



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS Y COMERCIALES EN LA CIUDAD DE PUEBLA**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTA

JOSUÉ DANIEL RUGERIO VEGA

DIRECTOR DE TESIS

DR. EMIGDIO LARIOS GÓMEZ

PUEBLA, PUE.

NOVIEMBRE, 2022.



BUAP

"HUP, 50 años de enseñanza y salud"

DR. EMIGDIO LARIOS GÓMEZ
DOCENTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
PRESENTE.

Por este medio reciba un cordial saludo, al mismo tiempo, le solicito de la manera más atenta, proporcione la **DIRECCIÓN**, necesaria al pasante:

JOSUE DANIEL RUGERIO VEGA
MATRÍCULA 201511289

Lo anterior, con el fin de brindar su apoyo en el desarrollo y elaboración del trabajo de **TESIS LIBRE**, de la Licenciatura en Administración de Empresas, que ésta Facultad ha tenido a bien designarle, con el tema denominado:

"CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS Y COMERCIALES EN LA CIUDAD DE PUEBLA"

Agradezco de antemano su atención, y quedo de Usted.

ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN, PARA VIVIR MEJOR"
H. Puebla de Z. a 27 de Junio de 2022.

DR. JOSÉ AURELIO CRUZ DE LOS ÁNGELES
DIRECTOR

c.c.p. Archivo – Secretaría Académica
EACM/BAAN/MECS

Facultad
de Administración

Av. San Claudio S/N Edificio ADM1
Col. San Manuel
Ciudad Universitaria, Puebla, Pue.
01(222) 229 55 00 Ext. 7754

Mtro. Emilio A. Calderón Mora
Secretario Académico
Facultad de Administración
Benemérita Universidad
Autónoma de Puebla
Presente.

Por este conducto y en mi carácter de DIRECTOR hago constar que el (los) alumno (s) JOSUE DANIEL RUGERIO VEGA de la Licenciatura en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS con número (s) de matrícula 201511289 ha (n) concluido satisfactoriamente su Trabajo de Titulación denominado: CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS Y COMERCIALES EN LA CIUDAD DE PUEBLA de la modalidad de titulación: TESIS LIBRE, para que pueda (n) seguir con los trámites de titulación correspondientes.

Atentamente:

Puebla, Pue. a 26 de SEPTIEMBRE de 2022.


EMIGDIO LARIOS GÓMEZ
Nombre y firma

Folio No. 0179



BUAP

"HUP, 50 años de enseñanza y salud"

DR. JOSÉ MAURO LARIOS SÁNCHEZ
DOCENTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
PRESENTE.



Por este medio reciba un cordial saludo, así mismo le informo que ha sido nombrado para la **REVISIÓN** del trabajo de **TESIS LIBRE**, de la Licenciatura en Administración de Empresas:

"CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS Y COMERCIALES EN LA CIUDAD DE PUEBLA"

Elaborado por el pasante:
JOSUE DANIEL RUGERIO VEGA
MATRÍCULA 201511289

Agradezco de antemano su atención para la revisión de dicha investigación. Señalándole que tiene 5 días hábiles, para efectos de entrega a ésta Coordinación del trabajo en cuestión.

ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN, PARA VIVIR MEJOR"
H. Puebla de Z. a 30 de Septiembre de 2022.

DR. JOSÉ AURELIO CRUZ DE LOS ANGELES
DIRECTOR

c.c.p. Archivo
EACM/BAAN/MECS

Facultad
de Administración

Av. San Claudio S/N Edificio ADM1
Col. San Manuel
Ciudad Universitaria, Puebla, Pue.
01(222) 229 55 00 Ext. 7754

 BUAP Facultad de Administración	BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA Formato Virtual para Liberación del Trabajo de Titulación	
FO-TIT-13	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 08 DE OCTUBRE DEL 2019	VERSIÓN: 03
PÁGINA 1		

Mtro. Emilio A. Calderón Mora
Secretario Académico
Facultad de Administración
Benemérita Universidad
Autónoma de Puebla
Presente.

Por este conducto y en mi carácter de Revisor hago constar que el (los) alumno (s) Josué Daniel Rugerío Vega de la Licenciatura en Administración de Empresas con número (s) de matrícula 201511289 ha (n) concluido satisfactoriamente su Trabajo de Titulación denominado: "Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los Empleados de las Micro y Pequeñas Empresas de Servicios y Comerciales en la Ciudad de Puebla", de la modalidad de titulación: Tesis Libre, para que pueda (n) seguir con los trámites de titulación correspondientes.

Atentamente:

Puebla, Pue. a 13 de Octubre de 2022.


Dr. José Mauro Larios Sánchez.
 Nombre y firma



"HUP, 50 años de enseñanza y salud"

**DRA. ZOILA LÓPEZ CADENA
DOCENTE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
PRESENTE.**

Por este medio reciba un cordial saludo, así mismo le informo que ha sido nombrada para la **REVISIÓN** del trabajo de **TESIS LIBRE**, de la Licenciatura en Administración de Empresas:

**"CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
EMPLEADOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS
Y COMERCIALES EN LA CIUDAD DE PUEBLA"**

Elaborado por el pasante:
**JOSUE DANIEL RUGERIO VEGA
MATRÍCULA 201511289**

Agradezco de antemano su atención para la revisión de dicha investigación. Señalándole que tiene 5 días hábiles, para efectos de entrega a ésta Coordinación del trabajo en cuestión.

**ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN, PARA VIVIR MEJOR"
H. Puebla de Z. a 30 de Septiembre de 2022**

**DR. JOSÉ AURELIO CRUZ DE LOS ÁNGELES
DIRECTOR**

c.c.p. Archivo
EACM/BAAN/MECS

Facultad
de Administración

Av. San Claudio S/N Edificio ADM1
Col. San Manuel
Ciudad Universitaria, Puebla, Pue.
01(222) 229 55 00 Ext. 7754

Mtro. Emilio A. Calderón Mora
Secretario Académico
Facultad de Administración
Benemérita Universidad
Autónoma de Puebla
Presente.

Por este conducto y en mi carácter de REVISOR hago constar que el (los) alumno (s) JOSUE DANIEL RUGERIO VEGA de la Licenciatura en ADMINISTRACION DE EMPRESAS con número (s) de matrícula 201511289 ha (n) concluido satisfactoriamente su Trabajo de Titulación denominado "CLIMA LABORAL Y EL SINDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS Y COMERCIALES EN LA CIUDAD DE PUEBLA" de la modalidad de titulación: TESIS LIBRE, para que pueda (n) seguir con los trámites de titulación correspondientes.

Atentamente:

Puebla, Pue. A 12 de Octubre de 2022


Dra. Zoila López Cadena

Folio No. 0184

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto se lo dedico a mi familia quien me ha apoyado, a mis padres que desde pequeño me han inspirado a mejorar e ir por mis metas y siempre han estado ahí apoyándome, a mi hermana por siempre ser una amiga y estar siempre a mi lado, a mi abuelo Marcelino por ser una gran inspiración en mi vida de la forma tan especial como lo fue inspirarme cada día a ser mejor persona, escuchar sus historias y consejos me cambió la vida, a mi abuela Rosa por siempre apoyarme con su compañía, historias, comidas y consejos, a mi abuelo Erasmo por siempre ofrecerme su ayuda para concluir mis estudios y a todos mis maestros que han ayudado a que llegue a este punto de mi vida laboral, y por supuesto al Dr. Emigdio Larios por ser un gran asesor en mi trabajo, sin su conocimiento este trabajo no se habrá logrado.

Josué Daniel Rugerio Vega.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	11
1. PROBLEMA.....	13
1.1 Descripción.....	13
1.1.1 <i>¿Qué es el burnout laboral?</i>	14
1.1.2 <i>Consecuencias del Burnout</i>	20
1.1.3 <i>Posibles causantes del Burnout</i>	21
1.2 PLANTEAMIENTO.....	22
1.2.1 <i>Economía de servicios a nivel mundial y en Latinoamérica</i>	23
1.2.2 <i>El problema en las MIPYMES del Sector Servicios</i>	27
2.3 LOS PROBLEMAS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.....	30
1.2.3 <i>Los problemas de la MIPYMES en el Burnout</i>	34
1.2.4 <i>El clima laboral en las organizaciones</i>	35
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	37
1.3.1 <i>Pregunta de investigación</i>	37
CAPÍTULO 2: ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	38
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	38
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
2.3 ENFOQUE.....	39
2.4 TÉCNICA.....	39
2.5 MÉTODO.....	40
2.6.1 <i>Operacionalización de variables</i>	40
2.7 PERFIL DEL SUJETO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	43
CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	46
3.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD.....	46
3.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO.....	47
3.2.1 <i>ITEM A1 Sexo</i>	47
3.2.2 <i>ITEM A2 Edad</i>	47

3.2.3 ITEM A3 Estado Civil	48
3.2.4 ITEM A4 Enfermedades	48
3.2.5 ITEM A5 Antigüedad laboral	49
3.3 ANÁLISIS DE VARIABLES DE ESTUDIO	50
REFERENCIAS	104
ANEXOS	112
INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO - BURNOUT	112
INSTRUMENTO 2	116

INTRODUCCIÓN

Las ciencias de la gestión estudian a las empresas públicas o privadas, las cuales son organizaciones en acción que continuamente deben de rediseñarse, la presente investigación, se realizó con el objetivo de estudiar y analizar los factores internos competitivos de supervivencia en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector servicios de la Ciudad de Puebla, las aportaciones que se desarrollen deben de poder ser aplicadas a la acción cotidiana de las MIPYMES, y deben de trasladarse a los usuarios de gestión con el objetivo de ayudarles a entender las situaciones y lograr mejorar las prácticas, el funcionamiento y el performance de las organizaciones para la toma de decisiones.

Para la carrera profesional de administración de empresas generar conocimiento científico a través de la investigación es de suma importancia porque al apropiarnos de este podemos crear planes y estrategias para poder resolver problemas, tomar oportunidades importantes y claro para la toma de decisiones. Es así como nace este trabajo pues surge de la necesidad de generar conocimiento para dar una propuesta para resolver un problema llamado Burnout el cual para empezar se debe comentar que no es un problema reciente pues desde su aparición en concepto en 1974 ha ido ganando terreno en su estudio en áreas como la psicología, sociología y en nuestro caso en la administración dentro de las zonas laborales y esto porque supone no solo un factor que disminuye la productividad y hace el ambiente laboral muy tenso y pesado sino que también es un potente peligro para la salud de las personas.

Este fenómeno si bien no es nuevo no es una casualidad que conforme la modernidad y tecnología ha ido en aumento, así como el aceleramiento de la vida moderna, la sangrienta competencia laboral y bajos salarios han generado en los adultos un nivel de estrés nunca visto, esto varía de un país a otro, así como de los diferentes ambientes laborales y carreras profesionales. Al ser un problema no solo patológico sino también que merma la productividad y daña el clima laboral las empresas y

organizaciones deben generar estrategias y planes de acción para poder detectar y mejorar las condiciones de sus colaboradores para poder frenar y posteriormente evitar que se dé.

Actualmente, ante los tiempos que se viven de estrés personal, familiar y laboral, debido al ritmo de vida lleno de presiones económicas, bombardeo de tecnología y los problemas ambientales. En las empresas, el bienestar de un colaborador, sentirse a gusto y pleno en su trabajo, puede contribuir de manera positiva; el estrés es un sentimiento el cual puede tener un impacto negativo en un individuo y ser determinante para su bienestar físico y mental. Nuestro país tiene el primer lugar en estrés laboral, por encima de países como China y Estados Unidos, las dos economías más grandes del planeta, es por ello por lo que es importante saber, en qué grado se presenta y las consecuencias que puede traer consigo.

En los siguientes capítulos se encontrarán los antecedentes de esta investigación, el planteamiento de problema, la hipótesis de la investigación, la estrategia metodológica que se ocupó para dar fiabilidad, profesionalidad y certeza a nuestra investigación, posteriormente se exploran las formas en que recabamos la información, validamos la efectividad del método y seguidamente se procede a los resultados obtenidos en las MIPYMES del Sector Comercial y de Servicios. A través de la comparación de diversas variables usando correlaciones con la ayuda de software estadístico lo cual da mayor certeza y profesionalismo a nuestra investigación y al mismo tiempo comprobamos la hipótesis al analizar cada variable con lo cual finalizamos concluyendo el tema con ayuda de todo el conocimiento recabado y creado y con eso se logra lo más importante de nuestra investigación.

CAPITULO 1: ANTECEDENTES

En el primer capítulo abordaremos, la descripción a detalle del síndrome de burnout, de sus causantes, y de que se trata realmente esta patología, que es lo que se experimenta al tenerla, las consecuencias que puede tener, así como datos relevantes de presencia del síndrome de *burnout* en nuestro país y en otros países los cuales le han dado la importancia que merece a su estudio.

1. PROBLEMA

1.1 Descripción

Actualmente, ante los tiempos que se viven de estrés personal, familiar y laboral, debido al ritmo de vida lleno de presiones económicas, bombardeo de tecnología y los problemas ambientales. En las empresas, el bienestar de un colaborador, sentirse a gusto y pleno en su trabajo, puede contribuir de manera positiva; el estrés es un sentimiento el cual puede tener un impacto negativo en un individuo y ser determinante para su bienestar físico y mental. Nuestro país tiene el primer lugar en estrés laboral, por encima de países como China y Estados Unidos, las dos economías más grandes del planeta, es por ello por lo que es importante saber, en qué grado se presenta y las consecuencias que puede traer consigo.

Para comenzar esta descripción de nuestro tema de investigación queremos introducir una definición que va de la mano con el tema principal que es el Burnout, y es el estrés, este término se ha convertido en un vocablo tan cotidiano en nuestro día a día de todos y cada uno de nosotros. En definitiva, es un problema que se presenta constantemente en el ámbito laboral en las empresas el cual puede desencadenar problemas emocionales, cognitivos y fisiológicos.

Pero ¿qué es el estrés? El estrés puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal. Existen varios tipos de estrés, por ejemplo:

- Estrés normal: Es normal, en cierta medida. Un poco de estrés y ansiedad nos puede ayudar a afrontar y superar algunas situaciones difíciles.
- Estrés patológico: Se presenta de modo intenso por periodos prolongados, es muy probable que cause problemas físicos y psicológicos, transformándose en un estrés crónico y nocivo que puede provocar diversas afecciones físicas.
- Estrés postraumático: Es aquel que se presenta después de que una persona ha vivido algún tipo de suceso aterrador. Este tipo de estrés puede aparecer en personas de todas las edades, pero los niños son particularmente más propensos a sufrirlo.

El siguiente tipo de estrés, es en el cual nos enfocaremos, ya que en esta clasificación encontramos el síndrome del *Burnout*. Estrés laboral, se le llama estrés laboral a un conjunto de reacciones nocivas, emocionales y físicas, que se producen por las exigencias en el ámbito laboral, éstas superan los recursos y las capacidades del trabajador. Según un estudio llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 28% de los trabajadores europeos sufre estrés laboral, y el 20% padece el síndrome llamado “*burnout*”.

1.1.1 ¿Qué es el burnout laboral?

El burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de ineficacia, provocando bajos logros. (Maslach, 1993). La patología burnout en la literatura mundial aparece por primera vez a mediados de la década de los 70´s siendo

analizada al inicio como una serie de comportamientos de los trabajadores hacia su labor, una vez que se definió se siguió con su estudio para poder profundizar en lo que después se descubrió como diferentes componentes emotivos, esto dio como resultado la creación de indicadores para determinar una evaluación de estos y así este fenómeno puede ser estudiado en diferentes ambientes laborales aunque principalmente se presenta en trabajadores del sector de prestación de servicios y relaciones humanas con horarios de trabajo muy extenuantes por ejemplo: médicos, enfermeras, trabajadores sociales, etc. (Graue et al., 2007).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) nos advierte que hay diversos factores que contribuyen a la afectación en la salud mental de los trabajadores y en muchos casos los riesgos son producidos por una deficiente interacción entre tipo de trabajo, el clima organizacional y directivo y las aptitudes y competencias de los trabajadores y las facilidades que se le dan a estos en su trabajo. Un ejemplo de esto sería que un trabajador tenga las aptitudes suficientes para desempeñar su deber, pero no cuente con suficientes recursos o no obtenga el apoyo necesario debido a las prácticas de gestión (OMS, 2019)

Por otra parte, en el área laboral se han hecho estudios al respecto tales como los que estudian las similitudes entre estrés, burnout y otros factores principalmente sociodemográficos (Herruzo y Moriana, 2004) En Europa, específicamente en Alemania se hizo un estudio precursor en el ámbito laboral en el que se obtuvo que un 87.6% de los 9,129 trabajadores estudiados estaban afectados por un alto grado de tensión en su trabajo (Knight-Wegenstein, 1973). Así mismo se han registrado alrededor del mundo varios estudios sobre este tema y se ha encontrado que en la gran mayoría se repite el mismo resultado pues los trabajadores se encuentran con grados de tensión y por ende bajo rendimiento laboral algunos de los más interesantes son los realizados por (Brenner 1982) en Suecia, (Capel 1987) en Inglaterra, (Pines, Arosen y Kafry, 1981) en Estados Unidos y (Esteve, 1994) en España.

Aterrizando esta patología en nuestro país México se tienen también estudios muy interesantes, tales como el que realizó (Instituto Regional de Investigación en Salud Pública, Empresa de Guadalajara, 2005) donde se estudió una población de profesionales de la salud que trabajaban en el Instituto Mexicano del Seguro Social de la Zona Metropolitana de la ciudad de Guadalajara con un total de 835 personas que para ser más precisos los encuestados ya mencionados estaban distribuidos en las 23 unidades de medicina y de esta muestra de profesionales en la salud se encontró que la prevalencia del síndrome de Burnout se encontraba en 42.3% de ellos, esto nos abre un preámbulo a la vivencia de esta patología en México.

Por su parte Pando et al. (2006) desarrollaron otro estudio que muestran cómo se vive esta patología en trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Guadalajara, dicho estudio tomó como muestra principalmente a trabajadores del género masculino, la edad promedio fue de 40.7 años, respecto a la situación civil más de la mitad se hallaban casados. El 46.2% tenía un grado de licenciatura, 47.8% habían realizado estudios de maestría y apenas el 3.3% poseía grado de doctor sumado a esto el 60.8% de los maestros trabajaba en otro sitio derivado de esto en el estudio se encontró que su exposición a la patología estaba basada principalmente en factores negativos psicosociales que entran en el campo de las exigencias laborales como el requerimiento constante de creatividad e iniciativa, la verbalización constante, usar constantemente un alto grado de concentración y necesitar un esfuerzo visual continuo. A consecuencia de esto se observó que dichos trabajadores sufrían a causa del burnout manifestaciones tales como agotamiento emocional, falta de realización personal y en el trabajo y despersonalización.

Este denominado síndrome fue aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad conceptualizado y establecido por Maslach (Maslach, 1982, 1999) en la que define el burnout como una respuesta de estrés crónico formada por los tres factores imprescindibles ya antes mencionados y que se explicaran a detalle cada uno de ellos. Si bien es cierto que el estrés está presente en muchas personas, estar sometido a

estrés laboral es muy cotidiano y muy poco probable a que no exista en el ámbito laboral, el burnout puede conllevar con frecuencia a consecuencias negativas.

Se afirma que el síndrome de burnout es un problema el cual surgió primeramente en trabajos de cuidado y de servicio humanos, tales como cuidado de salud, salud mental, servicios sociales, sistema de justicia criminal, profesiones religiosas, orientación y trabajo, todos estos trabajos tenían en común que exigían un contacto personal con las personas y aunque eran gratificantes, resultaban ser muy estresantes (Maslach, 1982).

Diversos estudios encaminados a la relación entre estrés y al síndrome de burnout arrojaban resultados de existencia en muchos países. Por ejemplo, en Alemania, Knight-Wegenstein (1973) por su parte hizo uno de los estudios pioneros en el ramo de la trabajo el cual arrojó que un 87.6% de los 9129 trabajadores, resultaron afectados por una alta tensión en el trabajo. Otro estudio de igual manera realizado en Alemania por Kohnen y Barth (1990), este con un total de 122 trabajadores para el estudio, informaron que solo el 28% reportaban síntomas mínimos o inexistentes de *burnout*, un 43 % con síntomas de carácter medio, esto significaba que este porcentaje de trabajadores tenían cierto grado de estrés pero la manera de afrontarlo y manejarlo era el adecuado, porque su salud no se veía afectada, a diferencia de un 28.7% de los trabajadores señalando síntomas severos del síndrome.

Otras investigaciones de la misma línea señalan en todas elevadas puntuaciones de estrés y *burnout*. Son destacadas las siguientes: por Brenner (1982) en Suecia, Kyriacou (1980), Capel (1987) y Chakravorty (1989) en Inglaterra, Borg y Falzon (1989) en Malta, Temml (1994) en Austria, Tomashevskaja (1978) en Ucrania, Pines, Arosón y Kafry (1981) en Estados Unidos y Esteve (1994) en España. Como podemos notar, muchos científicos se dieron a la tarea de profundizar el tema del estrés, el cual podía tener una consecuencia grave en los trabajadores por diversos factores.

Resulta de bastante interés los estudios que fueron realizados con la intención de relacionar las bajas laborales con el estrés y el burnout a causa de que realmente eran estas bajas. Con este enfoque Chakravorty (1989) hizo un estudio pionero sobre esta relación, en una muestra de un total de 1500 trabajadores, arrojó que un 77% de las bajas de larga duración eran debidas a trastornos mentales. La patología del “*Burnout*” o del quemado se tiene como un foco de mejora y atención en el ámbito laboral ya que esta patología es responsable de enfermedades laborales y ausentismo, estudiar el factor de riesgo psicosocial en el trabajo, causas del estrés laboral crónico que ocasiona el síndrome de “*Burnout*” se ha convertido en un foco de estudio en los países europeos (Méndez, 2004).

Desde el año de 1995 en España la Ley de Prevención de Riesgos ambientales reconoce la necesidad de incorporar un diagnóstico y prevención de problemas psicosociales con el propósito de eliminarlos y promover la creación de espacios laborales más adecuados para los colaboradores (Gil-Monte, 2001). Maslach y Jackson afirman que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en algunos profesionales y señalan tres dimensiones características de este. Con estas tres características notables podemos saber si un trabajador padece este síndrome, como se muestran en el siguiente esquema. Figura 1, como lo son:

- Agotamiento emocional: Es el cansancio o fatiga que se manifiesta de forma física, psicológica o ambas, es una sensación de ya no poder dar más o lo mejor de sí mismos.
- Despersonalización: Es el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y tajantes hacia otras personas, acompañado de irritabilidad y pérdida de motivación en el trabajo. Trata de distanciarse de su equipo de trabajo, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso despectivo causando un descenso en su rendimiento laboral.
- Bajo logro: Esta tercera dimensión surge cuando las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, causando bajo

rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. En esta parte se experimentan sentimientos de fracaso personal, y una generalizada insatisfacción total.

Figura 1. Como saber si un empleado padece burnout.



Fuente: Elaboración propia, con información tomada Maslach (1993).

Respecto al bajo logro, Álvarez y Fernández (1991) opinan que este, puede aparecer encubierto y manifestarse por una sensación paradójica de omnipotencia, refiriéndose a la capacidad o limitantes para la realización de las actividades del trabajador. Se puede decir que el síndrome de *Burnout* es producto del agotamiento emocional, de la despersonalización y del bajo logro.

1.1.2 Consecuencias del Burnout

Regularmente la gente o los trabajadores que experimentan el *Burnout* constantemente se hacen las siguientes preguntas: ¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? O la siguiente frase: “Quizá este es el trabajo equivocado para mí” O “Fue un error elegir esta carrera”. De esta manera es como empiezan a tener una consideración negativa de ellos y de los demás. Como consecuencia de estas dimensiones características, aparece la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, el absentismo y por consiguiente el abandono de la profesión, son síntomas habituales de las personas que sufren esta patología laboral.

También el síndrome de burnout tiene relación con varias formas negativas de respuesta en el trabajo, lo cual contiene la insatisfacción, bajo compromiso, absentismo, intenciones de dejarlo y la rotación del mismo. Schaufeli y Enzmann (1998). Esta patología, ha sido correlacionada con desencadenantes síntomas físicos que afectan al trabajador como lo son: dolores de cabeza, desordenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, gripe, así como también problemas para conciliar el sueño. Leiter y Maslach (2000).

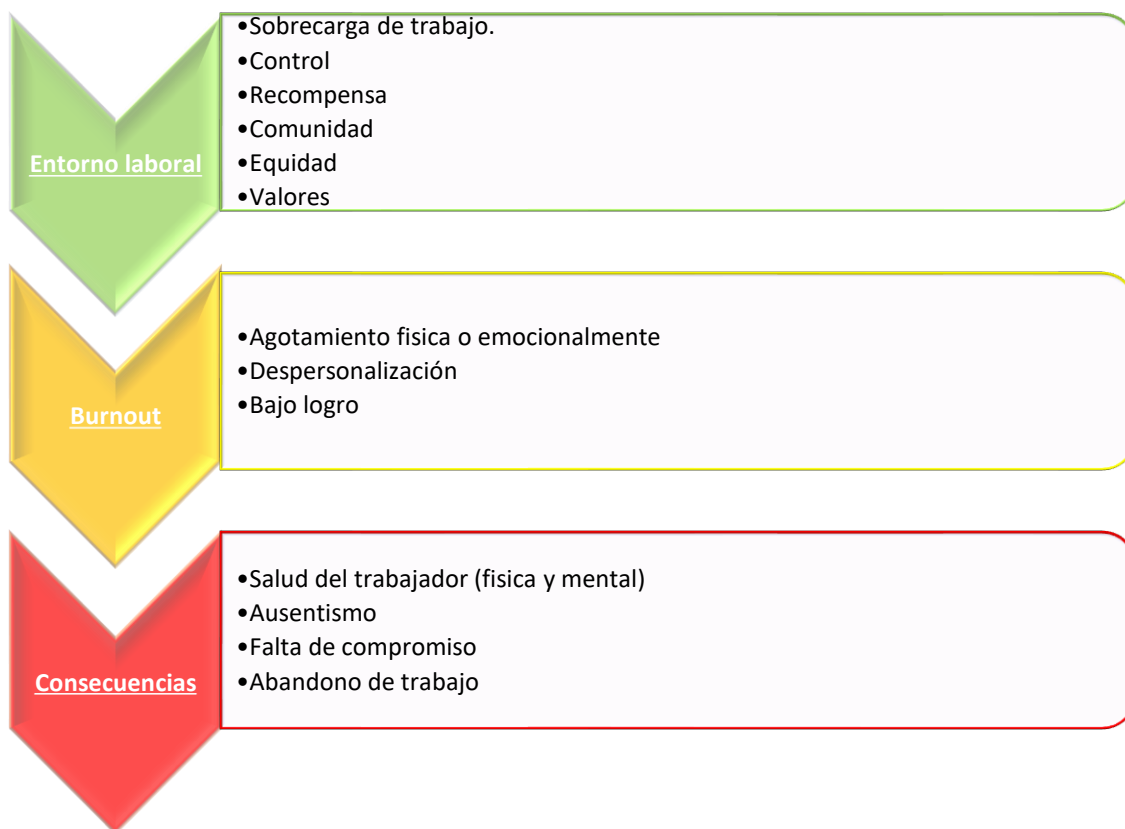
Sin embargo, las afecciones no solo se han encontrado que sean físicas, según Leiter (2005), vincula que también el Burnout, causa afecciones de carácter mental, pues se puede presentar disfunción mental, tal como lo es la depresión, ansiedad y baja autoestima. Una investigación reciente, realizada por parte de Schaufeli (2001), enfocada a este tema, señala que, con criterios de diagnóstico, este síndrome también se asocia a la neurastenia relacionada con el trabajo, la cual puede generar un alto impacto para la salud mental, afectado la vida familiar, laboral y personal del trabajador.

1.1.3 Posibles causantes del Burnout

Diversos estudios realizados por parte de muchos investigadores concluyen que el síndrome es mayormente debido a la naturaleza del trabajo, que a sus características de cada uno de los empleados. Y con esta conclusión a estas investigaciones podríamos pensar, entonces es el trabajo o el trabajador; mediante la formulación de un modelo de Maslach y Leiter (1997) que se enfocaba en el grado de ajuste o desajuste en relación a trabajo-trabajador, se obtuvo que entre mayor sea el espacio o desencaje entre el trabajador y su trabajo, mayor será la probabilidad de que se presente el padecimiento del síndrome en el trabajador.

Referente al ambiente de trabajo, este juega un rol de gran importancia ya que este puede ser una de las causales de este desajuste entre el trabajador con su trabajo, y como consecuencia hacer que el trabajador padezca este síndrome; se han identificado 6 áreas causales del burnout, las cuales son las siguientes: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores. Podemos decir que el Burnout es causado por diversas situaciones del ambiente laboral, y, por consiguiente, al padecerlo determinados trabajadores, tendrán consecuencias negativas, en su salud física y mental, así como afectaciones en su vida laboral y familiar. Esto se puede entender de mejor manera visualizando el siguiente esquema, ver Figura 2.

Figura 2. Causales del Burnout y consecuencias.



Fuente: Elaboración propia.

1.2 PLANTEAMIENTO

Este síndrome, denominado “*Burnout*” proveniente de una palabra inglesa, que resulta complicada su traducción para nosotros, ya que en México podríamos traducirlo libremente como algo quemado, consumido o deteriorado desde nuestro punto de vista; este término coloquial conlleva más del simple agotamiento o estar exhausto pues también se da una actitud negativa hacia el trabajo, careciente de ánimo por parte de quien la padece.

Esta denominación a este síndrome, que es el *Burnout*, apareció en la literatura mundial a mediados de los años 70’s, para describir la actitud de ciertos trabajadores

hacia su labor cotidiana ya que esta no se desarrollaba correctamente, conformada por diversos factores. Este término ha permanecido inalterado. En general se acepta que el factor central desencadenante es el excesivo agotamiento emocional que gradualmente lleva a quien lo experimenta, a un estado de distanciamiento emocional y cognitivo en sus actividades diarias, con la consecuente incapacidad de responder adecuadamente a las demandas de servicio.

En el proceso de este distanciamiento ocurre una despersonalización caracterizada por indiferencia y actitudes cínicas hacia las responsabilidades o hacia las personas que demandan la atención de quien lo padece. Este agotamiento e indiferencia por parte del trabajador hacen que caigan en ineficacia laboral como resultado de la insatisfacción. Las actuales modificaciones en el mundo del trabajo y en especial en las empresas universitarias, han puesto de manifiesto nuevos riesgos de orden psicosocial que impactan no solo la salud física, sino también la salud mental de los trabajadores derivándose en este conocido síndrome.

La profesión trabajadora ha estado sujeta a diversos cambios, a lo que se conoce como modelo capitalista organizacional, cambios que se imponen cada vez con una mayor fuerza y exigencia en el actual sistema educativo, pues se opta por una empresa integradora que además de responder a las necesidades de los compañeros, también responda a las necesidades de un mundo globalizado y competitivo como la investigación, la innovación entre otros elementos.

1.2.1 Economía de servicios a nivel mundial y en Latinoamérica

La actividad que no incluye la transformación de bienes y que además realiza actividades de consumo de intangibles, que se relaciona con la producción y el intercambio de intangibles con la inclusión de conceptos como costos, precios y mercados por la producción de bienes y/o servicios se denomina servicios (Martínez Carreño, 2017). El conjunto de acciones intangibles y heterogéneas que resultan de

una actividad productiva, que sirve para modificar, apoyar o llevar a cabo transformación de unidades de consumo, como serían los servicios para transformar algo, que también facilitan el intercambio de bienes, servicios, ideas, experiencias, y que le dan valor para quien los consume, se denomina servicio (OMC, 2010). De manera general un servicio es una acción que lleva a cabo una persona, por cuenta de otra que no está preparada para realizar dicha actividad, no sabe realizarla o no la puede realizar (Larios-Gómez, 2014).

Aquellas empresas cuya actividad más importante es la satisfacción de las necesidades de los clientes por medio de la comercialización de intangibles se les denomina empresa de servicios (Guerrero B., 2018). Actualmente en los países uno de los indicadores del nivel de vida de los ciudadanos es el consumo de servicios (Rubalcaba Bermejo, Gago, M., & Tripathi, 2016). Por tanto, el proceso de transformación en las economías como resultado del incremento de la importancia de los servicios se le denomina terciarización (Peneder, Kaniovski, & Dachs, 2003). Se puede definir al sector servicios como aquel sector que no produce bienes materiales, pero provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades, este sector engloba actividades como el comercio, el transporte, las comunicaciones, las finanzas, la trabajo, la salud y el turismo entre otras (Martín Peña & Díaz Garrido, 2017). En algunas estimaciones, el sector servicios provee cerca del 70% del PIB y del empleo total en las economías desarrolladas, los servicios han hecho un cambio en la producción y el empleo considerándose como el tercer sector de la economía (Ruiz P. & Zagaceta G., 2017)

Actualmente existe un incremento de las actividades del sector servicios, llegando a ser el más importante en las economías por su impacto en los demás sectores, y no solo de manera separada sino las actividades de servicios integradas a las actividades de los sectores industrial y agropecuario (Rubalcaba-Bermejo, 2007). Los servicios se están convirtiendo en el sector económico más dinámico de la economía mundial, la economía basada en el sector servicios es una transformación

a nivel mundial que está sucediendo en todo tipo de países, desarrollados y en vías de desarrollo, situación que no se presentaba desde la revolución industrial (Serrano Soria, 2011).

El sector servicios tiene una fuerte impacto y aportación en el crecimiento y el desarrollo de las empresas, así como en las economías de los países, este crecimiento de los servicios se presenta en todos los ámbitos siendo por ejemplo los servicios ambientales de carácter importante para el desarrollo sostenible ya que apoyan al desarrollo sustentable reduciendo significativamente los efectos contaminantes de las actividades empresariales. Por lo que los servicios se han convertido en una actividad innovadora, productiva y comercializable dentro de los procesos empresariales y de consumo (Aboal, y otros, 2015). La especialización y crecimiento del sector servicios se ha introducido en todas las actividades productivas incluidos a los sectores agropecuario o sector primario y al industrial o sector terciario. Algunos otros servicios han impactado directamente a las personas como es el caso del servicio de transporte, cirugías estéticas y salones de belleza; y también en el ámbito psicológico-social como es el caso de los servicios de entretenimiento, educativos y de asesoría de negocios. También se han introducido en el ámbito informativo como pueden ser servicios de telecomunicaciones, servicios de consultoría, servicios de software o de noticias. Para la economía de servicios su objetivo es entender el pensamiento del usuario o consumidor, así lo definen especialistas económicos, comerciales y políticos (Fernández & Torres, 2006).

Casi todos los países del mundo poseen bienes económicos, recursos humanos y naturales y conocimientos, los cuales son utilizados para ser más competitivos y productivos llegando a tener liderazgo con el que posean adecuadamente. Tal es el caso de México que cuenta con una gran variedad de recursos naturales los cuales se pueden obtener, transformar o intercambiar. Dichos recursos se encuentran clasificados para poderlos explotar en actividades económicas que pueden pertenecer a los sectores primario, secundario y terciario. La clasificación mencionada fue

establecida por Fisher (1935), Clark (1940 y Fourastié (1949), en la cual el sector primario está conformado por actividades como la agricultura, la ganadería, la silvicultura y la pesca, a dicho sector también se le conoce como sector agropecuario. El sector secundario se encuentra dividido en las industrias extractivas y las industrias de transformación, también se le conoce como sector industrial. El sector terciario es el que no produce y tampoco transforma, pero este sector está estrechamente relacionado con los dos anteriores por medio de la intermediación y la atención personal, a dicho sector también se le conoce como sector servicios. En la Tabla 1, se observan las actividades desglosadas para cada uno de los sectores mencionados.

Tabla 1. *Actividades de los Sectores Económicos de México.*

Actividades		
Sector Agropecuario Primario	Sector Industrial Secundario	Sector Servicios Terciario
1. Agricultura • Preparación del terreno. • Limpieza del terreno • Roturación. • Siembra. • Beneficio o labores de cultivo. • Cosecha. • Transporte. • Almacenamiento.	1. Industrias Extractiva. • Minería • Petróleo	• Comercio • Restaurantes y hoteles • Transporte • Comunicaciones • Servicios financieros • Alquiler de inmuebles • Servicios profesionales • Servicios de trabajo • Servicios médicos • Servicios gubernamentales • Otros servicios
2. Ganadería. • Bovino. • Caballar. • Asnal. • Toros de lidia. • Bueyes. • Mulas.	2. Industria de la Transformación • Automotriz • De la construcción • Alimentaria • Tabacalera • Petroquímica	

<ul style="list-style-type: none"> • Ovinos • Caprinos • Porcinos • Aves de corral. • o Apicultura. (cría de abeja.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mueblera • Madera
---	--

3. Silvicultura

- Explotación forestal
 - En rollo
 - Aserrada
 - Labrada
 - En trozos
 - Para chapa
 - Para celulosa
 - Para combustible
 - Para carbón vegetal
 - Desperdicios.

4. Pesca

- Explotación en mares, ríos y lagunas
- Acuicultura
- Piscicultura
- Cultivo en estanques

Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2015).

1.2.2 El problema en las MIPYMES del Sector Servicios

En el caso de México, este tipo de empresas representan el 62% del Producto Interno Bruto (PIB) de acuerdo con el Banco Mundial (2016), citado en (Pérez-Campusano, Sánchez-Zárate, & Cuadrado-Roura, 2018). Debido a la amplia variedad de recursos naturales de México que pueden ser aprovechados por el hombre: ríos, lagos, bosques, minerales, suelo, petróleo, aire y sol, se pueden obtener, intercambiar o transformar estos recursos para beneficio de los mexicanos; por lo que las actividades económicas se encuentran ligadas entre sí; sectores primario, secundario y terciario

(INEGI, 2019), dichos sectores se encuentran integrados de la siguiente manera: Sector Primario que son las actividades relacionadas con la generación de alimentos o materias primas que se obtienen directamente de la naturaleza los cuales incluye a la agricultura, la explotación forestal, la ganadería, la minería y la pesca.

Sector secundario representado principalmente por la transformación de las materias primas que se obtienen del sector primario con el uso predominante de maquinaria y automatización, al cual pertenecen fábricas, talleres, laboratorios y todo tipo de industria clasificándose en construcción, industria manufacturera y electricidad, y gas y agua. Sector terciario, en el cual no se producen bienes materiales, simplemente se reciben los productos elaborados del sector terciario y se comercializan, incluye el aprovechamiento de recursos sin llegar a ser propietarios de estos como es el caso de los servicios, aquí se incluye a el comercio, los servicios y los transportes (INEGI, 2019).

Las MIPYMES representan en México el 99% del total de empresas, son las generadoras del 73% del empleo del país y del 40% del Producto Interno Bruto Nacional (PIB) (Molina Sanchez, López Salazar, Zamilpa Paredes, & Méndez Valencia, 2015). En México tenemos aproximadamente cuatro millones de empresas de las cuales 6,700 son empresas grandes y las demás son Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, las cuales representan el 99.8% del total, son generadoras del 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y participan con el 72% del total de empleos formales. De este total el 95% son Microempresas establecidas y aportan el 38.3% del empleo formal. La mayoría no generan utilidades y/o tienen unos niveles bajos de productividad siendo su aportación al Producto Interno Bruto (PIB) muy bajo.

Se necesita integrar una política pública para que este tipo de empresas generen utilidades. Las pequeñas y medianas empresas representan el 4.8% del total de empresas del país y son generadoras del 32.7% del empleo, son altamente productivas y su importancia en la economía de país es muy alta ya que son las

principales proveedoras de las grandes empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas en México son abundantes, sin embargo presentan diferentes problemas para su desarrollo y sobrevivencia a diferencia de las grandes empresas, por ejemplo, tienen difícil acceso al financiamiento, muy poco conocimiento sobre los mercados de lo que producen, falta de preparación de sus recursos humanos, muy poco uso de tecnología, y no saben cómo participar en los mercados internacionales por desconocimiento de requisitos y normas (Larios-Gomez, 2016a).

En México, las más importantes creadoras de empleo son la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas que generan el 73.8% de los empleos, pero solo participan con el 34.7% de la Producción Bruta Total (PBT), esto se debe a que la mayoría de estas empresas no son productivas o son de baja productividad (INADEM, 2017). Se puede resumir en los siguientes componentes las características de las pequeñas empresas: generalmente son familiares, tienden a la informalidad, no tienen solvencia, su forma de producir es a escala muy baja, la tecnología generalmente es adaptada, las fuentes de sus recursos son propias y generalmente solo tienen un área integrada por familiares que se encargan de vender, producir y administrar (Arriaga-López, Ávalos-Cueva, & Martínez-Orozco, 2017).

En 2018 en México se registraron 4'169,677 de micro, pequeñas y medianas empresas de las cuales 4'057,719 representan el 97.3% y son microempresas de los sectores de manufacturas, comercio y servicios privados no financieros, y 111,958 representan el 2.7% y son pequeñas y medianas empresas (Secretaría de Economía, 2019). Con base en la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE), la generación de empleo por género nos muestra que en las microempresas el 53.7% son hombres y el 46.3% son mujeres, en las pequeñas empresas 66.4% son hombres y 33.6% son mujeres, en las medianas empresas el 65.7% son hombres y el 34.3% son mujeres (INEGI, 2018). En la Tabla 2 se observa que existen 5'144,056 empresas en México, de las cuales las micro,

pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) representan el 99.8% del total de las empresas mexicanas.

Tabla 2. *Composición porcentual de los tipos de empresas mexicanas.*

Tamaño	Cantidad de empresas	% del total de empresas	% de generación de empleos	% de aportación al PIB
Micro	4'877,070	94.8	45.6	15.5
Pequeña	214,956	4.18	23.8	14.5
Mediana	42,415	0.82	9.1	22.0
Subtotal	5'134,441	99.8	78.5	52.0
Grande	9,615	0.2	21.5	48.0
Total	5'144,056	100.0	100.0	100.0

Fuente: (Rios H., 2019) El Control interno para la prevención de fraudes en pymes, Tesis de grado. Empresa Autónoma del Estado de México.

2.3 LOS PROBLEMAS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Las ciencias de la gestión estudian a las empresas públicas o privadas, las cuales son organizaciones de acción que continuamente deben de rediseñarse (David, 2007), la teoría de la acción se enfoca en la generación de conocimientos ligados con la práctica y para la práctica con el objetivo de transformar la realidad abordada permitiendo reflexionar, problematizar y actuar (Balbi, 2004). Las aportaciones que se desarrollen deben de poder ser aplicadas a la acción cotidiana y deben de trasladarse a los usuarios de gestión con el objetivo de ayudarles a entender las situaciones y lograr mejorar las prácticas, el funcionamiento y el performance de las organizaciones (Avenier, 2004).

La globalización y los cambios tecnológicos han provocado que los dueños, directivos, gerentes y/o encargados de empresas, vivan en incertidumbre continua con respecto al logro de los objetivos empresariales, las compañías suelen fracasar al implantar una estrategia inadecuada. La dirección estratégica es un proceso mediante el cual los dueños, directivos, gerentes y/o encargados de empresas obtienen, procesan y

analizan información tanto interna como externa, con el objetivo de anticipar y decidir sobre la dirección de su negocio (Martínez Conesa, 2018). La administración estratégica es una herramienta para ver a la empresa en sus situaciones internas y externas con la finalidad de formular objetivos orientados a alcanzar ventajas competitivas (Torres Hernandez, 2014).

De manera externa, las empresas operan en un ambiente macro que se integra por seis componentes: factores políticos, condiciones económicas, fuerzas socioculturales, factores tecnológicos, factores del entorno y condiciones legales/regulatorias. Estos componentes afectan el ambiente competitivo y de la industria (Thompson, Gamble, Peteraf, & Strickland III, 2015). De manera interna, los recursos, las capacidades y las competencias son las bases de la ventaja competitiva de una empresa. El conjunto de recursos de una empresa, crean capacidades en la organización y éstas a su vez desarrollan competencias para lograr ventajas competitivas (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015).

De acuerdo con Thompson et al. (2015), un recurso, es un insumo o un activo tangible como recursos físicos, recursos financieros, recursos tecnológicos y recursos organizacionales; o intangible como recursos humanos, marcas, imagen, relaciones y cultura empresarial; que la empresa controla y posee; y una capacidad, es la habilidad que tiene una empresa para desempeñar alguna actividad de manera muy eficiente. Cuando las empresas analizan su organización interna pueden identificar sus fortalezas y debilidades sobre sus recursos, capacidades y competencias, si una empresa es débil en alguna capacidad o competencia tendrá que adquirir esos recursos y forjar capacidades y competencias que necesita; si la compañía es débil en una función o actividad, podrá realizarla por outsourcing para incrementar su capacidad del uso de recursos (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015).

El análisis FODA es una herramienta de planeación mediante la cual los dueños, directivos, gerentes y/o encargados de empresas identifican las fuerzas (F), las

oportunidades en el entorno (O), las debilidades internas (D) y las amenazas (A) que afectan a la empresa con el objetivo de elegir las estrategias que mejor le convengan para lograr sus objetivos (Jones & George, 2014), Ver Figura 2.

Figura 2. Matriz FODA.

Factores internos Factores externos	Lista de fortalezas	Lista de debilidades
	F ₁ F ₂ ... F _n	D ₁ D ₂ ... D _r
Lista de oportunidades	(4) FO (maxi-maxi)	(2) DO (mini-maxi)
O ₁ O ₂ ... O _p	Estrategia para maximizar tanto las F como las O. 1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (O ₁ , O ₂ , F ₁ , F ₂ , ...)	Estrategia para minimizar las D y maximizar las O. 1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (O ₁ , O ₂ , D ₁ , D ₂ , D ₃ , ...)
Lista de amenazas	(3) FA (maxi-mini)	(1) DA (mini-mini)
Lista de amenazas A ₁ A ₂ ... A _q	Estrategia para maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas. 1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (F ₁ , F ₃ , A ₂ , A ₃ , ...)	Estrategia para minimizar tanto las A como las D. 1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (D ₁ , D ₃ , A ₁ , A ₂ , A ₃ , ...)

Fuente: (Díaz Coutiño, 2015) Desarrollo sustentable. Una oportunidad para la vida. México. McGraw-Hill.

Las pequeñas empresas tienen un papel importante no solo en la economía, sino también en la vida social, ya que componen nuestro tejido social y puede explicarnos cómo está cambiando nuestra sociedad (Barkhatov, Pletnev, & Campa, 2016). Estudiar y analizar a las pequeñas y medianas empresas nos ayuda a saber sobre ellas e identificar sus características que las definen. Así mismo, podremos identificar cuál es la problemática que tienen y encontrar la forma de afrontar esta problemática mediante el uso de herramientas, modelos y/o programas.

Las características de las empresas se encuadran en dos puntos, el crecimiento y las actividades sobresalientes. En el primero se consideran apoyos financieros y técnicos, y el proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control. En

el segundo, incluimos su estructura legal, su organigrama operativo y el número de empleados (Filion, Ciseneros, & Mejía-Morelos, 2011). Por otro lado, la regulación del sistema de las pequeñas empresas es, en primer lugar, una cuestión de gobierno nacional y su ministerio o secretaría de economía, que debe saber y poder decidir qué es lo correcto (Barkhatov, Pletnev, & Campa, 2016).

De acuerdo con (Larios-Gómez, 2016b) los problemas de las MIPYMES pueden ser de 2 maneras, Internos y externos. El primero se basa en problemática de tipo macroeconómico en el cual las empresas no tienen poder de decisión sobre los problemas que se presentan, el segundo se refiere a problemas que se generan por la administración propia de la empresa y del sector al que pertenece en donde se tiene responsabilidad en la solución y las mejoras. (Filion, Ciseneros, & Mejía-Morelos, 2011) establecen que las Pymes presentan las siguientes características: Planeación, Organización, Dirección, Control, Funciones específicas, Producción, Contabilidad y finanzas, y Recursos Humanos.

Planeación, acción que se encuentra aplicada por el dueño de la empresa con herramientas y técnicas de manera empírica, utiliza la informalidad y la experiencia para su aplicación. Estructura y organización, en estas empresas el dueño es comúnmente quien dirige la organización. Tipo de dirección, depende principalmente del perfil psicosocial del dueño y del contexto de la empresa. Sistema de control, va a depender de las características de la actividad que se vaya a realizar siendo las más comunes las de control de calidad y cantidad en la producción. Funciones específicas, en relación con las actividades de ventas y mercadotecnia, existe una relación directa entre la empresa y los consumidores.

Producción, no existen una programación formal de la misma, solo se da si la actividad específica lo necesita. Contabilidad y Finanzas, generalmente este tipo de empresas no tiene una estructura formal para estas actividades, lo más común es contratar a una persona para las funciones con pago por hora o personal secretarial para que haga

también esta función. Personal, generalmente este tipo de empresas hacen el reclutamiento de su personal con base con las referencias de conocidos o de los mismos empleados de la empresa. (Filion, Ciseneros, & Mejía-Morelos, 2011).

Para la operatividad de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MIPYMES) se deben de considerar varios aspectos que tienen que ver por ejemplo con la gestión empresarial como manejar la información, tener calidad en sus productos, sus procesos con eficiencia, ser competitiva en el mercado, el acceso a financiación y la tecnología avanzada, situaciones que hacen que éstas empresas se encuentren por debajo de las grandes empresas, por lo que deben de tomar acciones estratégicas en estos temas para sobrevivir en el mercado global de hoy (Solís Granda, Pérez Manzo, I.S., & Villao Viteri, 2017). La participación a la producción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas es poco significativa si la comparamos con la generación de empleos, se observa una diferencia mayúscula con las grandes empresas.

En América Latina por ejemplo la productividad de las microempresas es el equivalente a tan solo el 6% en comparación con las grandes; para las pequeñas empresas este diferencial es de un 23% y en el caso de las medianas es del 46%. Ahora bien, si existen diferencias significativas entre los países de América Latina, sin embargo, las diferencias son enormes con comparación con los países de la Unión Europea, donde podemos observar que la diferencia entre la productividad de las grandes empresas es del 42% en relación con las microempresas, del 58% para las pequeñas empresas y del 76% para las medianas (Dini & Stumpo, 2018).

1.2.3 Los problemas de la MIPYMES en el Burnout

Existen diversos factores que pueden propiciar el desarrollo del síndrome de Burnout en los trabajadores universitarios como lo son la multiplicidad de tareas, sobrecarga de trabajo, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compense los esfuerzos realizados por parte de ellos. El estrés forma parte de la vida cotidiana

de los trabajadores mexicanos: 75% padece síndrome de burnout o fatiga por estrés laboral. Nuestro país tiene el primer lugar en estrés laboral, por encima de países como China (73%) y Estados Unidos (59%), las dos economías más grandes del planeta, de acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Forbes (2011) enuncia una serie de factores que las empresas o empresas deben trabajar para tener un mejoramiento en el desempeño de sus colaboradores, por nombrar algunos podemos destacar la revisión de las metas para verificar que son realistas y alcanzables, la seguridad en el trabajo, reforzamiento de los lazos sociales, etc. El estrés forma parte de la vida cotidiana de los trabajadores mexicanos: 75% padece síndrome de burnout o fatiga por estrés laboral. El estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta un trabajador, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por el otro.

El estrés, depresión y ansiedad que genera el trabajo, de la mano con los accidentes laborales generan pérdidas anuales equivalentes al 4% del Producto Interno Bruto (PIB) global, de acuerdo con estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El burnout ha sido objeto de estudio y reconocido por sus efectos negativos en la salud de los trabajadores y en la productividad de las empresas.

1.2.4 El clima laboral en las organizaciones

En la actualidad pocas organizaciones se dan a la tarea de estudiar y analizar el clima laboral que hay entre los empleados, además de conocer lo que los empleados piensan de la empresa. Sin embargo el correcto análisis de la percepción de los trabajadores con respecto a las condiciones laborales, ergonómicas, ambientales, económicas, de seguridad y ascenso laboral son de vital interés, puesto de dicho análisis se pueden obtener grandes ideas y lograr mejoras para potencializar el capital intelectual con el que ya se cuenta.

En algunas empresas, muchas veces se aplican las estrategias “tradicionales” para motivar al personal, en esta visión antigua se tiene como principal aspecto el que la gente se mueve por miedo, no quieren perder su trabajo y por lo tanto hacen lo que es corresponde, sin embargo hay que buscar la mejor manera de obtener todo el rendimiento posible de los empleados y no basta con atemorizarlos para obtener productividad, puesto que la creatividad e innovación, creo, no se da en ambientes hostiles en donde no hay cabida a la libertad. Las organizaciones, sin importar el tipo de estas, se encuentran formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas.

Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de sus objetivos, este comportamiento se da debido a la cultura organizacional que en ellas prevalece (Aguado, 2005). Reflejo de ello es el clima organizacional, por lo que para conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados, es necesario elaborar diagnósticos de clima organizacional (CO).

El desarrollo organizacional surge en 1962 introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman, como un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. El clima organizacional está relacionado con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. Y la relación sistema–ambiente proveniente de la Teoría General de Sistemas, propuesta por Von Bertalanffy.

Los sistemas organizacionales están en relación con su entorno ambiental de la Empresa Clásica que tienen su origen en la Empresa de Relaciones Humanas (Rodríguez, 1999). El clima organizacional, también conocido como clima laboral,

ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

Dessler, quien hace referencia al hecho de que la definición de CO, se mueve entre aspectos tanto objetivos como subjetivos y es debido a eso que existe una gran cantidad de definiciones sobre el tema, sin embargo, ha optado por elaborar su propia definición que se divide en tres enfoques:

- Estructuralista: conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que lo forman.
- Subjetivo: opinión que el trabajador se forma de la organización.
- Síntesis: cuando el trabajador se forma una opinión sobre la organización y la manera en cómo el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes, influyen sobre las actividades, creencias y valores, motivando o no a las personas que trabajan en una organización

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Pregunta de investigación

¿Qué consecuencias derivan clima laboral y el síndrome de *burnout* en los empleados de las micro y pequeñas empresas de servicios en la ciudad de Puebla?

CAPÍTULO 2: ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En capítulo número 2, daremos nuestra hipótesis del por qué se genera el grado de estrés laboral alto, así como definiremos, nuestro objetivo, el tipo de investigación que será, el enfoque que le daremos, el método que usaremos, determinaremos las variables, también definiremos el instrumento de medición a utilizar, y llevarlo a validar por expertos en el tema, además de aplicar la prueba piloto con el fin de saber si es el adecuado y si su contenido es entendible, posteriormente determinar el perfil del sujeto y obtener nivel de confianza así como el tamaño del universo y muestreo.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el síndrome de *Burnout* como consecuencia que derivan clima laboral en los empleados de las micro y pequeñas empresas de servicios en la ciudad de Puebla.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Respecto a nuestro tema de investigación el *burnout* en los trabajadores de las MIPYMES del sector servicios, el tipo de investigación es por naturaleza concluyente. Ya que, busca medir y analizar los datos arrojados por el instrumento que será tomado del pionero en este tema, Maslach; se creara un hibrido encaminado con el mismo propósito, ya que el creo este instrumento de medición que es aplicado a los trabajadores de una determinada área o empresa para determinar sus niveles de estrés, y saber si en algunos casos está presente.

Por los objetivos de la investigación, será un estudio evaluativo y explicativo ya que el instrumento también recabará datos para comparar como viven los trabajadores con el síndrome y con que intensidad.

2.3 ENFOQUE

El enfoque que le daremos a nuestra investigación respecto a la medición del síndrome de *Burnout*, será descriptiva, el porqué de esto es que está comprende la descripción de la investigación ya hecha previamente con nuestra descripción, planteamiento y definición de nuestro problema, recabaremos la información por medio del instrumento de medición para detectar los niveles de estrés del profesorado universitario y haremos un análisis e interpretaremos los resultados arrojados por las mismas.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos en este caso que el padecimiento de Burnout, y se presenten niveles altos o bajos de este, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación adecuada de la investigación respecto a los resultados que obtengamos del mismo. Ya que nuestra investigación es cuantitativa por el uso de diseño del instrumento de medición que utilizaremos, las técnicas que emplearemos, la estadística que ocuparemos, la recolección de datos y la interpretación de estos, por lo mismo emplearemos un método experimental.

2.4 TÉCNICA

Entre los diferentes métodos de recopilación de datos existentes con fines de investigación, hemos decidido utilizar el método de la encuesta. Esta técnica fue la más viable debido a sus diversas ventajas, fortalezas y beneficios. Algunas de las ventajas para nuestra investigación es la alta representatividad, que se refiere a que proporcionan un alto nivel de capacidad general para representar a una gran población. Otra puede ser los bajos costos, solo debe pagar por las copias del cuestionario híbrido elaborado por nosotros. También la recopilación de datos

conveniente. La buena significancia estadística, es más fácil encontrar resultados estadísticamente significativos que otros métodos de recopilación de datos.

2.5 MÉTODO

Se aplicó de manera personal y online la encuesta, a los trabajadores de las MIPYMES seleccionadas en el muestro aleatorio que integraron la muestra.

2.6 VARIABLES

2.6.1 Operacionalización de variables

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los compañeros y su función es medir el desgaste profesional. Esta prueba pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout, ver Tabla 3:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de Autosuficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Tabla 3. *Subescalas del Instrumento de investigación.*

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total Obtenido	<i>Indicios de Burnout</i>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		<i>Más de 26</i>
Despersonalización	5-10-11-15-22		<i>Más de 9</i>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		<i>Menos de 34</i>

Fuente: Maslach Burnout Inventory (MBI, 1986).

Y se seleccionaron las siguientes variables o ítems:

- ***Datos generales***

A1_Sexo

A2_Edad

A3_Edo_civil

A4_Nacionalidad

A5_Padece_enfermedad

A9_Tiempo_laborando

- ***Variables de Estudio***

B1_Agotamiento_emocional

B2_Cansancio_laboral

B3_Fatiga_trabajo

B4_Compreension_

B5_Empatico_gente

B6_Trato_

B7_Compañeros_esfuerzo

B8_Eficacia_

B9_Trabajo_desgastando
B10_Positivo_
B11_Trabajo_endureciendo
B12_Energia_trabajo
B13_Frustado_trabajo
B14_Trabajo_días
B15_Preocupación_
B16_Clima_
B17_Motivación_
B18_Valiosas_Trabajo
B19_Acabado_trabajo
B20_Calma_problemas
B21_Conseguido_profesión
B22_Compañeros_problemas
B23_Compañeros_omiso
B24_Trabajo_repetitivo
B25_Trabajo_salud
B26_Reconocen_esfuerzo
B27_Juntas_Inecesarias
B28_Exedentes_
B29_Exceso_capacitaciones
B30_Salario_influye
B31_Salario_motivado
B32_Tratar_compañeros
B33_Sistema_general
B34_Politica_empresa

2.7 PERFIL DEL SUJETO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

Las características de las personas que requerimos para realizar nuestra investigación, por medio de la encuesta para recopilar la información necesaria, para posteriormente interpretar estos datos, son general y únicamente que sean trabajadores en las MIPYMES del sector servicios en la Ciudad de Puebla. Asimismo, se consideraron por conveniencia de la investigación, la selección de 178 sujetos o trabajadores en las 30 empresas que decidieron participar.

Desde un análisis de la Subdivisión administrativa de la Ciudad de Puebla o el municipio de Puebla se divide para su administración interior, además de la cabecera municipal, en 17 juntas auxiliares (Municipio de Puebla, 2021). De las cuales, solo para el presente estudio se tomaron en cuenta a 4 juntas auxiliares del municipio (Ignacio Romero Vargas, Ignacio Zaragoza, La Libertad y La Resurrección). Asimismo, las 20 colonias de la Cabecera Municipal, que se dividieron en Norte, Sur, Poniente y Oriente. Como se ha explicado en párrafos anteriores, con base en el muestro no probabilístico por conveniencia, fueron asignadas por conveniencia dos colonias a cada uno de los encuestadores voluntarios (lugar de fácil acceso para ellos o zona donde se ubicaba su vivienda), para dar un total de 30 colonias en el Municipio de Puebla, ver Tabla 4.

Por lo tanto, las características de exclusión de los sujetos de estudio se determinaron de la siguiente manera: Grandes empresas, sector comercial, de servicios, industrial y gobierno. Asimismo, empresas fuera de la ubicación o colonia determinada y empresas que se encontraban en situación de informalidad comercial (ambulantes y comercios callejeros fijos)

Tabla 4. *Distribución geográfica del levantamiento de la encuesta.*

Localidad	Colonias	Número de Colonias
Cabecera Municipal (Ciudad de Puebla)	PONIENTE Amor Valle dorado La Paz	18

	Juárez Los fuertes	
	SUR Xilotzingo Agua Santa Castillotla San Ramón	
	NORTE La Ciénega Bosques de San Sebastián Chapultepec Fundadores Chapultepec San Aparicio Viveros del Valle	
	ORIENTE Los viveros Santa cruz buena vista Villas inglesas Residencial Bosques de Zavaleta	
Junta Auxiliar: Ignacio Romero Vargas	Independencia Unidad Volkswagen Sur Ignacio Romero Vargas	3
Junta Auxiliar: Ignacio Zaragoza	Mirador, El (La Calera) Infonavit la Margarita Héroes de Puebla	3
Junta Auxiliar: La Resurrección	Resurrección, La Miguel Hidalgo (Resurrección) San Antonio Abad	3
Junta Auxiliar: La Libertad	Belisario Domínguez Reforma Reforma Sur (La Libertad)	3
Total de Colonias		30

Nota: Elaboración propia con información de INEGI (2020c); CONEVAL (2021).

CAPÍTULO 3: RESULTADOS

En este capítulo observaremos el análisis e interpretación que hicimos a partir de la culminación de la encuesta por conveniencia, obteniendo la frecuencia en que sentían o presentaban los enunciados de la encuesta y los presentamos a continuación.

3.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD

En nuestra investigación respecto al estrés laboral, fueron empleadas para su cálculo el programa SPSS 22, el cual de una manera precisa nos arrojó, el resultado de la fiabilidad de nuestra investigación. Nuestro instrumento para utilizar fue un cuestionario, basado en la escala de Maslach (1986) ya que esta tiene una consistencia alta, el cual está constituido por 22 ítems, sobre los sentimientos y actitudes de colaboradores profesionales en su trabajo y con las personas que conviven a diario y su único objetivo del mismo es la medición del desgaste profesional de ellos.

En este caso estamos tratando de medir el grado de estrés laboral en trabajadores universitarios el cual sabemos de antemano puede llegar a tener un grado de estrés laboral alto, por las exigencias altas que son requeridas para desempeñar esta función. Nuestro cuestionario fue híbrido, ya que aportamos nuevas ideas de ítems, y la escala fue modificada de alguna manera, ya que creímos que se adaptaba mejor tanto para los trabajadores como para nuestra investigación.

Quisimos atacar tres puntos fundamentales con este cuestionario, los cuales son, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Con ayuda de estos ítems saber el nivel de estrés de los trabajadores y saber si hay presencia del síndrome de Burnout (SB). La fiabilidad fue de .838 en Alfa de Cronbach, como se mostrará a continuación. Este resultado no es el esperado ya que un hecho cierto es

que el criterio establecido y señalado por los autores Oviedo y Campo Arias (2005), es que un valor de Alfa de Cronbach entre .70 y .90 indica una buena consistencia en los datos recolectados.

3.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO

3.2.1 ITEM A1 Sexo

Como se puede observar en los resultados de la Tabla 5, se tiene una media de $X=1.44$, se puede observar cómo solo tenemos dos opciones en esta pregunta pues al ser una pregunta para determinar nuestro perfil de sujeto de estudio revisamos nuestro sujeto es Hombre o Mujer y de acuerdo a nuestro análisis estadístico podemos ver como tenemos un 55.6% de hombres en nuestra muestra y 44.4 % de Mujeres.

Tabla 5. *Sexo de los trabajadores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	99	55.6	55.6	55.6
Mujer	79	44.4	44.4	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 ITEM A2 Edad

Respecto a la edad, como se puede observar en los resultados de la Tabla 6 podemos observar una media de $X=3.46$ y una Desviación Estándar de 1.14 en esta pregunta podemos observar que un 29.2% de nuestra muestra tiene una edad de entre 46 y 50 años, un 25.3% de entre 41 y 45 años, un 21.9% de personas con más de 51 años, un 20.2% de sujetos entre 36 y 40 años y finalmente un 3.4% con menos de 35 años.

Tabla 6. Edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 35 años	6	3.4	3.4	3.4
Entre 36 y 40 años	36	20.2	20.2	23.6
Entre 41 y 45 años	45	25.3	25.3	48.9
Entre 46 y 50 años	52	29.2	29.2	78.1
Más de 51 años	39	21.9	21.9	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3 ITEM A3 Estado Civil

Cómo podemos ver tenemos una media de $X= 1.6$ con una desviación estándar de .46. Esta variable mide el número de sujetos en Estado de soltería siendo un 30.9% de la muestra mientras que los sujetos en matrimonio representan el 69.1%.

Tabla 7. Estado Civil.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	55	30.9	30.9	30.9
Casado	123	69.1	69.1	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

3.2.4 ITEM A4 Enfermedades

Del 100% de los trabajadores que son mexicanos, se tiene que, la media en esta variable es de $X=2.39$ con una Desviación estándar de 1.30 y se nota como un 37.6% de los sujetos gozan con un excelente estado de salud contrario al 35.4% quien dice que padece enfermedades generales como resfriado, gripas, dolores de cabeza

eventuales etc. y por último un dato alarmante pues un 27% de los sujetos tiene un problema crónico como diabetis entre otras.

Tabla 8. Enfermedades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
General	63	35.4	35.4	35.4
Crónica	48	27.0	27.0	62.4
Ninguna	67	37.6	37.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

3.2.5 ITEM A5 Antigüedad laboral

Como se puede observar en los resultados de la Tabla 9, se tiene una media de $X=2.98$ con una desviación estándar de 1.27 y podemos observar que 32.6% de los sujetos llevan de 11 a 15 años laborando, un 21.9% llevan de 5 a 10 años, un 16.3% llevan más de 20 años, un 14.6% llevan de 16 a 20 años y finalmente un 14% llevan menos de 5 años trabajando.

Tabla 9. Antigüedad laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 5 años	25	14.0	14.0	14.0
De 5 a 10 años	39	21.9	21.9	36.0
De 11 a 15 años	58	32.6	32.6	68.5
De 16 a 20 años	26	14.6	14.6	83.1
Más de 20 años	29	16.3	16.3	99.4
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

3.3 ANÁLISIS DE VARIABLES DE ESTUDIO

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B1_Agotamiento_emocional	B1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	Cansancio emocional

La variable B1, acerca del agotamiento emocional por parte de los trabajadores universitarios, la cual es una variable para detectar el cansancio emocional el cual deducimos que puede ser frecuente en este tipo de profesión, por la alta exigencia que requiere el mismo; el síndrome de *Burnout* en profesores implica agotamiento emocional: Un trabajador que presenta el síndrome de “*Burnout*” siente agotamiento emocional, tristeza, y sentimientos de “no puedo más” Maslach y Jackson (1981) la definen como cansancio y fatiga que puede manifestarse física o psíquicamente o ambas, es la sensación de no poder dar más. Con base en los resultados:

Nuestro valor predominante es que Ocasionalmente los trabajadores sienten agotamiento emocional, podríamos decir que la gran mayoría si ha pasado por un agotamiento emocional, ya que el 35.4% de los encuestados siente ocasionalmente un agotamiento emocional, pero asombrosamente el 32% raramente lo ha sentido, aproximadamente el 25.8 % siente este agotamiento frecuente y muy frecuentemente, y únicamente el 6.7% que es el valor más bajo nunca han sentido este tipo de agotamiento.

Tabla 10.

<i>B1_Agotamiento_emocional</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.1292
Mediana		3.0000

Moda		3.00
Desviación estándar		1.01966
Asimetría		-.263
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 11. *B1_Agotamiento_emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	12	6.7	6.7	6.7
Frecuente	34	19.1	19.1	25.8
Ocasionalmente	63	35.4	35.4	61.2
Raramente	57	32.0	32.0	93.3
Nunca	12	6.7	6.7	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B2_Cansancio_laboral	B2Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	Cansancio físico

En el apartado B2, el cual se refiere a que, si los trabajadores al final de su jornada resienten la misma, causándoles fatiga al final del día, por las extensas, jornadas de trabajo; ya que un grado alto de estrés puede propiciar, no únicamente el agotamiento emocional sino también contribuir a que una persona sienta más fatiga o cansancio físico los cuales hacen que los trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición, así lo definen Leiter y Maslach (2004).

Resulta que el 24.2% de ellos, ocasionalmente se sienten cansados al final de su jornada laboral, cerca del 31.5% se siente fatigado frecuentemente, este es un valor alto, un 7.3% lo sienten muy frecuentemente, aunque es un porcentaje bajo en la escala, es de relevancia en el grado de estrés de los trabajadores. Sin embargo cerca del 30.3% externan que raramente sienten fatiga y solo un 6.7% afirman que nunca sienten cansancio al finalizar su jornada laboral.

Tabla 12.

<i>B2_Cansancio_laboral</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.9775
Mediana		3.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.08901
Asimetría		.018
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 13. *B2_Cansancio_laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	13	7.3	7.3	7.3
Frecuente	56	31.5	31.5	38.8
Ocasionalmente	43	24.2	24.2	62.9
Raramente	54	30.3	30.3	93.3
Nunca	12	6.7	6.7	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B3_Fatiga_trabajo	B3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	Cansancio emocional

Continuando con el apartado B3, con respecto a que si los trabajadores, al levantarse por la mañana y comenzar con su jornada normal de trabajo, se sienten fatigados, tenemos resultados diferentes, con respecto al apartado B2, aunque pudiesen tener una similitud, por lo cual deducimos, que algunos trabajadores, se sienten fatigados al culminar el día, pero no al iniciar uno nuevo. Los expertos en el tema Maslach y Leiter (2004) refieren que un trabajador esta desgastado emocionalmente cuando afirma en este enunciado ya que al estar sobre exigidos los trabajadores se sienten agotados y sin ninguna fuente de reposición, como lo es el descanso, y además carentes de suficiente energía para enfrentar un nuevo día, con la mejor actitud y dar lo mejor de ellos, a esto precisamente se refiere el enunciado.

En este apartado, los resultados arrojan que un 32% que es el resultado más predominante, nos dice que raramente sienten fatiga al iniciar el día, y el 15.2% comenta que nunca sienten fatiga al iniciar el día, el 18.5 % comentan que ocasionalmente, y peculiarmente cerca del 26.4% mencionan que frecuente y únicamente el 7.3% dicen que muy frecuente sienten esa fatiga al iniciar un nuevo día.

Tabla 14.

<i>B3_Fatiga_trabajo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.2022
Mediana		3.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.21367
Asimetría		-.146
Error estándar de asimetría		.182

Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 15. *B3_Fatiga_trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	14	7.9	7.9	7.9
Frecuente	47	26.4	26.4	34.3
Ocasionalmente	33	18.5	18.5	52.8
Raramente	57	32.0	32.0	84.8
Nunca	27	15.2	15.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B4_Comprension	B4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros	Despersonalización

En el apartado B4, el cual hace una referencia a que si los trabajadores, cuentan con la facilidad para comprender a sus compañeros, lo cual podría tener relevancia, ya que, por medio de esto, se puede crear una buena comunicación entre compañeros, lo cual haría que la información fluyera de mejor manera para bien del aprendizaje. Esto depende de cada profesor y hay muchos factores los cuales pueden hacer variar esta respuesta.

En el marco de la globalizada sociedad de la información, y las nuevas posibilidades simbólicas, comunicativas, de acceso a la información, didácticas, organizativas y para el proceso de la información que abren las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, no solo propician un cambio en los tradicionales papeles trabajadores, sino que también los compañeros se deben enfrentar al uso de nuevas técnicas y pautas de actuación Majo y Marques (2002). Ya que este es un enunciado importante y positivo, el 32% y el 19.1% respondieron que frecuente y muy frecuentemente respectivamente, tienen la facilidad para comprender a sus compañeros, el 28.1% que ocasionalmente lo hacen, pero se les dificulta un poco más, y el 16.9% y 3.9% que es minoría raramente y nunca, respectivamente tienen esa cualidad, por mencionarlo así.

Tabla 16.

<i>B4_Comprension_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.5449
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.09992
Asimetría		.284
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 17. *B4_Comprension_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	34	19.1	19.1	19.1
Frecuente	57	32.0	32.0	51.1
Ocasionalmente	50	28.1	28.1	79.2

Raramente	30	16.9	16.9	96.1
Nunca	7	3.9	3.9	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B5_Empatico_gente	B5 Me he vuelto más empático con la gente	Despersonalización

En el apartado B5, el cual se refiere a que si el trabajador, se ha vuelto más empático al impartir su labor; la empatía es muy importante, tanto de los trabajadores como de los compañeros, esta puede generar un increíble ambiente en el trabajo, pero su ausencia, puede crear un mal clima en la empresa. Según un estudio ha demostrado que la empatía del trabajador con sus compañeros es clave para que éste esté motivado y desarrolle sus capacidades.

Es por ello por lo que el 37.1% frecuentemente siente que al iniciar su labor se volvió más empático, y el 20.2% reafirma que muy frecuentemente, se ha vuelto más empático, el 19.7% dice que ocasionalmente lo es, y sin embargo el 17.4% y 5.6% dice que raramente y nunca, respectivamente, pero también se puede suponer que el trabajador no necesita ejercer la profesión para ser empático, quizá siempre lo han sido.

Tabla 18.

<i>B5_Empatico_gente</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.5112
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.16075

Asimetría		.466
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 19. B5_Empatico_gente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	36	20.2	20.2	20.2
Frecuente	66	37.1	37.1	57.3
Ocasionalmente	35	19.7	19.7	77.0
Raramente	31	17.4	17.4	94.4
Nunca	10	5.6	5.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B6_Trato_compañeros	B6 Trato algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	Despersonalización

Este enunciado, es parte de la despersonalización, él porque es muy sencillo, ya que cuando un trabajador sufre de un nivel alto de estrés o SB, no le interesa ser empático ni contar con una buena actitud hacia los demás o hacia su entorno general, en unos términos más formales, Maslach (1993) lo define como una respuesta negativa, insensible y excesivamente fría, frente al otro que usualmente es el beneficiario, en este caso los compañeros.

El apartado B6 refiriéndose a que, si los profesores tratan a sus compañeros como objetos impersonales, cada trabajador tiene su propio estilo de enseñanza, pero todos merecemos ser tratados con un valor y respeto, trabajadores y compañeros. Obviamente los resultados predominantes, fueron raramente y nunca los tratamos como objetos impersonales, ya que el 28.1% y 38.2% respectivamente, fueron los resultados. El 11.2% que ocasionalmente lo hacían, y aproximadamente el 22.4% frecuente y muy frecuentemente lo hacían.

Tabla 20.

<i>B6_Trato_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.7079
Mediana		4.0000
Moda		5.00
Desviación estándar		1.37123
Asimetría		-.789
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000
	75	5.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 21. *B6_Trato_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	20	11.2	11.2	11.2
Frecuente	20	11.2	11.2	22.5
Ocasionalmente	20	11.2	11.2	33.7
Raramente	50	28.1	28.1	61.8
Nunca	68	38.2	38.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B7_Compañeros_esfuerzo	B7 Trabajar todo el día con compañeros supone un gran esfuerzo y me cansa	Cansancio emocional

Posteriormente avanzamos al apartado B7, el cual hace referencia a que el tratar con compañeros, supone un gran esfuerzo por parte de los trabajadores y llega a ser cansado; Volvemos a detectar cansancio emocional por parte de los trabajadores al tratar con compañeros. En términos muy generales como ya sabemos la fatiga emocional se puede presentar tanto física como psíquicamente según expertos en el tema Maslach y Jackson (1981).

Si bien esta labor trabajadora es pesada ya que el trato con un grupo mayor de 30 compañeros en promedio, puede ser fatigante. Sorprendentemente el 36% que es el valor más predominante, arroja que a los trabajadores raramente trabajar con compañeros supone un esfuerzo causando fatiga. El 21.3% afirma que nunca le cansa, aunque es importante mencionar que la mayoría que afirmo esto, sus edades oscilaban entre los 36 y 45 años; Mientras que el 19.8% y 2.8% a menudo y muy frecuentemente respectivamente si les es cansado, y el 20.08% ocasionalmente le fatiga.

Tabla 22.

<i>B7_Compañeros_esfuerzo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.5393
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.11036
Asimetría		-.363

Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 23. *B7_Compañeros_esfuerzo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	5	2.8	2.8	2.8
Frecuente	34	19.1	19.1	21.9
Ocasionalmente	37	20.8	20.8	42.7
Raramente	64	36.0	36.0	78.7
Nunca	38	21.3	21.3	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B8_Eficacia_compañeros	B8 Trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	Realización personal

El apartado B8, respecto a la eficacia con la que el profesorado puede tratar los problemas de sus compañeros, este apartado causaba un poco de confusión ya que no sabían a que aspecto se refería este enunciado, pero se aclaraba que era en términos laborales, y es importante, al igual que todos los puntos, ya que es lo que se busca en un líder, y es parte del liderazgo del trabajador así como de su estilo, el cómo resolver eficazmente problemas laborales para que no se queden estancados y logren dominar la información transmitiendo el conocimiento adecuadamente.

Una enseñanza eficaz se basa en dos pilares fundamentales: conocimientos y habilidades profesionales por parte del trabajador, así como su compromiso y motivación. En nuestra aplicación el 39.9% y 28.7% respondieron que a menudo y muy frecuentemente respectivamente, trataban con eficacia los problemas; mientras que en minoría el 9.6% y 4.5% raramente y nunca tratan con eficacia; el 17.4% ocasionalmente lo hace.

Tabla 24.

<i>B8_Eficacia_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.2135
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.09927
Asimetría		.831
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	1.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 25. *B8_Eficacia_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	51	28.7	28.7	28.7
Frecuente	71	39.9	39.9	68.5
Ocasionalmente	31	17.4	17.4	86.0
Raramente	17	9.6	9.6	95.5
Nunca	8	4.5	4.5	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B9_Trabajo_desgastando	B9 Mi trabajo me está desgastando	Cansancio emocional

De acuerdo con el apartado B9, este enunciado nos dice que, si el trabajo que realizan los trabajadores los desgasta; si bien es verdad, que la labor trabajador requiere de muchas cualidades, para poder formar adecuadamente a los compañeros, ya que si se encuentra presente un número alto de desgaste ya sea físico o emocional el cual está siendo generado por el trabajo, como menciona Valdés (2004).

Considerar como tópico de formación trabajador la adquisición de estrategias para hacer frente al desgaste puede beneficiar a los trabajadores y, en última instancia, a los compañeros. Debemos tener presente que el desgaste profesional de los trabajadores está ligado a un deterioro en el clima del aula, a la emergencia de conductas disruptivas por parte de los compañeros, a un ambiente de aprendizaje más pobre y a un menor desempeño laboral. Los resultados fueron los siguientes: 27.5% que fue el valor con más peso, comentan que ocasionalmente sienten que el trabajo que realizan los está desgastando, aproximadamente el 26.4% y 15.2% frecuente y muy frecuente respectivamente; aproximadamente el otro 30% raramente y nunca, aseguran que no los desgasta.

Tabla 26.

<i>B9_Trabajo_desgastando</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.8146
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.17142
Asimetría		.068
Error estándar de asimetría		.182

Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 27. B9_Trabajo_desgastando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	27	15.2	15.2	15.2
Frecuente	47	26.4	26.4	41.6
Ocasionalmente	49	27.5	27.5	69.1
Raramente	42	23.6	23.6	92.7
Nunca	13	7.3	7.3	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B10_Positivo_compañeros		Realización personal
	B10 El trabajo que realizo influye de manera positiva en mis compañeros	

Siguiendo con el análisis de las variables descriptivas, el enunciado B10, el cual refiere que, si el trabajo que realizan influye de una manera positiva en sus compañeros, muchos de los trabajadores, que eso era lo que un trabajador busca, que impacte la transmisión de conocimientos y sea captada adecuadamente por los compañeros y esta influya de una manera positiva. El 32% y 26.4%, comentan que frecuente y muy frecuente respectivamente, esperan que impacte de manera positiva, un 29.2% ocasional y aproximadamente el 12.4% comentan que raramente y nunca, cada

opinión es personal pero los trabajadores que hayan contestado raramente y nunca, quizá les es indiferente y caemos en la despersonalización por un grado de estrés alto.

Tabla 28.

<i>B10_Positivo_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.3371
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.11936
Asimetría		.647
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	1.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 29. *B10_Positivo_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	47	26.4	26.4	26.4
Frecuente	57	32.0	32.0	58.4
Ocasionalmente	52	29.2	29.2	87.6
Raramente	11	6.2	6.2	93.8
Nunca	11	6.2	6.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B11_Trabajo_endureciendo	B11 Este trabajo me está endureciendo emocionalmente	Despersonalización

Posteriormente, en el apartado B11, que habla de que, si el trabajo que realizan, la labor trabajador los endurece en el sentido emocional, que los vuelva más fríos en cierto aspecto en su vida personal. Podemos valernos de la ciencia, para poder explicar un poco más porque se puede dar este fenómeno y es gracias a la gráfica de Estrés Laboral según NIOSH se pueden ver las flechas como representaciones de eventos estresantes que afectan a una pared (metáfora de una persona).

Poco a poco estas fuerzas incidentes logran pasar la fortaleza del muro con el riesgo de ocasionar el burnout, las razones pueden ser diversas como Eventos mayores de vida (situaciones de la vida personal de trabajador), Estresantes Laborales (discusiones, rechazos, situaciones generadas por compañeros) y Fricciones Cotidianas (traslado, tareas domésticas, situaciones económicas). Los resultados obtenidos es que el 23.6% y 32%, raramente y nunca, sienten que los endurece, esto nos da a entender que la labor trabajador no influye de manera directa en ellos cambiando su actitud en su vida diaria. El 20.2% ocasionalmente lo siente, y aproximadamente el 24.1% frecuente y muy frecuente si los ha endurecido emocionalmente.

Tabla 30.

<i>B11_Trabajo_endureciendo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.4944
Mediana		4.0000
Moda		5.00

Desviación estándar	1.39510	
Asimetría	-.531	
Error estándar de asimetría	.182	
Rango	4.00	
Mínimo	1.00	
Máximo	5.00	
Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000
	75	5.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 31. *B11_Trabajo_endureciendo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	25	14.0	14.0	14.0
Frecuente	18	10.1	10.1	24.2
Ocasionalmente	36	20.2	20.2	44.4
Raramente	42	23.6	23.6	68.0
Nunca	57	32.0	32.0	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B12_Energía_trabajo	B12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	Cansancio emocional

En el apartado B12, el cual nos ayuda a detectar si el trabajador se siente con energía en su jornada laboral, ya que muchos pasan alrededor de más de 8 horas en la empresa, por cargas excesivas de trabajo. Muchas de las causas por las cuales los trabajadores pueden sentirse con poca energía en su jornada es por un largo tiempo trabajando al día, afirman estudios que el éxito profesional no tiene nada que ver con las largas jornadas de trabajo, el sacrificio o el desgaste laboral, esto no solo amenaza

la productividad de los profesionales, además, figura como un enemigo del éxito y la salud, menciona Méndez (2018).

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, y que por diversas razones se pensaba que iba a ser de esta manera; El 30.9% ocasionalmente se siente con energía en toda su jornada laboral; aproximadamente el 25.8% y 20.2% frecuente y muy frecuentemente se sienten con energía y el 14.6% y 8.4% raramente y nunca se sienten con bastante energía en su jornada de trabajo.

Tabla 32.

<i>B12_Energía_trabajo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.6517
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.19888
Asimetría		.283
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 33. *B12_Energía_trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	36	20.2	20.2	20.2
Frecuente	46	25.8	25.8	46.1
Ocasionalmente	55	30.9	30.9	77.0
Raramente	26	14.6	14.6	91.6
Nunca	15	8.4	8.4	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B13_Frustrado_trabajo	B13 Me siento frustrado en mi trabajo	Despersonalización

La frustración en una persona puede afectar de manera severa, sus relaciones profesionales, así como personales, es por ello que en el apartado B13, se refiere a que, si los trabajadores se sienten frustrados en sus trabajos, por diversas razones las cuales son muy personales. Un trabajador frustrado puede llegar a percibir de una manera más que fatalista las situaciones de su trabajo o de asuntos relacionados al mismo y aún en su vida extralaboral. El constante estrés por inesperadas cuestiones de trabajo, la frustración que se puede tener cuando las cosas no salen como habíamos pensado y planeado, o por ver con amargura cómo se complican y corrompen las personas y las empresas influyen para el surgimiento de la negatividad y fatalismo, comenta Zavala (2009).

Los resultados que obtuvimos fueron que el 22.5% nunca se siente frustrado; el 27% que raramente se siente así; ocasionalmente el 24.2%, y en foco rojo el 18.5% y 7.9% que frecuente y muy frecuente respectivamente se sienten frustrados; esto se puede deber a un grado de estrés alto en ellos, en lo que se puede decir que no están del todo contentos y convencidos del trabajo que están llevando a cabo.

Tabla 34.

<i>B13_Frustrado_trabajo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.3764
Mediana		3.0000

Moda		4.00
Desviación estándar		1.23915
Asimetría		-.280
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 35. B13_Frustrado_trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	14	7.9	7.9	7.9
Frecuente	33	18.5	18.5	26.4
Ocasionalmente	43	24.2	24.2	50.6
Raramente	48	27.0	27.0	77.5
Nunca	40	22.5	22.5	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B14_Trabajo_dias	B14 Trabajo demasiadas horas al día	Cansancio emocional

Las jornadas laborales de los trabajadores, pueden variar mucho, pero debido a algunas sobrecargas de trabajo, pueden interpretarse en un trabajo demasiadas horas al día. Apple (1995) agrega que la intensificación del trabajo trabajador representa una de las formas más tangibles son degradados en su condición profesional y social. Este proceso se caracteriza por la creciente demanda de nuevas tareas que exigen más tiempo para las actividades profesionales, lo cual se traduce en el aumento de la carga laboral impuesta a los trabajadores para cumplir con las actividades básicas de

la vida humana y, además, en el cansancio crónico de los trabajadores con esfuerzo físico como resultado del exceso de trabajo.

En el apartado B14, se les cuestiono si sienten que trabajan demasiadas horas al día, los resultados fueron los siguientes: El 33.7% que fue el resultado predominante, este grupo dice que ocasionalmente sienten ello; el 33.7 y 14% sienten que frecuente y muy frecuente trabajan mucho, el cual comenta que si trabajan muchas horas al día; Mientras que el 18.6% aproximadamente raramente y nunca sienten ello.

Tabla 36.

<i>B14_Trabajo_dias</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.6629
Mediana		3.0000
Moda		2.00 ^a
Desviación estándar		1.12440
Asimetría		.503
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 37. *B14_Trabajo_dias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	25	14.0	14.0	14.0
Frecuente	60	33.7	33.7	47.8
Ocasionalmente	60	33.7	33.7	81.5
Raramente	16	9.0	9.0	90.4
Nunca	17	9.6	9.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B15_Preocupacion_compañeros	B15 Me preocupa lo que pasa con mis compañeros	Despersonalización

A los trabajadores ¿Realmente les preocupa lo que pasa con sus compañeros? Por supuesto, este enunciado hace referencia a que si están comprometidos verdaderamente en que sus compañeros. Volvemos a caer y por supuesto que es parte de la empatía que tienen los trabajadores con los compañeros, según un estudio ha demostrado que la empatía del maestro con el compañero es clave para que éste esté motivado y desarrolle sus capacidades.

Los resultados hablan, y afortunadamente fueron positivos, los cuales el 30.9% y 24.7% frecuente y frecuentemente se preocupan por sus compañeros y el aprendizaje; el 24.7% se preocupa ocasionalmente; mientras el que alrededor del 14.6% y 5.1% raramente y nunca, respectivamente les preocupa, pero están en sus derechos.

Tabla 38.

<i>B15_Preocupacion_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.4438
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.15943
Asimetría		.435
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00

Percentiles	25	1.7500
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 39. *B15_Preocupacion_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	44	24.7	24.7	24.7
Frecuente	55	30.9	30.9	55.6
Ocasionalmente	44	24.7	24.7	80.3
Raramente	26	14.6	14.6	94.9
Nunca	9	5.1	5.1	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B16_Clima_compañeros	B16 Puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros	Despersonalización

Un clima agradable en un salón de trabajos, es increíble, ya que habiendo empatía por parte de los compañeros y el trabajador, hace que todo fluya de una mejor manera, es por ello que el apartado B16, el cual habla que si al trabajador se le hace fácil crear un clima agradable con sus compañeros; Se constata la importancia del papel del trabajador como gestor del clima, por lo que es necesario que los trabajadores sean conscientes de la relevancia de este enunciado ya que este será un factor clave para la formación del clima laboral. Los datos obtenidos se presentan a continuación: El 20.2% y 30.3% frecuente y muy frecuente respectivamente pueden crear este clima agradable; el 11.2% ocasionalmente lo hace y el 14.6% y 23.6% raramente y nunca lo hacen.

Tabla 40.

<i>B16_Clima_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.8090
Mediana		2.0000
Moda		1.00
Desviación estándar		1.57578
Asimetría		.215
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	1.0000
	50	2.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 41. *B16_Clima_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	54	30.3	30.3	30.3
Frecuente	36	20.2	20.2	50.6
Ocasionalmente	20	11.2	11.2	61.8
Raramente	26	14.6	14.6	76.4
Nunca	42	23.6	23.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B17_Motivación_compañeros	B17 Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros	Despersonalización

Pasamos al enunciado B17, el cual hace referencia, a una de las cosas más importantes con las cuales una persona se siente a gusto laborando en un determinado lugar, la cual es la motivación en el trabajador después de estar en contacto con sus respectivos compañeros. Un trabajador motivado es una pieza fundamental en las reglas de trabajo. Un trabajador sonriente puede crear compañeros sonrientes. Un trabajador apasionado tiene más probabilidad de crear compañeros apasionados.

Y, todo lo contrario: un trabajador aburrido o que no le guste lo que hace. Con base en los datos arrojados de nuestro instrumento de medición podemos decir que el 43.8% Y 36.5%, afirmaron que frecuente y frecuentemente se sienten motivados después de trabajar con sus compañeros; el 11.8% ocasionalmente, mientras que el 5.6% y 2.2% raramente y nunca se sienten motivados después de estar en contacto con sus compañeros.

Tabla 42.

<i>B17_Motivacion_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		1.9326
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		.95430
Asimetría		1.161
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00

Máximo		5.00
Percentiles	25	1.0000
	50	2.0000
	75	2.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 43. *B17_Motivacion_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	65	36.5	36.5	36.5
Frecuente	78	43.8	43.8	80.3
Ocasionalmente	21	11.8	11.8	92.1
Raramente	10	5.6	5.6	97.8
Nunca	4	2.2	2.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B18_Valiosas_trabajo	B18 Consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	Realización personal

Este enunciado, que es el apartado B16, refiriéndose en concreto a que, si los trabajadores consiguen muchas cosas valiosas en su trabajo, y este apartado, o la respuesta que vamos a obtener, recae mucho en el aspecto de la realización personal del trabajador, si es que sienten que la retribución que obtienen con su trabajo es la que realmente merecen o si esta no cumple realmente con sus expectativas. Lo que nos dice Maslach (1993).

La dimensión Falta de realización personal (o de eficacia profesional) se entiende como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente. Aparecen sentimientos de incompetencia profesional, desilusión con sentimientos de fracaso y

baja autoestima. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con los resultados de su trabajo y con lo que obtienen en este caso. Con base en los datos de nuestro instrumento de medición podemos decir que el 43.3% y 29.8% afirman que si obtienen cosas valiosas en su trabajo; el 19.1% ocasionalmente lo siente y en contraparte el 6.2% raramente lo siente y solo el 1.7% nunca lo ha sentido.

Tabla 44.

<i>B18_Valiosas_trabajo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.0674
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		.94238
Asimetría		.807
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	1.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 45. *B18_Valiosas_trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	53	29.8	29.8	29.8
Frecuente	77	43.3	43.3	73.0
Ocasionalmente	34	19.1	19.1	92.1
Raramente	11	6.2	6.2	98.3
Nunca	3	1.7	1.7	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B19_Acabado_trabajo	B19 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	Cansancio emocional

En el apartado B19, respecto a que si los trabajadores, sienten una fatiga tan alta, la cual cause o lleguen al límite de sus posibilidades y tengan la sensación de no poder dar más de sí mismos en sus labores de día a día, si bien es una variable que emerge en el cansancio emocional de los trabajadores, ya que física ni emocionalmente están dispuestos a dar más en su trabajo cotidiano, por distintas razones. Como nos dice Maslach y Jackson (1982) el agotamiento emocional se refiere a la falta de recursos emocionales y al sentimiento de que nada se puede ofrecer a otra persona. Es un componente fundamental del "*burnout*" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas., como ya se mencionó anteriormente; esto puede causar graves consecuencias si se presenta a menudo o muy frecuentemente en nuestra escala de medición con respecto a esto.

Ya que, si un trabajador se siente de esta manera y no pueda dar más, ya que su trabajo ha llegado al límite de sus posibilidades y no pueda dar más, es muy probable que el trabajador no pueda desarrollar plenamente sus actividades, afectando de cierta manera sus actitudes en su vida profesional y tanto en su vida personal afectando sus relaciones y lo peor su salud de este. Los datos arrojados en la escala son los siguientes: 14% y 10.1% comentan que frecuente y muy frecuente lo sienten; el 29.8% de ellos ocasionalmente, mientras que el 25.3% y 20.8% raramente y nunca lo sienten respectivamente.

Tabla 46.

<i>B19_Acabado_trabajo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0

Media		3.3258
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.23760
Asimetría		-.299
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 47. B19_Acabado_trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	18	10.1	10.1	10.1
Frecuente	25	14.0	14.0	24.2
Ocasionalmente	53	29.8	29.8	53.9
Raramente	45	25.3	25.3	79.2
Nunca	37	20.8	20.8	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B20_Calma_problemas	B20 En mi trabajo trato los problemas con la mayor calma posible	Despersonalización

La calma con la que los profesores tratan sus problemas, es un enunciado, en el cual hablamos en el apartado B20, respecto a que si en su trabajo el trabajador trata con la mayor calma posible sus problemas, es un apartado el cual tiene que ver con la variable de despersonalización ya que en ella hablamos acerca de cómo una persona si llega a presentar un alto grado de estrés o síndrome de *burnout*, hace que este se

comporte de una manera indiferente y negativa para con su entorno, con sus compañeros y en su defecto con compañeros u otros administrativos de la empresa.

La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan (Buendía,1993), y el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima. Los resultados en la escala de medición fueron los siguientes: 23.6% y 9.6% tratan frecuente y muy frecuente respectivamente sus problemas; el 14% ocasionalmente lo hace; mientras que en foco rojo el 29.2% y 23.6% raramente y nunca mantienen la calma con sus respectivos problemas.

Tabla 48

<i>B20_Calma_problemas</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.3371
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.32293
Asimetría		-.272
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	4.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 49. *B20_Calma_problemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	17	9.6	9.6	9.6
Frecuente	42	23.6	23.6	33.1
Ocasionalmente	25	14.0	14.0	47.2
Raramente	52	29.2	29.2	76.4
Nunca	42	23.6	23.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B21_Conseguido_profesion	B21 He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	Realización personal

Profundizándonos en el apartado B21, haciendo referencia a si los trabajadores universitarios han conseguido muchas cosas útiles en su profesión, este enunciado puede verse desde una vista muy personal de cada trabajador, ya que puede interpretarse de distintas maneras, pero con un único fin, si la profesión que eligieron les ha traído cosas útiles, ya sean conocimientos, crecimientos personales, apertura a diferentes cosas, etc., y bien es una variable de la cual hablamos de la realización personal, que puede sentirse plena o no en cada uno de ellos; definiéndolo mejor el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima. Montesdeoca (1997).

Tenemos en nuestro índice de respuesta por parte de los trabajadores que el 45.5% y 16.9% frecuente y muy frecuente sienten que han obtenido cosas útiles en su

profesión, el 24.7% ocasionalmente lo sienten, y el 11.2% y 1.7% raramente y nunca lo han sentido, lo cual se puede traducir a una insatisfacción personal.

Tabla 50.

<i>B21_Conseguido_profesion</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.3539
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		.94690
Asimetría		.529
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 51. *B21_Conseguido_profesion*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	30	16.9	16.9	16.9
Frecuente	81	45.5	45.5	62.4
Ocasionalmente	44	24.7	24.7	87.1
Raramente	20	11.2	11.2	98.3
Nunca	3	1.7	1.7	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B22_Compañeros_problemas	B22 Mis compañeros me culpan injustificadamente de sus problemas laborales	Despersonalización

Posteriormente en el apartado B22, respecto a que si los compañeros de cada trabajador, los culpan injustificadamente y sin ninguna razón de sus problemas laborales que surgen a lo largo de un periodo, este punto nuevamente recae en una variable de despersonalización, la cual puede resultar positiva o negativa dependiendo el caso y la perspectiva que tenga cada profesor con su grupo, en esta parte pueden influir diversas cosas como el clima en el aula, así como la empatía del trabajador para con sus compañeros.

Si en este apartado resulta respuestas negativas quiere decir que el trabajador, según la Asociación Americana de Psicología, frecuentemente se sufre el estrés en el trabajo el cual causa extenuación, una condición marcada por el cansancio emocional y actitudes negativas o cínicas hacia otros, en este caso hacia los compañeros. Los resultados se presentan a continuación el 40.4% y 23.6% consideran que nunca los culpan de sus problemas laborales, por su buen desempeño como trabajadores; el 12.4% considera que los compañeros si lo hacen; y el 17.4% junto con el 6.2% consideran que frecuente y muy frecuente los compañeros los culpan injustificadamente de sus problemas laborales.

Tabla 52.

<i>B22_Compañeros_problemas</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.5787
Mediana		4.0000
Moda		4.00

Desviación estándar		1.20122
Asimetría		-.623
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 53. *B22_Compañeros_problemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	11	6.2	6.2	6.2
Frecuente	31	17.4	17.4	23.6
Ocasionalmente	22	12.4	12.4	36.0
Raramente	72	40.4	40.4	76.4
Nunca	42	23.6	23.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B23_Omiso_compañeros	B23 Hago caso omiso con lo que pasa con mis compañeros	Despersonalización

Continuando con el apartado 23, el cual hace referencia a que si los trabajadores, hacen caso omiso, en otras palabras no les importa lo que pasa con sus compañeros, hacemos hincapié en que todos los enunciados que hablan al respecto de los compañeros o sus problemas, se hace referencia únicamente a la parte laboral, y en este principalmente si los trabajadores hacen caso omiso con lo que pasa con sus compañeros, claramente es una variable de despersonalización, ya que el profesor si comienza a comportarse indiferente ante diversas situaciones para con los

compañeros, y con un comportamiento negativo para con su entorno y en este caso son los compañeros, tendría un grado de estrés alto, pudiéndose convertir en SB, según Maslach (1993).

Con base en los datos de la encuesta podemos decir que: 24.2% ocasionalmente hace caso omiso, afortunadamente el 34.3% y 27.5% raramente y nunca respectivamente hacen caso omiso a lo que pasa con sus compañeros; y sorprendentemente el 9.6% y 4.5% frecuente y muy frecuente lo hacen.

Tabla 54

<i>B23_Omiso_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.7079
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.10676
Asimetría		-.639
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000
	75	5.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 55. *B23_Omiso_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	8	4.5	4.5	4.5
Frecuente	17	9.6	9.6	14.0
Ocasionalmente	43	24.2	24.2	38.2
Raramente	61	34.3	34.3	72.5
Nunca	49	27.5	27.5	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B24_Trabajo_repetitivo	B24 Mi trabajo es repetitivo	Despersonalización

En el apartado B24, de este análisis de variables descriptivas, respecto a que, si la labor que realizan los trabajadores es repetitiva, en otras palabras, si el trabajo que realiza el trabajador, ya sean sus actividades y proyectos, y al pasar de los años continúan con el mismo sistema y nunca se actualizan. El trabajador juega un papel muy importante ya que el tema de la innovación en la práctica laboral es de suma importancia ya que al innovar dentro de la práctica laboral por medio de las diversas estrategias y de la mano de la tecnología.

Los datos arrojados del instrumento son los siguientes: el 29.2% y 24.2% raramente y nunca repiten su trabajo constantemente; el 24.7% ocasionalmente lo hace; mientras que el 15.2% y 6.7% frecuente y muy frecuente lo hace.

Tabla 56.

<i>B24_Trabajo_repetitivo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.4888
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.20375
Asimetría		-.406
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000

75	4.0000
----	--------

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 57. *B24_Trabajo_repetitivo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	12	6.7	6.7	6.7
Frecuente	27	15.2	15.2	21.9
Ocasionalmente	44	24.7	24.7	46.6
Raramente	52	29.2	29.2	75.8
Nunca	43	24.2	24.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B25_Trabajo_salud	B25 Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud	Cansancio emocional

En el apartado B25, el cual hace en concreto una referencia a que, si el trabajador considera que, si el trabajo que realiza, repercute en la salud del mismo, por las diferentes exigencias que conlleva la realización del mismo, y recordemos que no solo hablamos de afecciones físicas, sino también emocionales y mentales. Ya que es una variable que tiene en común el cansancio emocional, son diversas las causas que producen en el profesorado "estrés", es decir, "sensación de que su situación laboral supone una amenaza para su autoestima y bienestar psíquicas"; existen diversas causas, como ya lo hemos dicho, pero lo más preocupante es, que cada vez son más los casos de absentismo, intención de abandonar la profesión, invalidez permanente o jubilación anticipada en los trabajadores, menciona Mendias (2007).

Los resultados de nuestro instrumento son los siguientes: El 31.5% dice que ocasionalmente sienten que su trabajo repercute en su salud. Sin embargo, el 31.5% y 15.2% afirman que raramente y nunca sienten que repercuta en su salud; La contraparte de ello es el 17.4% y 4.5% que afirman que frecuente y muy frecuente su trabajo repercute en su salud.

Tabla 58

<i>B25_Trabajo_salud</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.3539
Mediana		3.0000
Moda		3.00 ^a
Desviación estándar		1.07541
Asimetría		-.222
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 59. *B25_Trabajo_salud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	8	4.5	4.5	4.5
Frecuente	31	17.4	17.4	21.9
Ocasionalmente	56	31.5	31.5	53.4
Raramente	56	31.5	31.5	84.8
Nunca	27	15.2	15.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B26_Reconocen_esfuerzo	B26 En mi trabajo reconocen muy poco mi esfuerzo	Realización personal

Continuando con el apartado B26, con respecto a que si los trabajadores, se sienten poco reconocidos, en concreto si en su trabajo como trabajadores reconocen todo el esfuerzo realizado por los mismos, para la correcta formación de los compañeros, es una variable la cual, recae en ser de tipo realización personal, ya que mucho depende la perspectiva del trabajador si se siente recompensado y reconocido de alguna manera tanto por parte de la empresa como de los compañeros.

Según Fermín (2018) hay siete factores clave: beneficios, condiciones de trabajo, ambiente laboral, remuneración, trabajo en sí mismo, reconocimiento profesional y autonomía de juicio en el trabajo, al no sentirse reconocido pueden sentirse desmotivados y como consecuencia grave abandonar sus labores. El resultado de nuestro instrumento es el siguiente: 41% que es nuestro valor más alto ocasionalmente lo siente así; el 16.3% y 18.5% raramente y nunca lo sienten; y el 16.9% y 7.3% frecuente y muy frecuente lo sienten de esta manera.

Tabla 60.

<i>B26_Reconocen_esfuerzo</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.2191
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.15091
Asimetría		.011
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00

Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	3.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 61. *B26_Reconocen_esfuerzo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	13	7.3	7.3	7.3
Frecuente	30	16.9	16.9	24.2
Ocasionalmente	73	41.0	41.0	65.2
Raramente	29	16.3	16.3	81.5
Nunca	33	18.5	18.5	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B27_Juntas_innecesarias	B27 Considero que algunas juntas son innecesarias pues solo consumen tiempo de más	Despersonalización

Posteriormente en el apartado B27, que hace referencia a que si los trabajadores, consideran desde su punto de vista, que algunas juntas, son innecesarias, pues solo consumen tiempo de más, el cual, si el enunciado lo catalogan como afirmativo, este tiempo podría ser empleado, en algo más productivo según así lo piense cada uno. Esta variable es considerada como de despersonalización, ya que como nos dicen los expertos como Spiegel (2019). Es un tipo de trastorno disociativo que consiste en sentimientos persistentes o recurrentes de estar separado (disociado) del cuerpo o de los procesos mentales propios, habitualmente con un sentimiento de ser un observador ajeno (despersonalización) de la propia vida o de estar separado del propio entorno

(desrealización), el cual el trabajador se siente fuera de contexto para con los otros trabajadores. Los resultados fueron los siguientes: el 32% sienten que ocasionalmente si consumen tiempo de más; el 19.7% y el 6.2% raramente y nunca sienten que consuman tiempo de más; y el 30.3% y 11.8% sienten que si consumen tiempo de más.

Tabla 62.

<i>B27_Juntas_innecesarias</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.7809
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.08522
Asimetría		.178
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 63. *B27_Juntas_innecesarias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	21	11.8	11.8	11.8
Frecuente	54	30.3	30.3	42.1
Ocasionalmente	57	32.0	32.0	74.2
Raramente	35	19.7	19.7	93.8
Nunca	11	6.2	6.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B28_Excedente_compañeros	B28 Tener un excedente de compañeros provoca que me sienta estresado	Cansancio emocional

El apartado B28, nace la interrogante de que si tener un excedente de compañeros en las áreas de trabajo, en el caso de que lo hubiera provoca que los trabajadores se sientan estresados. Rodríguez (2010) comenta que disminuir la cantidad de compañeros por trabajo podría beneficiar y reducir el nivel de estrés en el profesorado ya que esta es una causa significativa en el grado de estrés de los trabajadores.

Resulta que los datos de la encuesta son los siguientes: 26.4% sienten que si afecta el excedente de compañeros; el 24.7% y 12.4% afirman que no sienten que su estrés sea provocado por ello; Mientras que el 18.5% y el 18% sienten que frecuente y muy frecuente hay un grado de estrés debido al excedente de compañeros en las áreas de trabajo.

Tabla 64.

<i>B28_Excedente_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.9494
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.28561
Asimetría		-.066
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 65. *B28_Excedente_compañeros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	32	18.0	18.0	18.0
Frecuente	33	18.5	18.5	36.5
Ocasionalmente	47	26.4	26.4	62.9
Raramente	44	24.7	24.7	87.6
Nunca	22	12.4	12.4	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B29_Exceso_capacitaciones	B29 El exceso de capacitaciones provoca en mi un mayor agotamiento	Cansancio emocional

De acuerdo con el apartado B29, el cual hace una referencia concreta a que si lo trabajadores, consideran que el exceso de capacitaciones provoca en ellos un mayor agotamiento. Aquí hay dos contrapartes desde nuestro punto de vista ya que las capacitaciones según López (2013) los beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización: ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones, aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo además, forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas; Sin embargo un exceso de ellas podría provocar un agotamiento físico y emocional, claramente esto depende de cada profesor y de cómo le da sentido a ellas, ya sea positivo o negativo, de acuerdo a su manera de ver las cosas y el grado de estrés que tenga el trabajador.

Los resultados se presentan a continuación: el 30.9% y el 28.1% dicen que raramente y nunca respectivamente provoca cansancio; el 14.6% opina que ocasionalmente. Sin

embargo, el 18% junto con el 8.4% afirman que frecuente y muy frecuente provoca un agotamiento este exceso de capacitaciones.

Tabla 66.

<i>B29_Exceso_capacitaciones</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.5225
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.29843
Asimetría		-.496
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	4.0000
	75	5.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 67. *B29_Exceso_capacitaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	15	8.4	8.4	8.4
Frecuente	32	18.0	18.0	26.4
Ocasionalmente	26	14.6	14.6	41.0
Raramente	55	30.9	30.9	71.9
Nunca	50	28.1	28.1	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B30_Salario_influye	B30 Mi salario llega a estresarme e influye en los trabajos que imparto	Despersonalización

En el apartado B30, respecto a que, si el salario que reciben los trabajadores llega a estresarlos y que, si posiblemente llega a influir en los trabajos que imparte el mismo, esta es una variable que nos ayuda a medir la despersonalización del trabajador trabajador. Según Leiva (2017). Un buen salario, condiciones laborales apropiadas y la pertenencia a una comunidad laboral sólida, son aspectos esenciales para que un profesional ejerza su tarea, investigue y aporte al desarrollo y crecimiento de un país; esto aporta una idea clara que se necesitan de espacios adecuados, así como muchos otros factores en los cuales entra el factor económico para que los trabajadores desempeñen óptimamente sus actividades y funciones para la correcta formación de los compañeros.

Con base en los datos de la encuesta podemos decir que el 25.3% ocasionalmente lo siente; el 38.8 y 19.1% raramente y nunca respectivamente lo sienten; mientras que el 12.4% y 3.9% frecuente y muy frecuente lo sienten.

Tabla 68.

<i>B30_Salario_influye</i>	
N	Válido 178
	Perdidos 0
Media	3.5843
Mediana	4.0000
Moda	4.00
Desviación estándar	1.07155
Asimetría	-.472
Error estándar de asimetría	.182
Rango	5.00
Mínimo	1.00
Máximo	6.00

Percentiles	25	3.0000
	50	4.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 69. *B29_Exceso_capacitaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	7	3.9	3.9	3.9
Frecuente	22	12.4	12.4	16.3
Ocasionalmente	45	25.3	25.3	41.6
Raramente	69	38.8	38.8	80.3
Nunca	34	19.1	19.1	99.4
6.00	1	.6	.6	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B31_Salario_motivado	B31 Mi salario me hace sentir motivado	Despersonalización

De acuerdo con el apartado B31, y continuando con la interpretación de las variables descriptivas, en este apartado se hace referencia a que, si el salario que reciben los trabajadores los hace sentir motivados, “La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa” (Robbins S., 1999:123).

Sí un trabajador esta desmotivado puede existir la probabilidad de que abandone su trabajo en casos muy extremos. Los datos arrojados respecto a este apartado son los siguientes: el 27% comenta que ocasionalmente lo hace sentir motivado; el 30.3% y

15.2% raramente y nunca se sienten motivados con su salario; Sin embargo, el 17.4% y 10.1% que son la minoría frecuente y muy frecuente si se sienten motivados con su salario.

Tabla 70.

<i>B31_Salario_motivado</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		3.2303
Mediana		3.0000
Moda		4.00
Desviación estándar		1.20159
Asimetría		-.276
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 71. B29_Exceso_capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	18	10.1	10.1	10.1
Frecuente	31	17.4	17.4	27.5
Ocasionalmente	48	27.0	27.0	54.5
Raramente	54	30.3	30.3	84.8
Nunca	27	15.2	15.2	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B32_Tratar_compañeros	B32 Me agota tratar con mis compañeros	Despersonalización

Posteriormente en el apartado B32, hablando de que, si a los trabajadores les agota tratar con sus compañeros, este apartado relacionado con el tipo de despersonalización es de importancia ya que siempre debe existir un buen clima organizacional entre los trabajadores para que todo fluye de una buena manera en la empresa. Comenta Ruiz (2002) que las ventajas de un buen clima organizacional en una empresa son múltiples, por eso es importante medir el clima laboral cada cierto tiempo.

El estado anímico, físico y mental de cada trabajador será positivo. Un agradable clima laboral y la motivación de los empleados hará crecer la creatividad y las ideas nuevas. Ya que es de relevancia este apartado, los resultados son los siguientes: el 22.5% ocasionalmente les agota tratar con sus compañeros; al 16.3% y 12.9% raramente y nunca les agota; y el 36% y 12.4% frecuente y muy frecuente si les agota tratar con sus compañeros.

Tabla 72.

<i>B32_Tratar_compañeros</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.8146
Mediana		3.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.22793
Asimetría		.378
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00

Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 73. B29_Exceso_capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	22	12.4	12.4	12.4
Frecuente	64	36.0	36.0	48.3
Ocasionalmente	40	22.5	22.5	70.8
Raramente	29	16.3	16.3	87.1
Nunca	23	12.9	12.9	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B33_Sistema_general	B33 Me agobia el sistema general de funcionamiento de la empresa cuando afecta mi labor	Despersonalización

Continuando con el apartado B33, con respecto a que si a los trabajadores, les agobia el sistema general de funcionamiento de la empresa cuando llega a afectar la labor de este. Velázquez (2016) hace una afirmación respecto a que actualmente, la productividad se ha convertido en el principal problema de la mayoría de las empresas, puesto que existen muchas situaciones internas que afectan el rendimiento de los empleados y que muy pocos se han detenido a solucionarlas.

En este caso la empresa podría llegar afectar o a detener las labores de los trabajadores causando agobio en ellos por ponerles ciertas trabas. Los datos arrojados en la encuesta respecto al apartado B33, nos dice que el 30.9% ocasionalmente sienten este agobio; El 18.5% y 7.9% raramente y nunca lo sienten, por lo cual se

deduce que se sienten a gusto con el sistema que se lleva a cabo; Mientras que el 22.5% y 20.2% frecuente y muy frecuente respectivamente sienten agobio respecto al funcionamiento general de la empresa.

Tabla 74.

<i>B33_Sistema_general</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.7135
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desviación estándar		1.20823
Asimetría		.140
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00
Máximo		5.00
Percentiles	25	2.0000
	50	3.0000
	75	4.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 75. B29_Exceso_capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	36	20.2	20.2	20.2
Frecuente	40	22.5	22.5	42.7
Ocasionalmente	55	30.9	30.9	73.6
Raramente	33	18.5	18.5	92.1
Nunca	14	7.9	7.9	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

ANÁLISIS INDIVIDUAL DE VARIABLES (ITEMS)		
CÓDIGO	ITEM	VARIABLE
B34_Politica_empresa	B34 Me afectan los conflictos políticos al interior de la empresa	Despersonalización

Respecto a la última de nuestras variables, la B34, esta variable habla respecto a que si a los trabajadores, les afectan los conflictos internos de la empresa, este es un apartado de suma importancia que deducimos tendrá un índice alto de respuesta en las opciones de Frecuente y muy Frecuente ya que los cambios que se generan en los conflictos internos. Estos factores políticos, normativos y reglamentos, paradójicamente, más bien deberían buscar beneficiarla porque estas ayudan a mejorar la convivencia en las empresas.

Los resultados obtenidos en nuestro instrumento son los siguientes: el 23.6% dicen que ocasionalmente les afecta; el 12.4% y 2.8% afirman que raramente y nunca respectivamente les afecta lo cual es la minoría; y como se había supuesto y estábamos en lo correcto el 31.5% y 29.8% afirman que frecuentemente y muy frecuentemente los conflictos desde las políticas de la empresa les afectan a estos trabajadores.

Tabla 76.

<i>B34_Politica_empresa</i>		
N	Válido	178
	Perdidos	0
Media		2.2697
Mediana		2.0000
Moda		2.00
Desviación estándar		1.10227
Asimetría		.523
Error estándar de asimetría		.182
Rango		4.00
Mínimo		1.00

Máximo		5.00
Percentiles	25	1.0000
	50	2.0000
	75	3.0000

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

Tabla 77. B34_Politica_empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	53	29.8	29.8	29.8
Frecuente	56	31.5	31.5	61.2
Ocasionalmente	42	23.6	23.6	84.8
Raramente	22	12.4	12.4	97.2
Nunca	5	2.8	2.8	100.0
Total	178	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia con SPSS (25).

CONCLUSIONES

Tal como esta investigación lo ha demostrado la patología del “*Burnout*” o de quemarse se tiene como un foco de mejora y atención en el ámbito laboral ya que esta patología es responsable de enfermedades laborales y ausentismo, estudiar el factor de riesgo psicosocial en el trabajo, causas del estrés laboral crónico que ocasiona el síndrome de “*Burnout*” se ha convertido en un foco de estudio en los países Europeos (Méndez José 2004).

Es un tema de interés y atención para los diferentes tipos de organizaciones y no solo un aspecto podría mejorar el ambiente en el trabajo sino que de no atenderse y crear las condiciones necesarias para minimizarlo podría dañar seriamente la salud de los trabajadores, mermar la productividad y por ende las ganancias de las empresas esto como hemos visto ya se ha reflejado incluso en leyes y normativas como lo es la Ley de Prevención de Riesgos Ambientales que reconoce la forma de organización del trabajo como condiciones posibles de crear riesgos laborales y reconoce la importancia de diagnosticar y prevenir estos problemas psicosociales con la finalidad de eliminarlos y en su lugar formar áreas de trabajo más amables para los colaboradores (Gil-Monte 2001).



Así pues fue muy enriquecedor medir este fenómeno en las Mipymes del sector servicios, analizando y comparando la información de fondo al problema usando la metodología de Maslach sino también estudiando y comparando las diversas variables que integran nuestro perfil de sujeto que arrojó información contundente para evidenciar como debido a los talleres, tipos de contrato en los que labora cada trabajador así como su estado de salud han de influir en su desempeño por consiguiente es necesario implementar las recomendaciones que se ofrecieron en esta investigación ya que son propuestas basadas en un minucioso análisis estadístico y en una metodología que lo respalda es por esto que crear el correcto plan de

capacitaciones y actividades a desempeñar personalizada para cada área del conocimiento de la empresa y segmentar correctamente a cada trabajador por su carga de trabajo, por sus deberes administrativos o laborales para así dejar explotar correctamente su potencial como trabajador y hacerlo sentir más satisfecho en su trabajo.

También es necesaria una evaluación más objetiva a sus capacidades y se propone que se les califique de acuerdo a resultados, esto lejos de aumentar su estrés mejorara su productividad y por ende se crearan espacios más idóneos y así fomentar las tres principales características de las personas mentalmente sanas es decir que estén bien consigo mismas, que se sientan bien con sus compañeros y que sean capaces de enfrentar las exigencias de la vida en la empresa y las diversas situaciones cambiantes (Chiavenato 2001) y así lograr que los trabajadores se sientan más satisfechos con la empresa, y así se refleje esta satisfacción personal y social al sentirse parte de una empresa que los valora y ve por sus necesidades particulares con sus compañeros.

REFERENCIAS

- Alaime (2016). Ponencias Auditorio, Edson Fasano: Desafíos para la Trabajo del siglo XXI: Humanización y Libertación desde las contribuciones de Paulo Freire. <http://www.alaime.net/site/index.php/documentos/debate-pedagogico/52-ponencias-auditorio>, Publicado el Sábado, 19 Octubre 2013 01:32.
- Alford, R.R. (1980) Religión y Política, En Roland Robertson. Sociología de la Religión, México: FCE, 291-299.
- Anzola, O. (2003). LUCÍA. Una mirada de la cultura corporativa. Bogotá, Empresa Externado de Colombia.
- Blanco, F. (2003). Jóvenes del tercer milenio. México: Empresa de Colima. Consultado el, 10(2), 2012.
- Blanco, R. (1998). Editorial. Psicología de la Religión. Psicología Iberoamericana, 6(2), 2-4.
- Bórquez, S. (2005). Burnout, o estrés circular en trabajadores. Pharos. 1, 23-34. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/unortesp/Doc?id=10102731&ppg=3>
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias (L. Páez, Trad.). México: Trillas (Trabajo original publicado en 1983).
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Editorial Trillas. México.
- Burke, W. W. (1988). Desarrollo Organizacional: Punto de vista normativo. Editorial Sítesa. México D.F.
- Cáceres, A., Hoyos, A., Navarro, R. & Sierra, M. A. (2008). Espiritualidad, hoy: Una mirada histórica, antropológica y bíblica. Theológica Xaveriana, 166, 381-408 Campbell, (citado por Silva, 1996).
- Cannon, Walter Bradford (1932). The wisdom of the body. New York, N.Y., EE.UU.: American.

- Cárdenas Rodríguez, Magaly, Luz Marina Méndez Hinojosa & Mónica Teresa González Ramírez (2014). Evaluación del desempeño trabajadores, estrés y burnout en trabajadores universitarios. *Revista actualidades investigativas en trabajo*, 14(1), 1-22.
- Casanova, F. (2003). *Formación Profesional y Relaciones Laborales*. Organización Internacional del Trabajo. Montevideo.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. Editorial. McGraw-Hill. Bogotá.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos: Trabajo Superior y Sociedad* Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (Vol. 1)*. ^ eMéxico, DF México, DF: McGraw Hill.
- Cifre, E. y Llorens, S. (2002). Burnout en trabajadores de la UJI: un estudio diferencial. *Jornades de Foment de la Investigació*. Universitat Jaume I. Disponible en línea: www.es/bin/publ/edicions/jfi7/burnout.pdf (Consultado el 30 de enero de 2008).
- Correa, C. Z., Muñoz, Z. I. & Chaparro, A. F. (2010). Síndrome de Burnout en trabajadores de dos empresas de Popayán, Colombia. *Rev*  *Salud Pública*, 12(4), 589-598.
- D'Anello, K. S., D'Orazio, A. K., Barreat, M.Y. & Escalante, G. (2009). Incidencia del sentido del humor y la personalidad sobre el síndrome de desgaste profesional (burnout) en trabajadores. *Rev*  *Eduercere*, 13(45), 439-447.
- Davis, k. & Newstrom, J. W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo (11ª Edición)*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
- De la Rosa, M. (Coord.) (1985). *Religión y política en México*, México: Siglo XXI
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. Editorial Prentice-Hall.
- Dittes, J. E (1969) *Psychology of Religion*, in G. Lindzey & E. Aronson. *Handbook of Social Psychology*, Reading.

- Durán, D. M., Extremera, P. N. & Rey, P. L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en trabajo primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1), 45-62.
- Edelwich, J.; BROADSKY, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Ed. Human Sciences Press.
- Félix, S. I. & Mendonça, H. (2009). Burnout en professors universitários: impacto de percepções de justiça e comprometimento afetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(4), 499-508.
- Fischer, H. J. (1983): A psychoanalytic view of burnout. En Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Freudenberger, H. (1974). 'Staff Burn-out'. *Journal Of Social Issues* 30 (1): 159-165. New York.
- García e Ibarra (2010). Diagnóstico de Clima Organizacional Del Departamento De Trabajo De La Empresa De Guanajuato. http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html
- Giacone, S. y Silva, M. (2004). Trabajo y salud de los trabajadores de la Empresa Nacional de Córdoba: uso de medicamentos/sustancias lícitas y plan materno infantil. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 12(Núm. especial), 383-390.
- Gil Monte y colaboradores. En Hombrados (1998). *Estrés y Salud*. Valencia: Promolibro.
- Gil, P. (2007). Aproximación psicosocial al estudio del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). En M.A. Carrión, F. López y J. Tous (Coords.): *Evaluación e intervención psicosocial*. Barcelona: AEPA.
- Gil-Monte, P. Y Peiró, J.M. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Gil-Montes, P. R. (2001). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey. *Revista de Salud Pública de México*. Vol. 44, enero-febrero de 2002. Disponible en Internet: <http://www.insp.mx/salud/index.html>. Recuperado en septiembre 1 de 2004.

- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores universitarios. REDHECS, 4(3), 68-89.
- Guerrero, E. (1998): "Burnout" o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Trabajo. Empresa de Extremadura.
- Guerrero, E. (2002). Modos de afrontamiento del estrés laboral en una muestra de trabajadores universitarios. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 43, 93-112.
- Hackman, J. y Oldham, G. (2003). Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas. Editorial McGraw Hill. México D.F.
- Hall, (citado por Álvarez, 2007).
- Hellriegel, D. (1998). Administración. Séptima Edición. Editorial Soluciones empresariales. México.
- Hellriegel, D. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. Editorial CengageLearning. México.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). Comportamiento organizacional. 8va. Edición. México.: International Thomson Editores.
- Hirsch, A. (1997). Trabajo y Burocracia: La organización Universitaria en México. Editorial Gernika. Segunda Edición. México, D.F.
- Ibarra Manrique, L. Coordinador (2009). Procesos Educativos: miradas institucionales. Libro colectivo del cuerpo laboral: Procesos Educativos. Guanajuato, Gto.
- James, W. (1994). Variedades de la experiencia religiosa. Estudios de la naturaleza humana. Ediciones Península Historia/ Ciencia/ Sociedad. Versión Castellana de J.F Yvar (Trabajo original publicado en 1905).
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. México: Mc Graw-Hill.
- Leiter, M.P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on Burnout and organizational commitment. Journal of Occupational Behavior, 9, 297-308.
- Likert R, (1961). New patterns of management. New York: McGraw Hill.

- Luengo, E. (1993). La religión y los jóvenes de México: el desgaste de una relación? (Vol. 3). Empresa Iberoamericana.
- Magaña, D. y Sánchez, P. (2007). Síndrome de desgaste emocional en el Sistema Nacional de Investigadores. Memorias del IX Congreso Nacional de investigación Educativa (Empresa de Yucatán, Noviembre). Disponible en línea: www.comie.org.mx/congreso/memoria/V9/ponencias/at16/PRE1178758929.PDF.
- Manassero, M. A.; VÁZQUEZ, A.; FERRER, M.V.; FORNÉS, J. Y FERNÁNDEZ, M.C. (1994): Burnout en trabajadores: impacto sobre la calidad de la trabajo, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional. Memoria final de investigación. Madrid, MEC-CIDE.
- Marrau, C. (2004). El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador trabajador. *Fundamentos en Humanidades*, 5(10), 53-68.
- Martin, D. (1990). *Tongues of fire: the explosion of Protestantism in Latin America*. Oxford: Blackwell, 1990.
- Maslach, C. En Gil Monte y Peiró (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis S.A.
- Mass. Addison Wesley. Edelberg, G. S. (2006). La espiritualidad y la religión en el trabajo. *Revista de la Empresa de Administración de Negocios*, 58, 135-140.
- Méndez Álvarez, C. E., & Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial Empresa del Rosario.
- Méndez, Luz y González, Mónica. (2011). Escala de estrategias trabajadores para aprendizajes significativos: diseño y evaluación de sus propiedades psicométricas. *Revista Actualidades Investigativas en Trabajo*, 11(3), 1-39.
- Méndez, Luz y González, Mónica. (2013). Evaluación de la Escala de estrategias trabajadores para aprendizajes significativos (EEDAS). *Revista Ciencia UANL*, 16(60), 58-77.
- Moriana, E. J. & Herruzo, C. J. (2004). Estrés y burnout en trabajadores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621.

- Mundial, B. (2000). La trabajo superior en los países en desarrollo: peligros y promesas. Promoción Universitaria. Santiago de Chile. Brunet, (1987).
- Muñoz-Sedano, A. (1992). Modelos de organización escolar. Madrid: Ed. Cincel.
- Padua, J. (1987). Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales. El Colegio de México y el Fondo de Cultura Económica, XXXI Reimpresión, México.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL-SPC. Lima: Cartolan.
- Parker, C. (1996). Las iglesias y su acción social en Chile. UNICEF.
- Parker, C. (2000). Los jóvenes chilenos: cambios culturales: perspectivas para el siglo XXI. Unidad de Estudios Prospectivos, MIDEPLAN.
- Parker, C. (2003). Cristián. Estudio sobre evangélicos en Chile democrático (1990-2005): ¿formación de la nueva ciudadanía? Proyecto Fondecyt n. 1060988. (Investigadora principal: Dra. Evguenia Fediakova; co-investigador: Cristián Parker G. En curso.)
- Parker, C. (2005). Estudio sobre orientación hacia la ciencia y la innovación, y orientación cívica, en estudiantes universitarios chilenos. Proyecto Fondecyt n. 1040261.
- Parker, C. (2007). Universitarios, ciencia, tecnología y conciencia. Informe final, Proyecto Fondecyt n. 1040261. Santiago: Instituto de Estudios Avanzados, Empresa de Santiago de Chile, 2007.
- Parker, C., & PEÑA, L. (2005). Aceptación en la población de la Región Metropolitana de medidas alternativas a la reclusión. In Actas del Segundo Simposio Nacional de Investigación sobre Violencia y Delincuencia. Instituto de Sociología de la Pontificia Empresa Católica de Chile y Fundación Paz Ciudadana (pp. 247-268).
- Parker, C., & PEÑA, L. BARRÍA, R. (2002). Perfil de los estudiantes de la Empresa de Santiago de Chile y sus valores. Informe de investigación, Empresa de Santiago de Chile, Santiago, dic. 2002 (publicación interna).
- Parker, C., VIDAL, E. (2007). Religiosidad en la familia católica chilena. Informe final, Proyecto Familia y Religión, Santiago, Conferencia Episcopal de Chile (Cech):

- Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea (Cerc): Empresa Academia de Humanismo Cristiano (UAHC), Santiago, mayo 2007.
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Rodríguez, J. (2007). Estudio de Clima Organizacional e intervención en la Formación. Tesis para obtener el grado de Lic. en Relaciones Industriales. Empresa de Guanajuato.
- Rokeach , M. (1973) «The Consumer's Changing Image» & «Paradoxes of Religious Belief», in Elliot Aronson, et al. Social Psychology, New York:D. Van Nostrand Company, 33-39 y 169-172.
- Rokeach , M. (Ed.) (1960). The Open and Closed Mind, New York: Basic Books.
- Salanova, M., Martínez, I. M. & Llorens, S. (2005). Psicología organizacional positiva. En Palací, F. J. (coord.) Psicología de la Organización, 349-376. Madrid: Pearson Education.
- Sánchez Aviña, J. G. (2002) Trabajo Metodista en Puebla: 132 años de tradición. Conferencia con motivo del 469 aniversario de la fundación de la ciudad de Puebla. un ejemplo de la trabajo metodista en México: los primeros años. Gonzalo Aquiles serna alcántara. http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_09/ponencias/0400-F.pdf
- Schein, E. Organizacional culture and leadership, San Francisco, Josey-Bass, 1985, 9.
- Schermerhorn, J. (2010). Administración. Editorial Limusa. México.
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, (2).
- Silva, M. (1996). El Clima en las Organizaciones. Editorial EUB. Barcelona.
- Soria, M. S. (2008). Organizaciones saludables: una aproximación desde la Psicología Positiva. In Psicología positiva aplicada (pp. 403-428). Desclée de Brouwer.
- Starbuc k, E.D. (1899) The Psychology of Religión, New York: Scribner.

Stoll, D. (1990). Is Latin America turning protestant?: the politics of evangelical growth.
Univ of California Press.

Velasco (2004). La experiencia mística. Estudio interdisciplinario. Editorial trota.
Madrid, España.

ANEXOS

INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO - BURNOUT

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

- Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20). Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoe-ciencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

CÁLCULO DE PUNTUACIONES

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado Preguntas a evaluar Valor total obtenido Indicios de Burnout

Cansancio emocional 1-2-3-6-8-13-14-16-20 Más de 26

Despersonalización 5-10-11-15-22 Más de 9

Realización personal 4-7-9-12-17-18-19-21 Menos de 34

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera drenen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor trabajador.

VALORES DE REFERENCIA / BAJO MEDIO ALTO

- Cansancio emocional 0 – 18 19 – 26 27 – 54
- Despersonalización 0 – 5 6 – 9 10 – 30
- Realización personal 0 – 33 34 – 39 40 – 56

CUESTIONARIO - BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

ÍTEMS

1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.

5 Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.

6 Siento que trabajar todo el día con compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.

7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.

8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.

9 Creo que con mi trabajo estoy inuyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.

10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión trabajador.

11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.

13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.

14 Creo que trabajo demasiado.

15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as.

16 Trabajar directamente con compañeros/as me produce estrés.

17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.

18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.

19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

22 Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas.

INSTRUMENTO 2

Instrucciones de la prueba. Asigna un número a cada pregunta de acuerdo a tu situación y anótalo.

0 = Nunca

1 = Un par de veces al año

2 = Una vez al mes

3 = Pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Agotamiento profesional

- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
- Soy un manojo de nervios al final del día
- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
- Siento que mi trabajo me está desgastando
- Me siento frustrado en mi trabajo
- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me está desgastando
- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Despersonalización

- Siento que trato a algunos de mis interlocutores impersonalmente
- Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente
- Siento que mis interlocutores me hacen responsable de algunos de sus problemas

Realización personal

- Puedo empatizar fácilmente con los beneficiarios de mi actividad
- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes
- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
- Me siento lleno de energía
- Puedo crear fácilmente un ambiente relajado en el trabajo
- Me siento estimado cuando he trabajado cercanamente a mis colegas y clientes
- He hecho muchas cosas que valen la pena en mi profesión
- En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma

Resultados:

- ***Agotamiento Profesional***

Total igual o menor que 17: Todo está bien

Total entre 19 y 29: Ten cuidado

Total igual o mayor que 30: Tienes que tomar medidas urgentes

- ***Despersonalización***

Total igual o menor que 3: Todo está bien

Total entre 4 y 7: Ten cuidado

Total igual o mayor que 8: Tienes que tomar medidas urgentes

- ***Logro Individual***

Total igual o mayor que 40: Todo está bien

Total entre 34 y 39: Ten cuidado

Total menor que 34: Tienes que tomar medidas urgentes

Nombres y Apellidos _____ Sexo _____ Edad _____

Nivel Profesional _____ Trabajador de oficina Sí__ No__

Marque con una X según corresponda:

Determinación del Síndrome de Burnout	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3. Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo							
5. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales							
6. Siento que tratar todo el día con personas me cansa							
7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10. Siento que mi trato con la gente es más duro							
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas							
16. Siento que trabajar con la gente me cansa							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades							
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							