



Vol. 16 No. 3

Septiembre de 2013

BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA DE YUCATÁN, MÉXICO

Jorge Emeterio Madero Llanes¹, Hermila Andrea Ulibarri Benítez², Andrés Miguel Pereyra Chan³, Francisco Eduardo Paredes Cetina⁴ y Manuel Adair Briceño Gómez⁵

Instituto Tecnológico de Mérida
Yucatán, México

RESUMEN

Este trabajo de investigación se desarrolló en una institución de educación superior tecnológica ubicada en la ciudad de Mérida, Yucatán, México y tuvo como objetivo principal determinar cuáles de las variables sociales (edad, género, escolaridad y estado civil) y cuáles de las variables económico-organizativas (sueldo mensual, prima vacacional anual y antigüedad en el puesto) estaban relacionadas con la

¹ Doctor en Ciencias de Planificación de Empresas. Profesor investigador del Área de Posgrado del Departamento de Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Mérida. Correo electrónico: Jmadero34@hotmail.com

² Maestra en Estudios de Desarrollo. Profesor investigador del Área de Posgrado del Departamento de Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Mérida. Correo electrónico: hermilaulibbarri@yahoo.com.mx

³ Maestro en Planificación Industrial. Profesor investigador del Área de Posgrado del Departamento de Ingeniería Industrial en el Instituto Tecnológico de Mérida. Correo electrónico: pereyraandres@hotmail.com

⁴ Licenciado en Administración. Tesista del cuarto semestre de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida. Correo electrónico: fepe131181@hotmail.com

⁵ Licenciado en Administración. Tesista del cuarto semestre de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida. Correo electrónico: tecnología82@yahoo.com.mx

prevalencia del Síndrome de Burnout. El censo seleccionado fue de 66 trabajadores administrativos de los departamentos de Planeación, Programación y Presupuestación; Recursos Financieros; Recursos de Materiales y Servicios. El instrumento empleado para determinar el nivel de Síndrome de Burnout fue el *Maslach Burnout Inventory*, mismo que fue adaptado para su aplicación en el entorno administrativo, los coeficientes de Alfa de Cronbach que avalan la confiabilidad del mismo fueron: para la dimensión de Agotamiento Emocional 0.744; para la dimensión de Despersonalización 0.418 y para la dimensión de Realización Personal 0.773. Se comprobó la presencia de bajos niveles del Síndrome de Burnout y que pueden ser asociados con la presencia de estrés positivo o Eutrés, el cual estuvo relacionado con la edad y la antigüedad en el puesto de los sujetos de estudio.

Palabras clave: Estrés, estrés laboral, Síndrome de Burnout, personal administrativo, institución de educación superior tecnológica.

BURNOUT SYNDROME IN ADMINISTRATIVE STAFF OF YUCATÁN'S TECHNOLOGICAL HIGH SCHOOL

ABSTRACT

This research work was carried out in an institution of high technological education located in the city of Merida, Yucatan, Mexico and its main objective was to determine which of the social variables (age, gender, education and marital status) and which of the economic-organizational variables (monthly salary, annual holiday bonus and seniority in the post) were related to the prevalence of Burnout Syndrome. The census was of 66 administrative workers in the departments of planning, programming and budgeting; Financial resources; Resources for materials and services. The instrument used to determine the level of Burnout Syndrome was the Maslach Burnout Inventory, which was adapted for its application in the administrative environment, the Cronbach's alpha coefficients that prove the reliability of said test were: for the dimension of Emotional Exhaustion 0.744; for the Depersonalization dimension 0.418; and the dimension of Personal Realization 0.773. Despite having found a presence of low levels of Burnout Syndrome and they may be associated with the presence of positive stress or Eutres, there were no relationships established between the variables raised and the prevalence of the syndrome. It was confirmed the presence of low levels of burnout syndrome which may be associated with the presence of positive or Eutrés stress, which was related to age and seniority of the study subjects.

Key words: Stress, occupational stress, Burnout Syndrome, administrative workers, institution of higher technological education.

Es una realidad que el estrés ha cobrado gran relevancia en todos los ámbitos de la vida del ser humano. Debido a los cambios que la globalización ha generado, hoy en día es cada vez más común que la población económicamente activa presente los síntomas y complicaciones que este fenómeno genera.

En nuestro medio son comunes las investigaciones que dedican sus esfuerzos a modelar, hasta cierto punto, las consecuencias que el estrés laboral puede llegar a ocasionar en las personas económicamente activas, independientemente del sector productivo al cual se dediquen. Como resultado de lo anterior, recientemente se ha introducido un término que recibe el nombre de Síndrome de Burnout y que es consecuencia del estrés laboral cuando se presenta de manera crónica (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2008).

Pese a lo anterior, son pocos los estudios que se pueden encontrar sobre el Síndrome de Burnout que se presenta en el personal administrativo de las instituciones de educación tecnológica en México. Por lo que este estudio se presenta como una primera aproximación empírica en el desarrollo de este tema.

El objetivo de esta investigación fue el determinar si existía alguna relación entre ciertos aspectos sociales (edad, género, escolaridad y estado civil) y aspectos económico-organizacionales (sueldo mensual, primar vacacional anual y antigüedad en el puesto) con la presencia del Síndrome de Burnout en una muestra de 66 trabajadores administrativos de una institución de educación superior tecnológica en la ciudad de Mérida, Yucatán, México.

ESTRÉS, ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

Estrés.

La palabra estrés es un concepto interdisciplinario, el cual tiene diferentes connotaciones, dependiendo el ámbito en el cual sea estudiado. Así se pueden obtener diferentes definiciones o conceptualizaciones, por ejemplo, en la medicina se considera como un proceso fisiológico a través del cual se pueden adquirir

enfermedades, en la física se le asocia a la fuerza que se ejerce generando de esta manera un desgaste sobre algún objeto, en la psicología, por su parte, se refiere al tipo de alteración que se genera en una persona, teniendo un impacto psicológico, observándose trastornos en la persona y la relación causal entre estresor y respuesta (Pérez y Valladares, 2011).

En el año de 1956, Seyle, conocido como “El padre del estrés”, lo definió como: “La respuesta inespecífica del organismo a toda demanda o exigencia adaptativa por estímulos negativos excesivos [...]” (Joffre, 2009, pág. 2). Esta declaración se originó después de haber estudiado a varios enfermos. El investigador se dio cuenta de que además de los síntomas por los cuáles acudían a consulta (los pacientes), estos presentaban síntomas generales y comunes entre sí, tales como: cansancio, pérdida del apetito, pérdida de peso corporal, irritabilidad, etcétera. Engel, citado por Guerrero (2009), definió el concepto de estrés enfocándose en un ámbito psicológico y mencionó que se refiere a todos los procesos originados, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, lo que desemboca en un apremio o exigencia sobre el organismo.

En el acervo cultural, se tiende a relacionar el término estrés con situaciones negativas o de conclusiones perjudiciales para las personas; sin embargo, en realidad existen dos tipos de estrés, que se contrapelean respecto a los efectos que pueden producir en los organismos (Mex, 2011).

Estos tipos de estrés dependen de la persona u organismo al cuál se le exponga a las diferentes exigencias exteriores; cada organismo reacciona de distinta manera a la misma condición, incluso si esta se presenta en la misma intensidad. Sin embargo, invariablemente del organismo que se trate, el estrés siempre se presenta de la misma forma, es decir, aumenta gradualmente de intensidad, hasta llegar a un punto en el que su presencia causa alguna reacción negativa. Al respecto Rosch (como se presentó en Matus de la Cruz, 2012) aseveró: “El estrés no puede ser definido mediante criterios objetivos respecto de los cuales todos estén de acuerdo” (p. 13).

Lugo, mencionado por Noh (2012), sentenció que el estrés es una descarga fisiológica necesaria, a la cual se le conoce como: Eutrés, y es el que puede

significar mejoras en la salud y la productividad de las personas. Cuando el estrés empieza a aparecer en el individuo se genera una sensación en la cual se cree que se puede sortear el desafío o exigencia. Sin embargo, si esta condición aumenta de intensidad o de frecuencia, se presenta el Distrés o estrés negativo, que trae consigo las características que pueden afectar la salud de las personas.

A las condiciones, exigencias o situaciones que pueden llegar a provocar estrés se les conoce como estresores. De acuerdo con Wheaton y Sandín, citados por Quinceno y Vinnaccia (2007), existen cuatro características definitorias de los estresores: (a) la condición debe significar una amenaza o demanda, constituye una fuerza con la capacidad de alterar la integridad del organismo; (b) debe enfrentarse ya que de no hacerlo significaría un factor de riesgo para el individuo; (c) se debe estar consciente de que el daño que el estresor puede producir no es factor para que produzca consecuencias negativas, y (d) un estresor puede serlo en la medida en que produzca una demanda excesiva para el organismo.

Entre las causas o estresores más comunes podemos encontrar las siguientes: cambio, sobrecarga, alimentación incorrecta, ruido, miedo, escasa influencia en los demás, tránsito vial, perturbaciones del ritmo normal de vida, entre otros.

Mason, citado por Pérez y Valladares (2011) realizó una clasificación distinta a la anterior basándose en los orígenes del estrés, los cuales pueden ser:

- Respuestas fisiológicas inducidas por estresores físicos de tipo negativo, entre los que se pueden encontrar: temperaturas extremas, hambre o actividad física excesiva, etcétera.
- Respuestas fisiológicas producidas por estresores psicológicos, que se generan al recordar vivencias psicológicas estresantes.

Estrés laboral.

En los últimos años se ha modificado la manera en que se desarrollan los negocios, tanto en el ámbito regional como internacional. La constante y necesaria organización de las empresas en equipos de trabajo, las metas organizacionales,

estructuras administrativas inadecuadas, han hecho que el trabajo pase de ser una actividad netamente física a una constante necesidad de utilizar habilidades mentales y sociales. De acuerdo con la OMS (2004), el estrés laboral es: “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (pág. 3).

En este sentido, es muy importante para las empresas procurar una buena calidad de vida laboral, la cual se entiende como: “[...] el conjunto de condiciones favorables, la auto-actualización, las compensaciones equitativas al trabajo realizado y la conducta de los supervisores” (Camacho y Arias, 2009, p. 169). Sin embargo, el estrés persigue a las personas en las organizaciones, algunas consiguen manejarlo mejor que otras y evitan las consecuencias, por otro lado, otras sucumben a sus efectos, los cuales se observan claramente en su comportamiento. Una organización donde no se cuenta con una buena calidad de vida laboral no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto en un mercado donde la competitividad va cada vez más en aumento, puede afectar no solo a los resultados, sino en última instancia a la supervivencia de la propia organización (Chiavenato, 2009).

Las condiciones laborales de nuestros días provocan alteraciones en la salud de los trabajadores. El trabajo ha generado una problemática compleja que atañe, no solo a la salud física, sino también a la mental, cuya preocupación ha llevado a los estudiosos del tema a investigar concretamente los efectos nocivos y negativos que emergen del propio proceso productivo (García, 2005).

El resultado es que los cambios tecnológicos y los nuevos procesos están generando cambios importantes en los patrones de desgaste en los trabajadores industrializados y del sector servicios. Se identifican entonces emergentes problemas de salud mental y emocional relacionados con condiciones de trabajo peligrosas, pero también con bajo esfuerzo, monotonía y aislamiento, cuya manifestación está conformando una patología psicosomática y nerviosa que puede ser considerada como estrés laboral.

Casas, Montse, Fernández y Espuny (2009) mencionaron que las fuentes del estrés laboral son multivariadas y estas pueden estar relacionadas con la tarea. Entre las principales fuentes se pueden resaltar en primer lugar el ritmo acelerado de trabajo, trabajo en exceso, alta competitividad; en segundo lugar, el ambiente físico, como son las temperaturas extremas, ruidos o mala iluminación; en tercer lugar la organización del trabajo, por ejemplo funciones mal definidas o delimitadas, responsabilidad sobre otras personas, malas relaciones personales, entre otras; por último, se encuentran los aspectos personales del individuo como una mala salud física, la edad, problemas familiares, educación, experiencia y aspiraciones personales.

Una vez analizados los efectos que el estrés puede ocasionar en la salud de las personas, es tiempo de conocer los estragos que la presencia de este desorden puede tener en las organizaciones, ya que como se comentó con anterioridad, si una empresa no cuenta con personal física y mentalmente sano es muy difícil que esta pueda lograr sus objetivos empresariales.

Wagner y Hollenbeck, citados por Apiquian (2007), determinaron que la insatisfacción y el estrés generan los siguientes costos organizacionales: absentismo y rotación; bajo compromiso con la institución; violencia en el centro de trabajo; bajo rendimiento. Las consecuencias que el estrés laboral produce en el individuo a final repercutirán en los resultados generales de la organización, ya que a pesar que se presenta de manera individual, sus efectos terminan alcanzando a los compañeros de trabajo y a los clientes.

Síndrome de Burnout.

Como se mencionó anteriormente, el Síndrome de Burnout es una consecuencia del estrés laboral, cuando este se presenta de forma consuetudinaria.

Freudenberger, mencionado por Savio (2008), definió este término refiriéndose al conjunto de síntomas físicos y psíquicos que sufre el personal que tiene trato directo con los usuarios de algún servicio. Según este autor el

Síndrome se desarrolla en el entorno laboral y se caracteriza por un constante agotamiento como consecuencia del trabajo en exceso.

El Síndrome de Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado (Joffre, 2009).

Los modelos que se han originado para explicar la prevalencia de este Síndrome en las personas se pueden clasificar en tres grupos: primero, la teoría *Socio-cognitiva del Yo*; segundo, la teoría del *Intercambio Social*; tercero, la teoría *Organizacional* (Durán, 2007).

El primer modelo trata de explicar este Síndrome desde las variables del *self* (autoeficacia, autoestima, autoconcepto, etcétera). Su importancia radica en que las cogniciones del individuo influye en lo que este percibe y hace, y a su vez estas cogniciones se ven afectadas por los efectos de sus acciones (Gil-Monte y Noyola, 2011).

El segundo modelo busca la explicación de la prevalencia de este Síndrome desde la perspectiva del intercambio social, la cual considera que el Burnout: tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales (Gil-Monte y Peiró, 1999).

El tercer y último grupo se modela a partir de los antecedentes del Síndrome y que se desarrollan por disfuncionalidades en los roles, falta de salud organizacional, mala estructura empresarial, cultura y clima de trabajo. Este modelo se caracteriza por enfatizar la importancia de los estresores del contexto organizacional y las estrategias utilizadas para evitar la prevalencia del Burnout (García, Maldonado, y Ramírez, 2012).

Maslach y Jackson, citados por Acosta (2006), quienes estudiaron más profundamente este trastorno y lo conceptualizaron en tres dimensiones o subescalas -para efectos de esta investigación pueden tomarse ambos términos como sinónimos- empíricamente relacionadas pero conceptualmente distintas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y falta de Realización Personal.

Este síndrome se considera un proceso en el que se va pasando de una dimensión a otra. Su aparición no se da de forma súbita, sino que se va presentando de forma paulatina con un incremento en la gravedad o severidad en los síntomas.

En la primera fase se puede distinguir que el individuo se ve sobrepasado por las exigencias o la carga de trabajo, generando la sensación de que ya no puede dar más de sí mismo, tanto laboral como afectivamente. En la segunda fase el individuo se verá forzado a realizar un esfuerzo para contrarrestar los efectos de la primera fase y que por lo general no se logran revertir, esta situación origina sentimientos y actitudes de cinismo y de despersonalización hacia las personas que son usuarias de los servicios y sus colaboradores en general (estas dos primeras etapas son importantes en el diagnóstico del Burnout, por tal motivo se considera que niveles medios y elevados de prevalencia indican presencia del Síndrome). En la tercera y última etapa, el individuo comienza a cuestionarse la utilidad de las actividades que realiza, pero resaltando sus desventajas o aspectos negativos, tales como bajo salario, horas de trabajo, malos resultados en su trabajo, recursos limitados, etcétera. Debido a estos síntomas posteriormente desarrollarán problemas emocionales y conductuales, alcanzando niveles elevados de apatía o indiferencia por el trabajo.

En este sentido es importante hacer notar que al tratarse de un problema que se va presentando poco a poco, la vida anterior al trabajo tiene un rol importante en la gravedad de la afectación que puede darse de una persona a otra. Factores como una mala alimentación, poca tolerancia a los cambios y demás aspectos personales pueden incluso impedir que este Síndrome se presente en algunas personas, aun cuando se encuentren sometidas a las mismas condiciones laborales (Guerrero, 2010).

El Burnout no es un proceso que se asocie a la fatiga, sino que se puede considerar que depende más de la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto (Matus, 2012).

Como se pudo observar en las definiciones de este Síndrome, las fuentes se encuentran relacionadas con el trato directo con los clientes, desarrollando consecuencias que culminan con un bajo rendimiento en general del sujeto en su vida laboral y personal.

La presencia de Burnout, puede ser observada debido a la aparición de ciertos síntomas, que dependiendo del autor que se trate, pueden ser clasificados en diversas categorías. Paine, mencionado por Escalante (2010), basa su clasificación en seis categorías que a continuación se mencionan:

1. Síntomas físicos, tales como agotamiento, fatiga, dolores musculares, malestares cardiorrespiratorios, nervios, etcétera
2. Aumento en el consumo de narcóticos y estimulantes
3. Presencia de agotamiento emocional, paranoia, depresión, etcétera
4. Aislamiento y negación para la comunicación
5. Conflictos interpersonales, frialdad hacia las personas con quienes trabaja
6. Cambio de valores y de creencias.

Estudios relacionados con la presencia del Burnout en instituciones de educación tecnológica.

Los estudios previos que se han observado respecto a la presencia del Síndrome de Burnout son bastos, sin embargo estos se enfocan en su mayoría en instituciones del sector salud. Las investigaciones de las que se tiene registro y que se enfocan en instituciones de educación son menos y en la mayoría de estas los sujetos estudiados son los docentes, ya que estos brindan atención directa al alumnado y por ende, sus actividades, en teoría se vuelven más vulnerables a las personas al padecimiento del Síndrome (Aldrete, Soto, Preciado y Pando, 2009; Ayuso, 2010; Acosta, 2006; Escalante, 2010; Worbis, 2012; Bermejo, 2009).

Sin embargo, a continuación se presentan las siguientes reseñas de investigaciones que se consideró mostraban algunos indicios que sirvieron como marco de referencia de esta investigación y que complementan la información que se obtuvo.

En 2009, Bermejo realizó un estudio con personal docente en un instituto de educación tecnológica de la ciudad de Mérida, Yucatán, México y determinó que el personal se encontraba en una fase de respuesta positiva al estrés y que este se presentaba en un nivel de bajo a moderado, siendo mayor en los docentes con menor edad o antigüedad.

En 2010, Escalante, encontró que el 68% de los profesores en escuelas primarias de México padecían el Síndrome Burnout. De las tres dimensiones del Burnout, el Degaste Emocional se mostró con puntajes medios y altos en el 59.35% de los participantes. La Despersonalización mostró puntajes bajos en el 88.70% de la muestra, donde denota que los profesores estudiados en su mayoría no se mostraron cínicos o afectivamente distantes de sus alumnos o compañeros de trabajo. Por último el 25% de la muestra presentó falta de Realización Personal en el trabajo, lo que demuestra una relativa insatisfacción con la actividad laboral.

En 2012, Worbis, realizó una investigación cuyo objetivo fue describir y analizar la relación que existía entre el estrés laboral y el desempeño docente en los empleados académicos de una institución de educación superior tecnológica, ubicada en la zona centro-norte del estado de Yucatán. Los resultados a los que llegó este autor fueron que el 58.9% de los profesores presentaron un nivel bajo de estrés laboral, el 17.9% mostró la presencia de este Síndrome en el nivel medio y finalmente, el 23.2% se encontraba afectado por el Burnout en su nivel alto. En lo que se refiere a la relación del estrés laboral y el desempeño, se comprobó que existía una relación positiva débil, con mayor tendencia a positiva media.

Cabe mencionar que en la institución en la que se realizó esta investigación, anteriormente ya se habían realizado estudios que involucraban la satisfacción laboral como ítem principal. Al respecto Góngora (2006), realizó una investigación acerca del diagnóstico del ambiente laboral y cuyo resultado fue que el ambiente laboral del personal docente se encontraba en buen nivel. Las variables que se perciben mejor son: satisfacción en el trabajo, cooperación y supervisión que estaban en un nivel excelente y las variables condiciones de trabajo y remuneración, y compensación estaban en un nivel bueno.

MÉTODO

Esta investigación es de tipo correlacional, ya que su finalidad fue la de conocer si existía alguna relación entre las variables de estudio. El enfoque es cuantitativo, debido que el proceso de la investigación utilizó el método científico para recolectar información, misma que fue analizada en términos estadísticos. Por su diseño, se catalogó como no experimental, gracias a que en ningún momento se manipularon las variables estudiadas, y transversal, porque los datos recabados fueron tomados en un solo tiempo, es decir, el trabajo de campo se realizó en una sola oportunidad.

Sujetos de estudio.

Los sujetos de estudio fueron los trabajadores administrativos de los departamentos de: Planeación, Programación y Presupuestación; Recursos Financieros; Recursos de Materiales y Servicios de una institución de educación superior tecnológica ubicada en la ciudad de Mérida, Yucatán.

Cabe mencionar que el instrumento de medición fue suministrado a la totalidad de los trabajadores administrativos de los departamentos antes mencionados, por lo tanto se realizó un censo, el cual estuvo conformado por 66 trabajadores administrativos de dicha institución.

Determinación de las variables de investigación.

Se establecieron las siguientes variables de investigación: variables sociales (la edad, el género, la escolaridad y el estado civil de los sujetos de estudio); variables económico-organizacionales (sueldo mensual, prima vacacional anual y antigüedad en el puesto); nivel de presencia del Síndrome de Burnout, el cual se determinó por el resultado en el manejo de los datos que se registraron en las tres dimensiones del mismo: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, y que se exponen en el apartado de instrumento.

Instrumento.

El instrumento utilizado fue una adaptación del *cuestionario Maslach Burnout Inventory*, el cual consta de 22 reactivos tipo *Likert* (los cuales están dispuestos

del 0 al 6, donde: 0 representa nunca; 1 representa alguna vez al mes; 2 representa una vez al mes; 3 representa algunas veces al mes; 4 representa una vez a la semana; 5 representa algunas veces a la semana y 6 representa diario), que miden la presencia del Síndrome de Burnout en cada una de sus dimensiones. Las adaptaciones que se realizaron sobre dicho instrumento fueron los ítems que se referían a las condiciones sociales y económico-organizacionales de los sujetos censados.

La validez fue determinada por la revisión estricta de tres expertos quienes realizaron recomendaciones para la adaptación del instrumento al torno en el cual se aplicó, y que permitiesen el cumplimiento del objetivo general de este estudio. Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach en una prueba piloto que estuvo conformada por 24 trabajadores administrativos de los departamentos de Recursos Humanos y Control Escolar de la misma institución. Los resultados fueron: Agotamiento Emocional 0.744; Despersonalización 0.418 y Realización Personal 0.773. De acuerdo con los resultados se consideró que el instrumento utilizado en esta investigación contaba con la confiabilidad y validez necesaria para desarrollar este estudio.

Procedimiento de la recopilación de información y análisis de resultados.

Para realizar el estudio de campo, se repartió por medio del correo interno de la institución el instrumento de medición a todos los trabajadores administrativos de los departamentos antes mencionados, para evitar que las respuestas ofrecidas pudiesen presentar algún sesgo se comentó a los sujetos que guardasen su anonimato, así como evitasen mencionar a qué departamento pertenecían. Sin embargo, estos cuestionarios ostentaban una marca de identificación con la que se pudo establecer de cuál de los tres departamentos estudiados provenía el cuestionario ya contestado. Una vez que se obtuvo la totalidad de los cuestionarios enviados, se procedió a analizar los datos. De acuerdo a la metodología establecida por Gil-Monte y Peiró (1999), se debe de realizar una adición matemática de todas y cada una de las dimensiones que conforman el

instrumento de medición. En este sentido, también se realizó una adecuación, debido a que se estableció una medida general de presencia de Burnout, dicha medición se determinó sumando los índices obtenidos en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización. A este resultado se le sumó el índice correspondiente a la dimensión de Realización Personal si este pertenecía a los niveles bajo y medio; si el índice correspondía al nivel alto, entonces se restaba de la suma de las dimensiones anteriores. La codificación de los índices se estableció de acuerdo a los criterios mostrados en la tabla 1.

Niveles	Síndrome de Burnout			
	AE	D	RP	General
Alto	24 o <	9 o <	39 o <	72 o <
Medio	15 y < de 24	4 y < de 9	33 y < de 39	52 y < de 72
Bajo	< de 15	< de 4	< de 33	< de 52

Tabla 1. Codificación de los índices por cada dimensión y general del Síndrome de Burnout. Fuente: elaboración propia, basado en Mex (2011).

Toda vez que se obtuvo una clasificación de la presencia del Síndrome de Burnout, se procedió al análisis cualitativo por medio del cual se pudieron conocer los porcentajes de los 3 distintos niveles de afectación. Posteriormente se realizaron las relaciones con las que se estableció si existía relación entre las variables de investigación. En el caso de las variables de tipo cualitativas se utilizó el coeficiente de Chi-cuadrada de Pearson y en el caso de las variables cuantitativas se utilizó el coeficiente de Correlación de Pearson.

RESULTADOS

Para cumplir con el objetivo de esta investigación, en primera instancia se realizó una descripción de las variables de estudio. En la tabla 2 se observan los resultados de la variable aspectos sociales.

		<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Estadísticos</i>	
Edad	<= 24	1	1.5	Media	40.79
	25 - 30	8	12.1	Mediana	40.00
	31 - 36	13	19.7	Moda	39
	37 - 42	21	31.9	Desv. típ.	8.845
	43 - 48	8	12.1	Rango	42
	49 - 54	11	16.7	Mínimo	24
	55 - 60	3	4.5	Máximo	66
	61+	1	1.5		
Género	Femenino	13	19.7	Moda: Masculino	
	Masculino	53	80.3		
Escolaridad	Primaria	5	7.6	Moda: Bachillerato	
	Secundaria	8	12.1		
	Sec. incompleta	3	4.5		
	Bachillerato	19	28.8		
	Bac. incompleto	7	10.6		
	Licenciatura	13	19.7		
	Lic. incompleta	4	6.1		
	Maestría	4	6.1		
	Maestría incompleta	1	1.5		
	Doctorado	0	0		
	Doctorado incompleto	2	3.0		
Estado civil	Soltero	20	30.4	Moda: Casado	
	Casado	42	63.6		
	Divorciado	3	4.5		
	Viudo	1	1.5		

Tabla 2. Características de las variables sociales. Fuente: elaboración propia (2013).

En lo que se refiere, a la edad de los sujetos de estudio, se observó que el 34.84% (n=23) contaban con una edad que superaba los 42 años. En términos generales los sujetos en promedio eran adultos maduros ya que la moda resultó ser de 39 años. El género que mayor frecuencia absoluta obtuvo fue el masculino con el 80.3% (n=53) del censo. En lo que se refiere a la escolaridad, se observó que el 46.97% (n=31) contaban con un nivel de estudios que superaba el bachillerato, de estos 31 sujetos, el 31.48% (n=11) tenían estudios de posgrado. Finalmente, en lo que respecta al estado civil, se observó que solo el 36.36% (n=24) no se encontraban casados al momento de la investigación.

		<i>Frecuencia absoluta</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Estadísticos</i>	
Sueldo mensual	<= 4732.00	1	1.5	Media	8 324.2291
	4732.01 - 8232.00	52	78.8	Mediana	7 200.0000
	8232.01 - 11732.00	6	9.1	Moda	7 000.00
	11732.01 - 15232.00	2	3.0	Desv. típ.	4 154.16
	15232.01 - 18732.00	1	1.5	Rango	22 268.00
	18732.01 - 22232.00	3	4.5	Mínimo	4 732.00
	22232.01+	1	1.5	Máximo	27 000.00
Prima vacacional anual				Media	4 546.73
	<= .00	1	1.5	Mediana	3 500.00
	.01 - 5500.00	52	78.8	Moda	3 000.00
	5500.01 - 11000.00	12	18.2	Desv. típ.	4 331.13
	11000.01+	1	1.5	Rango	35 000.00
				Mínimo	0.00
				Máximo	35 000.00
Antigüedad en el puesto	<= 3	6	9.1	Media	13.00
	4 - 9	21	31.8	Mediana	11.50
	10 - 15	15	22.7	Moda	3
	16 - 21	16	24.2	Desv. típ.	8.556
	22 - 27	2	3.0	Rango	40
	28 - 33	5	7.6	Mínimo	3
	33+	1	1.5	Máximo	43

Tabla 3. Características de las variables económico-organizacionales. Fuente: elaboración propia (2013).

Como se puede observar en la tabla 3, el 19.67% (n=13) percibían un sueldo mensual superior a los 8 232 pesos; también se pudo observar que la diferencia de los sueldos mensuales percibidos fue de 22 268.00 pesos, esto representa una diferencia importante entre las percepciones de los trabajadores administrativos. En lo que concierne a la prima vacacional anual, se pudo observar que 13 sujetos percibían esta prestación por encima de los 5 500. 00 pesos (19.70%). Al igual que en el caso del sueldo mensual, la diferencia es considerable, ya que esta fue de 35 000.00 pesos. Por último, se observó que en la variable antigüedad en el puesto 24 sujetos (36.36%) tenían más de 15 años laborando en el puesto que ostentaban; asimismo, se observó que la antigüedad promedio fue de 13 años de trabajo en el mismo puesto.

Después de analizar las características de las variables sociales y económico-organizacionales, se analizaron las características de la variable: nivel de presencia del Síndrome de Burnout, así como los resultados obtenidos en cada una de sus dimensiones. Es preciso hacer notar que en la tabla 4 se presentan los

resultados cualitativos que se obtuvieron posterior a la codificación de los índices de cada sujeto de estudio.

Dimensiones	Niveles			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Agotamiento Emocional	41 (62.1%)	19 (28.8)	6 (9.1%)	66 (100%)
Despersonalización	33 (50%)	26 (39.4%)	7 (10.65)	66 (100%)
Realización Personal	40 (60.6%)	9 (13.6%)	17 (25.8%)	66 (100%)
Síndrome de Burnout	55 (83.3%)	8 (12.1%)	3 (4.5%)	66 (100%)

Tabla 4. Porcentajes de afectación del Síndrome de Burnout. Fuente: elaboración propia (2013).

De acuerdo con lo observado en la tabla 4, se puede notar que en la dimensión de Agotamiento Emocional, el 37.9% (n=25) de los 66 sujetos de estudio no tuvieron el nivel bajo de presencia de Burnout, por lo tanto se puede aseverar que más de la mitad de estos no sufría de algún tipo de cansancio durante el desempeño de sus funciones laboral. En la dimensión de Despersonalización, el 50% (n=33) se encontraba en niveles en los que se desarrollan sentimientos negativos hacia las personas con quién trabaja, lo que puede desencadenar en comportamientos y actitudes que van de acuerdo a sus sentimientos negativos. En lo correspondiente a la dimensión de Realización Personal, se observó que el 39.4% (n=26) de los sujetos mostraron niveles distintos al bajo, esto significó que, pese a que en las otras dimensiones se obtuvieron niveles bajos, los sujetos de estudio presentaban una evaluación negativa del desempeño propio, lo que afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás. Los niveles que correspondieron a la prevalencia del Síndrome de Burnout fueron los siguientes: el nivel bajo fue el predominante con más del 80% de presencia, lo que representó que en términos generales no se encontraron evidencias que indicaran que los sujetos de estudio se encontraban en riesgo de padecer los síntomas característicos del Síndrome de Burnout.

<i>Tipo</i>	<i>Variable</i>	<i>Coeficiente</i>	<i>Resultado</i>	<i>Interpretación</i>	<i>Hipótesis aceptada</i>
Sociales	Escolaridad	Chi-cuadrada	Chi: 14.171 Gl: 18 Chi crít.: 28.869 C. Cont.: .420	No existe relación	Nula
	Edad	Correlación de Pearson	-.195	Relación negativa débil	Alternativa
	Género	Chi-cuadrada	Chi: 0.575 Gl: 2 Chi crít.: 5.991 C. Cont.: 0.093	No existe relación	Nula
	Estado civil	Chi-cuadrada	Chi: 11.216 Gl: 6 Chi crít.: 12.592 C. Cont.: 0.038	No existe relación	Nula
Económico-organizacionales	Sueldo mensual	Correlación de Pearson	-.064	No existe relación	Nula
	Prima vacacional	Correlación de Pearson	.059	No existe relación	Nula
	Antigüedad en el puesto	Correlación de Pearson	-.153	Relación negativa débil	Nula

Tabla 5. Resultados de las relaciones entre las variables de investigación. Fuente: elaboración propia (2013).

En la tabla 5, se observa que las variables que sí presentaron alguna relación con respecto al Síndrome de Burnout fueron: la edad y la antigüedad en el puesto. La edad perteneció a las variables socio-económicas, el índice obtenido estableció que la relación existente fue negativa débil con mayor tendencia a moderada, esto significó que a mayor edad de los sujetos de estudio el Síndrome se presentaba con menor intensidad, esto quiere decir que a mayor edad la presencia del Burnout se reduce y viceversa. En lo que se refiere a la antigüedad

en el puesto, la cual perteneció a las variables de tipo económico-organizacionales, el resultado que obtenido determinó que la relación determinada fue negativa débil con mayor tendencia a moderada, lo que significó que a mayor antigüedad en el puesto de trabajo, el Síndrome se reduce, por lo consiguiente, a mayor tiempo en el puesto la presencia del Burnout presenta una disminución y viceversa.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se encontraron evidencias suficientes para afirmar que el Síndrome de Burnout se encontraba presente en un nivel bajo, lo que significa que el estrés laboral presente representaba que este propiciaba la parte positiva del estrés (Eutrés). Este resultado concuerda con los realizados por Bermejo (2009) y Worbis (2012), en los que los niveles de Burnout fueron semejantes, prevaleciendo el nivel bajo por encima del nivel medio y el nivel alto. Sin embargo, los resultados difieren del trabajo de Escalante (2010), ya que este autor identificó que el 68% de la muestra de estudio se encontraba afectado en un nivel alto.

Los resultados, en cierta manera se pueden soportar por el estudio realizado por Góngora (2006), ya que entre sus principales resultados el autor encontró que los niveles de la satisfacción laboral que se daban en los empleados de esta institución eran elevados. Lo que sugiere que este pudiera ser el motivo por el cual el Síndrome de Burnout no afecta en gran manera a los trabajadores administrativos.

La falta de evidencias literarias que pudiesen ser comparadas con los resultados obtenidos, en lo que a la relación de la variables se refiere, ofrece la posibilidad de considerar que los factores que originaron niveles altos en el 4.5% de la población pudieron estar relacionados con los comentados por Casas et al. (2009), y que se refieren específicamente a las condiciones de la tarea desempeñada en el puesto de trabajo. Las relaciones que se establecieron fueron negativas, por lo tanto se confirmó que la edad y la antigüedad en el puesto de trabajo fueron factores determinantes en los índices bajos del Síndrome de Burnout.

CONCLUSIONES

La investigación realizada sobre la relación entre las variables sociales y económico-organizacionales y el nivel del Síndrome de Burnout permitió conocer que los sujetos estudiados en general no se encontraban afectados por los síntomas del Síndrome; por el contrario, mostraron indicios de que la ligera presión que sienten en sus puestos de trabajo, se puede asociar con las consecuencias que el Eutrés genera en las personas. Los resultados son claros e indican que existió una gran diversidad de características sociales y económico-organizacionales entre el censo, factor que no incidió para que la presencia del Síndrome fuese en los niveles medio y alto.

Las evidencias indican que la edad y la antigüedad en el puesto benefician la presencia del Eutrés entre los sujetos de estudio, y estos pueden estar relacionados directamente con la buena percepción de la satisfacción laboral que tienen los empleados docentes de la institución. Otro factor que pudo haber contribuido con los resultados obtenidos fue el hecho que se realizó la investigación en los trabajadores administrativos que no realizan una atención directa al alumno, que para el caso de la conceptualización del Síndrome de Burnout representan el rol de clientes, y únicamente brindan servicio a otros compañeros de la misma institución que no presentan las mismas exigencias que los alumnos.

El objetivo principal de esta investigación fue el determinar si existía alguna relación entre ciertos aspectos sociales (edad, género, escolaridad y estado civil) y aspectos económico-organizacionales (sueldo mensual, prima vacacional anual y antigüedad en el puesto) con la presencia del Síndrome de Burnout en una muestra de 66 trabajadores administrativos de una institución de educación superior tecnológica en la ciudad de Mérida, Yucatán, México; por consiguiente el principal resultado fue que la edad y la antigüedad en el puesto son primordiales para la reducción del Burnout en instituciones de educación superior tecnológica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2006). **Síndrome de Burnout en los maestros del CCH**. Durango, Durango: México.
- Aldrete, M., Soto, J., Preciado, M. y Pando, M. (2009). Variables sociodemográficas y el síndrome de burnout o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la Zona Metropolitana de Guadalajara. **Revista de Educación y Desarrollo**, 10, 33-40.
- Apiquian, A. (2007). **El Síndrome de Burnout en las empresas**. Tercer Congreso de escuelas de psicología de las Universidades de Red Anáhuac. Mérida: Yucatán.
- Ayuso, J. (2010). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y burnout. **Revista Iberoamericana de Educación**, 39 (3), 2-14.
- Bermejo, C. (2009), Evaluación del estrés y su impacto en el desempeño docente: En el departamento de Sistemas en Computación, Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Mérida. Mérida, Yucatán, México.
- Camacho, C. y Arias, F. (2009). Análisis de la Salud y Burnout en profesores mexicanos. **Ciencia y Tecnología**, 11 (33),168-171. Recuperado de: http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=73867&id_seccion=4331&id_ejemplar=7371&id_revista=275
- Casas, E., Montse, D., Fernández, P. y Espuny, C. (2009). **Estrés laboral qué es y cómo prevenirlo**. Recuperado de: http://salud.asepeyo.es/index.php?option=com_content&view=article&id=238:proyecto-mejor-sin-estres-elisenda-casas-montse-daniel-pilar-fernandez-marin-carolina-espuny-direccion-de-asistencia-sanitaria&catid=111:archivos&Itemid=200560
- Chiavenato, I. (2009). **Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones**. (2ª edición). Monterrey, Nuevo León, México: Mc Graw Hill.
- Durán, B. (2007). Síndrome de Desgaste Emocional (SDE) en médicos, residentes y estudiantes de medicina de la ciudad de San Francisco de Campeche. Campeche, Tesis de doctado, Centro de Estudios Universitarios Juárez.
- Escalante, E. (2010). Burnout en docentes: una aproximación a la situación de profesores de escuelas primarias públicas de México (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España. Recuperada de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5581/1/18810263.pdf>

- García, B., Maldonado, S. y Ramírez, M. (2012). **Estudio descriptivo-correlacional del desgaste profesional y el estrés laboral de los profesionales de la salud de un hospital del Seguro Social en Tecate, B.C.** Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: evolución de las sociedades, Academia de Ciencias Administrativas A.C.
- Gil-Monte, P. y Noyola, S. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. **Salud Mental**, **32** (3), 205-214. Recuperado de:
http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=57686&id_seccion=1762&id_ejemplar=5839&id_revista=1
- Gil, M., Pedro, R., Peiró, J. (1999). Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional. **Psicothema**, **11**. [Fecha de consulta: 27 de junio de 2013] Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72711319>
- Góngora, A. (2006). Diagnóstico del ambiente laboral en el Instituto Tecnológico de Mérida, Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Mérida. Mérida, Yucatán México.
- Guerrero, E. (2010). Salud, estrés y factores psicológicos (Tesis maestría), Universidad Autónoma de Yucatán. Mérida, Yucatán, México.
- Joffre, V. (2009). **Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el hospital "Dr. Carlos Canseco (Tampico, Tamaulipas, México)**. Tampico, Tamaulipas, México, Universidad de Granada.
- Matus, S. (2012). Burnout. **Contaduría Pública**, **40** (478), 32-34.
- Mex, F. (Octubre de 2011). **Estrés laboral y productividad en una empresa manufacturera de bolsas en Yucatán**. Instituto Tecnológico de Mérida. Mérida, Yucatán, México.
- Noh, A. (29 de Febrero de 2012). Bajo fuego del estrés. **Diario de Yucatán**, pág. 6.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004). **La organización del trabajo y el estrés**. Recuperado de
http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Organización Mundial de la Salud (2008). **Sensibilizando Sobre el Estrés Laboral en Países en Desarrollo**. Recuperado de

http://search.who.int/search?q=sensibilizando+sobre+el+estres+laboral+en+países+en+desarrollo&ie=utf8&site=default_collection&client=es&proxystylesheet=es&output=xml_no_dtd&oe=utf8

Pérez, I., y Valladares, M. (Marzo de 2011). ***Síndrome de Burnout y su relación con características sociodemográficas en un Call Center mexicano***. Morelia, Michoacán, México.

Quiceno, M. y Vinnaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". ***Acta colombiana de Psicología***, **10** (2), 117-125.
Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2524858>

Savio, S. (2008). ***Hologramática***. Recuperado de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf

Worbis, C. (2012). Estrés laboral y desempeño docente en una institución de educación superior tecnológica ubicada en la zona centro norte del estado de Yucatán (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Mérida. Mérida, Yucatán, México.