo de aplicación:</u></i>	10 a 15 minutos
<i><u>Procedimiento de Corrección:</u></i>	Manual, mediante plantilla

Marco Teórico

El burnout es un síndrome que puede afectar a profesiones muy diferentes, en general suele presentarse preferentemente en aquellas ocupaciones que con frecuencia tienen que atender e interactuar de forma asistencial con algún tipo de usuario o "cliente" que presenta necesidades más o menos imperiosas. Las personas con el síndrome desarrollan síntomas muy variados que interfieren negativamente en su trabajo, en su salud y en su vida personal.

El concepto de burnout fue introducido por Freudenberg (1974) y posteriormente popularizado por Maslach (1976, 1981) refiriéndose al desgaste que sufren los trabajadores de los Servicios Humanos. Maslach y Jackson (1981, 1982) lo definen como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico o psicológico y emocional (cansancio emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar (disminución de la realización personal).

El inventario Burnout de Maslach fue desarrollado por Maslach y Jackson en 1981, es un instrumento constituido por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de 7 puntos. Este inventario se caracteriza por asumir que el desgaste psíquico es considerado como un síndrome caracterizado por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

El desarrollo de la investigación sobre Burnout.

El constructo de "Burnout", utilizado para referirse a un tipo de estrés generalmente vinculado a las profesiones asistenciales o de servicios, comienza a desarrollarse con los escritos de Freudenberg (1974) en los que se describe el síndrome como "el agotamiento de energía

experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”. Freudenberger partía de su experiencia con trabajadores voluntarios y profesionales en las Free Clinic que habían proliferado en los EEUU a partir de los años sesenta. De forma paralela, Susan Maslach en los años setenta desarrolla una línea de investigación centrada en los procesos emocionales. Como testimonian Maslach y Jackson (1982), su enfoque en el estudio del burnout se centró desde los primeros momentos en el estrés emocional que surgen de la relación interpersonal con los propios clientes. Por ello estaba polarizado en las profesiones de servicios y de ayuda. Maslach (1976) definía en un primer momento el burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”. Con tales trabajos se inicia un periodo de exploración y tanteo sobre la naturaleza y factores asociados a la aparición y desarrollo del burnout. Maslach y Schaufeli (1993) consideran que en el estudio del burnout se han producido dos aspectos claramente diferenciados: un periodo pionero de formulación y otro de afianzamiento y de verificación empírica.

El primero supuso un periodo de ebullición de formulaciones y aproximaciones clínicas e intuitivas al fenómeno. Este periodo se caracteriza tanto por el éxito del término en el ámbito del trabajo y de los servicios asistenciales como por el distanciamiento e indiferencia del mundo académico y universitario a las propuestas que continuamente se formulaban sobre el tema. Una anécdota que revela claramente esta situación es la que cuenta Maslach y Jackson (1984) sobre la suerte del artículo en el que exponían por primera vez las características psicométricas del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Dicho artículo fue devuelto por el editor de la revista con el comentario de no haber sido leído dado que la línea editorial de la revista no incluía “pop psychology”.

Probablemente el hecho diferencial que marca el paso de un periodo a otro sea la aparición y el desarrollo del MBI como técnica e instrumento para la evaluación del burnout. Su aparición significó poder contar con una definición operativa que fijara de forma clara que se entendía por burnout. En el MBI, el burnout aparecía definido como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal”, (Maslach y Jackson, 1981). A partir de su aparición quedaba fijada una línea clara de investigación de estudios empíricos que permitía diferentes tipos de investigaciones sobre su desarrollo y factores asociados. Cabe notar que el auge del estudio empírico que supuso su aparición de forma que la bibliografía publicada por Kleiber y Enzman (1990) incluía 1500 trabajos desde 1983.

Posteriormente el volumen de investigaciones ha ido creciendo y la popularidad adquirida rápidamente por el MBI y la concepción multidimensional del constructo ha sido elementos decisivos de esta difusión.

La concepción teórica del burnout según Maslach

Indudablemente el desarrollo del constructo del burnout está asociado a los trabajos de S. Maslach. Si bien se suele reconocer a Freudenberger el uso pionero del término, su estudio ha sido episódico, centrado en los aspectos clínicos y descriptivos del término. Ha sido S. Maslach la que ha convertido el burnout en un paradigma de investigación. Sin las aportaciones ni la línea de trabajo realizado por Maslach, el trabajo de Freudenberger hubiera pasado fácilmente desapercibido.

En los años setenta, la línea de investigación desarrollada por Susan Maslach estaba centrada en los procesos emocionales. Como Maslach reconoce, su modelo no se derivó de una teoría

preexistente, sino de años de investigación exploratoria. Su preocupación en aquellos años consistía en determinar los procesos de categorización cognitiva de los estados emocionales experimentados, estudiar cómo la gente categorizaba, encajaba y controlaba sus propios estados emocionales. Más específicamente, su objetivo era el estudio de la activación emocional y cómo en medio de una crisis se actuaba para mantener la cabeza fría y una conducta eficiente. Ejemplos de ello era el rescate personal en peligro: como podía ocurrir en agentes de la policía o de los bomberos, el personal del hospital en situaciones de urgencia o un terapeuta en una situación de crisis.

En su revisión bibliográfica constataba la escasez de modelos teóricos para explicar tales actuaciones y registraba dos conceptos que podían servir para ahondar este tipo de comportamiento. El primero era la noción de “preocupación distanciada” (Lief y Fox, 1963) que aludía al comportamiento característicos de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura sin caer en sobreimplicaciones emocionales. El segundo era el concepto de “deshumanización defensiva” (Zimbardo, 1971) que se refería a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibrados, actuando con las personas como si se tratara exclusivamente de objetos o problemas a solucionar. Ambos conceptos tenían su campo de explicación más extensivo en las profesiones sanitarias. Su punto de arranque estuvo en las profesiones asistenciales, preferentemente las sanitarias.

Pronto encontró que un fenómeno muy semejante se daba en aquellos abogados que tenían que trabajar con personas en situación de indigencia y de extrema pobreza. Eso manifestó que el mismo problema se daba en otras profesiones de servicio. No obstante, el énfasis conceptual seguía puesto en el estrés emocional subsiguiente a la contemplación del sufrimiento de otros.

Los primeros estudios empíricos sistemáticos de Maslach fueron realizados con Ayala Pines y tenían como objetivo el análisis de los estados emocionales de los profesionales y sus reacciones a los clientes, relacionándolos con determinadas características de su trabajo (Maslach y Pines, 1977; Pines y Maslach, 1980). Tales estudios mostraron la presencia del cansancio emocional y de la despersonalización en el fenómeno del burnout, por ello las primeras aproximaciones conceptuales incluían solo ambas dimensiones.

A partir de esta situación se originó un programa de investigación sobre el “burnout” en diferentes profesiones y el desarrollo de las primeras definiciones operativas. Este trabajo fue efectuado en colaboración con Cristina Jackson, que se había incorporado al estudio a partir de 1978 (Maslach y Jackson, 1978). Los resultados de tales trabajos dieron lugar a la determinación de una tercera dimensión: la falta de realización personal; y a la elaboración del primer formato del MBI.

Estructura del Inventario Burnout de Maslach

El cuestionario elaborado a lo largo de ocho años como fruto de un extenso y costoso trabajo, propone tres factores o dimensiones a evaluar: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Originalmente, el MBI incluía una escala opcional de Implicación con tres ítems que posteriormente no ha sido mantenida. En su primer formato, anterior al oficial, el cuestionario contenía 47 ítems con dos formatos de respuesta: frecuencia e intensidad. Los análisis factoriales obligaron a una reducción del número de ítems pasando de 47 a 22, siguiendo el criterio de mantener los ítems con un peso factorial superior a 0.40. El cuestionario resultante se aplicó posteriormente a otra muestra manteniendo la misma estructura de una doble escala de frecuencia e intensidad.

La primera edición del MBI mantenía los dos tipos de escalas: frecuencia e intensidad del síndrome. Una propuesta reiteradamente efectuada desde su aparición fue la reducción de las dos escalas de frecuencia e intensidad a una sola debido a la alta correlación repetidamente encontrada en la mayoría de trabajos (Iwacniki y Schwab, 1981). En uno de los primeros estudios con muestras españolas (Oliver y col. 1990) la correlación entre ambas formas era superior a 0.80. Debido a estas razones, los mismos autores han aceptado la utilización de una sola escala en la segunda edición del inventario.

M.B.I. (Inventario Burnout de Maslach: Cristina Maslach 1981-1986, adaptación española). Es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Se trata de un cuestionario auto administrado, que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y hacia los clientes. Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. El cuestionario tiene una estructura tridimensional y a partir de ella se definen tres subescalas o dimensiones para designar un sujeto “quemado”. Estas subescalas son:

Agotamiento emocional (EE) comprende 9 ítems (sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo; puede manifestarse física, psíquicamente, o como una combinación de ambas, el agotamiento emocional provoca falta de recursos emocionales).

Despersonalización (D) comprende 5 ítems (los elementos de esta subescala describen una respuesta interpersonal fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional; acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo, distanciamiento emocional de los destinatarios de los servicios que se prestan hacia los que se desarrollan actitudes negativas, hostiles, distantes, críticas...).

Realización personal (PA) está constituida por 8 ítems (contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, suponen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima).

Los resultados de los análisis factoriales realizados en diferentes muestras con el MBI, arroja en la mayoría de los casos la existencia de tres factores ortogonales que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Estos factores fueron obtenidos en estudios realizados con diferentes grupos de profesionales como maestros, enfermeros y personal sanitario, trabajadores sociales, farmacéuticos, entre otros. (Gold Roth, Wright y Michel, 1991; Gil y Peiró, 1997; Maslach, Jackson y Leiter, 1997).

Adaptación Psicométrica.

Para este estudio, dado que la prueba tiene origen inglés y una traducción española, se procedió a evaluar la equivalencia conceptual de los ítems y la equivalencia lingüística utilizando para ello el criterio de jueces a fin de garantizar que el instrumento corresponda a nuestro contexto.

Validez.

La validez del instrumento fue estudiada inicialmente a través de la validez de contenido por criterio de jueces, para ello se entregó el instrumento con las correspondientes definiciones operacionales de cada área a un grupo de 9 jueces para que de forma

independiente evaluaran si los ítems correspondían o no al universo de contenido del cual se asumió que provenían, para cuantificar los hallazgos se aplicó el coeficiente de V de Aiken, los resultados presentados en la tabla A indican que todos los ítems alcanzan niveles adecuados de significación estadística, por lo que es posible trabajar con el instrumento sin realizar mayores modificaciones, pues presenta validez de contenido.

Tabla A: Validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

Ítem	V Aiken
1	1.00*
2	1.00*
3	1.00*
4	0.89*
5	0.89*
6	0.89*
7	0.89*
8	0.89*
9	0.89*
10	0.89*
11	0.89*
12	0.89*
13	0.89*
14	0.89*
15	0.89*
16	1.00*
17	0.89*
18	0.89*
19	0.89*
20	0.89*
21	0.89*
22	1.00*

p< 0.05

Jueces = 9

También se estudió la validez de constructo, por medio del método intraprueba, efectuándose el análisis factorial confirmatorio de manera que se trató de establecer si los tres factores obtenidos en la versión original de la prueba se mantenían en los datos de la muestra trabajada. Los resultados alcanzados en la tabla B, permiten observar que el modelo de tres factores alcanza mejores resultados que el modelo independiente de manera que se observa un estadístico chi-cuadrado igual a 47.01, que no es significativo, a la vez que el análisis de residuales indica que los valores son inferiores al criterio de 0.05, y también que los estadísticos encargados de evaluar la adecuación del modelo (GFI = 0.98 y AGFI = 0.95) son adecuados, por lo que se concluye que el modelo es corroborado en los datos evaluados y por lo tanto el inventario de Burnout de Maslach presenta validez de constructo.

Tabla B: Análisis factorial confirmatorio del inventario de Burnout de Maslach

Datos	Modelo de 3 Factores	Modelo Independiente
Parámetros	47	22
Chi-Cuadrado mínimo	47.01	152.54
G.L.	206	0.231
P	0.823	0.020
Chi-Cuadrado mínimo/G.L.	0.23	0.65
RMR	0.02	0.13
GFI	0.98	0.80
AGFI	0.95	0.86

n = 334

Confiabilidad

El análisis de la confiabilidad se realizó para cada una de las áreas que evalúa el Inventario Burnout de Maslach, que a continuación veremos:

El análisis del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach, presentado en la Tabla C, nos permite apreciar que todos los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas superiores a 0.27. En tanto que la confiabilidad estudiada por medio del coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a 0.78, lo que nos lleva a concluir que los ítems de ésta área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla C: Análisis de ítems y confiabilidad del área de Agotamiento Emocional del Inventario de Maslach

Ítem	M	D.E.	Rite
1	2.31	1.76	0.57*
2	3.13	1.87	0.52*
3	1.87	1.83	0.57*
6	1.13	1.67	0.49*
8	2.27	1.88	0.59*
13	0.73	1.32	0.43*
14	1.27	1.72	0.38*
16	1.30	1.77	0.44*
20	1.46	1.03	0.27*
Alfa de Cronbach = 0.78*			

*p< 0.05 n = 334

El análisis del área de Despersonalización del Inventario de Maslach (Ver tabla D), observamos que todos los ítems alcanzan correlaciones significativas entre 0.22 y 0.34, por lo que todos pueden ser retenidos. La confiabilidad evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.76. estos resultados nos permiten concluir que los ítems de ésta área logran obtener puntajes confiables.

Tabla D: Análisis de ítems y confiabilidad del área de Despersonalización del Inventario de Maslach

Ítem	M	D.E.	Rite
5	1.16	1.59	0.22*
10	1.13	1.04	0.23*
11	0.77	1.46	0.27*
15	0.69	1.65	0.33*
22	0.60	1.15	0.34*
Alfa de Cronbach = 0.76*			

*p< 0.05 n = 334

En lo que concierne al área de Realización personal en el trabajo del Inventario de Maslach, presentada en la tabla E, se encuentra que los ítems alcanzan correlaciones ítem-test corregidas significativas entre 0.27 y 0.46; también se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.74, lo cual significa que los ítems del área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla E: Análisis de ítems y confiabilidad del área de Realización Personal del Inventario de Maslach

Ítem	M	D.E.	Ritc
4	0.92	1.63	0.42*
7	1.38	1.94	0.43*
9	1.09	1.93	0.43*
12	1.02	1.74	0.27*
17	1.25	1.89	0.39*
18	0.90	1.64	0.42*
19	0.96	1.69	0.46*
21	1.56	1.92	0.39*
Alfa de Cronbach = 0.74*			
*p< 0.05 n = 334			

Los resultados han permitido corroborar la validez y confiabilidad del Inventario Burnout de Maslach (MBI), por lo que es factible utilizar el instrumento en la investigación, pero debido a que no existe consenso respecto a cuándo se presenta el agotamiento emocional (Burnout), se ha considerado pertinente analizar las puntuaciones de cada una de las áreas que conforman el instrumento.

INVENTARIO DE MASLACH

A continuación, se presentan un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan.

Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

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

1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .	0 1 2 3 4 5 6
2.	Al final de la jornada laboral me siento cansado.	0 1 2 3 4 5 6
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado .	0 1 2 3 4 5 6
4.	Me tensa trabajar todo el día.	0 1 2 3 4 5 6
5.	Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	0 1 2 3 4 5 6
6.	Trabajar todos los días es una tensión para mí.	0 1 2 3 4 5 6
7.	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	0 1 2 3 4 5 6
8.	Me siento agotado por el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
9.	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	0 1 2 3 4 5 6
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	0 1 2 3 4 5 6

13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0 1 2 3 4 5 6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	0 1 2 3 4 5 6
16	Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	0 1 2 3 4 5 6
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo	0 1 2 3 4 5 6
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	0 1 2 3 4 5 6
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
22	Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

BAREMO DEL INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Rango Percentil	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Rango Percentil
1	0			1
5	2			5
10	5		0	10
15	6		1	15
20	8	0	2	20
25	9		3	25
30	10		4	30
35	11	1	5	35
40	12	2		40
45	13	3	6	45
50	14		7	50
55	15	4	8	55
60	16	5	9	60
65	17	6	11	65
70	19	7	12	70
75	20	8	13	75
80	22	9	14	80
85	27	10	18	85
90	30	11	20	90
95	36	13	24	95
99	42	20	44	99
M	15.45	4.34	9.07	M
D.E.	6.63	4.44	5.32	D.E.

N = 334