



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE PSICOLOGIA

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA

EN PSICOLOGIA

**Adaptación y estandarización del Maslach Burnout Inventory versión General Survey
(MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense.**

Kattia Sáenz Valerio

Carné 993631

Comité Asesor:

Dra. Ana María Jurado Solórzano, Directora

Dr. Mauricio Leandro Rojas, Lector

Dr. Carlos Saborío Valverde, Lector

Junio, 2014

Comité Asesor

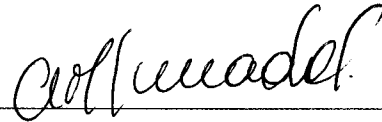
Dra. Ana Ligia Monge Quesada
(Presidenta)



Lic. Jorge Esteban Prado Calderon
(Profesor Invitado)



Dra. Ana Maria Jurado Solorzano
(Directora del T.F.G.)

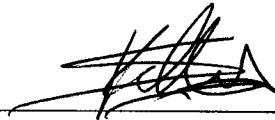


Dr. Carlos Saborio Valverde
(Miembro del Comité Asesor)

No estuvo presente

Dr. Mauricio Leandro Rojas
(Miembro del Comité Asesor)





Kattia Sáenz Valerio
(Sustentante)

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de lograr concluir con éxito esta tarea.

Le doy gracias infinitas a mi familia por su apoyo incondicional, en especial a mi esposo Omar, el hombre perfecto que Dios creó para mí: te amo y te estaré siempre agradecida por todo lo que has hecho por mí, y sé que este logro lo disfrutaremos juntos, porque este éxito es también tuyo.

A mis bellos hijos Christopher y James, quienes se han esforzado a cada paso, en cada tarea, cada trabajo, cada curso, cada gira, cada día; y por mostrarme que sí se puede ser madre, esposa y estudiante, y que puedo realizarme como profesional al mismo tiempo.

A mi madre bella, por todo tu apoyo y por creer que sí podía, por ser mi ejemplo a seguir y por mostrarme, no solo con palabras, sino con hechos lo que es amar a tus hijos: te Amo.

A mis hermanos Jona, Tita y Karolita, por ayudarme a seguir creyendo que sí podía lograrlo, y a todas aquellas personas que durante este camino me ayudaron a llegar a ser la mujer profesional que soy ahora.

Infinitas gracias a mi Directora de Tesis, por su paciencia, por enseñarme tanto, por ser parte de esta empresa, y por instruirme en cómo ser una mejor profesional.

A mis profesores y profesoras, por compartir su saber.

A las Instituciones y Organizaciones que me permitieron trabajar este proyecto con sus colaboradores/as, creyendo juntos por lograr un aporte significativo para las mismas.

A todos y todas mil gracias, porque ser parte de esta historia que es mi vida.

Kattia Sáenz

Índice General

Índice de Tablas	2
INTRODUCCION	3
ANTECEDENTES INTERNACIONALES	7
ANTECEDENTES NACIONALES	11
MARCO CONCEPTUAL	17
Definición del Síndrome de Burnout	17
Maslach Burnout Inventory - General Survey.....	22
PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
METODOLOGIA.....	26
Tipo de estudio	26
Hipótesis.....	26
Selección de los y las participantes	27
Procedimiento.....	29
Protección de las personas participantes	43
ANALISIS DE RESULTADOS	44
DISCUSION	60
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	68
Limitaciones.....	72
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	79

Índice de Tablas

Tabla 1. Modificación de los ítems según las entrevistas cognitivas	37
Tabla 2. Lugares visitados durante las giras	40
Tabla 3. Distribución de la muestra según la provincia donde labora	45
Tabla 4. Distribución de la muestra por institución.....	46
Tabla 5. Rango de años de Trabajar para la institución.....	47
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de los promedios de las subescalas del MBI-GS.....	47
Tabla 7. Índices Alfa de Cronbach según los autores y la muestra costarricense	48
Tabla 8. Variación total explicada de los 3 factores	49
Tabla 9. Saturación de los ítems	50
Tabla 10. Correlaciones entre las Categorización	52
Tabla 11. Categorización de las escalas según los autores	53
Tabla 12. Puntos de corte de la Categorización según la muestra costarricense	54
Tabla 13. Contraste de la Categorización de las escalas según los autores y la muestra ...	55
Tabla 14. Relación entre Institución y Presencia/Ausencia de Burnout.....	57
Tabla 15. Relación entre Género y Presencia/Ausencia de Burnout	58
Tabla 16. Relación entre Años de trabajar y Presencia/Ausencia de Burnout	58
Tabla 17. Relación entre la Edad y Presencia/Ausencia de Burnout.....	59

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Promedio total de la Escala EP.....	62
Gráfico 2. Parte de la Muestra que posiblemente presenta Burnout.....	65

INTRODUCCION

A través del tiempo, el ser humano ha necesitado del estrés para responder a las demandas del medio en el cual se desenvuelve. Es un factor que en dosis moderadas, permite a las personas desarrollarse, plantearse desafíos y llevarlos a cabo. Sin embargo, el hecho de estar expuesto de manera crónica, trae consigo la posibilidad de llegar a desarrollar el Síndrome de Burnout (Maslach, 2003).

Este síndrome se define como un síndrome de agotamiento emocional y distanciamiento que se produce con frecuencia entre profesionales y colaboradores/as de instituciones y empresas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad. Según plantean las autoras que dieron a conocer dicho constructo, un aspecto clave del síndrome de Burnout es que incrementa los sentimientos de agotamiento emocional, de tal manera que al agotarse los recursos emocionales, las y los trabajadores sienten que ya no son capaces de dar de sí mismos a un nivel psicológico.

Otro aspecto es el desarrollo de las actitudes negativas, distantes y falta de empatía acerca de las personas que atienden. Tales reacciones hacia los y las clientes pueden estar vinculadas a la experiencia de agotamiento emocional, es decir, estos dos aspectos, el cinismo o falta de empatía y el agotamiento emocional, parecen ser algo relacionado (Maslach & Jackson, 1981).

Dichas autoras plantean que un tercer aspecto del síndrome de Burnout es la tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, por lo que las y los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus logros en el trabajo.

Por causa de lo anterior, las consecuencias del Burnout son potencialmente muy graves para el personal, clientes, y las instituciones en las que interactúan (Gil-Monte, 2006).

Este autor plantea que los cambios a nivel mundial en cuanto al comportamiento de las organizaciones, las nuevas estructuras organizacionales, así como las nuevas formas de relacionarse entre los/las trabajadores/as o entre éstos y los clientes o usuarios de las organizaciones, han contribuido a la difusión de dicho síndrome.

Para el diagnóstico del síndrome de Burnout, se utiliza a nivel mundial el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual es un instrumento creado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1986, en el que se plantea a la persona evaluada una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Existen actualmente 3 versiones de dicho instrumento: **MBI-Human Services Survey** (HSS, por su nombre en inglés), versión original de la prueba, diseñado para los profesionales en servicios hospitalarios; **MBI-Educators Survey** (ES), una adaptación de la prueba original para el uso con los/las educadores/as y la **MBI-General Survey** (GS), una nueva versión del MBI diseñado para su uso con los trabajadores en otras ocupaciones.

Este último está formado por 16 ítems que se valoran con una escala de 0 a 6. La persona evaluada valora, mediante un rango de 7 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con cuánta frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems, y es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones (Olivares Faúndez & Gil-Monte, 2009).

Pese a que se han hecho intentos para adaptar una de las versiones del MBI a la población costarricense, en la actualidad no existe una estandarización de dicha prueba, ya que Costa Rica se ha encontrado al margen en procesos de adaptación de las pruebas psicológicas utilizadas en el país, lo que supone una limitación importante, puesto que al estudiar a la población costarricense basándose en normas obtenidas a partir de grupos de poblaciones de otros países, existe la posibilidad de que la validez y confiabilidad de dichas pruebas se vea afectada (Arias García, Leiva Picado, Lobo Fallas, Rivera Sequeira, & Brenes Barahona, 2010); y más delicado aún, con los resultados se toman decisiones que pueden no ajustarse a la realidad costarricense.

Desde la perspectiva de contar con información apropiada a la realidad del país, lo que esta investigación pretende es estandarizar y adaptar el MBI, versión General Survey (GS) para la población trabajadora costarricense, con el objeto de contar con un instrumento que permita el diagnóstico del síndrome de Burnout en dicha población, con una categorización de las escalas adecuada para poder interpretarse en costarricenses.

A continuación se presentan las investigaciones, tanto en el ámbito internacional como nacional, que poseen resultados relevantes para el presente trabajo de investigación, así como los objetivos y metodología a desarrollar para la consecución de los mismos.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Entre las investigaciones pertinentes sobre el tema, se encuentra un estudio respecto a la validez factorial del MBI-GS, el cual fue investigado entre los empleados de una empresa multinacional en la industria forestal. El estudio incluyó los datos de los colaboradores de Finlandia, Suecia y Holanda (total N = 9.055). La hipótesis de modelo de tres factores del MBI-GS (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional) se ha replicado en todos los grupos de trabajo (es decir, gerentes, empleados y técnicos de los capataces) y entre las naciones. (Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000).

Entre los resultados a los que llegaron fue que la consistencia interna de las tres subescalas es satisfactoria (a excepción de la escala de cinismo) y que existen algunas diferencias en los niveles de Burnout entre las naciones y los grupos profesionales que son consistentes.

Asimismo, en otra investigación se realizó una traducción y adaptación de los 16 ítems del cuestionario MBI-GS, mediante un proceso de expertos independientes y posterior consenso en la adaptación. (Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal, & Escobar Redonda, 2001). El cuestionario resultante fue administrado a una muestra de 114 auxiliares administrativos reunidos en unas jornadas en Madrid. Los cuestionarios fueron repartidos y recogidos en el plazo de una hora.

Los índices de consistencia de las escalas en dicha investigación son elevados, manteniéndose entre $\alpha = 0.85$ y $\alpha = 0.89$, siendo la de mayor fiabilidad la escala de Desgaste Emocional ($\alpha = 0.89$).

Los resultados encontrados por Moreno (2001) indican que, con la población estudiada y la versión empleada, las características psicométricas del MBI-GS son altamente satisfactorias y se corresponden con las propuestas en el manual del inventario (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Estos autores plantean que existen todavía muy pocos trabajos en castellano con la versión del MBI-GS, la mayoría de ellos presentados en congresos, que la versión del MBI-GS parece responder mejor a la naturaleza del constructo del Burnout y tener mejores características psicométricas que la versión del MBI-HSS; y que, con base en los sujetos estudiados y en la traducción al español de los ítems del MBI-HSS, los autores plantean que éste reúne los suficientes requisitos de confiabilidad y validez factorial como para ser utilizado en la evaluación del síndrome de Burnout y que los hallazgos también proporcionan un sustancial apoyo transcultural a la estructura trifactorial del MBI-HSS.

A su vez, (Kitaoka-Higashiguchi et al., 2004) plantean que la validez de la versión MBI-General (MBI-GS), un instrumento destinado a ser utilizado fuera del área de los servicios humanos, no ha sido suficientemente investigado, por lo que el objetivo de su estudio fue investigar la validez del MBI-GS. Para ello, la versión en japonés del MBI-GS

se administró a una muestra de directores de rango intermedio (N = 696) que trabajan para una empresa de fabricación en Japón. Se obtuvieron los datos de un total de 691.

Para el análisis factorial exploratorio se replicó la misma estructura de tres factores (Desgaste emocional, despersonalización y realización personal) que el original, mientras que entre los factores de correlación entre Desgaste emocional y despersonalización fue moderada.

Entre las conclusiones obtenidas, está que los valores Alfa de Cronbach para las tres subescalas estaban por encima de 0,80. El análisis factorial apoyó un modelo de tres factores y el Desgaste emocional y la despersonalización fueron moderadamente relacionados. Asimismo, el estudio encontró apoyo a la validez de constructo de la MBI-GS.

Por su parte, (Córdoba et al., 2011) realizaron un estudio con el objetivo de establecer las propiedades psicométricas de fiabilidad y validez del Inventario Maslach para el Desgaste Profesional-Encuesta para los Servicios de Salud (Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS)); para lo cual se llevó a cabo un proceso de traducción-retrotraducción del instrumento original, adaptación del instrumento, traducción y adaptación del manual de aplicación, estudio piloto y aplicación de la versión adaptada del instrumento a 314 profesionales de la salud de Cali, de acuerdo con los lineamientos de la Comisión Internacional de Test (ITC).

Los resultados mostraron que la escala posee una adecuada consistencia interna (0.767). Sin embargo, la dimensión despersonalización tiene la menor consistencia interna (0.518). En relación con la validez, al comparar la estructura factorial de la escala adaptada con la versión original, se identificó que las dimensiones de la versión validada coinciden en buena medida con las de la versión original; lo cual es cuestionable al presentar puntajes tan bajos como el de la escala de despersonalización.

La conclusión a la que llegaron fue que es necesario superar los problemas de estabilidad de la subescala de despersonalización para el MBI-HSS en profesionales de la salud, así como reformular las opciones de respuesta para que sean más comprensibles para los profesionales en el contexto de Colombia.

Estas investigaciones son pertinentes en cuanto ejemplifican el procedimiento a seguir para la validación y estandarización de dicha prueba, así como demuestran tanto el uso a nivel mundial de la prueba para el diagnóstico del Burnout como la necesidad de aportar investigaciones que colaboren en cuanto a confirmar la validez y consistencia de las subescalas en diversos contextos.

ANTECEDENTES NACIONALES

A nivel nacional, existen pocas propuestas relacionadas con la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento que permita evaluar el grado de Burnout en la población costarricense. Al realizar la revisión de material bibliográfico, no se logró encontrar una investigación publicada que refiera haber estandarizado, adaptado o al menos utilizado el MBI-GS en dicha población. No obstante, a continuación se presentan las investigaciones que han utilizado el MBI en alguna de sus versiones como instrumento de medición en muestras del contexto costarricense.

En primer lugar, De Mezerville (2008) realizó una investigación con el propósito de analizar el impacto a nivel cognitivo, conductual y emocional que presentan los y las Psicólogos (as) Clínicos y de la Salud que han desarrollado el Síndrome de Burnout, además de analizar las estrategias cognitivo, conductuales y emocionales de afrontamiento que los y las Psicólogos (as) Clínicos y de la Salud presentan ante este Síndrome, y finalmente, analizar si existen diferencias entre los estilos de afrontamiento cognitivo, conductuales y emocionales ante el estrés en esta población.

La autora trabajó con una muestra de 30 terapeutas costarricenses colegiados, donde se aplicaron varios instrumentos (*Cuestionario de estrés Solano-Beauregard*, adaptada por Bertoglia, 1997, cuenta con un coeficiente de consistencia interna de 0.9187 para los 60 ítems que componen la prueba, por medio del Alfa Cronbach; el *Cuestionario de estilos de afrontamiento de Lazarus y Folkman*, instrumento con 50 ítems, con coeficientes alfa de

consistencia interna en las ocho escalas de este instrumento que van del 0.6 a 0.75; el *Índice de Vida Funcional*, la cual, a falta de índices de confiabilidad, la autora realizó un proceso de pilotaje con 12 sujetos, y estableció un índice de confiabilidad de 0.845; y el *MBI-HSS de Maslach y Jackson*, instrumento con 22 ítems que trabaja con tres escalas, con niveles de confiabilidad de 0.89 para la escala de Desgaste Emocional, 0.81 para la escala de despersonalización y 0.83 para la escala de Realización Personal. (De Mézerville López, 2008)

Además, realizó 13 entrevistas semiestructuradas, con el propósito de explorar aquellas destrezas cognitivas, conductuales y emocionales que ayudan a psicólogos y a psicólogas a desempeñarse en su profesión.

Esta investigación, desde su planteamiento y objetivo inicial tiene una gran limitante, ya que aun cuando no se utilizó exclusivamente la aplicación de pruebas para obtener los resultados, varias de ellas no están adaptadas a nuestra población, por lo que este aspecto influirá los resultados finales. Sin embargo, esta investigación es pertinente, en cuanto a que incorpora como elemento de medición del Burnout el Maslach Burnout Inventory (MBI), aun cuando dicho instrumento no cuenta con una categorización de las escalas adecuada a la población costarricense, lo que evidencia la necesidad de contar con la misma para poder diagnosticar dicho síndrome y de esta manera promover más investigaciones que colaboren en desarrollar programas para el reconocimiento y manejo del síndrome de Burnout.

Por otra parte, Millán y Mesén (2009) realizaron una investigación para determinar las características sociodemográficas del síndrome de desgaste en médicos residentes en Costa Rica durante el 2007 y validar localmente la escala de Maslach, en la que participaron 94 personas que cursaban primer y tercer año de las siguientes especialidades que imparte el CENDEISS: anestesiología y recuperación, especialidades médicas y quirúrgicas, ginecología y obstetricia, pediatría y psiquiatría.

Se aplicó el Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (versión validada en español) y una ficha de datos sociodemográfica que incluía especialidad médica, sede de residencia, sexo, estado civil, número de hijos, edad de los participantes, frecuencia mensual de guardias y año cursado de residencia. (Millán González & Mesén Fainardi, 2009)

Entre los resultados obtenidos, la confiabilidad se realizó a través del análisis de consistencia interna, cuyo indicador es el coeficiente alfa de Cronbach; el cual para la escala total dio nivel aceptable ($\alpha = 0.716$); para la dimensión de Desgaste emocional, hubo una consistencia interna buena ($\alpha = 0.880$); en la dimensión realización personal, el valor alfa ($\alpha = 0.709$), por lo que, al realizar el análisis final, se detectó alto Desgaste emocional en mujeres y en residentes de pediatría; bajo Desgaste emocional en quienes realizan en promedio 4 guardias por mes y en residentes de geriatría y psiquiatría; alta despersonalización en hombres; baja despersonalización en residentes de geriatría y medicina familiar así como en personas unidas; bajos niveles de realización personal en personas unidas.

Entre las conclusiones a las que llegaron fue que existen subgrupos de médicos residentes que se encuentran en riesgo de presentar el síndrome de desgaste profesional o elevadas puntuaciones en algunas de sus 3 dimensiones. Algunos de ellos podrían ser propios del personal que mantiene una carga académica y laboral al mismo tiempo. Este hecho debe ser tomado en cuenta cuando se planifican las estrategias de bienestar mental en el sector salud.

Si bien es cierto esta investigación pretendía validar la utilización de la escala MBI versión HHS en nuestro contexto, ciertamente la cantidad de la población a la que se le administró el instrumento no puede ser considerada una muestra estadísticamente significativa, por lo que se desprende la relevancia de la presente investigación, así como tomar en cuenta que es la versión para personal de hospitales como médicos/as y enfermeras/os.

Asimismo, Alvarado (2009) desarrolló un estudio acerca del estrés laboral de los docentes de escuelas públicas del cantón central de la provincia de Cartago, en el marco del Programa de Investigación para el Mejoramiento de los Procesos de Enseñanza y Aprendizaje del Instituto de Investigaciones en Educación (INIE) de la Universidad de Costa Rica. Se indagó acerca del proceso de “Quemado en el trabajo” a través del Maslach Burnout Inventory (MBI) en su adaptación al castellano de Gil-Monte y Peiró (1997), y se elige este instrumento por la difusión de su uso.

La investigación se realizó con la participación voluntaria de 131 maestros y maestras de escuelas públicas, del cantón central de la provincia de Cartago. De estos, 113 son mujeres, 12 varones (6 casos no respondieron).

Según plantea la autora, el análisis de fiabilidad de la escala fue de 0.71 en la escala general, presentado valores alfa de Cronbach en las subescalas: alfa=0.86 para Desgaste Emocional, alfa: 0.76 para Realización Personal en el trabajo y para Despersonalización un alfa=0.59., aun cuando esta última escala puntuó muy bajo, la autora determinó la fiabilidad y la validez de los instrumentos y plantea que los resultados obtenidos indican que el MBI presenta algunas dificultades en cuanto a su confiabilidad, en lo que respecta a la subescala de despersonalización, pero de confiabilidad aceptable para las subescalas de Desgaste emocional y de realización en el trabajo. (Alvarado Calderón, 2009).

Asimismo, la autora considera que la escala MBI puede continuar utilizándose en Costa Rica, pero es importante reconsiderar ampliar el número de ítems de la subescala de despersonalización o trabajar con dos factores, integrando despersonalización con Desgaste emocional.

Aun cuando la autora considera que es viable seguir utilizando en nuestro país dicha prueba, al haber sido aplicada en una sola provincia, evidencia un sesgo en cuanto al resto del territorio nacional, ya que no podemos considerar que los niveles de estrés, sobrecarga laboral y condiciones laborales sean las mismas en todo el territorio nacional.

Este último aspecto destaca la necesidad de llevar a cabo la presente propuesta, ya que permitirá contar con una estandarización y una categorización de las escalas aptas para la población costarricense, puesto que el presente estudio abarca las 7 provincias del territorio costarricense; además de tomar en cuenta una versión del MBI que se ha comprobado su validez y confiabilidad en diversos estudios a nivel mundial como lo es el Maslach Burnout Inventory- General Survey, la cual permitirá poder diagnosticar en diversas ocupaciones, sin importar su profesión, ya que la versión utilizada en los estudios anteriores ha sido diseñada para profesionales en medicina específicamente.

MARCO CONCEPTUAL

Definición del Síndrome de Burnout

Un aspecto importante es diferenciar el Burnout del estrés crónico. Si bien es cierto, debido a los requerimientos en las organizaciones y puestos en la actualidad, es necesario trabajar con cierto nivel de estrés para poder funcionar eficaz y eficientemente; el estar expuestos de manera prolongada a dicho nivel de estrés es lo que ocasiona la aparición de dicho síndrome.

Generalmente los y las trabajadores/as que atienden personas deben manejar un alto nivel de estrés, el cual se puede definir como un estado de sobre excitación generalizado, que puede ayudar a estar alerta frente a una situación o reto y lograr concluirlo de manera exitosa; pero si se mantiene a la persona constantemente alerta y sobre preocupada en una o varias tareas en su vida diaria, esto repercute de diversas maneras, al promover las circunstancias ideales para desarrollar este síndrome.

La definición que la mayoría de autores asumen es la elaborada por Maslach y Jackson (1981), quienes definen el Burnout como presencia de desgaste emocional y cinismo, que se produce con frecuencia entre las personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad (salud, enseñanza, administración pública, policía, servicios sociales, etc.), debido a las condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales.

El Burnout es una experiencia subjetiva de carácter negativo, compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional, por lo que se entiende como un Síndrome de Desgaste emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas. (Gil-Monte, 2006)

Este síndrome es un proceso continuo, por lo que no surge de manera súbita, sino que emerge de manera paulatina, con un incremento progresivo en su severidad (Alvarez & Fernández, 1991). Estos autores presentan la siguiente tabla para describirlo:

1° Fase	2° Fase	3° Fase
<u>Estrés Laboral</u>	<u>Exceso o sobreesfuerzo</u>	<u>Enfrentamiento defensivo</u>
Demandas	Tensión	Distanciamiento emocional
Recursos	Fatiga	Cinismo
	Irritabilidad	rigidez

Como vemos en la Tabla anterior, en la primera fase de una persona propensa a padecer de Burnout, siendo las demandas laborales y la sobrecarga de trabajo muy altos para los limitados recursos (tanto personales como organizacionales), se evidencia una relación entre las demandas y los recursos desproporcional, y al intentar la persona equilibrarla dicha relación y “dar la talla” según las demandas, ocasiona que se mantenga la sobreactividad. En la segunda fase, esa sobreactividad produce en la persona fatiga, se vuelve irritable y la tensión es común, y al pasar mucho tiempo de esta manera, se produce lo que se indica en la tercera fase, que sería el desgaste y distanciamiento emocional, el cinismo y los sentimientos de fracaso e ineficacia profesional.

Como lo presenta Peiró & Gil-Monte (1997), el Síndrome del Burnout podemos resaltar tres importantes características:

A. Desgaste emocional

El/la funcionario/a comienza a manifestar respuestas emocionales inadecuadas que pueden volverse crónicas, las cuales se presentan como actitudes, sentimientos, pensamientos u otras, y da como resultado que la energía de los mecanismos de ajuste, adaptación y los recursos internos se debilitan. Esto se diferencia de la depresión, del estrés post-traumático, estrés crónico y otros síndromes en cuanto a la frecuencia y la causa que produce el burnout, ya que una depresión se puede dar por malas relaciones en el trabajo, en la familia o en la pareja, mientras que el desgaste emocional que produce el burnout se da por la sobrecarga de trabajo que experimenta.

B. Despersonalización o Cinismo

Los/las funcionarios/as van lentamente desarrollando pensamientos negativos, que conllevan a actitudes inadecuadas hacia las personas que requieren de sus servicios, tales como indiferencia o apatía ante las circunstancias de los/as usuarios/as que normalmente atienden, perdiendo el significado y la motivación que lo llevó a elegir su trabajo.

C. Eficacia Profesional

Considerando que la eficacia está relacionada con el logro profesional y la perspectiva personal sobre cómo se desempeña laboralmente, los y las trabajadoras que presentan dicho síndrome, ya no se sienten capaces de dar lo mejor de sí mismos y superarse profesionalmente, así como sus labores habituales.

Asimismo, entre los desencadenantes del Burnout, el autor citado menciona:

- Sobrecarga de trabajo y/o ocupación poco estimulante.
- Poca o nula participación en la toma de decisiones.
- Falta de medios para realizar la tarea.
- Excesiva burocracia.
- Pérdida de identificación con la visión de la organización.

- Percepción de que no se recibe refuerzo cuando el trabajo se desarrolla eficazmente, pero sí se puede producir castigo por hacerlo mal.
- Baja expectativa de qué hacer para que el trabajo sea tenido en cuenta y valorado como merece.

Por causa de lo anterior, las consecuencias del Burnout son potencialmente muy graves a nivel individual, así como para los/las clientes o usuarios y las instituciones en las que interactúan (Maslach & Jackson, 1981). Tales manifestaciones se desarrollan en los siguientes aspectos:

- A. Psicofisiológicos:** fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, dolor crónico, fibromialgia, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.
- B. Conductuales:** ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- C. Emocionales:** aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.

D. En el ambiente laboral: detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes o usuarios, aumento de interacciones hostiles y comunicaciones deficientes.

Maslach Burnout Inventory - General Survey

Como lo plantean varios autores, era necesario construir un instrumento de medida genérico que fuera útil para medir el Burnout en todo tipo de trabajos, independientemente de las tareas que en él se realicen. Basados en esta necesidad, nace el llamado MBI-GS (*General Survey*) publicado en el año 1996 por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, siendo un instrumento basado en MBI original. (Bresó, Salanova, & Schaufeli, 2007).

Para la presente investigación, se utilizó la traducción elaborada por Moreno (2001) del instrumento original (Christina Maslach, Susan Jackson, & Michael Leiter, 1996). El cuestionario consta de 16 ítems que, según señala el manual de los autores originales de la prueba, se distribuyen en tres subescalas denominadas Eficacia Profesional (6 ítems), Desgaste Emocional (5 ítems) y Cinismo (5 ítems).

Los ítems deben ser respondidos por las personas participantes haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones Desgaste Emocional y altas puntuaciones en la dimensión de Cinismo, unidas a bajas puntuaciones en la dimensión Eficacia Profesional serán indicadoras de Burnout. Los índices de consistencia están en el rango de 0.73 y 0.89.

Para obtener las puntuaciones promedio de cada escala (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional) hay que sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de Desgaste Emocional, hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Desgaste Emocional (DE) y entonces dividir el total por 5 que es el número de ítems que forma esta escala. Hay que repetir esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de las y los participantes a los que se ha administrado el instrumento de medida. Dicho cálculo se explica a continuación:

$$\text{Promedio de la Escala Desgaste Emocional} = (\text{Ítem 1} + \text{Ítem 2} + \text{Ítem 3} + \text{Ítem 4} + \text{Ítem 6}) / 5$$

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El fenómeno del Burnout ciertamente ha captado el interés de investigadores en diversas áreas, y en el caso de la Psicología, no es la excepción, puesto que es un Síndrome que altera las áreas física, emocional y cognitiva de las personas (Marrau, 2004).

Por esto, es necesario recopilar muestras de ocupaciones específicas en número suficiente para ir refinando la medición del Burnout y así también realizar diagnósticos más precisos sobre la sintomatología asociada (Bresó et al., 2007)

En Costa Rica, si bien es cierto se han desarrollado investigaciones que han intentado medir la presencia de síndrome en cuestión, y de esta manera proporcionar un instrumento capaz de diagnosticarlo (Alvarado, 2009 y Millán 2009), aún falta desarrollar investigaciones que proporcionen una categorización de las escalas adecuada para la población costarricense y que sea utilizable en personas que trabajen en diversos tipos de cargos y profesiones.

La presente investigación permite contar de manera preliminar con dicha categorización, dado el muestreo de aproximadamente 400 funcionarios, efectuado en todas las provincias y diversas áreas profesionales y técnicas de derecho, salud, educación, seguridad, prevención ciudadana, la cual será un referente, a la hora de buscar un grupo normativo que represente claramente a personas de mayor heterogeneidad de puestos de trabajo, que permita contar con una categorización de las subescalas adecuada para la población costarricense, y lo que permitirá en última instancia, el diagnóstico del síndrome. Asimismo, esta investigación servirá como material de estudio para investigaciones futuras en torno al tema, toda vez que dicho instrumento no ha sido utilizado en ninguna investigación previa en nuestro país según la revisión bibliográfica.

Por estas razones, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Obtendrá la adaptación costarricense del Maslach Burnout Inventory-General Survey evidencias de validez y fiabilidad similares a los presentados por los autores en la versión original?

Objetivo General

Adaptar y estandarizar el Maslach Burnout Inventory - versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense.

Objetivos Específicos

- 1.1. Adaptar el Maslach Burnout Inventory - versión General Survey para ser aplicado a un grupo piloto de la población trabajadora costarricense.
- 1.2. Realizar una prueba piloto de la adaptación del instrumento que permita detectar problemas potenciales a la hora de responder el material.
- 1.3. Aplicar el instrumento a la muestra de la población para obtener una categorización de las escalas apta para la población trabajadora costarricense.
- 1.4. Establecer la validez y fiabilidad de la adaptación del Maslach Burnout Inventory – versión General Survey para la población trabajadora costarricense.

Objetivo Externo

- Establecer una categorización de las escalas adecuada para la población costarricense que permita, de manera preliminar, contar con un instrumento que ayude de manera complementaria a otros procedimientos, en el diagnóstico el Síndrome de Burnout.

METODOLOGIA

Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo **estadístico-descriptivo**, puesto que este tipo de investigación trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos por las observaciones; se construyen tablas y se representan gráficos que permiten simplificar la complejidad de los datos que intervienen en la distribución. Asimismo, se calculan parámetros estadísticos que caracterizan la distribución y se limita a realizar deducciones directamente a partir de los datos y parámetros obtenidos (Borrego Del Pino, 2008); y en el caso del presente trabajo, la intención es obtener una categorización de las escalas apta para la población trabajadora costarricense. Asimismo, es un estudio de corte transversal, al ser una sola aplicación de la prueba.

Hipótesis

La adaptación costarricense del Maslach Burnout Inventory-General Survey va a obtener evidencias similares de validez y fiabilidad que los presentados por los autores en la versión original.

Selección de los y las participantes

Las diversas investigaciones han comprobado que las personas que laboran como médicos/as, enfermeros/as, socorristas, maestros/as, policías o en despachos judiciales, psicólogos/as, entre otros, son más propensos a presentar dicho síndrome (Peña Sévez & Valerio Chico, 2007), es por ello que las instituciones que participaron en esta investigación fueron la Cruz Roja Costarricense (**socorristas**), el Poder Judicial (**personal administrativo así como profesionales y agentes del OIJ**), el Programa PAIS CCSS-UCR (**Médicos/as y personal de Enfermería**), el Ministerio de Seguridad (**agentes policiales**) y Ministerio de Educación (**educadores/as**), instituciones con presencia a nivel nacional, y que al estar encargadas de brindar ayuda pronta y oportuna a las personas en diversos ámbitos, las demandas organizacionales son elevadas, por lo que se vuelve un medio idóneo para medir la presencia del Burnout.

Para este fin, se presentó a los respectivos encargados/as del Departamento de Personal de cada institución, así como el Director Académico del Programa PAIS CCSS-UCR, una carta que presentaba el proyecto y los lineamientos de participación (Anexo 4) solicitando los permisos respectivos para que se permitiera aplicar la prueba a la muestra seleccionada según cada institución, tomando en cuenta que laboraran en dicha institución y que cumplieran con los siguientes criterios de inclusión:

- ✓ Trabajar para la institución desde hace 5 años como mínimo.
- ✓ Ser costarricense.

Se estableció un cronograma con cada institución para la aplicación de la misma, coordinando en cada provincia y estación o lugar de trabajo, contando con un/una colaborador/a para que asistiera como enlace con las personas participantes, ya sea para la convocatoria o para acompañarme durante la aplicación (según las jefaturas regionales dispusieran).

De esta manera, luego de la aplicación de los cuestionarios (un total de 495) y la muerte estadística (por estar algunos formularios incompletos o no cumplir con los criterios de inclusión), quedó conformada por 397 personas, de las cuales 198 son varones (49.9%) y 198 son mujeres (49.9%), y solamente una persona no contestó; con una edad promedio de 40 años, y un promedio de antigüedad en la institución de 14 años.

Procedimiento

Esta investigación se llevó a cabo en 5 etapas:

I. Etapa: Entrevista Cognitiva y Prueba Piloto

Se procedió a conseguir la traducción al idioma español elaborada por Moreno (2001). Una vez que se cuenta con la licencia de uso y administración por parte de los autores originales de la prueba, se realiza una prueba piloto del instrumento para aprender y corregir los posibles problemas a la hora de realizar la prueba con la muestra seleccionada para esta investigación.

Se realizó entrevista cognitiva a 8 personas al ir resolviendo la prueba, con la finalidad de detectar problemas como comprensión de las instrucciones, comprensión de los ítems, duración de la prueba, entre otros. Esta muestra de 8 personas está conformada por 4 hombres y 4 mujeres, con edades comprendidas entre el rango de 21 años y 54 años; 3 de los cuales tienen un nivel académico de secundaria, mientras que los restantes 5 poseen grado universitario; 4 de los cuales están casados, 5 tienen hijos/as, la mitad de la muestra estudia actualmente; y 4 de ellos/ellas pertenecen a la provincia de Heredia y los restantes 4 a la provincia de San José.

Al realizar las entrevistas, fue posible evidenciar la dificultad que ciertos reactivos presentaron para su comprensión, como se muestra a continuación:

Pregunta 2:

Me siento acabado al final de la jornada.

<i>Sujeto 3:</i>	<i>(lee)... mmm, me imagino que acabado es cansado, entonces..... voy a poneeeer, en muchas ocasiones a lo largo del año</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>En este enunciado específicamente, la palabra acabado la cambiaría entonces?</i>
<i>Sujeto 3:</i>	<i>Sí, porque acabado no me suena... ..</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>a que le suena acabado</i>
<i>Sujeto 3:</i>	<i>A cansado, así lo respondí como que se siente cansado después de terminar el día de trabajo.</i>

<i>Entrevistadora:</i>	<i>La segunda dice (leo el enunciado.) Está bien?, sustituiría por ejemplo acabado por alguna otra palabra</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>Cansado</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>y se entiende bien la frase</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>sí, pero yo leo y respondo, si fuera alguien que le pone mucha mente diría acabado en qué sentido</i>

Como vemos, la palabra requería un ajuste, ya que tendía a confundir o crear duda de si se refería a sentirse cansado.

En cuanto a la pregunta 6, ésta suscitó mayor controversia, ya que la traducción española de burnout, “quemado”, no es una expresión comprensible entre las personas entrevistadas, como se muestra a continuación:

Pregunta 6:

Me siento quemado por mi trabajo.

<i>Entrevistadora:</i>	<i>Qué significa esa palabra, quemado?</i>
<i>Sujeto 1:</i>	<i>quemado, es algo extremadamente caliente, entonces no entiendo el sentido de esa oración</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>Digamos, con eso que usted me acaba de decir, ... como podría yo sustituirla? cual palabra quedaría mejor ahí que pueda comprenderse mejor?</i>
<i>Sujeto 1:</i>	<i>es que no entiendo la oración, es lo que le digo</i>

<i>Sujeto 2:</i>	<i>quemado si, si la sustituiría</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>Por cual palabra la sustituiría?</i>
<i>Sujeto 2:</i>	<i>como fatigado o algo así</i>

<i>Sujeto 3:</i>	<i>6 (lee la pregunta), ahm, jajaja, no sé qué será quemado..... No tengo ni idea de cómo responder, digamos</i>
	<i>Me siento quemado....</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>Cómo se respondería contextualmente con las otras respuestas? Que se le viene a la mente cuanto usted lee quemado</i>
<i>Sujeto 3:</i>	<i>diay, con respecto a la prueba</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>primero con la frase, y luego con relación a la prueba</i>

Sujeto 3:	<i>Me siento quemado por mi trabajo....di yo creo que el quemado aquí está siendo como agotado me imagino... porque la verdad quemado no tengo la más mínima idea, diay voy a responder.....</i>
Entrevistadora:	<i>si usted se imagina algo quemado, como es</i>
Sujeto 3:	<i>jajaja, que ya se arruinó porque se quemó</i>
Entrevistadora:	<i>ah, ok, si fuera eso con relación al trabajo, que palabra encajaría para describir eso que no fuera quemado</i>
Sujeto 3:	<i>me siento.....que, arruinado, no sé qué quieren dar a entender</i>

Sujeto 4:	<i>Tuve que pensarlo porque ya iba a poner aquí.... Otra opción</i>
	<i>me siento quemado por mi trabajo.....mmm, ahí si quedo en neutro, no sé cómo quemado</i>
Entrevistadora :	<i>que palabra encajaría bien ahí en vez de quemado para que se pueda comprender</i>
Sujeto 4:	<i>mmm....me siento...mmm, es que cansado no, porque es más que cansado, mmm....(pausa)...imposibilitado tal vez</i>
Entrevistadora :	<i>te voy a dar varios sinónimos y me vas a decir cuál calzaría mejor ahí: me siento desgastado, me siento inutilizado, devastado</i>
Sujeto 4:	<i>devastado es más como de sentimientos, creo que no</i>
Entrevistadora :	<i>cual serviría mas</i>
Sujeto 4:	<i>desgastado</i>
Entrevistadora :	<i>Exhausto, cabria?</i>
Sujeto 4:	<i>no, porque lo exhausto se quita</i>
Entrevistadora :	<i>El desgaste no?</i>
Sujeto 4:	<i>no, ya alguien desgastado no va a querer volver a lo mismo</i>
Sujeto 4:	<i>y las palabritas, quemado..... si no , esa si me dejo en neutro, jejejeje</i>
Entrevistadora :	<i>Y cuáles pueden ser las palabras que calcen ahí?</i>
Sujeto 4:	<i>Este, aquí me parece que desgastado....</i>

Sujeto 5:	Me siento quemado .. (lee la pregunta)..... Me confunde un poco la pregunta, me imagino que cuando dice quemado se refiere a...a ... como si el trabajo estuviera absorbiendo todo de mi
Entrevistadora :	Aja
Sujeto 5:	pero, no.....si fuera en ese caso, respondería raras veces a lo largo del año, pero no estoy seguro a que quiere decir.
Entrevistadora :	si yo cambiara esa palabra, por ejemplo por desgastado, o inutilizable , por similares, se entiende igual el contexto si de quemado , o mejor sería cambiarlo
Sujeto 5:	diay, si usted me dice inutilizable , ya es más claro, digamos yo nunca me siento inutilizable en mi trabajo, y cambiaria mi respuesta a nunca
Entrevistadora :	ah, bueno, y si digo desgastado
Sujeto 5:	desgastado si, a veces, dependiendo de la cantidad de trabajo entonces volveria otra vez a raras veces a lo largo del año
	Entonces lo voy a dejar raras veces a lo largo del año...bueno, no, porque..... ah no voy a dejarlo en nunca, pero tengo mis dudas en esa pregunta

En cuanto a la pregunta 11, la palabra realizado si bien es cierto se comprendía, si evidenciaba entre las reacciones de las personas participantes el intento por sustituir la palabra, como se muestra a continuación:

Pregunta 11:

Me siento realizado por mi trabajo.

Entrevistadora:	que significa para usted la palabra realizado?
Sujeto 3:	como contento, como.....como....mmm...si, como contenido, como como , eh, no sé,
Entrevistadora:	recuerde pensar en voz alta

<i>Sujeto 3:</i>	<i>ijiji, si pero es que no estoy pensando, estoy buscando una palabra que se parezca a realizado pero , nop, no.. No sé, no me acuerdo</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>bueno, en contexto con la frase, me siento realizado...Me siento..... como la completa, para no usar la palabra realizado</i>
<i>Sujeto 3:</i>	<i>yo pondría contento pero....o, es que hay una palabra que no logro acordarme</i>

Al igual que la pregunta 11, por las reacciones durante las entrevistas en la pregunta 12 se optó a ser adaptada, en vista de lograr contextualizarla de una mejor manera:

Pregunta 12:

He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.

<i>Entrevistadora:</i>	<i>que quiere decir esto....he realizado muchas cosas que valen la pena,</i>
<i>Sujeto 3:</i>	<i>como que ha hecho, como sus funciones o lo que ha haya contribuido en el trabajo ha dado resultado.... bueno, valen la pena suena..., no si si, que han generado buenos resultados</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>he realizado...(lee), frecuentemente a lo largo del año</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>esa expresión que vale la pena, a que se refiere, que quiere decir?</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>pienso que es como a los, a los intentos que uno hace, porque uno ha hecho varios intentos para hacer crecer su empresa, y tal vez dedicó mucho tiempo, y no funcionó, entonces no valió la pena</i>

Por último, la pregunta 14 fue una de las que mayor controversia y confusión creó, evidenciándose en las respuestas siguientes:

Pregunta 14:

Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.

<i>Entrevistadora</i>	<i>por cual palabra la sustituiría,</i>
<i>Sujeto 1:</i>	<i>yo cambiaría cínico por crítico</i>

<i>Entrevistadora:</i>	<i>cuando habla que me he vuelto más cínico, a que se refiere?</i>
<i>Sujeto 3:</i>	<i>ahm, ...como que se ha vuelto a que ya no le importa respecto a si el trabajo sirve o no sirve</i>

<i>Entrevistadora:</i>	<i>y esa palabra (cínico) a que se refiere?</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>con cínico yo me imagino al guasón, jejejeje</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>describeme al guasón</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>así como, no sé, la personalidad de él yo la veo como cínica, como que ya nada le importa</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>entonces cabría en vez de cínico desinteresado o desvergonzado, o que palabra cabría</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>desinteresado me parece buena palabra...si, porque mucha gente no... no sabría que es cínico</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>cínico pienso que se puede cambiar por una más fácil</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>y cuáles pueden ser las palabras que calcen ahí?</i>
<i>Sujeto 4:</i>	<i>este, aquí me parece que desgastado.....y en cínico, era desinteresado.</i>

<i>Sujeto 5:</i>	<i>lee..... Mas cínico... me imagino que se quiere.....(pausa)</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>requiere que estamos pensando en voz alta</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>es que cínico para mí es una palabra...este.... Un poco fuerte</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>ajá, que quiere decir</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>bueno, lo que yo la uso, por ejemplo, una expresión, cínico es el tipo que mató a unos chiquitos ahorita en Estados Unidos, para que vea lo fuerte que para mí puede ser esa palabra....tal vez...lo podría interpretar....como más... enfocado, acerca de si mi trabajo vale para algo</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>yo le voy a dar palabras y usted me va a decir cual se ajusta más a la expresión</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>Ok</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>Sería me he vuelto más desinteresado, mas desinhibido, mas despreocupado, me he vuelto más...como que no le interesa</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>tal vez despreocupado</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>entonces leyendo otra vez la pregunta cómo queda bien... en vez de cínico</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>me he vuelto más despreocupado acerca....yo no me siento más despreocupado, entonces diay si, entonces, mmm pareciera que no....mmm, paso</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>ok, ahí que pasa entre la pregunta y la respuesta</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>bueno, cambiemos la pregunta a me he vuelto más despreocupado...lee,</i>
<i>Entrevistadora:</i>	<i>desinteresado cabria mas</i>
<i>Sujeto 5:</i>	<i>desinteresado.....de si..... Viene a ser como si en un principio me interesara mucho....diay,</i>

Al valorar las entrevistas, luego de ser supervisados, éstos ítems fueron modificados de la siguiente manera para su adaptación:

Tabla 1
Modificación de los ítems según entrevistas cognitivas

Preg	Traducción Moreno (2001)	Cambio efectuados al ítem después de la entrevista
2	Me siento acabado al final de la jornada.	Me siento cansado/a al final de la jornada.
6	Me siento quemado por mi trabajo.	Me siento desgastado/a por mi trabajo.
11	Me siento realizado por mi trabajo.	Me siento muy satisfecho/a cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	He realizado muchas cosas que tienen valor en mi trabajo.
14	Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.	Ya no me importa si mi trabajo contribuye en algo.

Durante las aplicaciones, en repetidas ocasiones, algunas de las personas participantes se mostraron confundidas por el hecho que los ítems sean inversamente proporcionales (es decir que a mayor puntaje de Eficacia Profesional, menor puntaje en las otras dos escalas), por lo que me mencionaron que si algunos de los ítems eran de respuesta si o no, y no comprendían cuál opción debían seleccionar.

Coeficiente de fiabilidad Test-Retest

Dicho método se calcula pasando el mismo **test** dos veces a los mismos sujetos, dejando entre las dos veces un intervalo de tiempo. El coeficiente de correlación entre las dos ocasiones es lo que denominamos **coeficiente de fiabilidad test-retest**. Después se calcula la correlación de Pearson entre las puntuaciones de ambas aplicaciones, y el resultado obtenido será el coeficiente de fiabilidad. Una correlación grande indica que en las dos veces los sujetos han quedado ordenados de la misma o parecida manera. (Morales Vallejo, 2007)

Según este autor, al resultado obtenido se le **denomina coeficiente de estabilidad**, al servir de indicador de hasta qué punto son estables las mediciones realizadas durante la primera aplicación del test. Las diferencias en los resultados se atribuyen al grado de consistencia.

Para la presente investigación, si bien es **cierto** se deseaba utilizar este método, ya que se aplicó a un grupo de 20 personas la primera vez, sin embargo, para la segunda aplicación, solamente 10 de esas mismas personas **concretaron** la segunda aplicación, por lo que se decidió no tomar en cuenta los datos de **dicho método**, en vista de que la muestra que replicó la aplicación es muy pequeña.

II. Etapa: Coordinación y Convocatoria

Se coordinó con los/las directores/as de cada institución para aplicar el cuestionario sociodemográfico y el MBI-GS a los/las funcionarios/as participantes en sus lugares de trabajo.

La aplicación se realizó de la siguiente manera:

1. la investigadora se apersonó en la institución.
2. En algunos de los casos se logró hacer uso de una oficina o lugar apartado para la realización de la prueba, en otros era en el mismo lugar de trabajo del/la funcionario/a.
3. Se completaron los formularios, con una duración aproximada de 20 minutos.
4. Una vez finalizada la aplicación a las 5 personas (en promedio por estación de trabajo), la investigadora se retiró.

En algunas de las instituciones, se realizó la aplicación de manera conjunta en un aula o sala de la institución, y en algunos de los casos, como los Ebais, se dejaron los formularios para ser recogidos días después.

Las aplicaciones se realizaron entre los meses de febrero y octubre del año 2013, realizando semanalmente una gira por sectores en cada provincia. (en los meses de mayo, agosto y setiembre no se realizaron giras). Los lugares, comités e instituciones se muestran a continuación:

Tabla 2
Lugares visitados durante las giras

	ESCUELAS / COLEGIOS	DELEGACIONES POLICIALES	COMITES CRUZ ROJA	PODER JUDICIAL	PAIS- CCSS
SAN JOSE	Colegio de Curridabat	Guadalupe	Guadalupe	I Circuito Judicial	Granadilla
	Liceo de Aserri	Desamparados	Desamparados		San Pedro
	Escuela de Guatuso	Hatillo			Lourdes
CARTAGO	Escuela Central de Tres Ríos	Cartago	Tres Ríos	I Circuito Judicial de Cartago	San Diego
	Esc. Jenaro Bonilla /	Tres Ríos	Turrialba	Fiscalía en Tres Ríos	Tres Ríos
	Turrialba		Cartago		Concepción
	Colegio Clodomiro Picado / Turrialba				

HEREDIA	Col. Técnico Profesional de Ulloa	Heredia Centro	Heredia Centro San Joaquín Santa Bárbara San Rafael	No se dio autorización
ALAJUELA	Escuela San Ramón	Alajuela Ciudad Quesada Pital Zarcero Grecia	Jacó Pital San Carlos	Jacó Grecia San Ramón
LIMON	Esc. Central de Guápiles Esc. General Tomas Guardia / Centro	Limón Centro Guápiles	Limón Centro Guápiles	Tribunales en Guápiles I Circuito Judicial en Limón
GUANACASTE	Escuela de Moracia / Liberia	Liberia Cañas	Liberia Nicoya Santa Cruz Cañas	Tribunales en Liberia
PUNTARENAS	Liceo José Martí / Centro	Puntarenas Centro		Tribunales en Puntarenas

III. Etapa: Aplicación del Instrumento

En las fechas establecidas, se llevó a cabo la administración del instrumento, aportando tanto el Maslach Burnout Inventory-versión General Survey como un cuestionario con datos sociodemográficos confeccionado por la investigadora. (Anexo 7)

IV. Etapa: Estandarizar y Validar los resultados

Durante las giras de aplicación y una vez finalizadas, se procedió a tabular los datos utilizando el paquete de datos SPSS versión 20. Una vez tabulados todos los formularios y descartada la muerte estadística, se realizaron análisis de medidas de tendencia central, validez a través del análisis factorial y las correlaciones entre las escalas, y finalmente análisis de confiabilidad interna.

Una vez realizado el análisis descrito anteriormente, se procedió a elaborar un material que contenga una categorización de las escalas apta de la muestra seleccionada y que permitan diagnosticar el Síndrome de Burnout (de manera preliminar), en poblaciones similares a las participantes del presente estudio.

V. Etapa: Presentación de los resultados y defensa de Tesis

Una vez finalizada la etapa de sistematización y análisis de los resultados, se realizó la elaboración del informe final, siendo éste supervisado por el Equipo Asesor. Luego de realizar las correcciones sugeridas en las supervisiones, se procedió a la entrega del informe final a la Comisión de Investigación y Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Psicología para evaluación y posterior defensa Pública de la Investigación.

Protección de las personas participantes

Para lograr esto, se le entregó un formulario de consentimiento informado (Anexo 5) a las personas participantes, asegurando el anonimato institucional de cada cuestionario del que cada funcionario y funcionaria haya participado, se les mencionó además que cada protocolo del cuestionario se destruye una vez cumplido el plazo para ello (cinco años), y que los datos gozarán de confidencialidad.

ANALISIS DE RESULTADOS

Estadística descriptiva de la Muestra

Se distribuyeron un total de 495 cuestionarios y luego de la muerte estadística (esto es que muchos de los formularios no se terminaron de llenar, o no cumplían con los criterios de inclusión, por lo que se prescinde de ser tomados en cuenta como parte de la muestra de la presente investigación), la muestra quedó conformada por 397 personas, distribuidos entre las 7 provincias de Costa Rica de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de la muestra según la provincia donde labora

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	San José	124	31.2
	Heredia	52	13.1
	Alajuela	74	18.6
	Cartago	60	15.1
	Puntarenas	25	6.3
	Guanacaste	29	7.3
	Limón	30	7.6
	Total	394	99.2
Perdidos	No Responde	3	.8
	Total	397	100.0

Como se muestra en la Tabla 3, San José es la provincia donde se encuentra el grupo más numeroso, seguido de Alajuela y siendo Puntarenas la provincia donde hay menos participantes. De esta muestra, 198 son varones (49.9%), 198 son mujeres (49.9%), y solamente una persona no contestó. La media de edad de la muestra fue $X=40.14$ años (desviación estándar $DE=9.37$, $Max.=66$, $min.=22$). La media de antigüedad en la institución de 14 años.

En la Tabla 4 se muestra la distribución por institución participante, siendo los y las Educadores/as la muestra más grande y el personal de los Ebais del Programa PAIS CCSS-UCR la muestra más pequeña:

Tabla 4
Distribución de la muestra por institución participante

	Frecuencia	Porcentaje
Poder Judicial	86	21.7
Cruz Roja	59	14.9
Escuela o Colegio	157	39.5
PAIS CCSS-UCR	27	6.8
Fuerza Pública	68	17.1
Total	397	100.0

Con relación a las variables estado civil y número de hijos, 231 sujetos contestaron que tenían pareja (casados o en unión libre, para un 58,2%), 212 personas tienen un nivel académico universitario (53.4%) y 273 tienen hijos/as (53.7%).

En cuanto a la pregunta sobre si la persona participante es el/la jefe/a del hogar, el 63.7% contestó que sí, y los que mencionaron que no, el 24.6% son el/la esposo/a o conviviente.

Con relación al estudio, el 79.1% de la muestra no se encuentra actualmente estudiando, y de los que si lo hacen, el 9.6% estudia más de 9 horas por semana.

Al organizar por rangos la cantidad de años de trabajar para la institución, la Tabla 5 agrupa dichos rangos, siendo el rango de 5 a 10 años el grupo mayor:

Tabla 5
Rango de años de Trabajar para la institución

	Frecuencia	Porcentaje
De 5 a 10 años	158	39.8
De 11 a 15 años	101	25.4
De 16 a 20 años	65	16.4
De 21 a 25 años	33	8.3
De 26 a 30 años	32	8.1
Más de 31 años	8	2.0
Total	397	100.0

En la Tabla 6 se muestran los datos relativos a la desviación típica, media, mediana, máximos y mínimos de cada una de las subescalas del MBI-GS para N=397:

Tabla 6
Estadísticos descriptivos de las subescalas del MBI-GS

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Tip	Mediana
Escala Desgaste Emocional	0	30	2.47	7.62	11
Escala Cinismo	0	30	1.3	6.03	6
Escala Eficacia Profesional	4	36	5.42	4.70	34

La mediana más alta ha sido obtenida en la escala de Eficacia Profesional (Me=34, SD=4.70). Las medianas de las otras dos subescalas son más bajas en comparación con la anterior.

Evidencias de Validez y Confiabilidad

Análisis de fiabilidad

Para el análisis de la consistencia interna del MBI-GS, se realizó el análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario propuestas por los autores.

En la Tabla 7 se muestran los resultados del análisis de consistencia mediante el método Alfa de Cronbach:

Tabla 7
Índices Alfa de Cronbach según los autores y la muestra costarricense

	Maslach, Jackson y Leiter, 1996 α	Sáenz- Valerio, 2013 α
Todas las escalas		0,748
Escala de Desgaste Emocional	0.89	0.89
Escala de Cinismo	0.80	0.76
Escala de Eficacia Profesional	0.76	0.74

Como se puede observar, los índices de consistencia de las escalas es aceptable, oscilando entre $\alpha = 0.74$ y $\alpha = 0.89$, siendo la escala que evidencia mayor fiabilidad la de Desgaste Emocional ($\alpha = 0.89$).

Análisis Factorial del MBI-GS

En el análisis factorial del MBI-GS, mediante el método de componentes principales, con rotación Varimax, se han encontrado 3 factores, explicando en conjunto el 58.73% de la varianza total, agrupándose como se muestra a continuación:

Tabla 8
Varianza total explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Desgaste Emocional	3.611	22.566	22.566
Cinismo	2.903	18.145	40.712
Eficacia Profesional	2.883	18.020	58.731

Como muestra la Tabla 8, la escala de mayor peso factorial es Desgaste Emocional, pues explica el 22.56% de la varianza total, seguido de la escala de Cinismo (18.15%), siendo la escala de Eficacia Profesional el factor que menos varianza explica (18.02%).

La saturación de los ítems y las escalas se muestran en la Tabla 9:

Tabla 9

Saturación de los ítems

ITEM	Según Sáenz-Valerio 2013		
	Componente		
	Desgaste Emocional	Cinismo	Eficacia Profesional
6*	0.831		
2*	0.818		
1	0.813		
3	0.78		
4	0.739		
8		0.775	
14*		0.769	
9		0.751	
15		0.744	
13		0.408	
12*			0.812
11*			0.802
10			0.721
16			0.674
7			0.55
5			0.367
% de la Varianza	23	18.145	18.02
% Acum	22.566	40.712	58.731

*Ítems que fueron modificados en la adaptación.

Cabe destacar que los ítems que fueron modificados para la adaptación del instrumento, puntúan entre los valores con mayor peso en sus respectivas subescalas.

Categorización de las subescalas del MBI-GS y sus puntos de corte

En el Manual del MBI-GS dado por los autores, no se trabaja con baremos de la población, sino que brindan una categorización de los puntos de corte obtenidos en cada subescala, basados en las puntuaciones promedio de cada subescala (Desgaste Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional).

Dichas puntuaciones promedio se obtienen al sumar las puntuaciones brutas obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada subescala y dividir el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de Desgaste Emocional, hay que sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Desgaste Emocional (DE) y entonces dividir el total por 5 (que es el número de ítems que forma esta escala). Hay que repetir esta operación para cada una de las subescalas y para cada uno de las y los participantes a los que se ha administrado el instrumento de medida. Dicho cálculo se explica a continuación:

$$\text{Promedio de la Escala Desgaste Emocional} = \\ (\text{Ítem 1} + \text{Ítem 2} + \text{Ítem 3} + \text{Ítem 4} + \text{Ítem 6}) / 5$$

Esta puntuación promedio de cada subescala se realiza en cada uno de los sujetos participantes; una vez que se tiene este dato, se pasa a calcular los percentiles 33 y 66 en la muestra del presente trabajo, para determinar cuáles son los puntos de corte en cada subescala, siguiendo la categorización dada por los autores de 3 rangos: Bajo, Moderado y Alto, los cuales están dados de la siguiente manera en el Manual del MBI-GS, para N=3727:

Tabla 10
Categorización de las escalas del MBI-GS según los autores

ESCALAS	Categorización según Maslach, Jackson y Leiter, 1996		
	Bajo	Moderado	Alto
Desgaste Emocional	≤ 2.0	2.01-3.19	≥ 3.2
Cinismo	≤ 1.0	1.01-2.19	≥ 2.2
Eficacia Profesional	≥ 5.0	4.01-4.99	≤ 4.0

Ahora bien, realizando este mismo procedimiento, la Tabla 11 muestra los percentiles 33 y 66 obtenidos en la muestra costarricense, de manera que se logre agrupar la muestra en 3 categorías, los cuales se muestran a continuación:

Tabla 11
Puntos de corte de la Categorización según la muestra costarricense

		Promedio del Total Esc DE	Promedio del Total Esc C	Promedio del Total Esc EP
N	Válidos	397	397	397
Percentiles				
Primer Tercio	10	0.6	0	6
Bajo	20	1	0.2	6
	25	1.4	0.4	6
	30	1.48	0.4	6
	33	1.6	0.6	6
Segundo Tercio	40	1.8	0.8	5.83
Moderado	50	2.2	1.2	5.67
	60	2.6	1.2	5.5
	66	3	1.4	5.33
Tercer Tercio	70	3.2	1.6	5.17
Alto	75	3.4	1.8	5.17
	80	4	2.2	5
	90	5	3	4.5

Al contrastar los datos proporcionados por los autores y los obtenidos en el presente estudio, es posible evidenciar diferencias al respecto (aunque de manera preliminar solamente), mostrando puntos de corte diferentes, lo que puede llevar a errores de interpretación al tomar los mismos criterios y puntos de corte que ofrecen los autores.

Debido a esta nueva información, la categorización se vería modificada, ya que coincidiría de manera más acorde con la realidad costarricense, como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 12
Contraste de la Categorización de las escalas del MBI-GS según los autores y la muestra costarricense

ESCALAS	Categorización según Maslach, Jackson y Leiter, 1996			Categorización según Sáenz-Valerio, 2013		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Desgaste Emocional	≤ 2.0	2.01-3.19	≥ 3.2	≤ 1.6	1.61-2.99	≥ 3.0
Cinismo	≤ 1.0	1.01-2.19	≥ 2.2	≤ 0.6	0.61-1.39	≥ 1.4
Eficacia Profesional	≥ 5.0	4.01-4.99	≤ 4.0	≥ 6.0	5.34-5.99	≤ 5.33

Al contrastar esta nueva propuesta en cuanto a la categorización de las escalas del MBI-GS con los lineamientos dados por los autores, permite un acercamiento hacia una interpretación más acorde con nuestra realidad costarricense, que si solo se utilizara la categorización original.

Por otra parte, en cuanto a las correlaciones entre la Categorización de las escalas planteada por los autores de la prueba y la adaptación realizada por esta investigadora, cabe destacar que los niveles de significancia muestran niveles de correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral), como se muestra en la Tabla 13 a continuación:

Tabla 13
Correlaciones entre la Categorización de los autores y la adaptación para N=397

		Adaptación del Rango DE	Adaptación del Rango C	Adaptación del Rango EP
Rango DE	Correlación de Pearson	.878**	.485**	-.216**
	Sig. (bilateral)	0	0	0
Rango C	Correlación de Pearson	.446**	.864**	-.163**
	Sig. (bilateral)	0	0	0.001
Rango EP	Correlación de Pearson	-.188**	-.231**	.536**
	Sig. (bilateral)	0	0	0

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

Presencia/ Ausencia de Burnout

En este punto es necesario aclarar que este y ningún instrumento puede considerarse como el único parámetro para el diagnóstico del Síndrome de Burnout, ya que para llegar a dicho diagnóstico, se requiere tomar en cuenta variables ambientales y variables subjetivas, así como herramientas de afrontamiento con las que cuente la persona; y que este instrumento requiere mayor investigación, por lo que los resultados aquí presentados son simplemente para evidenciar las diferencias si se tomaran en cuenta los parámetros propuestos por los autores de la prueba y la adaptación que muestra la presente investigación.

Al realizar esta adaptación, y tomar como punto de análisis los puntos de corte planteados de la presente investigación, es posible evidenciar un incremento en el número de casos que tienen la posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout, como se muestra en la Tabla 14, mostrando la siguiente variación:

Tabla 14
Relación entre Institución y Presencia/Ausencia de Burnout

		Según los autores			Adaptación	
		n	No presenta Burnout	Posible presencia Burnout	No presenta Burnout	Posible presencia Burnout
Institución en la que labora	Poder Judicial	86	84	2	75	11
	Cruz Roja	59	59	0	58	1
	Escuela o Colegio	157	154	3	146	11
	PAIS CCSS-UCR	27	27	0	27	0
	Fuerza Pública	68	65	3	60	8
Total	397	389	8	366	31	

Luego de la adaptación de los rangos de categorización de las subescalas, el número de casos incrementa, pasando de ser 8 a 31, siendo el mayor número de casos en Escuelas y Colegios (11), Poder Judicial (11) y Fuerza Pública (8), y paradójicamente a lo que presentan mucha investigaciones, la muestra del PAIS CCSS-UCR, ya sea con los valores originales o la adaptación, no presentan Burnout.

En esta misma línea, las mujeres son las que presentan posibilidades de presentar Burnout en mayor número (21 casos para un 67.74% de los casos) como se muestra en la Tabla 15:

Tabla 15
Relación entre Género y Presencia/Ausencia de Burnout

		n	Según los autores		Según Sáenz-Valerio (2003)	
			No presenta Burnout	Posible presencia Burnout	No presenta Burnout	Posible presencia Burnout
Género	Masculino	198	195	3	188	10
	Femenino	198	193	5	177	21
Total		396	388	8	365	31

En cuanto a la relación entre los años de trabajar en la institución y la posibilidad de presentar el Síndrome de Burnout, la Tabla 16 muestra información relevante al respecto:

Tabla 16
Relación entre Años de Trabajar para la institución y Presencia/Ausencia Burnout

		Según criterios de los autores		Según Sáenz-Valerio -2013	
		No presenta Burnout	Posible presencia Burnout	No presenta Burnout	Posible presencia Burnout
Rango de años de Trabajar para la institución	De 5 a 10 años	155	3	145	13
	De 11 a 15 años	99	2	87	14
	De 16 a 20 años	63	2	63	2
	De 21 a 25 años	32	1	32	1
	De 26 a 30 años	32	0	31	1
	Más de 31 años	8	0	8	0
Total		389	8	366	31

Con base a la información anterior, es posible evidenciar que, desde la perspectiva de los autores, el rango que abarca desde los 5 a los 10 años de trabajar para la institución, es el que exhibe mayor cantidad de casos con posibilidad de presentar Burnout (aun cuando esta diferencia no es tan significativa, ya que solamente difiere de los otros rangos en una persona). Sin embargo, desde los valores adaptados por la investigadora, el rango que presenta mayor cantidad de casos con posibilidad de presentar Burnout va desde los 11 a los 15 años de trabajar para la institución (14 personas), representando el 45,16% del total de los casos, seguido del rango de desde los 5 a los 10 años de trabajar para la institución (13 personas), para un 41,94% de los casos con posibilidad de presentar Burnout.

En esta misma línea, al analizar la edad de los/las colaboradores que tienen posibilidad de presentar Burnout, la Tabla 17 evidencia que el rango de edades comprendido entre los 31 y 40 años de edad corresponde al grupo de sujetos que podrían estar presentando Burnout, como se muestra a continuación:

Tabla 17
Relación entre Rango de Edad y Presencia/Ausencia Burnout

	Según los autores		Según Sáenz-Valerio (2013)	
	No presenta Burnout	Posible presencia Burnout	No presenta Burnout	Posible presencia Burnout
Rango de Edad	66	1	60	7
	141	5	126	20
	103	2	102	3
	68	0	67	1
Total	378	8	355	31

DISCUSION

La adaptación efectuada del Maslach Burnout Inventory-General Survey en una muestra de la población costarricense, responde de mejor manera, que la versión española (Moreno Jiménez et al., 2001) en nuestro país. Es posible evidenciar una mejoría en la comprensión de los ítems en contraste con la versión española, así como un mayor grado de fiabilidad de las escalas de dicho instrumento (luego de adaptar algunos de los ítems), aunque no se descarta el hecho de ser necesario realizar más investigaciones con muestras similares a la utilizada en este estudio, ya que los datos aquí aportados son solamente de manera preliminar.

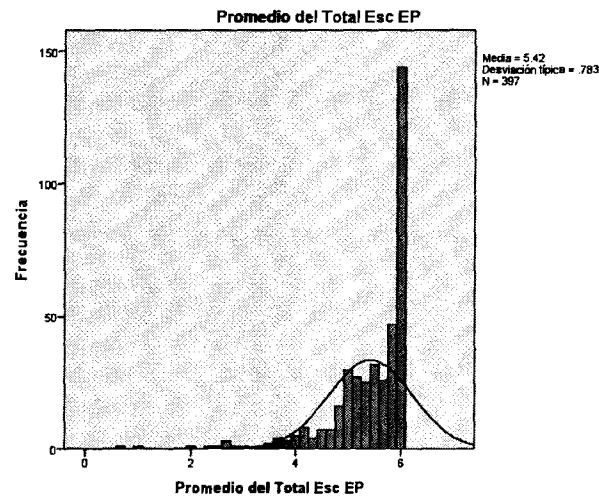
En esta misma dirección, como resultado de la adaptación, se establece -aunque de manera preliminar solamente- una categorización de las escalas adecuada para muestras similares a las del presente estudio (Anexo 8), brindando un material referencial para que se puedan desarrollar más investigaciones en torno al tema, ya que será necesario buscar un grupo normativo que represente claramente a personas de una mayor heterogeneidad de puesto de trabajo. Asimismo, realizar algún estudio que aporte validez de criterio (convergente y discriminante).

Producto de la investigación realizada en los diferentes lugares, vale la pena destacar factores influyentes para el resultado. Entre ellas: Una gran cantidad de personas se rehusaba a participar por temor de que dicho estudio fuera un precedente para investigar la labor del mismo dentro de la Institución y aún una cantidad considerable de aquellos que participaron en la muestra manifestaban temor del destino que se daría a los cuestionarios. Otros querían ser tomados en consideración, aun cuando no cumplían con los criterios de inclusión, evidenciando la necesidad de prevención y tratamiento psicológico, prácticamente nulo para la población estudiada.

La falta de distribución equitativa de los recursos se verificó en la investigación; según el lugar donde se desarrolló la aplicación, toda vez que aunque hay un estándar, las diferencias eran abismales entre un lugar y otro y no había una relación directa entre si estaba en el área metropolitana o rural, toda vez que por ejemplo en la Delegación de Policía de Heredia, fue uno de los lugares donde más carencias de equipo se evidenciaron.

Los/as participantes expresaban gran entrega a la Institución y vincularon su desgaste emocional no con su trabajo, sino más bien con situaciones familiares siendo para ellos dichos factores el eje de estrés y no la carga laboral, dándose una identificación extrema con la visión y los objetivos de las Instituciones para las que trabajaban, tanto así que la escala de Eficacia Profesional presenta una distribución sesgada como se presenta a continuación:

Gráfico 1



Este resultado podría explicarse como producto de la deseabilidad social que es parte de nuestra idiosincrasia; tanto así que se reconoce nuestro país como el país más feliz del mundo.

Como parte de esa peculiaridad costarricense, hubo una pregunta que causó mucha controversia al contestarla los y las participantes; en la que le solicita a la persona indicar si es el/la jefe/a del hogar, al ser de respuesta dicotómica (sí o no), muchos agregaron una tercera opción: compartido o ambos. Asimismo, en instituciones como la Cruz Roja, al trabajar varios como voluntarios, donde pregunta profesión y puesto de trabajo, así como contestar el cuestionario, fue confuso para varios de las personas participantes, ya que no sabían si contestar respecto a su trabajo fuera de la Cruz Roja o en esa institución.

Los resultados hallados en esta investigación muestran que la adaptación costarricense del Maslach Burnout Inventory-General Survey obtuvo evidencias de validez y fiabilidad satisfactorios, siendo similares (mas no iguales) que los presentados por los autores en la versión original (Christina Maslach, Susan Jackson, & Michael Leiter, 1996), los cuales oscilan entre $\alpha = 0.74$ y $\alpha = 0.89$. Al hacer la adaptación se trajo la prueba a la realidad costarricense, lo que no se había efectuado con anterioridad.

La estructura trifactorial que plantean los autores también se logró replicar en el presente estudio, lo que quiere decir que la prueba si mide en el contexto costarricense los tres factores: Desgaste, Cinismo y Eficacia Profesional.

Al revisar los componentes principales y la saturación de los ítems, es posible observar que los ítems que se modificaron para la adaptación, puntúan entre los más altos entre sus respectivas escalas, lo que evidencia que la adaptación es fidedigna con respecto a lo que desean medir.

En cuanto al comportamiento de las escalas, al revisar los percentiles y al solicitar tres puntos de corte en las escalas, se evidencia un cambio sustancial en cuanto al comportamiento de las mismas con relación a lo expuesto por los autores de la prueba, lo que puede significar que los puntos de corte de la versión original no coinciden con la realidad costarricense, por lo que es de mayor utilidad tomar los puntos de corte de la versión aquí planteada, ya que está más ajustada a nuestra realidad, aunque es necesario en este sentido, buscar un grupo normativo que represente claramente a personas de una mayor

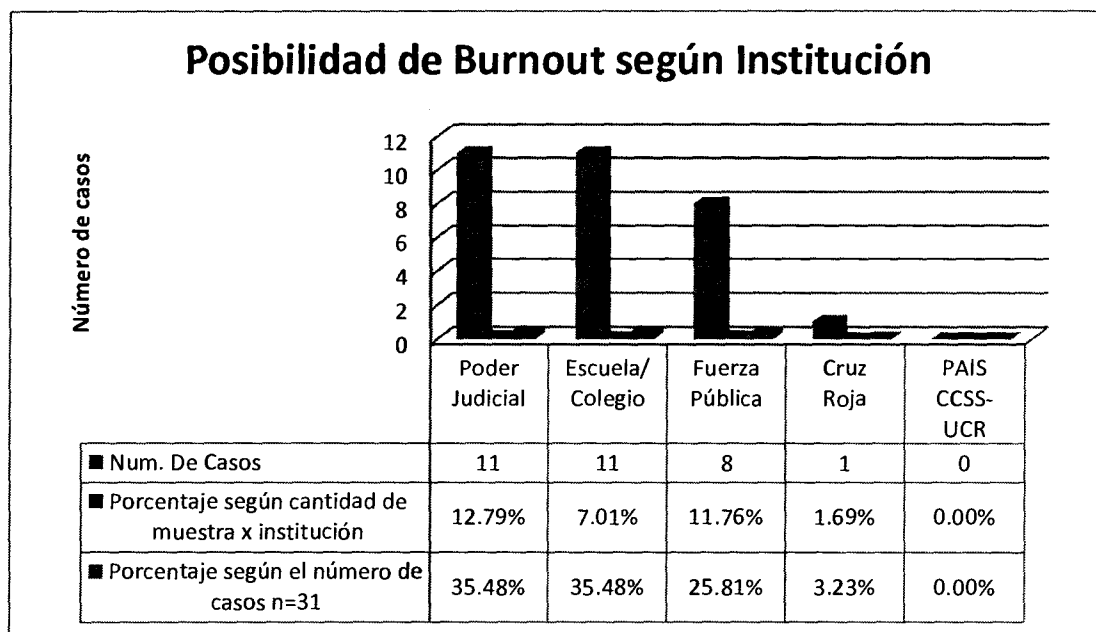
heterogeneidad de puestos de trabajo, ya que como he reiterado, los datos aquí aportados son preliminares.

Respecto a las correlaciones entre las escalas, los puntajes de la prueba que se efectuó están dentro de los márgenes establecidos por los autores. Asimismo, el análisis factorial evidencia la estructura factorial que originalmente posee la prueba, logrando no solo una distribución de los ítems en tres factores como se contempla en el manual, sino que también es posible observar que la varianza explicada por la escala de Desgaste Emocional es la más alta, lo que podría indicar que dicha escala tiene mayor valor a la hora de la explicación global del Burnout, en muestras similares a la utilizada en el presente estudio.

Por otra parte, es posible rechazar la hipótesis nula, ya que si hay diferencias significativas de un 99% entre el Rango de categorización dado por los autores y los valores encontrados en la presente investigación.

Finalmente, al analizar la presencia/ausencia del Burnout en las Instituciones involucradas en este estudio, llama la atención el hecho que en instituciones como la Cruz Roja y el PAIS CCSS-UCR, los/las colaboradores/as no muestran evidencias de presentar dicho síndrome, lo cual contrasta con lo encontrado en diversas investigaciones, y asimismo, con las demás instituciones del presente estudio. En el Gráfico 2 se muestra la posibilidad de presentar Burnout desglosado por institución, tomando en cuenta la adaptación en los puntos de corte de la categorización de las subescalas:

Gráfico 2



En vista de lo anterior, es preciso realizar una investigación en muestras de la Cruz Roja y el PAIS CCSS-UCR, para contrastarla con los resultados de esta investigación, e incorporar elementos que midan el impacto y relación que pueda estarse dando entre una identificación extrema con la visión y los objetivos de la Institución que poseen sus colaboradores/as y la presencia del Síndrome de Burnout; ya que dicha identificación, podría estar invisibilizando las consecuencias del Síndrome en la vida de los/las colaboradores/as, y en esa misma línea, estarse atribuyendo dichas consecuencias a otros factores.

CONCLUSIONES

Los resultados hallados en esta investigación muestran que la adaptación costarricense del Maslach Burnout Inventory-General Survey obtuvo evidencias de validez y fiabilidad satisfactorios, los cuales oscilan entre $\alpha = 0.74$ y $\alpha = 0.89$. Al hacer la adaptación se trajo la prueba a la realidad costarricense, lo que no se había efectuado con anterioridad, por lo que se aconseja realizar más investigaciones en torno al tema, y en especial, realizar la búsqueda del grupo normativo que permita contar con una categorización de las escalas adecuada para la población costarricense, y que permita, en última instancia, poder ser parte de los instrumentos que colaboren a diagnosticar el Síndrome de Burnout.

La estructura trifactorial que plantean los autores también se logró replicar en el presente estudio, lo que quiere decir que la prueba muestra evidencias de lograr medir en el contexto costarricense los tres factores: Desgaste, Cinismo y Eficacia Profesional.

Al revisar los componentes principales y la saturación de los ítems, es posible observar que los ítems que se modificaron para la adaptación, puntúan entre los más altos entre sus respectivas escalas, lo que evidencia que la adaptación es fidedigna con respecto a lo que desean medir dichos ítems.

Por otra parte, si bien es cierto se realizaron cambios y se adaptaron algunos ítems de la subescala de Cinismo, el nombre de la subescala como tal no sufrió cambio con la intención que pueda contrastarse con los datos proporcionados por los autores, ya que si bien es cierto las personas mostraban dificultad a la hora de entender estos ítems, los/las profesionales pueden manejar dicha terminología.

Finalmente, es necesario ampliar el proceso de validación de la presente adaptación, con la finalidad de lograr datos que mejoren la medición en cuanto a la escala de Eficacia Profesional.

RECOMENDACIONES

Gracias a los resultados encontrados en la presente investigación, se desprende en primer lugar la necesidad de realizar investigaciones con muestras similares y más amplias que la utilizada en el presente estudio, incluyendo en la misma el sector privado, buscando un grupo normativo, donde haya mayor heterogeneidad de puestos de trabajo, y por consiguiente, representatividad de la muestra con respecto a la población trabajadora costarricense, así como realizar algún estudio que aporte validez de criterio (convergente y discriminante).

A las instituciones involucradas

Es preciso que se desarrollen en las instituciones involucradas estudios dentro de las mismas, que tome en cuenta muestras más amplias y representativas, de modo que tengan datos que les permita medir y diagnosticar la situación actual en cuanto a la temática en cada institución, y que de esta manera, se puedan abordar planes tanto de psicoeducación de manera preventiva o intervención en los sectores que mayormente tengan posibilidad de presentar el síndrome de Burnout.

En el caso específico de Cruz Roja y Fuerza Pública específicamente, considero que es necesario hacer una revisión del impacto y relación que pueda estarse dando entre una identificación extrema con la visión y los objetivos de la Institución que poseen sus colaboradores/as y la presencia del Síndrome de Burnout.

A los y las futuros investigadores/as

Es necesario tener muy en cuenta que el MBI-GS, así como cualquier otro instrumento empleado en nuestra profesión, no puede ser considerado como único parámetro para realizar un diagnóstico, por lo que es necesario recalcar que este estudio es solo el inicio de un trabajo que debe realizarse para contar con un instrumento contextualizado a nuestra realidad, pero que no responde de manera única y exclusiva para diagnosticar el Síndrome de Burnout, sino que al realizar al estandarización del mismo, nos permite contar con una herramienta valiosa en el área laboral, pero que deben tomarse en cuenta variables sociodemográficas, así como ambientales y de tipo subjetivas para poder llegar a dicho diagnóstico.

En este sentido, los insto a que desplieguen estudios que le otorguen mayor validez a la adaptación aportada por la investigadora, de manera que se siga trabajando en dicha adaptación, para que podamos contar con instrumentos cada vez más contextualizados a nuestro país, que midan si la gente está contestando lo que se le está preguntando y no otra cosa, logrando no incurrir en el error de utilizar pruebas que no tienen los debidos procesos de estandarización, y que al desarrollar dicho trabajo, estamos también contextualizando el constructo, lo que nos ayudará en última instancia a la hora del trabajo de intervención en las organizaciones.

Por otra parte, rescato además la importancia de buscar trabajo de campo fuera del Gran Área Metropolitana (GAM) de nuestro país, ya que al desarrollar la presente investigación, pude conocer la necesidad que hay de intervención fuera del GAM, donde la gente está deseosa de participar y recibir este tipo de trabajos y proyectos, por lo que les extiendo la invitación de “salir” y hacer partícipes comunidades más alejadas de dicho sector, para cumplir no solo con un requisito de la Academia, sino ser parte de ese quehacer social, pilar en nuestra Universidad de Costa Rica.

Un aspecto interesante a investigar es el hecho que durante las aplicaciones, en repetidas ocasiones, algunas de las personas participantes se mostraron confundidas por el hecho que los ítems sean inversamente proporcionales (es decir que a mayor puntaje de Eficacia Profesional, menor puntaje en las otras dos escalas), por lo que me mencionaron que si algunos de los ítems eran de respuesta si o no, y no comprendían cuál opción debían seleccionar; por lo que será conveniente considerar y estudiar más a fondo si el orden de las preguntas alterará de alguna manera el resultado.

Asimismo, que conociendo las limitaciones que esta investigadora pasó al realizar esta empresa, aprendan de los errores y logren encontrar mejores formas de dirigir y llevar a cabo la logística de aplicación del instrumento, y por tanto, desarrollen una mejor labor, en beneficio del quehacer del profesional en Psicología, de las personas involucradas y de la sociedad en general, al lograr mejores instrumentos que nos ayuden a una detección oportuna de un mal que está cada vez más epidémico en las instituciones, como lo es el Síndrome de Burnout, y que al lograr dicho diagnóstico oportuno, se puedan plantear y abordar en las empresas, programas de capacitación que ayuden a manejar y tratar adecuadamente dicho síndrome.

Limitaciones

Limitaciones de la Administración y acceso de la prueba

Es muy importante que los/las futuros/as investigadores/as tomen en cuenta que los instrumentos poseen derechos de autor, y que muchos de estos, requieren de permisos y licencias que deben adquirirse para poder utilizarlos en otros contextos e investigaciones, por lo que se deben contemplar el hecho que requiere una fuerte inversión económica en la mayoría de los casos.

Limitaciones de la muestra

Si bien es cierto se buscó la estandarización del MBI-GS para poder ser usado en nuestro contexto, sucedieron varios acontecimientos que considero deben contemplar los/las futuros/as investigadores/as a la hora de buscar un grupo normativo, ya que deben tomar en cuenta que en el presente estudio los participantes accedieron a participar de manera voluntaria, lo que podría de cierta manera afectar los resultados, ya que viene a ser en última instancia una muestra autoseleccionada, por lo que es probable que las personas se asocien entre ellas, por lo que se debe buscar una muestra que contenga mayor heterogeneidad de puestos de trabajo, así como que se incorpore al sector privado, ya que en el presente estudio solo participaron instituciones públicas y la Cruz Roja.

Además, es necesario que no se tomen en cuenta únicamente costarricenses, ya que este criterio limita por mucho el uso del mismo en otros habitantes de nuestro país con diferente nacionalidad.

Asimismo, al ser las Escuelas y Colegios las instituciones que mayor cantidad de personas aporta a la muestra de esta investigación, esto carga en gran manera los resultados, por lo que debe buscarse una selección y participación más distribuida entre las todas las instituciones participantes.

Limitaciones de la recolección de los datos

Si bien es cierto desarrollar esta investigación fue un reto que otorgó a la investigadora un aprendizaje sin precedentes, existieron muchos obstáculos que complicaron sobremanera la realización de la misma. Entre los obstáculos que desplegó la presente investigación, se encontró el hecho que, al ser solamente la investigadora quien participara del muestreo y aplicación de la prueba, el proceso fue lento, costoso financieramente y con limitaciones a la hora de desplazarse a los lugares o de realizar las aplicaciones individuales.

Se contó con una muestra en el área salud muy pequeña, como fue los Ebais del Programa PAIS CCSS-UCR, en vista que en hospitales (como originalmente se planteó), se dieron muchas trabas administrativas, quedando el trámite en una “burbuja administrativa”, solicitando permisos que no podrían darse de no ser aprobados por las instituciones, las cuales requerían aprobación de un órgano superior como es el Comité Ético Institucional de la CCSS y viceversa, lo que disminuyó la muestra en el área salud.

En este mismo aspecto, es necesario considerar que en el momento actual de solicitar la aplicación y realizarla, el Programa PAIS CCSS-UCR afronta un inminente cierre, lo que desconozco si dicho cierre y los inminentes despidos puedan influir la muestra.

Fue difícil coordinar con algunas instituciones la aplicación como la investigadora lo planteó, topando en varias de las ocasiones con que las personas a cargo de las estaciones de trabajo desconocían de dicha aplicación.

Si bien es cierto se explicó bien tanto a jerarcas de las instituciones como a las personas encargadas en las estaciones de trabajo, muchos de los formularios (en total 95) fueron llenados por personas que no cumplían con los criterios de inclusión, por lo que se dio una muerte estadística del 19.80%.

Al requerir la investigación el consentimiento firmado, si bien es cierto, la idea del mismo es velar por que se respeten los derechos de las personas participantes, las mismas, me expresaron en varios lugares en todo el país, que no deseaban participar por temor a represalias de las jefaturas, aun cuando se les explicaba que se conservaba el anonimato.

Aun así, pese a las complicaciones, considero que los datos que esta investigación está aportando al quehacer del profesional en Psicología, son realmente importantes, ya que están proporcionando una guía del comportamiento de las subescalas del MBI-GS en una muestra de la población trabajadora costarricense, permitiendo contrastar el comportamiento de un colaborador/a en dicho instrumento con la distribución muestral aquí presentada, logrando que se tomen decisiones que pueden ajustarse a la realidad costarricense de una mejor manera.

REFERENCIAS

- Alvarado Calderón, K. (2009). *Validez Factorial de Maslach Burnout Inventory (version castellana) en Educadores Costarricenses*. 9, 1-22. Recuperado de: Redalyc website: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=44713054004>
- Alvarez, E., & Fernández, L. (1991). *El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. II*. Recuperado de: <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Arias García, N., Leiva Picado, A., Lobo Fallas, A., Rivera Sequeira, G., & Brenes Barahona, J. J. (2010). *Proceso de adaptación a Costa Rica del MMPI-A (inventario multifásico de la personalidad de Minnesota, versión para adolescentes)*. Seminario de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Psicología Universidad de Costa Rica.
- Borrego Del Pino, S. (2008). *Estadística descriptiva e inferencial. Innovación y Experiencias Educativas*. Recuperado de: http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_13/SILVIA_BORREGO_2.pdf
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2007). *In Search of the "Third Dimension" of Burnout: Efficacy or Inefficacy?* (Vol. 56, pp. 460-478).
- Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A., & Barbato, S. H. (2011). *Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia* (Vol. 42, pp. 286-293).
- De Mézerville López, C. M. (2008). *Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos y psicólogas clínicos: una aproximación cognitivo conductual emocional* Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, Universidad de Costa Rica.
- Gil-Monte, P. R. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar* Madrid.

- Kitaoka-Higashiguchi, K., Nakagawa, H., Morikawa, Y., Ishizaki, M., Miura, K., Naruse, Y., . . . Higashiyama, M. (2004). *Construct validity of the Maslach Burnout Inventory - General Survey* (pp. 255–260).
- Marrau, C. (2004). *El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*. 5, 53-68. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/184/18401004.pdf>
- Maslach, C. (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention*. 12. Recuperado de: <http://cdp.sagepub.com/content/12/5/189>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual 3th Edition*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behaviour, 2 99-113 Recuperado de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/pdf>
- Millán González, R., & Mesén Fainardi, A. (2009). *Prevalencia del síndrome de desgaste en médicos residentes costarricenses*. 51, 91-97. Recuperado de: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/amc/v51n2/art07v51n2.pdf>
- Morales Vallejo, P. (2007). *La fiabilidad de los tests y escalas*. Recuperado de: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/estadisticabasica/Fiabilidad.pdf>
- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). *La evaluación del Burnout profesional: Factorización del MBI-GS. Un Análisis Preliminar. Ansiedad y Estrés*, 7, 69-78. Recuperado de: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/MBI-GS-Adaptacion-espaf1ola.pdf>
- Olivares Faúndez, V. E., & Gil-Monte, P. R. (2009). *Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI)*. 11, 160-167. Recuperado de: http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2009_C_&_T.pdf

Peña Sévez, L., & Valerio Chico, R. (2007). *Prevalencia del "síndrome de quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de Sucursales de un Banco Dominicano.*, 645-667.

Recuperado de:

<http://www.google.co.cr/url?sa=t&rct=j&q=normative%20data%20mbi-gs%20original&source=web&cd=1&ved=0CEkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fredalyc.uaemex.mx%2Fsrc%2Finicio%2FForazarDescargaArchivo.jsp%3FcvRev%3D870%26cvArt%3D87032406%26nombre%3DPrevalencia%2520del%2520s%25EDndrome%2520de&ei=A-YRUMitLhik8gSM5YHAAw&usg=AFQjCNHH37PLcWV2hCgcgUlcYRX1U7pjew>

Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). *The factorial validity of the Maslach burnout inventory--general survey (MBI-GS) across occupational groups and nations* (Vol. 73, pp. 53-66). *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

Smith Castro, V., & Molina Delgado, M. (2011). *La Entrevista Cognitiva: Guía para su aplicación en la evaluación y mejoramiento de instrumentos de papel y lápiz*. Instituto de Investigaciones Psicológicas.

ANEXOS

Anexo 1

Entrevistas a Expertos

Protocolo de entrevista a expertos (Psicología)

- 1) *Cuál es su definición del síndrome de “burnout”?*
- 2) *¿Cuáles son las reacciones emocionales, cognitivas y a nivel conductual que presenta un trabajador con este síndrome?*
- 3) *¿De qué forma el “burnout” incide negativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa?*
- 4) *¿Conoce de estudios o iniciativas que se hayan o estén desarrollando a nivel nacional a cerca de esta temática?*
- 5) *¿Cuál es su estrategia de intervención para trabajar con los colaboradores de la empresa que lo presentan?*
- 6) *¿Cuáles técnicas cognitivo, conductuales y/o emocionales resultan más ventajosas para la intervención efectiva del estrés en una organización?*
- 7) *¿Cree usted que dichas técnicas puedan aplicarse con éxito a fiscales del Ministerio Público? ¿Por qué?*
- 8) *¿Qué elementos recomendaría usted para la implementación de un programa de formación para el manejo de síndrome de “burnout” en esta población?*
- 9) *¿Qué contenidos y procedimientos para las áreas cognitiva conductual y emocional incluiría en dicho programa?*

Anexo 2

Entrevistas a Expertos

Protocolo de entrevista a expertos (Medicina)

- 1) *Cuál es su definición del síndrome de “burnout”?*
- 2) *¿Cuáles es la reacción biológica que presenta un trabajador con este síndrome?*
- 3) *¿Cuál es el perfil sintomático de un trabajador con este síndrome?*
- 4) *¿Cuáles áreas del organismo se ven más afectadas con la presencia de este síndrome?*
- 5) *¿De qué forma el “burnout” incide negativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa?*
- 6) *¿Cuál es la intervención médica para controlar “el burnout” de los trabajadores que lo presentan?*
- 7) *¿Cuál es el efecto que usted ha observado de la aplicación de dicha intervención?*
- 8) *¿Cree usted que dichas técnicas puedan aplicarse con éxito a fiscales del Ministerio Público? ¿Por qué?*
- 9) *¿Qué elementos recomendaría usted para la implementación de un programa de formación para el manejo del síndrome de “burnout” en esta población?*
- 10) *¿Conoce de estudios o iniciativas que se hayan o estén desarrollando a nivel nacional a cerca de esta temática?’*

Anexo 3

Entrevistas a Expertos

Protocolo de entrevista a expertos (Psiquiatría)

- 1) *Cuál es su definición del síndrome de "burnout"?*
- 2) *¿Cuáles son las reacciones emocionales, cognitivas y a nivel conductual que presenta un trabajador con este síndrome?*
- 3) *¿De qué forma el "burnout" incide negativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa?*
- 4) *¿Conoce de estudios o iniciativas que se hayan o estén desarrollando a nivel nacional a cerca de esta temática?*
- 5) *¿Cuál es su estrategia de intervención para trabajar con los colaboradores de la empresa que lo presentan?*
- 6) *¿Qué elementos recomendaría usted para la implementación de un programa de formación para el manejo de síndrome de "burnout" en esta población?*
- 7) *¿Qué relación habría entre la adicción al trabajo y este síndrome? Caso de jubilación precipitada.*
- 8) *¿Estadísticamente, que promedio de paciente podrían clasificarse dentro de este síndrome?*

Anexo 4

CARTA A LA INSTITUCION

(Fecha)

Señor

XXX

Director de Recursos Humanos

(Institución)

Estimado señor:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo me permito extender la **solicitud para que su institución participe del estudio** que estoy planteando como proyecto de tesis para optar al grado de Licenciatura en Psicología.

El estudio pretende **estandarizar y adaptar el Maslach Inventory Burnout - versión General Survey** y aplicarlo a una muestra de la población trabajadora costarricense, para obtener **una categorización de las escalas que permitan diagnosticar el síndrome de Burnout**, el cual se define como un síndrome de agotamiento emocional, que se produce con frecuencia entre las personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad y cuyas consecuencias son potencialmente muy graves para el personal, clientes, y las instituciones en las que interactúan. Al mismo tiempo, se brindará ayuda con la experiencia académica de la investigadora.

Entre las **instituciones participantes** con las que se desea contar están la **Cruz Roja Costarricense, el Poder Judicial, personal del Programa de Atención en Salud (PAIS-UCR) , el Ministerio de Seguridad y el Ministerio de Educación**, instituciones con presencia a nivel nacional, y que al estar encargadas de brindar ayuda pronta y oportuna a las personas en diversos ámbitos, las demandas organizacionales son elevadas,

por lo que se vuelve un medio idóneo para medir la presencia del Burnout. Asimismo, diversas investigaciones han comprobado que las **personas que laboran como bomberos/as, médicos/as, enfermeros/as, socorristas, maestros/as, policías, personal de despachos judiciales, psicólogos/as, entre otros, son más propensos a presentar dicho síndrome.**

Procedimiento

Es necesario el **permiso para que los/las funcionarias** que sean parte de la muestra puedan llenar los formularios en sus lugares de trabajo, en cada provincia a nivel nacional, por lo que es necesario coordinar el permiso con los/as encargados/as de las estaciones/Comités/Despachos en cada provincia (5 personas por lugar de trabajo), **estableciendo un cronograma con los mismos** para una única aplicación de la prueba durante el mes de XXX.

Dinámica

Se espera realizar la aplicación de la siguiente manera:

1. la investigadora se apersona a la estación junto con el/la psicólogo/a de la institución.
2. Se permita hacer uso de una oficina o lugar apartado para la realización de la prueba.
3. Se atiende a cada funcionario/a en dicho lugar para que complete los formularios, con una duración aproximada de 20 minutos (en total con una duración máxima de 2 horas por estación).
4. Una vez finalizada la aplicación a las 5 personas, la investigadora se retira.

Las **fechas propuestas** para dicha aplicación sería: (según la zona e institución)

Muestra Participante

La propuesta es aplicar la prueba a socorristas, en total serían 70 personas, siendo 10 personas por provincia, que laboren en dicha institución.

Debido a lo anterior, **le solicito me permita una reunión con su persona** para explicar con mayor detalle la propuesta de investigación y aclarar al mismo tiempo las dudas, inquietudes y escuchar los comentarios respecto a la misma. Sin más que agregar y agradeciendo de antemano el tiempo y ayuda que me brinda. Se despide.

Kathya Sáenz Valerio

Bach. En Psicología, Universidad de Costa Rica

Tel. XXXX-XXXX

Anexo 5



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN
COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO
Teléfonos: (506) 2311-4201 Telefax: (506) 2224-9367

Escuela de Psicología

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
(Para ser sujeto de investigación)

(TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA:
Estandarización y Adaptación del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense)

Código (o número) de proyecto: _____

Nombre de la Investigadora Principal: Kathya Sáenz Valerio

Nombre del/la participante: _____

- A. **PROPÓSITO DEL PROYECTO:** La investigadora es estudiante de Licenciatura de la carrera de Psicología en la Universidad de Costa Rica, y el presente estudio pretende estandarizar y adaptar el Maslach Burnout Inventory- versión General Survey y aplicarlo a una muestra de la población trabajadora costarricense, el cual es el trabajo final de graduación, y cuya motivación está guiada en contar con datos estadísticos que permitan diagnosticar el síndrome de Burnout de una manera eficiente en población costarricense.
- B. **¿QUÉ SE HARÁ?:** se pretende realizar la administración de la prueba Maslach Burnout Inventory - versión General Survey, así como un cuestionario con datos sociodemográficos (confeccionado por la investigadora), cuya aplicación demorará aproximadamente 30 minutos una única vez, tiempo en el que se completan los dos cuestionarios. Una vez realizada dicha aplicación, se realizará un análisis de estadística descriptiva de los datos obtenidos, con el objetivo de comparar los resultados obtenidos con las puntuaciones de la versión original, por lo que la información que usted aporte será parte de un colectivo de datos anónimos.
- C. **RIESGOS:**
1. La participación en este estudio puede significar cierto riesgo o molestia para usted por lo siguiente: podría sentir incomodidad o ansiedad al llenar el cuestionario.
 2. Si sufriera algún daño como consecuencia de la participación de este estudio, la investigadora realizará una referencia al/la profesional apropiado(a) para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.
- D. **BENEFICIOS:** como resultado de la participación de este estudio, no recibirá ningún beneficio directo; sin embargo, se pretende elaborar un manual que contenga datos que permitan diagnosticar el Síndrome de Burnout en poblaciones similares a las participantes de la presente investigación. Al mismo tiempo, se brindará ayuda con la experiencia de la investigadora.

Comité Ético Científico
Universidad de Costa Rica

Jaceline Genes



- E. Antes de dar su autorización para este estudio, usted debe haber hablado con la investigadora **KATHYA SÁENZ VALERIO** sobre este estudio y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puede obtenerla llamando a la investigadora al teléfono [REDACTED] en el horario (Lunes a Viernes de 8am a 12md). Además, puede consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación a la Dirección de Regulación de Salud del Ministerio de Salud, al teléfono 2257-2090, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica a los teléfonos 2511-4201 ó 2511-5839, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- F. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
- G. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte la calidad de la atención que requiere.
- H. Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.
- I. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre, cédula y firma del/la sujeto	fecha
Nombre, cédula y firma del/la testigo	fecha
Nombre, cédula y firma de la Investigadora que solicita el consentimiento	fecha

NUEVA VERSIÓN FCI - APROBADO EN SESION DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO (CBC) NO. 149 REALIZADA EL 4 DE JUNIO DE 2008.
 CELM-Form Consent-Inform 06-08

Comité Ético Científico
 Universidad de Costa Rica

Jaceline Jarvis



Anexo 6

Guía de Preguntas de la Entrevista Cognitiva durante la prueba piloto

Basado en el material de Cuadernos Metodológicos
(Smith Castro & Molina Delgado, 2011)

Las preguntas se enfocaron principalmente en detectar problemas de comprensión de los reactivos y en adaptar el vocabulario al nivel de los y las encuestadas.

INSTRUCCIONES

Consigna: Voy a darle el cuestionario y le voy a pedir que lo llene como si estuviéramos realizando el cuestionario. En esta etapa lo que me interesa es saber cómo está funcionando el cuestionario. Por eso le voy a pedir que conforme lo va completando ***piense en voz alta***. Es decir, que diga en voz alta todo lo que se le viene a la mente conforme va completando las preguntas.

En cada pregunta, yo le voy a realizar más preguntas sobre la redacción de estas, las instrucciones y las opciones de respuesta.

Es importante que tenga presente que lo que quiero es saber si el cuestionario funciona. No dude en decirme si algo le parece confuso y si algo se puede mejorar.

Vamos a durar aproximadamente 45 minutos en todo el

proceso.

Antes de iniciar ¿tiene alguna pregunta?

Práctica:

Para irse acostumbrando a pensar en voz alta, vamos a practicar con la primera sección del cuestionario. A partir de la segunda sección vamos a iniciar formalmente con la entrevista.

A partir de las INSTRUCCIONES

Antes de iniciar contestando las preguntas, ¿me podría decir con sus propias palabras las instrucciones que acaba de leer?

CLARIDAD DE LAS PREGUNTAS

¿Me podría contar con sus propias palabras qué es lo que se pregunta en la oración “xxxxx”?

¿Qué le parece la palabra “xxx” en la pregunta “xxxxxx”? : ¿Qué palabras serían adecuadas en este caso?

¿Qué significa para usted la palabra (término) en esta pregunta?

SUPUESTOS

¿Qué tanto se aplica esta pregunta a su experiencia?, ¿qué tan lejos está esta situación de su experiencia cotidiana?, ¿puede explicarme más su situación?

¿Diría usted que eso le pasa siempre?, ¿diría usted que eso varía dependiendo de algo?

CATEGORIAS DE RESPUESTA

¿Fue fácil o difícil para usted decidir cuál respuesta dar a cada pregunta?

En esta lista que le di, ¿fue fácil o difícil encontrar la respuesta que usted quería dar? al ver esta lista de posibles respuestas, ¿usted encontró alguna dificultad para entenderla?

De esta lista, ¿qué significa para usted (término)?

CONTENIDO SENSIBLE

¿Y cómo se siente ante este tipo de preguntas?

En esta pregunta, utilizamos el término (palabra sensible), ¿le suena bien a usted o utilizaría otro término?



Anexo 7

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Adaptación y Estandarización del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense.

Datos Sociodemográficos

Instrucciones:

- Llene este formulario **UNICAMENTE** si usted tiene más de 5 años de trabajar para la institución.
- Complete el siguiente formulario con la información que se le solicita.
- Utilice lapicero negro o azul.

1. Género: Masculino Femenino

2. Edad: _____

3. Estado Civil:

A. Soltero(a)

D. Separado(a)

B. Casado(a)

E. Unión libre

C. Divorciado(a)

F. Viudo(a)

4. Escolaridad:

a. Primaria

d. Técnico / Diplomados

b. Secundaria incompleta

e. Universitaria

c. Secundaria completa

f. Maestría y/o Doctorado

5. ¿Tiene hijos/hijas? No Sí, ¿Cuántos? _____

6. Años de trabajar en la empresa o institución: _____

7. Profesión: _____

8. Puesto de Trabajo: _____

9. ¿En cuál provincia se ubica su lugar de trabajo? _____

10. ¿Es usted el jefe/la jefa del hogar? Si No.

Indique su parentesco con la/el jefe del hogar: _____

11. ¿Actualmente se encuentra estudiando alguna carrera o especialidad? No Sí.

¿Qué estudia? _____

¿Cuánto tiempo a la semana le dedica? _____

Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) de Maslach, Jackson y Leither (1996)

***Traducción al español de Moreno, Rodríguez y Escobar, E. (2001)**

Adaptación de Sáenz-Valerio (2013) para costarricenses.

El propósito de este cuestionario es describir cómo los/las miembros/as de la institución ven su trabajo, y conocer sus sentimientos hacia el mismo.

Instrucciones:

En la siguiente página, se le presentan 16 oraciones relacionadas a sentimientos con relación al trabajo.

Por favor, **lea** cada oración, y decida cómo se siente usted respecto de su trabajo. Si nunca ha sentido ese sentimiento, **marque** la casilla del 0, si usted ha tenido ese sentimiento, indique qué tan frecuente lo ha sentido, **marcando** la opción, de 1 a 6, que mejor describe la frecuencia con la que usted se siente de esa manera.

Ejemplo:

	Nunca	Raras veces a lo largo del año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varios días a la semana	Cada día
a. Me siento deprimido(a) en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

Si usted **nunca** se ha sentido deprimido(a) en su trabajo, entonces marque **la opción con el número 0 (cero)**.

Si usted **raras veces** se ha sentido deprimido(a) en su trabajo, entonces marque **la opción con el número 1**.

Si usted **se ha** sentido deprimido(a) en su trabajo, **pocas veces a la semana pero no a diario**, entonces marque **la opción con el número 5**.

NOTA IMPORTANTE:

No hay **respuestas** correctas o incorrectas, sólo nos interesa su opinión.

		Nunca	Raras veces a lo largo del año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varios días a la semana	Cada día
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado/a al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado/a al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que se presentan en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6	Me siento desgastado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	0	1	2	3	4	5	6
8	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10	En mi opinión, soy muy bueno/a haciendo mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me siento muy satisfecho/a cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12	He realizado muchas cosas que tienen valor en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	0	1	2	3	4	5	6
14	Ya no me importa si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Dudo sobre el valor de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16	En mi trabajo estoy seguro/a que soy eficaz haciendo las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

(Únicamente para uso de la Investigadora)

DE: _____ cat: _____ C: _____ cat: _____ EP: _____ cat: _____

Anexo 8

Puntos de Corte y Categorización de las Escalas según la Muestra costarricense

		Promedio del Total Esc DE	Promedio del Total Esc C	Promedio del Total Esc EP
N	Válidos	397	397	397
Percentiles				
Primer Tercio	10	0.6	0	6
Bajo	20	1	0.2	6
	25	1.4	0.4	6
	30	1.48	0.4	6
	33	1.6	0.6	6
Segundo Tercio	40	1.8	0.8	5.83
Moderado	50	2.2	1.2	5.67
	60	2.6	1.2	5.5
	66	3	1.4	5.33
Tercer Tercio	70	3.2	1.6	5.17
Alto	75	3.4	1.8	5.17
	80	4	2.2	5
	90	5	3	4.5

Categorización de las escalas del MBI-GS según los autores y la muestra costarricense

ESCALAS	Categorización según Maslach, Jackson y Leiter, 1996			Categorización según Sáenz-Valerio, 2013		
	Bajo	Moderado	Alto	Bajo	Moderado	Alto
Desgaste Emocional	≤ 2.0	2.01-3.19	≥ 3.2	≤ 1.6	1.61-2.99	≥ 3.0
Cinismo	≤ 1.0	1.01-2.19	≥ 2.2	≤ 0.6	0.61-1.39	≥ 1.4
Eficacia Profesional	≥ 5.0	4.01-4.99	≤ 4.0	≥ 6.0	5.34-5.99	≤ 5.33

Anexo 9
Cronograma

A continuación se detalla el cronograma de las actividades propias para desarrollar este estudio.

		Cronograma																								
		2012		2013												2014										
		Nv	Dc	En	Fb	Mr	Ab	My	Jn	Jl	Ag	Set	Oct	Nv	Dc	En	Fb	Mr	Ab	My	Jn					
1	Aceptación del proyecto	X																								
2	Coordinación	X	X	X	X	X	X																			
3	Convocatoria para la aplicación		X	X	X	X	X																			
4	Aplicación de la prueba				X	X	X	*	X	X	*	X	X													
5	Sistematización de resultados					X	X	X	X	X	X	X	X													
6	Elaboración del informe final													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
7	Defensa de tesis																								X	

*Durante el mes de mayo y agosto no se realizaron giras, debido a una cuestión presupuestaria.