

Determinación del síndrome de burnout en mandos medios y superiores de la industria maquiladora de Ciudad Juárez chihuahua.

Oziely Daniela Armenta, Aidé Araceli Maldonado Macias y Jorge L. García Alcaraz

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Correo: danyelita_3@hotmail.com

Resumen: En este artículo se presentará una investigación de la presencia del Síndrome de Burnout en Mandos Medios y Superiores de la Industria Maquiladora de Ciudad Juárez Chihuahua. Se utilizó la aplicación del Cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) para la obtención de los resultados dicho cuestionario se aplicó en 6 empresas maquiladoras y se obtuvo una muestra de 361 individuos. El objetivo de esta investigación fue determinar la presencia del Síndrome de Burnout en la Industria Maquiladora de Ciudad Juárez. De acuerdo con esta metodología el burnout se determina mediante 3 dimensiones agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional y las formas de determinarlo es mediante puntuaciones medias, grados y niveles. Los resultados obtenidos es que existe un nivel medio de presencia de burnout en mandos medios y superiores de la industria maquiladora.

Introducción

Se explicará que es el síndrome de Burnout, la metodología que se utilizó, así como las dimensiones en que se mide este índice y los materiales que se utilizaron para poder llegar a los resultados obtenidos.

La importancia de esta investigación es que no existen muchos estudios sobre estos temas en la industria y es de gran apoyo para emprender las investigaciones sobre estos temas y así apoyar a la industria maquiladora a obtener mejores resultados como empresa maquiladora mejorando el rendimiento del personal.

Este síndrome se ha estudiado en nuestro país mayormente en profesiones relacionadas con la salud como médicos, enfermeras, por lo que se debe ampliar la gama de profesiones

estudiadas. Debido a la falta de estudios de este tema en la industria maquiladora y sobre todo en mandos medios y superiores se han ido desarrollando algunos estudios cuyos resultados confirman la presencia del síndrome (Camacho, Maldonado, García, Hernández, 2014; Maldonado, Camacho, Torres, Alcaraz, Limón, 2015; Armenta, Maldonado, García, 2015).

Objetivos

El objetivo general de esta investigación es determinar la presencia del síndrome de Burnout mediante el cuestionario MBI-GS, y determinar el Burnout mediante puntuaciones medias, grados y niveles.

Justificación

Los beneficios de determinar la presencia de Burnout es poder contribuir a las investigaciones sobre este problema y con ello ayudar a mejorar la calidad de trabajo y sobre todo la salud del individuo.

Identificar el problema nos proporcionara datos valiosos sobre las características del personal que lo está sufriendo y uno de los principales beneficios que se obtendrá será poder proporcionar medidas preventivas por parte de la empresa y estrategias a los grupos más vulnerables de padecerlo. Para prevenir este síndrome es conveniente identificar el tipo de persona, así como los datos donde se presenta más este síndrome ya sea edad, puesto de trabajo o sexo todo esto para lograr que la empresa con esta investigación pueda ofrecerles un apoyo preventivo o asesorías para los miembros que ya lo padezcan y con todo ello llegar a una mejora de ambiente laboral.

Marco Teórico

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término *staff burnout*.

El síndrome *Burnout* es un síndrome clínico descrito en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger quien observó que hacia el año de empezar a trabajar en un proyecto con pacientes toxicómanos la mayoría sufría una gradual pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y de

depresión. Freudenberger describió cómo estas personas se volvían menos sensibles, poco comprensivas e incluso agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los problemas que padecía.

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico. El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes derivados directa o indirectamente del trabajo que pueden afectar su salud.

Desde la perspectiva clínica de Freudenberguer, este señaló que el síndrome de burnout hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción, pérdida de interés por la actividad laboral, que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios y como resultado de desgaste por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables.

Más adelante Maslach dio a conocer públicamente el concepto del síndrome en 1977 dentro del congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos, definiéndolo como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir con personas que trabajan directamente con clientes o pacientes.

Por otro lado Edelwich y Brodsky (1980) definen al Burnout como la pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la parte en las profesiones de ayuda como resultado de las condiciones de trabajo.

Los componentes del Burnout según Maslach son los siguientes: Agotamiento Emocional: Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y sostenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. Aparece el desgaste, la fatiga y manifestaciones físicas y psíquicas en representación del vaciamiento de los recursos emocionales y personales, experimentándose una sensación de no tener más nada que ofrecer profesionalmente (Maslach 2001).

Despersonalización: Desarrollo de actitudes, cinismo y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias. Los sujetos presentan un incremento en la irritabilidad, con la pérdida de la motivación, con reacciones de distanciamiento y hostilidad hacia los pacientes y compañeros de trabajo (Maslach 2001).

Falta de Realización Profesional: Existe un sentimiento de inadecuación e incompetencia personal que se traduce en respuestas negativas de estos profesionales en su autoevaluación para trabajar. Afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas que atiende; hay baja de productividad, autoestima e incapacidad para tolerar la presión. Se considera relacionado a una falta de adecuación de la realidad con las expectativas del sujeto (Maslach 2001).

Metodología e Instrumentos de Investigación

Un trabajo de campo y una aplicación del cuestionario del contenido del trabajo en empresas de la industria maquiladora de Ciudad Juárez donde dichas aplicaciones fueron determinadas por el departamento de Recursos Humanos de cada empresa que se encuestó.

El cuestionario se enfoca en preguntas conforme a su desarrollo en el puesto de trabajo y la relación con sus compañeros de cada individuo.

Software

El software utilizado para esta investigación es el SPSS creados por Norman H. Nie, C. Hadlai Hull y Dale H. Bent (1968) en este proyecto se utilizó la versión más reciente que es la versión 22 esta versión fue actualizada en agosto 2013 es un programa estadístico es muy conocido por su capacidad de trabajo con grandes bases de datos y los interfaces para los análisis.

Cuestionario

La aplicación del cuestionario fue en empresas de la industria maquiladora de Ciudad Juárez Chihuahua. El cuestionario del Contenido del Trabajo y se aplicó a 361 empleados de Mandos Medios y Superiores.

Validación y Depuración de Datos

Para la validación de datos utilizamos el Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida su denominación alfa fue creada por Cronbach (1951) es una media para las ponderaciones de las correlaciones de las variables se calcula de 2 formas por medio de varianzas o correlación de los ítems en esta caso utilizamos la correlación de ítems y esta es la fórmula:

$$1. \alpha_{est} = \frac{kp}{1 + p(k - 1)}$$

k= número de ítems

p= es el promedio de la correlación de los ítems

Donde la validación tiene un rango 0-1 donde arriba del 0.70 se considera aceptable pero el resultado más satisfactorio sería del 0.90 hacia arriba.

La depuración después de capturar los datos, la proyección de datos se realizó mediante la sustitución de los valores extremos y valores perdidos por la mediana (García 2014, Hair 2009, Hair, Tatham, Anderson, y Negro, 2006), la mediana se utilizó para datos ordinales y la media para datos continuos.

Validación de los datos obtenidos del Cuestionario MBI.

Tabla 1. Validación de las Dimensiones de Burnout

Alfa de Cronbach	Número de elementos
Desgaste	Emocional
.919	5
Cinismo	Despersonalización
.814	5
Eficacia	Personal
.883	6

Se realizó un estudio de fiabilidad general del cuestionario donde los datos arrojaron un Alfa de Cronbach de .782 que es satisfactorio para realizar el estudio del Nivel de Estrés en el Trabajo.

Análisis Descriptivo

En este punto se muestran los resultados obtenidos por el SPSS para la obtención del Burnout en Puntuaciones Medias y Grados de Burnout y para cada una de las escalas del JCQ.

Resultado por Puntuaciones Medias

En la siguiente Tabla se muestran las medias obtenidas para cada una de las dimensiones.

Puntuaciones medias					
Dimensión	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agotamiento Emocional	361	.00	30.00	10.2909	6.31719
Cinismo/ Despersonalización	361	.00	30.00	6.0970	5.51604
Eficacia Personal	361	11.00	36.00	28.5540	5.85121

Tabla 2. Puntuaciones Medias de las dimensiones de Burnout

La tabla muestra las puntuaciones medias con los mínimos y máximos de cada una de las dimensiones donde apreciamos que la dimensión de Agotamiento Emocional presenta una media de 10.29 el Cinismo o Despersonalización de un 6.0970 y la Eficacia Personal de 28.5540.

Resultado por Grados

En la siguiente tabla se encuentran los grados obtenidos utilizamos la tabla anterior de Puntuaciones Medias para catalogar el grado que tiene cada dimensión dependiendo la media obtenida.

Tabla 3. Grados de Burnout de cada dimensión

Grados de Burnout	Agotamiento Emocional	Cinismo/ Despersonalización	Eficacia Personal
BAJO	< 7	< 3	> 33
MEDIO	8 – 12 (10.29)	4 – 7 (6.09)	28 – 32 (28.55)
ALTO	> 13	> 8	< 27

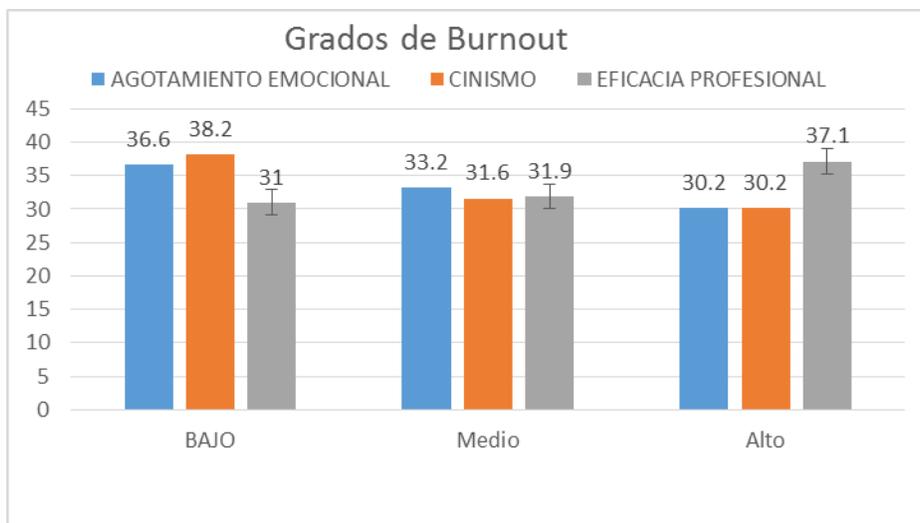


Figura 1. Grafica de Grados de Burnout

Donde apreciamos en la tabla y en el grafico que debido a las medias el grado de las tres dimensiones se manifiesta en el Medio.

Resultado por Niveles de Burnout

La siguiente tabla muestra los resultados de cada una de las 5 categorías utilizadas para la determinación de Burnout por niveles.

Tabla 4. Niveles de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	93	25.8	25.8	25.8
Bajo	45	12.5	12.5	38.2
Medio	56	15.5	15.5	53.7
Bastante	84	23.3	23.3	77.0
Extremo	83	23.0	23.0	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Donde 93 individuos de la muestra de 361 no presentan Nada del síndrome y los 268 que quedan se dividen en las 4 categorías restantes como se muestra en la tabla.

A continuación se presenta la gráfica con los porcentajes de cada una de las categorías presentadas por Niveles de Burnout.

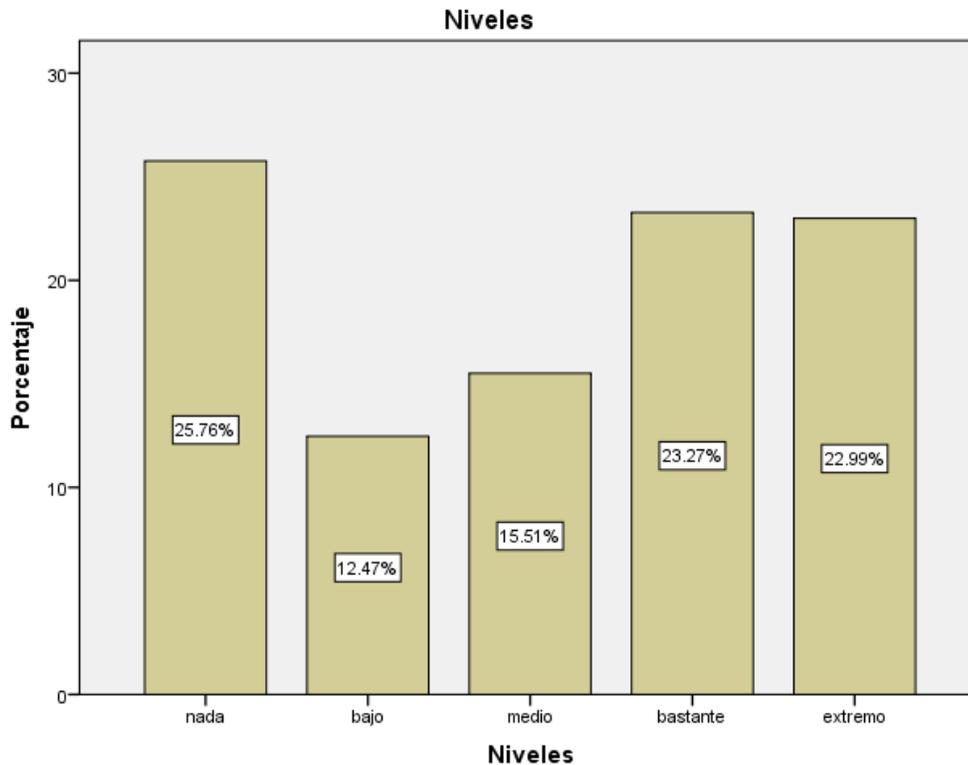


Figura 2. Gráfico de Porcentajes de Niveles de Burnout

En la gráfica se aprecia los porcentajes de cada categoría donde con el 25.76% que son 98 individuos no presenta Nada, el 12.47% que representan a 45 individuos presentan un Bajo nivel, el 15.51% representa 56 individuos con un nivel Medio, el 23.27% que son 84 individuos un nivel Bastante y por ultimo con un 22.99% que es un total de 83 individuos un nivel Extremo.

Comentarios Finales y Recomendaciones

Se recomienda ampliar los estudios en otros puestos de la empresa para llegar a una conclusión más general y poder comenzar con alguno de los distintos tratamientos o técnicas para reducir o eliminar los dos problemas que se están tratando en la investigación.

Existen diferentes métodos de recomendación entre ellos están las técnicas de meditación o relajación que han demostrado que reducen la ansiedad y aumentan la actividad en la zona del

cerebro encargada de las emociones positivas, por otro parte cabe mencionar la parte física ya que el estrés ocasiona molestias musculo esqueléticas para ello se considera realizar actividades de estiramientos, ejercicios etc.

Se recomienda realizar este análisis en otros puestos diferentes de las empresas ya que es un factor que influye bastante en el rendimiento del personal y con ello en el rendimiento de la empresa.

Referencias

Armenta, (2014) “Determinación de la presencia de Burnout y el índice de estrés del trabajo en mandos medios y superiores de la industria maquiladora de ciudad Juárez”. Tesis

Camacho (2015) “Modelo Ecuaciones Estructurales para encontrar la Relacion entre Burnout, Contenido de Trabajo y Obesidad”. Tesis

Freudenberger (1974) “Desgaste profesional: burnout personalidad y salud percibida”. Publicado en: J. Buendía y F. Ramos (Eds.). Empleo, estrés y salud. Madrid.

Maslach, C., & Jackson, S.E. (2001). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., & Leiter, M.P. (2001). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied Psychology*, 93(3), 498-512.