

**XIX CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INNOVACIONES EN DOCENCIA E
INVESTIGACION EN CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE SONORA**



**DIVISION DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
Hermosillo, Sonora, México**



PONENCIA

***“El Síndrome de burnout en empleados administrativos y
trabajadores manuales del Departamento de Contabilidad de la
Universidad de Sonora, unidad Hermosillo”***

TEMÁTICA:

Responsabilidad Social y empresarial

AUTORES:

¹M.A. María Candelaria González Glez., ²M.A., Isidro real Pérez ³DR. Juan Carlos Martínez V.

¹ Maestro en Administración, Universidad de Sonora, Tel. 6621120628, cande@pitic.uson.mx

² Maestro en Administración, Universidad de Sonora, Tel. 6622562516, ireal@pitic.uson.mx

³ Dr. Por la Universidad de Cantabria, España., Universidad de Sonora, Tel. 6629488348, martinez@pitic.uson.mx

Resumen

El síndrome de burnout es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

El bienestar psicológico constituye, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados., también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Con la presente investigación se pretende determinar si existe burnout o no en los empleados administrativos y de intendencia del Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora, unidad regional centro y dar seguimiento a este estudio para hacer diferentes comparaciones en futuras investigaciones.

La población está integrada por 35 personas que componen el 100% de la población de trabajadores administrativos y manuales del departamento de Contabilidad de la universidad de Sonora, unidad regional centro. De ellos, 24 fueron los que contestaron el cuestionario, que representan el 68.57% de la población.

De acuerdo a los resultados de las encuestas, se puede apreciar que el nivel de estrés laboral en los empleados administrativos y trabajadores manuales del Departamento de Contabilidad es bajo.

***“El Síndrome de burnout en empleados administrativos y trabajadores manuales del
Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora, unidad Hermosillo”***

Índice

	Pág.
Resumen.....	2
Introducción.....	3
I. Marco teórico.....	5
II. Metodología.....	12
2.1 Objetivo.....	13
2.2 Planteamiento del problema.....	13
2.3 Pregunta General de Investigación.....	14
2.4 Pregunta Específica de Investigación.....	14
2.5 Justificación.....	14
III. Resultados.....	15
IV. Conclusiones.....	25
Bibliografía.....	26

Introducción

El estrés laboral en personal administrativo, se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y pérdida del sentimiento de realización personal. Son frecuentes en las profesiones asistenciales y de contacto interpersonal y en su génesis intervienen, entre otros factores, los de índole laboral.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés". En el ámbito Organizacional, se habla de estrés laboral, que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante. El estrés laboral se ve relacionado con la satisfacción laboral que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. También puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la organización propicia y le otorga de una manera u otra. Si entendemos la Salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psíquicas. Ayuso, (2009).

El bienestar psicológico constituye, un indicador positivo de la relación del sujeto consigo mismo y con su medio. Incluye aspectos valorativos y afectivos que se integran en la proyección futura y el sentido de la vida. El tema de la satisfacción laboral, ha sido estudiado como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados.,

también es determinante del desempeño individual, como la salud y de resultados organizacionales, como las tasas de ausentismo, rotación o indicadores de productividad.

Con la presente investigación se pretende determinar si existe burnout o no en los empleados administrativos y de intendencia del Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora, unidad regional centro y dar seguimiento a este estudio para hacer diferentes comparaciones en futuras investigaciones.

Palabras clave: 1. Síndrome de Burnout; 2. Estrés laboral; 3. Agotamiento emocional; 4. Despersonalización; 5. Realización Personal.

I. Marco Teórico

Estrés

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí. En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: Ayuso, (2009).

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "*el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción*". Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés, muestran la complejidad del fenómeno.

Síntomas del Estrés

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son: depresión o ansiedad, dolores de cabeza, insomnio, indigestión, sarpullidos, disfunción sexual, nerviosismo, palpitaciones rápidas, diarrea o estreñimiento.

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales. El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso. La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicossomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea), etc.

Se han identificado tres etapas en la respuesta al estrés. En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endócrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede

reparar los daños. Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

Fases del estrés

Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

- **Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Síndromes de cambios de lucha o huida y se presenta una baja resistencia a los estresantes.
- **Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.
- **Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Síndrome de burnout

Uno de los factores que ha despertado el interés de los investigadores y que ocupa un lugar destacado en el contexto de los riesgos laborales es el denominado estrés laboral o síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Este término comenzó a utilizarse en Estados Unidos a finales de los años 60 (Bermejo, 2009). No obstante, existe acuerdo en considerar que el síndrome de burnout fue descrito por primera vez en la literatura psicológica en el año 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger. Como resultado de su experiencia laboral como voluntario en un hospital para personas toxicómanas, observó que en torno al primer año de

encontrarse trabajando, tanto él como sus compañeros empezaron a sentir una pérdida de energía progresiva que les llevó al agotamiento y desmotivación por lo que hacían.

Los efectos psicológicos negativos, son estados no deseados que se reflejan en la eficiencia y en los estados de ánimo del trabajador; que se manifiestan durante y después del trabajo y se expresan en diferentes funcionales del hombre (fisiológico, psicológico, y comportamental) pudiéndose presentar instantáneos, a corto plazo o a largo plazo. Fatiga, estrés, monotonía y burnout, son los principales efectos psicológicos negativos, que han sido estudiados en diferentes países incluidos México.

En el caso de nuestro país, el efecto que ha tenido mayor seguimiento es el burnout que de forma literal significa “estar agotado o quemado”. La definición más aceptada es la de Maslach y Jackson (1981) donde es definido como una respuesta integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (agotamiento emocional, realización personal y despersonalización). Los efectos psicológicos negativos están en estrecha relación con la personalidad del trabajador y variables del ambiente laboral. Las variables de personalidad que han sido estudiadas en nuestro país y se relacionan con el burnout son: locus de control, autoeficacia y control emocional, respecto a las institucionales se han documentado la supervisión controlante, reconocimiento en el trabajo, apoyo organizacional y estabilidad laboral.

La definición de síndrome de *burnout* más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del *burnout*, aunque de forma más completa podemos entender el *burnout* como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

El cansancio emocional hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto debido al trabajo que se realiza, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

La despersonalización consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que da servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. La falta de realización personal en el trabajo es la tendencia a evaluarse a uno mismo y al propio trabajo de forma negativa, asociado esto a evitar o limitar de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima.

A pesar de que existen numerosas investigaciones sobre el burnout a nivel internacional, poco se ha investigado en México que documente cuales son las vertientes del burnout en trabajadores administrativos considerando que los países latinos presentan una dinámica distinta y que el mexicano por naturaleza disfruta del compañerismo y del trabajo lúdico que realiza de una forma continua, lo que quizá, le permita disminuir la cantidad de estrés que acumula a lo largo del tiempo trabajado.

Sin embargo, El problema sigue quitando el sueño a psicólogos y profesionales afines, siempre trayendo contribuciones que van poco a poco ayudando a montar un cuadro explicativo. Los estudios sobre "mecanismos de control interno y externo", llevados a cabo por Rotter en 1961, nos enseña que podemos desarrollar una actitud frente a la vida, acreditando la posibilidad del control sobre el medio (mecanismos de control interno) o acreditando en el control por la suerte, destino u otros poderes externos (mecanismos de control externos).

Etapas del síndrome de burnout o estrés laboral

Se han establecido varias etapas, (Escalante, 2010), por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al *burnout*:

- a. Etapa de entusiasmo (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. Y el trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).
- b. Etapa de estancamiento (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).
- c. Etapa de frustración (es el periodo de la desilusión y de la amotivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).
- d. Etapa de apatía (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).
- e. Etapa de *burnout* (en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

Ayuso, (2009) subraya que se llega al *burnout* desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

- a. Fase de estrés, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. Fase de agotamiento, en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo

Consecuencias del burnout

Para el trabajador

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico.

Los síntomas de *burnout* pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales: (Escalante, 2010), Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma,

alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

- a. Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, recelos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
- b. Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, ausentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

Para la organización

Los síntomas *burnout* tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto ausentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión.

II. Metodología

Se llevó a cabo un estudio descriptivo de corte transversal, en el cual se detallaron todas y cada una de las variables objeto de estudio, (Tener Síndrome de Burnout o estrés laboral en cualquiera de sus dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal).

La población está integrada por 35 personas que componen el 100% de la población de trabajadores administrativos y manuales del departamento de Contabilidad de la universidad de Sonora, unidad regional centro. De ellos, 24 fueron los que contestaron el cuestionario, que representan el 68.57% de la población.

Se aplicó el instrumento estandarizado y probado mundialmente como es el Maslach burnout inventory (mbi) (anexo 1), con una escala de medición tipo Likert de 0 a 6 puntos. El instrumento está constituido por 22 ítems, que se subdividen en tres subescalas cada una de ellas con preguntas correspondientes de la siguiente manera:

1. Escala de agotamiento emocional: Constituida por preguntas que valoran la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Las preguntas correspondientes que la constituyen son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Presenta un puntaje mínimo de cero (0) y un máximo de 54 puntos.

2. Escala de Despersonalización: Constituida por 5 preguntas que valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Las preguntas correspondientes que la componen son: 5, 10, 11, 15 y 22. Presenta un puntaje mínimo de cero (0) y un máximo de 30 puntos.

3. Escala de baja realización personal: constituida por 8 preguntas que evalúan los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Las preguntas correspondientes que la componen son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21. Presenta un puntaje mínimo de cero (0) y un máximo de 48 puntos.

2.1 Objetivos

a). General

Determinar si existe el síndrome de burnout en empleados administrativos y manuales del Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora, unidad regional centro.

b). Específico

Establecer la prevalencia del síndrome de burnout o estrés laboral general y por cada dimensión: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal, en el personal objeto de estudio.

2.2 Planteamiento del problema

Al estrés se le considera “la nueva enfermedad de la civilización”, ya que actualmente se presenta como uno de los síntomas psicofisiológicos con más adeptos en los últimos tiempos, debido al ritmo de actividades sociales y laborales que genera en los seres humanos. Es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. (Wikipedia, 2010). La palabra Burnout (literalmente, "Quemado") puede asociarse con populares expresiones como "fundido", "agotado", "no doy más", "tirar la toalla", y hasta el infantil "no juego más", aplicado aquí con mayor rigor y sentido de un límite que se ha traspasado y que pone en serio riesgo la integridad física y emocional de las personas.

El síndrome de burnout, a veces confundido con estrés laboral, ha sido definido por los especialistas como el nuevo mal del siglo. Diversas investigaciones dirigidas en España muestran como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales. En los últimos años la institución educativa se ha visto afectada por los numerosos cambios político-sociales y económicos del país, estas transformaciones han afectado tanto a los profesores como a las condiciones en las que ejercen su docencia. El ejercicio de la docencia conlleva unos factores de riesgo laboral, que no se

llegarán a entender si únicamente se interpreta riesgo, como peligro físico y salud como falta de enfermedad en lugar de ausencia de bienestar físico, psíquico y social.

El estrés no debiera de ser un problema, sino un estímulo, un impulso para actuar, sin embargo, se convierte en problema cuando aparecen situaciones tales como sobrecarga de trabajo, el ambiente laboral, situaciones económicas, sociales, familiares, problemas de actitud, entre otras, las cuales son percibidas como amenazas y provocan reacciones defensivas en la persona, lo cual ocasiona que su comportamiento cambie, sea irritable, menos tolerante e incluso con consecuencias negativas en su organismo.

2.3 Pregunta general de investigación

¿Existe estrés laboral o burnout en los trabajadores manuales y empleados administrativos del departamento de contabilidad?

2.4 Preguntas específicas de investigación

- ¿Qué nivel de estrés laboral tienen los sujetos de esta investigación?
- ¿Existe un aumento considerable de enfermedades en los empleados y trabajadores administrativos y manuales?

2.5 Justificación

Los estudios que existen sobre burnout y estrés laboral, son bastos, sin embargo estos se enfocan en su mayoría en instituciones del sector salud. Las investigaciones de las que se tiene registro y que se enfocan en instituciones de educación, son menos y en la mayoría de éstas los sujetos estudiados son los docentes, ya que éstos brindan la atención directa al alumnado y por ende, sus actividades, en teoría se vuelven más vulnerables. Incluso ya se hizo un estudio en el Departamento de Contabilidad sobre los docentes de tiempo completo que dio como resultado un estrés laboral bajo, salvo en lo relacionado con la estructura administrativa, por ello consideramos importante analizar este fenómeno en el sector administrativo y manual del Departamento, que es también importante para el buen funcionamiento y atención del alumnado.

III. Resultados

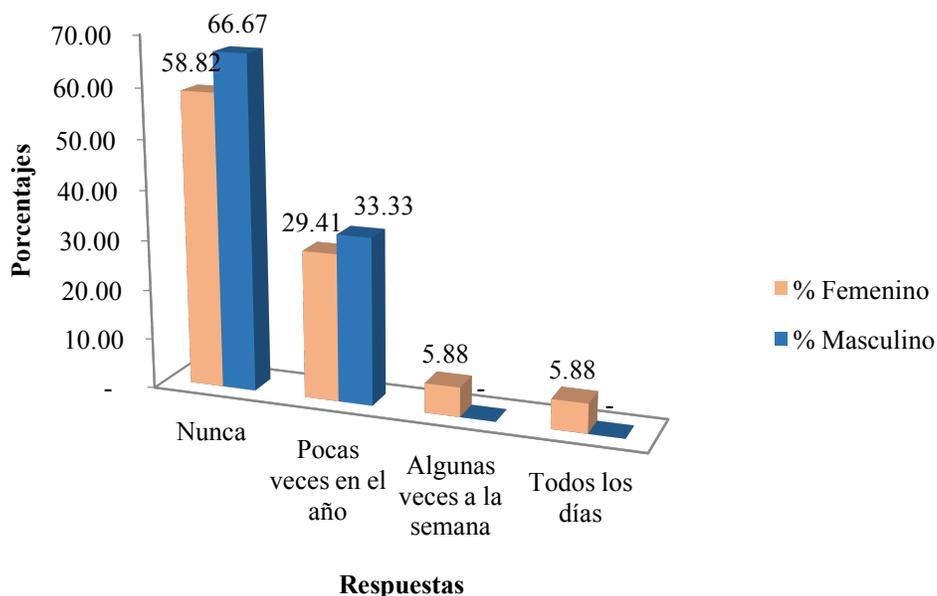
Se presentan los resultados obtenidos de las encuestas, donde se realizaron gráficas con la información relativa a los cuestionamientos aplicados y los porcentajes relativos a las respuestas obtenidas de este trabajo de investigación.

De acuerdo con la escala de Maslach Bournaut, se clasifica en tres importantes dimensiones las cuales son la de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, primeramente analizaremos la dimensión del Agotamiento Emocional la cual está compuesta de una serie de variables donde se pueden destacar las siguientes:

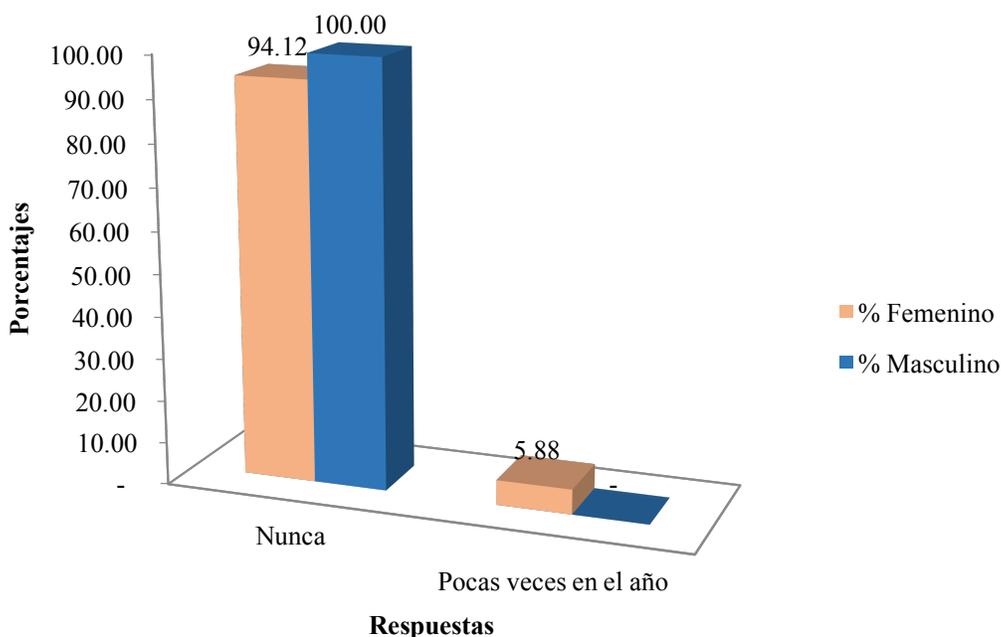
Como podemos observar en la gráfica 1 tanto el género masculino como el femenino están de acuerdo de que el trabajar con mucha gente no es un motivo de agotamiento emocional ya que de acuerdo con los resultados el género masculino en un 66.67% considera que no le afecta y un 33.33 % considera que pocas veces en el año, para los resultados del género femenino un 58.82% considera que no le afecta, un 29.41% considera que pocas veces, un 5.88% que algunas veces a la semana y un 5.88 % que todos los días.

Gráfica 1. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo



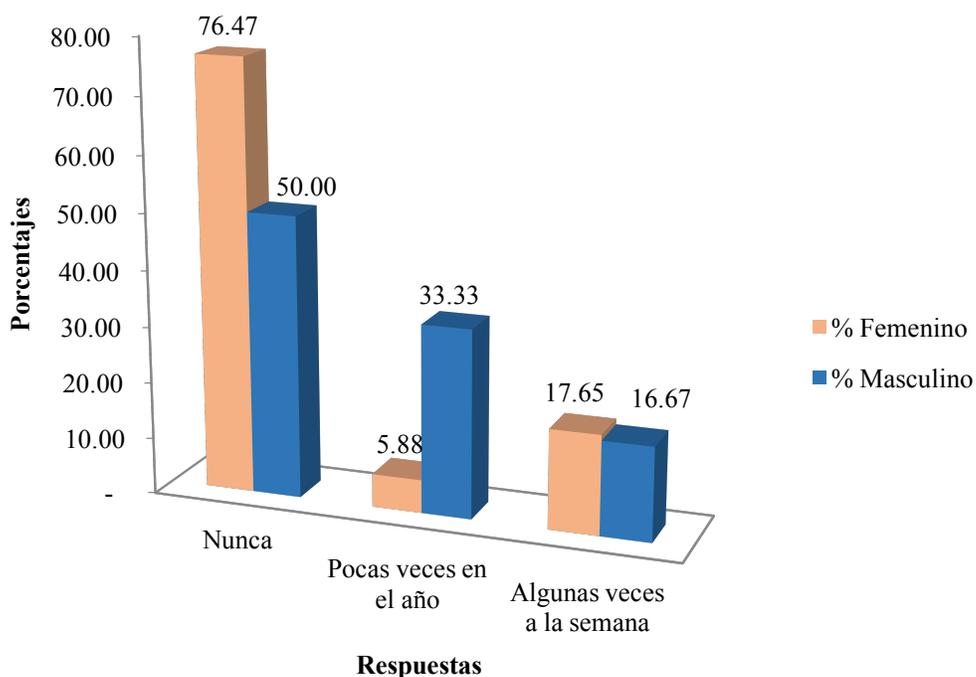
Respecto a la respuesta de que si el trabajador se siente quemado por su trabajo, como puede observarse en la gráfica 2, un 94.12% del género femenino, considera que no se siente quemado, mientras que el 100% del género masculino manifestó lo mismo; solamente un 5.88% lo considera como que pocas veces se presenta en el año esta condición.

Gráfica 2. Me siento "Quemado" por mi trabajo



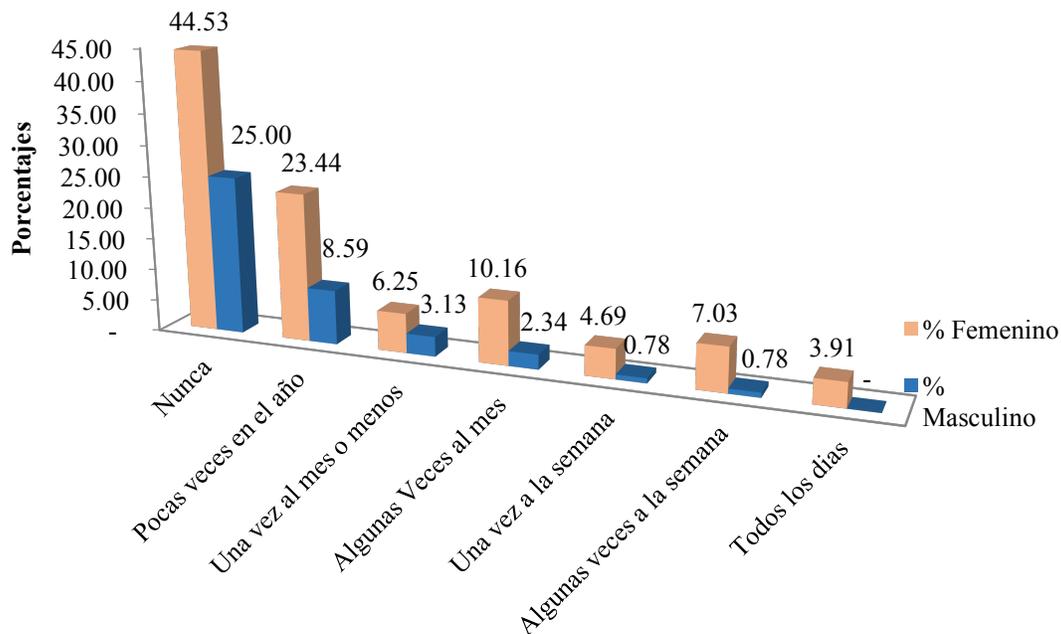
El análisis que se presenta con respecto a si el trabajador se siente frustrado en su trabajo, los resultados fueron los siguientes, de acuerdo con la gráfica 3 se puede observar que por parte del género masculino un 76.47% no se encuentran frustrado por su trabajo, un 5.88% considera que pocas veces en el año y un 17.65% algunas veces a la semana. En relación al género femenino un 50% considera que nunca se siente frustrado en su trabajo, un 33.33% considera que pocas veces en el año y un 16.67% algunas veces a la semana.

Gráfica 3. Me siento Frustrado en mi Trabajo



Los resultados anteriores nos permiten hacer una concentración de todas las variables y hacer un análisis de las condiciones de la dimensión del agotamiento emocional, se puede observar en la gráfica 4 que en el apartado de género femenino se encuentra el nivel de agotamiento emocional con más incidencia con una 44.53%, siendo este el más alto respecto a los demás, con respecto al género masculino se presenta un porcentaje del 25.00 %, siendo este porcentaje el de mayor incidencia ya que normalmente no tienen una pérdida de recursos emocionales que puedan afectar su rendimiento dentro de sus actividades de trabajo.

Gráfica 4. Agotamiento Emocional

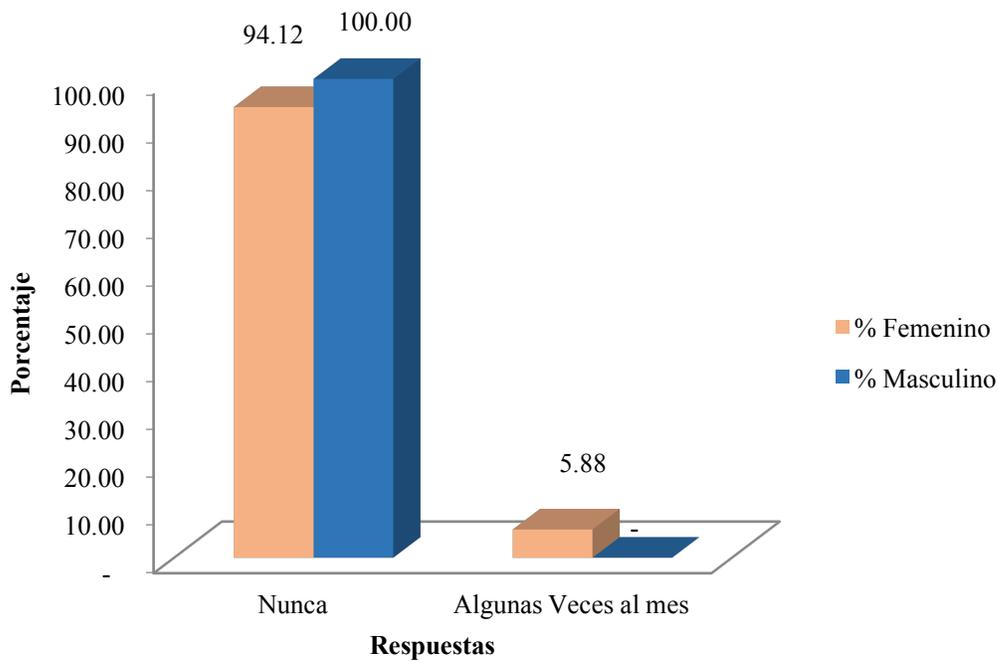


	Nunca	Pocas veces en el año	Una vez al mes o menos	Algunas Veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
% Femenino	44.53	23.44	6.25	10.16	4.69	7.03	3.91
% Masculino	25.00	8.59	3.13	2.34	0.78	0.78	-

A continuación analizaremos la dimensión de la Despersonalización la cual está compuesta de una serie de variables donde se pueden destacar las siguientes:

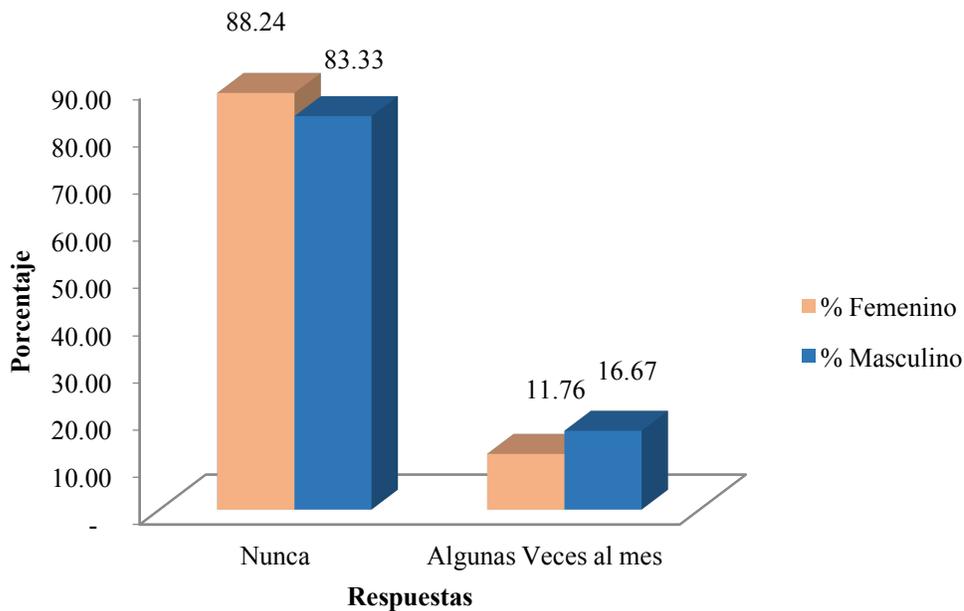
Como se puede observar en la gráfica 5 y con respecto a la pregunta que se refiere a si los empleados se han vuelto más insensibles con la gente desde que están en ese puesto, el 100% del género masculino, consideró que el trabajo no influye en absoluto, para que ellos sean más insensibles en el trato hacia la gente; en cuanto al género femenino el 94.12% coincide con el género masculino, solo el 5.88% considera que es más insensible con la gente, algunas veces.

Gráfica 5. Me he vuelto más insensible con la gente



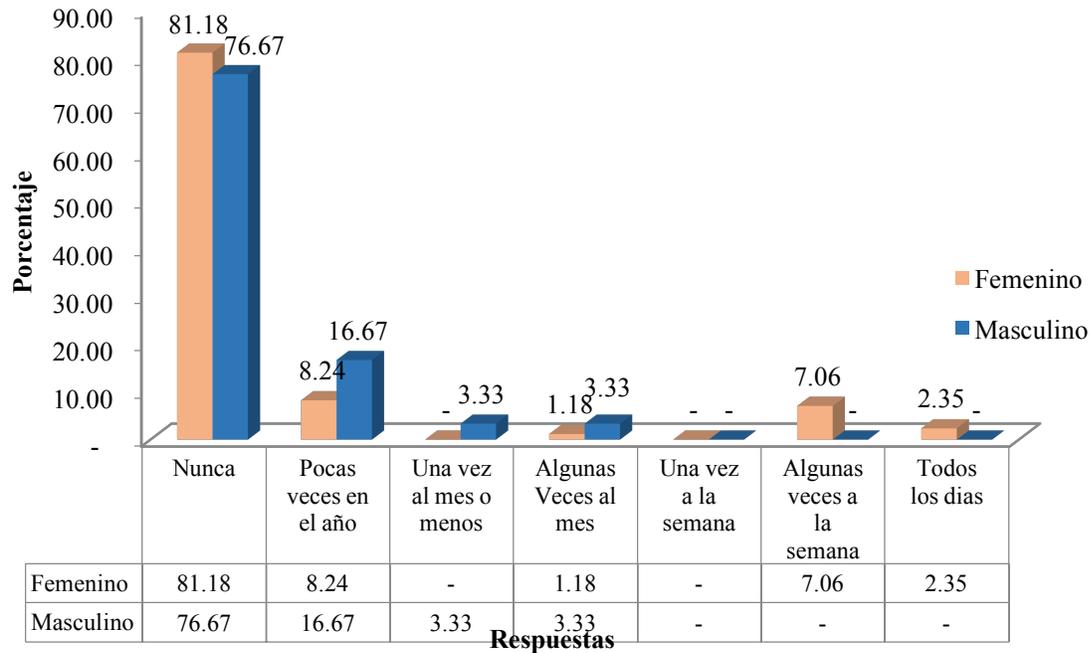
El análisis que se presenta en la gráfica 6 con respecto a si al trabajador le preocupa el hecho de que este trabajo lo endurezca emocionalmente, nos encontramos que el 83.33% del género masculino considera que no le preocupa y el 16.67% restante comenta que solamente algunas veces al mes, en relación al género femenino los resultados nos muestran que en un 88.24% considera que nunca le preocupa y solamente el 11.76% considera que algunas veces al mes.

Gráfica 6. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente



Los resultados anteriores nos permiten hacer una concentración de todas las variables con las cuales realizamos un análisis de las condiciones de la dimensión de la Despersonalización, a este respecto en dicha dimensión nos encontramos en la gráfica 7 que en el apartado del género femenino se encuentra un 81.18 % como el más alto de todos los niveles, en el género masculino el nivel de mayor incidencia es de 76.67%, lo cual indica que tanto el género femenino como el masculino considera la despersonalización como poco posible en actitudes negativas que puedan tener dentro de las actividades que desarrollan a diario.

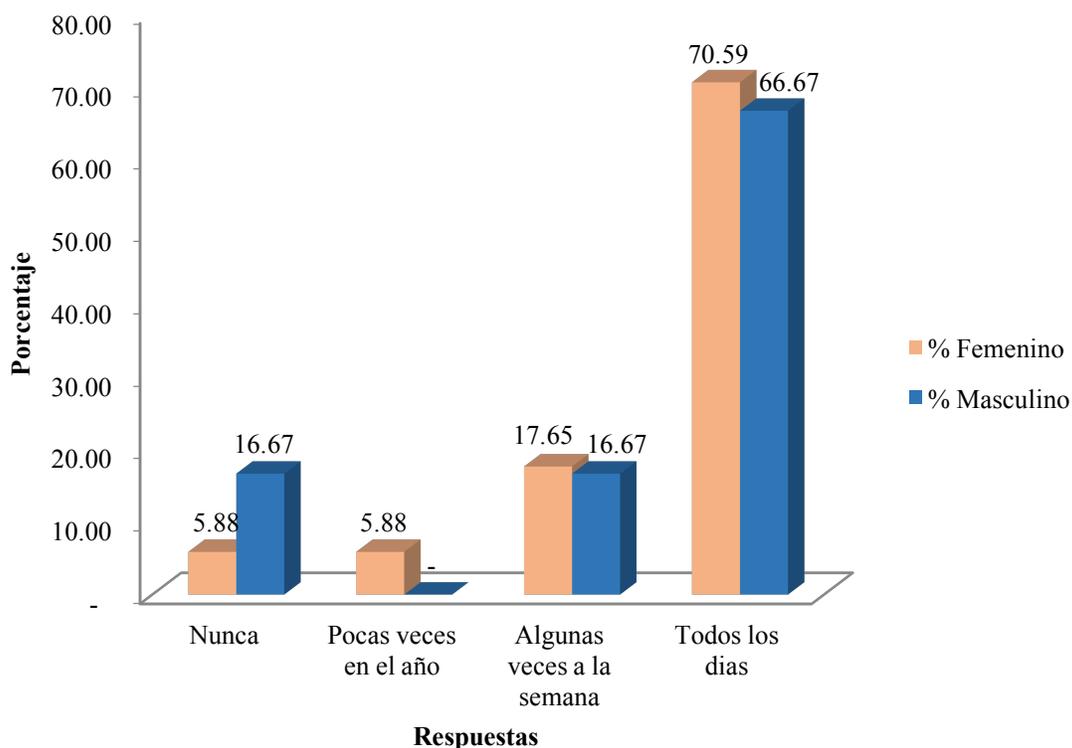
Gráfica 7. Despersonalización



Por último nos encontramos con la dimensión de Realización Personal la cual está compuesta de una serie de variables donde se pueden destacar las siguientes:

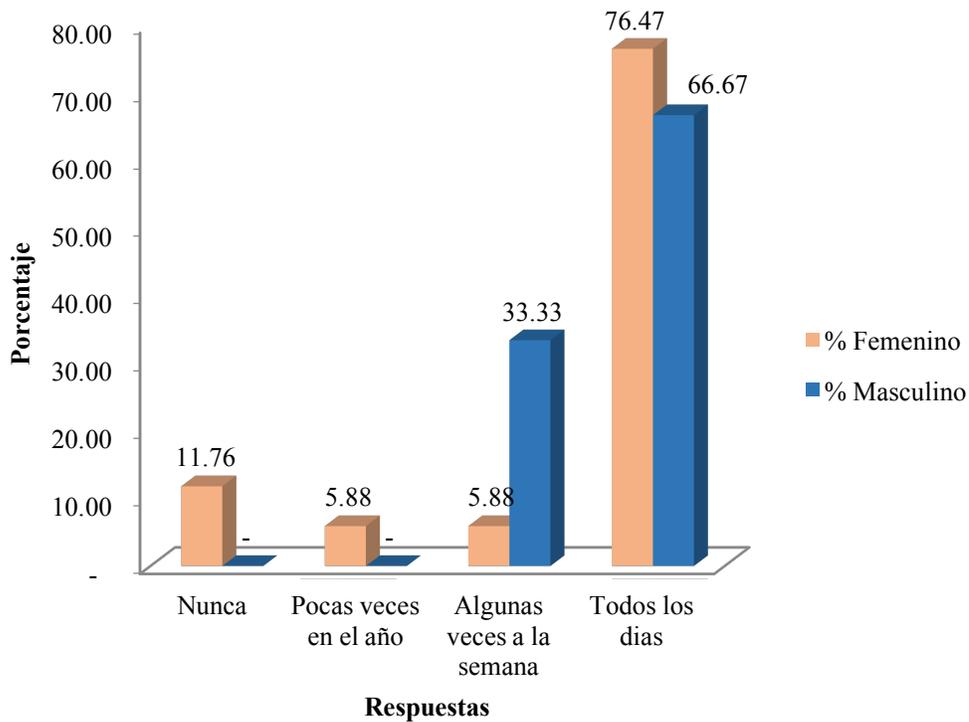
En la gráfica 8, tanto el género masculino como el femenino están de acuerdo de que a través de su trabajo se influye positivamente en las demás personas, esto debido a que el 66.67 % considera que todos los días influyen en las demás personas, el 16.67% considera que algunas veces a la semana y el 16.67% restante que nunca. En relación al género femenino el 70.59% considera que influye positivamente con su trabajo, el 17.65 % considera que algunas veces a la semana, el 5.88% pocas veces en el año y el restante 5.88% considera que nunca.

Gráfica 8. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas



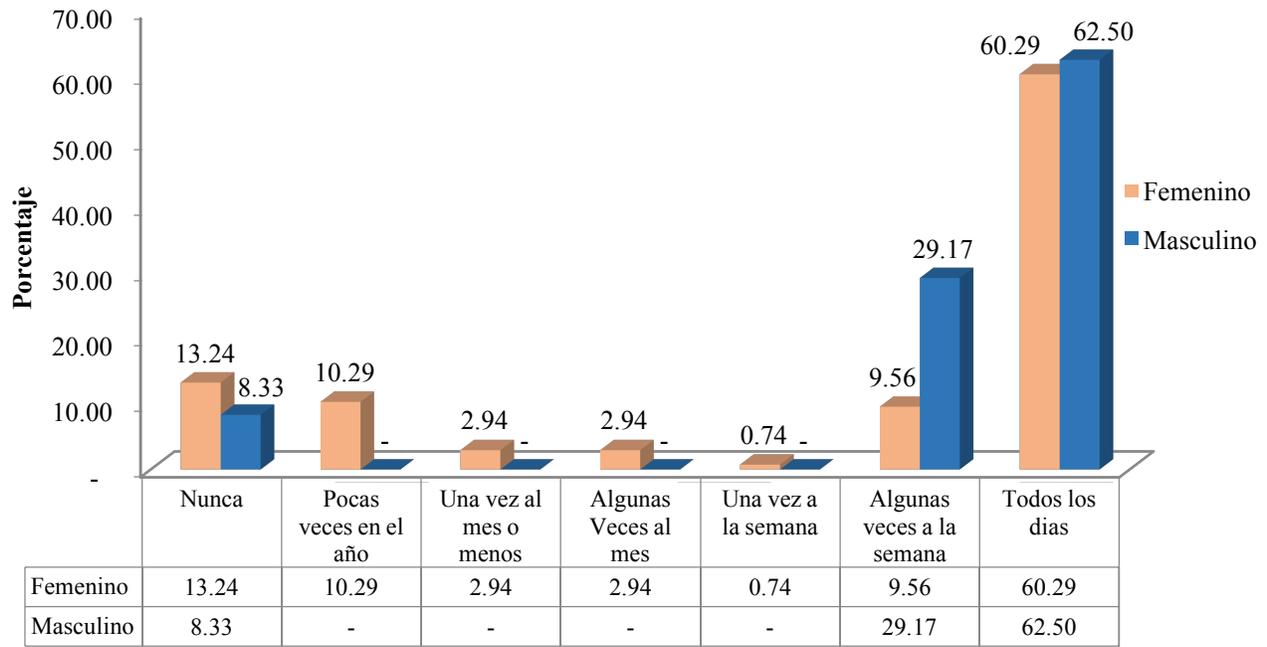
Respecto a la respuesta de que si el trabajador es muy activo en su trabajo, de acuerdo con la gráfica 9 se obtuvieron los siguientes resultados: el 66.67% del género masculino considera que todos los días se encuentra muy activo, mientras que el 33.33%, considera que solamente algunas veces a la semana se considera activo, por otra parte, el 76.47% del género femenino se considera muy activo, mientras que el 5.88% algunas veces a la semana, un 5.88% pocas veces al año y un 11.76 % considera que nunca se siente activo.

Gráfica 9. Me siento muy Activo



Los resultados anteriores nos permiten hacer una concentración de todas las variables a través de las cuales hacemos un análisis de las condiciones de la dimensión de la realización personal, en dicho análisis nos encontramos que los resultados que se muestran en la gráfica 10, nos dicen que el género masculino considera que los logros personales son parte importante dentro de sus actividades de todos los días con un 62.50 %, mientras que el género femenino lo considera en un 60.29 % de incidencia. Esto destaca de forma positiva ya que sus logros personales permiten tener una mayor productividad dentro de su trabajo.

Gráfica 10. Realización Personal



Respuestas

IV. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de las encuestas, se puede apreciar que el nivel de estrés laboral en los empleados administrativos y trabajadores manuales del Departamento de Contabilidad es bajo.

En la dimensión de agotamiento emocional podemos ver que tanto el sexo femenino como masculino mencionan, en su mayoría (44.53% y 25%, respectivamente), no estar agotados emocionalmente por su trabajo, se mencionan porcentajes muy bajos en ciertas épocas del año, en las que pudiese sentirse agotamiento por otras razones distintas a las del trabajo.

Asimismo, en la dimensión de despersonalización igualmente los porcentajes que se observan son en su mayoría bajos, lo que nos dice que los trabajadores y empleados no se sienten despersonalizados por causa de su trabajo, igualmente, los casos en los que se da la despersonalización es ocasionada tal vez por otras causas.

Por último, en cuanto a la realización personal, los encuestados piensan que su trabajo les permite sentirse realizados.

Con todo lo anterior podemos concluir que en el Departamento de Contabilidad, a diferencia de lo que se pensaba, los trabajadores y empleados se sienten cómodos y agusto con su trabajo.

Se recomienda continuar con el estudio y volverlo a aplicar en un tiempo prudente, para ver si se mantienen los porcentajes positivos.

Además se recomienda al Departamento de Contabilidad, de la Universidad de Sonora, continuar con la buena comunicación con sus trabajadores y empleados, así como con la capacitación constante, que permitirán continuar con la satisfacción en el desempeño de las funciones de cada área.

Referencias Bibliográficas

- Ayuso, J. (2010). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39 (3), 2-14.
- Bermejo, C. (2009), Evaluación del estrés y su impacto en el desempeño docente: En el departamento de Sistemas en Computación, Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Mérida. Mérida, Yucatán, México.
- Escalante, E. (2010). Burnout en docentes: una aproximación a la situación de profesores de escuelas primarias públicas de México (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España. Recuperada de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5581/1/18810263.pdf>
- Maslach, C., Jackson, SE.(1981). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California. Consulting
- Pilar Alonso M. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 2008; 24(1):25-40.
- Rotter, J. B. *Social Learning and Clinical Psychology*, Englewood Cliffs. N.J: Prentice Hall, 1954.

Referencias electrónicas

1. Acosta, Magdalena (2006). Síndrome del Burnout en los maestros. <http://www.monografias.com/trabajos39/síndrome-burnout-maestros/síndrome-burnout-maestros.shtml>
2. Campos, María A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estrés-lboral/causas-estrés-laboral.shtml#refer>
3. Pose, Guillermo (2005). Estrés en la evaluación institucional. <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>
4. Wikipedia, 2010. La nueva enfermedad de la civilización [https://es.wikipedia.org/wiki/burnout_\(síndrome\)](https://es.wikipedia.org/wiki/burnout_(síndrome))