



Síndrome de Burnout en conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile

Valdivia H¹, Rojas F¹, Marín M¹, Montenegro J¹, León C¹, Yévenes R², Díaz V³

¹Estudiantes de 3° año de Medicina. Universidad Finis Terrae.

²Médico Cirujano, U. de Chile. Médico Psiquiatra Especialidad Adultos, U. de Chile. Médico Legista, U. de Chile.

³Licenciado en Ciencias Biológicas, U. de la Habana. Magíster en Ciencias Biológicas, U. de la Habana. Doctorado en Ciencias Biológicas, Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana.

Resumen

En este trabajo se estima la incidencia del Síndrome de Burnout en una muestra de 120 conductores de microbuses de la ciudad de Santiago de Chile. El instrumento utilizado para evaluar a los integrantes del muestreo fue el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), que es una adaptación del cuestionario clásico (MBI-Human Services Survey), utilizado para profesionales de la salud.

Los resultados revelan la presencia del síndrome, caracterizado por niveles bajos de cinismo (56,67%), pero altos en desgaste emocional (45,83%) y eficacia profesional (68,33%), observándose además que en la matriz de correlaciones sólo fue altamente significativa ($p < 0,005$) la correlación entre las variables desgaste emocional y cinismo (0,345), lo que permite concluir que las actitudes cínicas y de despersonalización constituyen un mecanismo defensivo frente al desgaste emocional provocado por el trabajo diario.

De esto se desprende que los individuos evaluados no generan aún mecanismos de indiferencia, si no que están haciendo uso de su fuero interno y autovalía como método defensivo, lo que les permite mantenerse en su actividad e incluso, presentar valores altos de eficacia profesional.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), conductores de microbuses

Abstract

This study estimates the number of cases of Burnout Syndrome on a sample constituted by 120 bus drivers from Santiago de Chile. In order to evaluate the sample it was applied to them the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), which is an adaptation of the classic test (MBI-Human Services Survey), used for the health professionals.

The results revealed the presence of the syndrome, characterized by low levels of cynicism (56,67%), but high levels of emotional exhaustion (45,83%) and professional effectiveness (68,33%), and points out that, on the correlations matrix, the only correlation which was highly significant ($p < 0,005$) was the one among the variables of emotional exhaustion and cynicism (0,345), which allows us to conclude that the cynic and depersonalization attitudes constitute a defense mechanism against emotional exhaustion prompt by the daily job.

This shows that the individuals who were evaluated have not presented yet indifference mechanisms, on the contrary they are using their inner jurisdiction and self esteem as defense method, this makes them able to maintain their activities even though they present high levels on professional efficiency.

Key words: Burnout Syndrome, Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), bus drivers.

Introducción

El “síndrome de Burnout”, también conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial”, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional. Fue estudiado primeramente por Freudenberger en 1974, quien lo definió como: “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo” (1).

A pesar de que este autor fue pionero en el desarrollo del concepto, ha sido Maslach la encargada de transformarlo en un problema a investigar. Moreno cita a Maslach: “el Síndrome de Burnout es un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los mismos en su trabajo” (2).

Este síndrome aparece como una respuesta al estrés ocupacional crónico (3), el cual se encuentra relacionado principalmente con la insatisfacción laboral, la falta de reconocimiento social, un menor control sobre el trabajo, la conflictividad en las relaciones interpersonales y la autopercepción de baja remuneración (4). Según Pines y Aronson (5), el Burnout es “un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por el involucramiento crónico en situaciones laborales emocionalmente demandantes”.

Las excesivas demandas psicológicas se presentan también en puestos directivos, políticos y comerciales. Destacan el papel de la organización, en la percepción de los estresores laborales como oportunidades de desarrollo personal o como frustraciones. Gil-Monte y Peiró (6), definen el síndrome como “una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”.

Como puede observarse, son variadas las definiciones para referirse al Síndrome de Burnout, pero la más reconocida de todas ellas es la de Maslach y Jackson (7). Estos autores lo definen como un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. El agotamiento emocional es un cansancio físico y psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo. La despersonalización es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo. La baja autoestima conocida también como falta de realización personal en el trabajo, sentimiento de inadecuación personal o

falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo (8).

En base a estas definiciones, el Síndrome de Burnout ha sido investigado en diversas profesiones, como en el personal de los servicios de salud (9-11) en los cuales los trabajadores de distintas áreas de los centros de asistencia se ven afectados de la misma forma en su trato con los pacientes. De esta misma manera el síndrome se verificó en profesionales de psicología (12) que atendían muchos casos diarios y en docentes de distintas escuelas (13-14). Un caso muy particular fue la presencia del Burnout en una población de sacerdotes (15).

Un grupo no menos importante, dada su relación en el día a día con un gran porcentaje de habitantes de nuestra población y que no ha sido analizado, corresponde a los conductores de microbuses. Se espera encontrar la presencia del Síndrome de Burnout en esta población. En este trabajo se evaluó la incidencia del Síndrome de Burnout en una muestra de la población de microbuseros mediante la adaptación al español del cuestionario MBI-GS.

Material y Método

Población

Se realizó una investigación de diseño observacional transversal en la cual se estudió una población de conductores de microbuses provenientes de la empresa de transporte público RedBus Urbano S.A. de la comuna de Huechuraba de la ciudad de Santiago de Chile, la cual consta de 175 trabajadores que operan máquinas.

Muestra

Se evaluó una muestra representativa mediante muestreo irrestricto aleatorio (MIA) para datos cualitativos según Díaz (16) de 120 individuos. El grupo evaluado corresponde a conductores que operan máquinas alimentadoras y ejercen jornada laboral vespertina, cumpliendo un horario de 45 horas semanales y cubriendo un recorrido que abarca comunas del sector oriente de la ciudad de Santiago.

Para la investigación se utilizaron los siguientes parámetros de inclusión y exclusión, con el fin de obtener una muestra más homogénea:

- **Inclusión:** nacionalidad chilena, género masculino, a lo menos dos años en el rubro.
- **Exclusión:** estar en algún tipo de tratamiento psicológico, no haber contraído matrimonio.

Instrumento evaluativo

La determinación de la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout se realizó utilizando la encuesta Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Este cuestionario es una versión adaptada del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), el cual corresponde a la versión clásica del MBI y está dirigida a profesionales de la salud (14).

Este instrumento fue laborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (17). Corresponde a una nueva versión que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objetivo de trabajo son personas (14).

A diferencia del MBI-HSS, los ítems del MBI-GS no se refieren explícitamente a las personas destinatarias del quehacer laboral, por el contrario, tienen un carácter más genérico y no exclusivo para profesionales de servicios (18-19). Cuando se evalúa el Síndrome de Burnout mediante el MBI-GS se está valorando una crisis en la relación de una persona con su trabajo, y no necesariamente una crisis entre una persona y la gente con la que se relaciona en éste. Debe quedar claro que el vínculo de las personas con su ocupación se sitúa sobre un continuo que va de "compromiso con el trabajo" (Engagement) a "quemarse por el trabajo" (Burnout) (17-18). El compromiso con la labor es un estado genérico en el que un trabajador se empeña en realizar su función de manera excelente y experimenta altos sentimientos de efectividad. Por el contrario, "quemarse por el trabajo" es entendido como un estado de agotamiento en el que el funcionario se muestra cínico sobre el valor y el sentido de su faena, y duda completamente de su capacidad para realizarla. Esta concepción del concepto "quemarse por el trabajo" abre la posibilidad de concebirlo como unidimensional frente a las recomendaciones hechas hasta ahora, en relación con el MBI-HSS, de evaluarlo y mantenerlo como una escala de evaluación tridimensional, sin agregar las puntuaciones de las tres dimensiones en una puntuación única²⁰.

De acuerdo a esto, el MBI-GS es propuesto como un instrumento para evaluar las actitudes ante la labor, y las escalas propuestas son las siguientes:

- **Desgaste emocional:** se define en forma genérica sin énfasis en los aspectos emocionales acerca de los que reciben el trabajo. Los ítems provienen del MBI-HSS, algunos modificados. Incluyen sensación de agotamiento, de estar acabado al final de la jornada laboral, acusan cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, pero que se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad (21).
- **Cinismo:** refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y dignificación que se le pueda conceder. Representa

igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que realiza (21).

- **Eficacia profesional:** está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz a la organización laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional (21).

El MBI-GS mantiene la estructura tridimensional del MBI-HSS, aunque sólo consta de 16 ítems frente a los 22 de esa escala. Esos 16 ítems se distribuyen en las tres dimensiones de la escala denominadas: Eficacia profesional (seis ítems), Agotamiento (desgaste emocional) (cinco ítems) y Cinismo (cinco ítems).

Respecto a su adaptación al español, Pedro Gil-Monte (20) concluye que "se puede afirmar que, si bien esta adaptación del MBI-GS presenta debilidades (la dimensión de Cinismo se desdobló en dos factores y el ítem 13 puede ser ambivalente y poco consistente), los resultados obtenidos apoyan la estructura de la escala, basada en tres factores. Algunas de estas debilidades son propias del instrumento, no específicas de la adaptación. Por tanto, la adaptación al castellano del MBI-GS reúne los suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser empleada en la estimación del Síndrome de Burnout".

Evaluación

El estudio comenzó con la entrega personal del cuestionario MBI-GS a cada uno de los conductores de microbuses en la medida que éstos iban reuniéndose en la central donde finalizaban su turno, consultándose previa entrega sobre los parámetros de inclusión y exclusión dirigidamente a cada maquinista y si deseaban o no responder la encuesta. De acuerdo a esto, en caso de no cumplir con algún criterio, se procedía a entrevistar a otro. Adicionalmente, se realizó a cada persona a la que se le entregó el documento una breve descripción del fin académico del trabajo realizado, explicitando el carácter anónimo del temario que se aprestaba a responder.

Análisis estadístico

La determinación de la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout en la muestra estudiada se realizó estableciendo primeramente la presencia de dimensiones, las cuales a su vez, se determinan mediante la técnica Multivariada de Factorización (22).

Los datos primarios de cada variable estudiada se sometieron a un estudio de componentes principales. Para este efecto se realizó primeramente un estudio descriptivo de estos datos y fueron estimados la media y la desviación típica en cada una de ellos, en concordancia con Díaz (16). Se calculó la matriz de correlaciones y sus respectivas significaciones (Díaz) (16) entre cada par de las variables examinadas y el valor del determinante de esta matriz, en concordancia con Visauta (23). Con el objeto de verificar si la suma de las correlaciones parciales al cuadrado se acerca al valor de 1,0 se estimó el índice KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett con el objeto de verificar si el valor del determinante estimado para la matriz de correlaciones es una matriz de identidad (si difiere o no de 1,0), en concordancia con Visauta (23) y Hair et al (24). Se estimó también la proporción de varianza total explicada por cada factor en la solución. Se construyó el gráfico de sedimentación con el objeto de visualizar el comportamiento de las proporciones de varianza explicada por cada factor.

Los datos fueron procesados por SPSS y el nivel de significación empleado fue de $\alpha = 0,05$.

Resultados

En la tabla 1 se presentan los resultados de la estimación de los estadígrafos descriptivos de las variables estudiadas para la determinación de factores asociados a la presencia del Síndrome de Burnout en la población estudiada, junto a los porcentajes que indican el nivel del síndrome atribuido a cada factor analizado.

Tabla 1: Resultados de la estimación de los estadígrafos descriptivos de las variables estudiadas y los porcentajes por factor estudiado.

	Media	Desviación típica	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	N del análisis
Cinismo	,8183	1,04873	56,67	34,17	9,16	120
Eficacia profesional	5,2543	,89206	6,67	25,00	68,33	120
Desgaste emocional	2,8450	1,55665	19,17	35,00	45,83	120

En la tabla 2 se presentan los resultados de la matriz de correlaciones. Se observa que solo fue altamente significativo ($p < 0,005$) la correlación entre las variables desgaste emocional y cinismo (0,345). El valor del determinante de la matriz fue de 0,815.

Tabla 2: Resultados de los valores de correlación presentadas en una matriz de correlaciones con su respectivo valor del determinante.

(Determinante = ,873)

		Cinismo	Eficacia profesional	Desgaste emocional
Correlación	Cinismo	1,000	-,092	,345
	Eficacia profesional	-,092	1,000	-,018
	Desgaste emocional	,345	-,018	1,000
Sig (unilateral)	Cinismo		,158	,000
	Eficacia profesional	,158		,423
	Desgaste emocional	,000	,423	

En la tabla 3. se presentan las estimaciones del índice KMO, el cual tuvo un valor de 0,501, lo que indica que las correlaciones parciales no fueron muy pequeñas, por tanto, quedó poco espacio para que existan muchos factores que expliquen el fenómeno estudiado. En concreto, el número de variables estudiadas no permiten la construcción de más de un factor, como se verá más adelante y el análisis factorial realizado pudo eventualmente ser sustituido por un análisis de regresión múltiple o incluir un número mayor de variables para explicar el fenómeno estudiado en el presente trabajo. La prueba de Bartlett fue altamente significativa ($p < 0,005$), lo que indica que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad, aunque el valor del determinante fue de 0,873, el cual no está muy alejado del valor 1,0 que exige una matriz de este tipo.

Tabla 3: Resultados de la estimación del Índice KMO y Prueba de Esfericidad de Bartlett.

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,501
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	15,892
	gl	3
	Sig.	,001

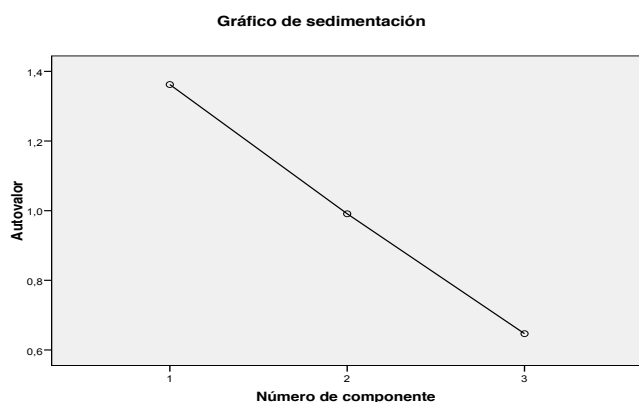
En la tabla 4 se muestran los resultados de la estimación de la suma de saturaciones. Se observa que la variable cinismo explica el 45,405% de la variación encontrada. El resto es explicado fundamentalmente por la eficacia profesional y el resto de la variación por el desgaste emocional.

Tabla 4: Resultados de la estimación de la varianza explicada por el componente extraído del análisis. (Método de extracción: Análisis de Componentes principales.)

Componente	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,362	45,405	45,405

El gráfico de sedimentación muestra el comportamiento visual de los componentes (figura 1) y se observa que sólo existe un componente.

Figura 1: Gráfico de sedimentación que muestra el comportamiento visual de la varianza explicada del único componente extraído.



En la tabla 5 se presentan los resultados de la estimación de la matriz de componentes extraídos. Se observan claramente el único componente que incluye a las tres variables en estudio de este sistema: Cinismo (0,819), Desgaste Emocional (0,793) y Eficacia Profesional (-0,248).

Tabla 5: Resultados de la estimación de la matriz de componentes. Método de extracción: Análisis de componentes principales.

(a 1 componentes extraídos)

	Componente 1
Cinismo	,819
Eficacia profesional	-,248
Desgaste emocional	,793

Discusión

Los resultados obtenidos en este trabajo muestran la presencia del Síndrome de Burnout en la población estudiada, con niveles bajos de cinismo (56,67 %), pero altos de desgaste emocional (45,83 %) y eficacia profesional (68,33 %). La explicación a estos valores puede encontrarse en la posibilidad de que un individuo frente a una gran demanda laboral, de tipo concreto, cuyos buenos o malos resultados se hacen evidentes en la práctica misma de su desempeño, cae en un agotamiento de sus funciones que ya no dan abasto a su faena diaria. Simultáneamente, no puede desconocer la evidencia de los resultados pobres en su trabajo, por ello no logra defenderse con un alto cinismo (el cual cae). No obstante lo anterior, probablemente como último recurso hace uso de su fuero interno afectivo y conserva pese a todo su autonomía como mecanismo defensivo, que le permite sostenerse en la actividad, de allí la sensación de alta eficacia profesional.

Otro resultado importante fue el hecho de que en la matriz de correlaciones sólo fue altamente significativa ($p < 0,005$) la correlación entre las variables desgaste emocional y cinismo (0,345). Respecto de esto se desprende que la actitud cínica constituye un método de defensa frente al desgaste emocional provocado por el trabajo, y que además, el primero permite mantener bajos los niveles del segundo.

Considerando lo antes expuesto y dado el carácter transversal de la investigación realizada, se desprende que los resultados obtenidos son una “foto de un proceso dinámico” y es muy probable que en el contexto de un análisis evolutivo de algún individuo de la muestra en particular, si los niveles de cinismo siguen bajos (o descienden aún más) se verán incrementados los valores del desgaste emocional.

Es necesario tener presente en la interpretación de estos parámetros, cualquiera sea su distribución en una curva, que ellos se encuentran obviamente vinculados con circunstancias laborales enfrentadas por cada individuo en particular y están sujetos a los rasgos específicos de personalidad de cada uno. Dado lo anterior, las dimensiones medidas están sujetas a las propias estrategias del modo de ser individual de los evaluados. Ellas, al igual que la distribución estadística de las distintas personalidades en la población tienden a distribuirse en una curva de Gauss, esto significa que existen casos que se escapan de la masa, constituyendo los extremos de la curva y por lo tanto no se asimilan a la conducta general. Además se debe tener presente que en el análisis casuístico de cada individuo en particular pueden existir variaciones de índole psiquiátrica en distintos momentos que podrían ser medidas incidentalmente, dando ello cuenta de posibles distintos resultados. Esto en parte trató de ser disminuido con el criterio de exclusión que evitaba el

rendimiento de la encuesta a los conductores que se encontraban cursando algún tratamiento de esta índole.

Referencias

- Freudenberger H. Staff Burnout. *Journal Of Social Issues* 1974;30(1):159-165.
- Moreno B, Bustos R, Matallana A, Miralles T. La evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Rev. de Psic del Trab y de la Org* 1997;13(2):185-207.
- Chacón R, Grau A. El desgaste profesional o Burnout como problema de la psicología de la salud: Su control en los equipos de salud. *Rev. Psic de la salud fundamentos y aplicaciones* 2005;645-669.
- Gil-Monte P, Carretero N, Roldán M.D. (2005) Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Rev. Ansiedad y estrés* 2005;11(2-3):281-290.
- Pines A, Aronson E. *Career burnout: causes and cures*. 2nd ed. New York. Free Press. 1988.p. 230-285.
- Gil-Monte P, Peiró J. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. España: Editorial Síntesis;1997;1:13-120.
- Maslach C, Jackson S. *Maslach Burnout Inventory*. 2^a ed. Palo Alto. California: 1981. 113-199.
- Frankl V. *Grundriss der Existenzanalyse und Logotherapie*. En: Frankl V, v Gebattel V, Schultz JH (Hrsg) *Handbuch der Neurosenlehre und Psychotherapie*. Munich: Urban & Schwarzenberg;1959;. 663-736.
- Marrero M. Burnout en enfermeros que laboran en los servicios de neonatología de ciudad de la Habana. *Rev. Cubana Sal Trab* 2003;4:1-2.
- Leiva H, Leon F, Medina C. Síndrome de Burnout en funcionarios de servicios pediátricos de la sexta región. *Rev. Chile de Sal Pub* 2004;8(3):137-142.
- Prieto L, Robles E, Salazar L, Daniel E. Burnout en médicos de atención primaria de la provincia de Cáceres. *Aten Primaria* 2002;29:294-302.
- Moreno B, Meda R, Rodríguez A, Palomera A, Morales M. El síndrome de Burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud* 2006;16(1):5-13.
- Aris N. El Síndrome de Burnout en los docentes de enseñanza infantil y primaria en la zona del Valles Occidental [Internet]. Barcelona. Universitat Internacional de Catalunya, Departament de Ciències de l'Educació; 2005 Jun 17[cited 2009 Nov 16]. Disponible en: <http://www.tdx.cat/TDX-1027108-171248>.
- Gil-Monte P, Peiró MJ. Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una Muestra Multiocupacional. *Psicothema* 1999;11(3):679-689.
- Miranda G, Romero J. Burnout en los sacerdotes de Santiago. *CISOC-Bellarmino* 2002:1-8.
- Díaz V. Metodología de la investigación científica y bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. 2^a ed. 2009. Santiago: Ril Editores. p. 286-287, 328
- Schaufeli B, Leiter M, Maslach C, Jackson S. *The Maslach Burnout Inventory:General Survey*. 3^aed California: Editorial Palo Alto; 1996. p. 19-26
- Leiter M, Schaufeli W. Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety Stress Coping* 1996;9:229-243.
- Martinez M, Marqués A. Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variable académica. *Rev. Aletheia* 2005 Jun;21:21-30.
- Gil-Monte P. Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory- general Survey. *Salud Pública* 2002;44:33-40.
- Oramas A, González A, Vergara A. El desgaste profesional. Evaluación Y factorialización del MBI-GS. *Rev. Cubana de Salud y Trabajo* 2007;8(1):37-45.
- Ostle B. *Estadística Aplicada*. La Habana, Cuba: Editorial Científico Técnica; 1980.
- Visauta B. *Análisis estadístico para SPSS*. España: McGraw-Hill; 1999.
- Hair J. , Anderson R., Tatham R., Black W.. *Multivariate Analysis*. Ed. Prentice Hall Iberia. Spain, pp 249-325, 1

Contacto:

m.marinv@hotmail.com

horacio.valdivia@gmail.com