

La antigüedad en el trabajo y su relación con el síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en los profesores del área académica de artes de la Universidad Veracruzana, en Xalapa-Enríquez, Veracruz, México. Período de estudio 2012-2013.

Jesús Escudero Macluff, Juan Manuel Ortiz García y Luis Alberto Delfin Beltrán*

Fecha de recepción: 28-10-2013

Fecha de aceptación: 20-11-2013

RESUMEN

La educación constituye un aspecto muy importante en el desarrollo general de un país, el cual involucra a estudiantes y profesores. No se puede soslayar la responsabilidad que el docente tiene en este proceso y en el área artística no es la excepción, en donde invierte tiempo y establece condiciones para atender eficientemente a sus estudiantes y proporcionar una educación de calidad propia de la ejecución artística, esto exige un contacto personal y permanente entre el maestro y el educando. La realidad muestra que en ocasiones el profesor queda a la zaga respecto a la calidad y eficiencia del proceso, una de las posibles causas de este fenómeno es el desgaste profesional experimentado por el docente debido a su antigüedad laboral, ante esto, surge la pregunta: ¿Existe relación entre la antigüedad laboral y el desgaste profesional (*Burnout* o Síndrome de Quemado por el Trabajo) de los profesores? por lo que en este estudio el objetivo fue Evaluar la relación que pudiera existir entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) y la antigüedad laboral de los académicos del Área Académica de Artes de la Universidad Veracruzana, en Xalapa, Veracruz, México. Los principales resultados obtenidos reportan un coeficiente de correlación (Pearson) negativo de intensidad -0.066 y el valor de significancia observado es de $p = .456$, lo que fundamenta la conclusión de que la relación entre la antigüedad laboral y el SQT es de intensidad negativa débil por lo que se no se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: *Burnout, SQT, Fatiga laboral, eficiencia laboral, atención al usuario, antigüedad laboral.*

ABSTRACT

Education is a very important aspect in the development of a country, this involves students and teachers. We can not ignore the great responsibility that teachers have in this process, and in the artistic area is no exception where spends time and establishes conditions for their students and provide efficiently and quality education in artistic execution, this requires personal and permanent contact between the teacher and the student. Sometimes the teacher forget the quality and efficiency of the process, one possible cause of this phenomenon is the burnout experienced by teachers due to seniority, before this, the question is: Exist any relationship between job seniority and the teachers burnout syndrome? So the study objective was to evaluate the relationship that may exist between Burnout Syndrome and academic seniority of Arts Academic Area of the Universidad Veracruzana in Xalapa city, Veracruz, México. The main results reported a Pearson

correlation coefficient -0.066 negative intensity and significance value of $p = .456$, which bases the conclusion that the relationship between job seniority and burnout is negative weak intensity, therefore the null hypothesis is not rejected.

Keywords: *Burnout, SQT, Fatigue labor, labor efficiency, customer service, seniority.*

I. INTRODUCCIÓN

No se puede negar el hecho de que en la manera en que el capital humano aplique sus competencias al desempeño organizacional, se derivan consecuencias que pueden llevar al éxito o fracaso de la misma. Diversos son los factores humanos que inciden en el diario quehacer organizacional. Elementos de naturaleza individual como la motivación, los valores, las características biográficas y la personalidad, entre otras, así como los de carácter grupal entre los que destacan el liderazgo, la comunicación, el poder, las políticas y el conflicto, sin soslayar los aspectos estructurales propios de la organización y sus procedimientos de gestión y cultura organizacional, afectan de una manera u otra tanto a la productividad de la organización como a la satisfacción del mismo colaborador.

De estas variables se han realizado innumerables estudios, correlacionándolos y evaluando los efectos que corresponden. No obstante la importancia que ello conlleva, existen elementos que no se han considerado o se han estudiado de manera más restringida, tal es el caso del denominado *Burnout* o Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT), fenómeno emergente de la actividad humana, que bien puede integrarse al nivel de análisis individual del comportamiento humano dentro las organizaciones.

Este proyecto de investigación cuyos resultados por este medio se presentan, aborda el ámbito educativo a nivel superior, específicamente en el área artística de una de las Universidades más importantes del país, y tiene como propósito evaluar la relación de dicho síndrome con la antigüedad laboral de los profesores de este contexto.

* Investigadores del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana. E-mail: jescudero@uv.mx, jortiz@uv.mx, ldelfin@uv.mx.

Asimismo, se toma como antecedente los estudios realizados por dos de los tres investigadores involucrados en esta investigación, los Maestros Delfín y E. Macluf (2006, 2008 y 2010) en los Institutos Tecnológicos Regionales de Úrsulo Galván, Perote y Xalapa, entidades del estado de Veracruz, México donde ha quedado demostrado que en el núcleo académico, existe una proporción de profesores que presentan indicios similares a los que constituyen las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach & Jackson, 1986) en el desempeño de su labor, y que son característicos del *Burnout*. Con base en estos hallazgos, es que se considera pertinente abordar este fenómeno pero ahora en un contexto diferente y considerando, a la antigüedad laboral como una de las variables causantes de este fenómeno.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es indudable que el ser humano y los recursos con que cuenta constituyen los bienes más preciados de cualquier organización, ya que sin ellos, sería imposible la existencia de cualquier empresa. No obstante, existen otros aspectos que inciden en la eficiencia organizacional y que afectan la productividad de la organización como el clima laboral que le es propio, la satisfacción laboral de los trabajadores, la salud física y mental del recurso humano, etc.

Uno de estos aspectos es el relacionado con el desgaste del capital humano, el cual puede proceder de varias causas, manifestarse en determinados ámbitos del quehacer humano e impactar en las diversas formas de comportamiento de los colaboradores. Un posible concepto que caracteriza dicho desgaste es el denominado síndrome de quemado por el trabajo o *Burnout*, mismo que puede ser ocasionado por diversos factores entre los que se encuentran los biológicos, psicológicos, sociales, y organizacionales.

Datos derivados de las investigaciones que al respecto de este síndrome se han realizado, muestran que la mayor incidencia de casos se observa en personas cuyo quehacer profesional implica un contacto directo más o menos prolongado con las personas usuarias del servicio prestado como los médicos, psicólogos, profesores, policías, etc. (Edelwich & Brodsky, 1980).

Es precisamente en el ámbito de la docencia donde se ubica el estudio cuyos resultados aquí se presentan. El contexto, la Unidad de Artes de la Universidad Veracruzana de la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México.

Esta Unidad Académica, de las pocas existentes en las universidades del país, se integra por cuatro facultades que contribuyen a la formación artística de

sus estudiantes, proporcionándoles la posibilidad de obtener el grado de licenciatura en cualquiera de las carreras que allí se ofertan. Artes Plásticas, Danza, Música y Teatro, son las facultades que constituyen dicha Área Académica.

Considerando que la educación constituye un fenómeno humano que involucra distintas instancias donde los estudiantes y los profesores, por ser los actores que confluyen directamente en el espacio educativo, adquieren relevancia, no se puede desestimar la importancia y la gran responsabilidad que los docentes tienen en el proceso de formación de recursos humanos y el área artística no es la excepción.

Dada la naturaleza de la formación en esta Área Académica, los profesores deben destinar tiempo y establecer condiciones suficientes para atender –en una alta proporción de manera personal- a sus estudiantes a fin de contribuir a la formación de competencias propias de la ejecución artística, situación que exige un contacto personal y permanente entre el maestro y el educando, y a la cual se adiciona, a partir del Modelo Educativo Integral y Flexible adoptado por la Universidad Veracruzana, la atención tutorial.

Vista así esta situación, podría pensarse en un eficiente proceso de enseñanza aprendizaje; sin embargo, la realidad nos muestra que en diversas ocasiones existen situaciones en que la función del profesor queda a la zaga respecto a la eficiencia y características que debiera tener. Una de las causas que se pueden atribuir a este fenómeno, es la antigüedad laboral de gran parte de los docentes de esta Área Académica.

Es una realidad que debido a los años que tiene de fundada la Universidad Veracruzana atraviesa por un período en el cual una buena proporción de sus colaboradores –incluyendo todos los tipos de personal con que cuenta- posee una antigüedad laboral que prevé en breve una desvinculación con la organización, a través del proceso de jubilación. Tal es el caso del profesorado de esta Área Académica de Artes.

Si bien con la conformación del área artística, que tuvo lugar en los años setentas, se vio nutrida con personal de joven edad cuya formación y energía permitió integrar los ámbitos de la ejecución y la docencia, actualmente este personal que ha dado tantas satisfacciones a la Universidad Veracruzana y a la sociedad a la que pertenece, se encuentra cumpliendo un período, y en un estado derivado de la propia naturaleza de su quehacer, que hace pensar ya en una fatiga laboral.

Ante ello, surgió el cuestionamiento sobre la existencia de una relación entre la antigüedad laboral y el desgaste profesional (*Burnout* o Síndrome de

Quemado por el Trabajo) de los profesores del Área Académica de Artes de la Universidad Veracruzana, que en su caso pudiera presentarse en su quehacer profesional.

Este cuestionamiento permitió establecer la hipótesis de que la antigüedad laboral de los docentes que laboran en el Área Académica de Artes de la Universidad Veracruzana, de la ciudad de Xalapa-Ez., Veracruz, México tiene relación con el nivel de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT). En el periodo 2012 a 2013.

De la anterior exposición problemática, se determinaron los siguientes objetivos:

General.

Evaluar la relación que pudiera existir entre el Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) y la antigüedad en el trabajo de los académicos del Área Académica de Artes de la Universidad Veracruzana, en Xalapa, Veracruz, México.

Específicos.

1. Determinar la antigüedad laboral de los académicos sujeto de estudio.
2. Determinar el nivel de SQT que presentan los sujetos de estudio.
3. Fundamentar teóricamente la investigación.
4. Analizar la relación de las dos variables en estudio.

III. MÉTODO

Se trató de un estudio de enfoque cuantitativo, método fue el hipotético-deductivo, no experimental, prospectivo, transeccional, bivariado y de alcance correlacional.

Con el propósito de recabar los datos que se consideraron pertinentes para integrar la información del estudio, se siguieron las acciones que a continuación se describen.

Definición de la Población

La población sujeto de estudio quedó integrada por ciento treinta profesores participantes que durante el periodo de estudio prestaron sus servicios profesionales, como docentes en las facultades del Área Académica de Artes de la Universidad Veracruzana ubicada en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México; durante el periodo 2012-2013.

Considerando que dicha Área Académica está integrada por cuatro facultades, la distribución poblacional correspondiente es la que a continuación se menciona.

Cuadro N° 1. Distribución porcentual del profesorado del Área Académica de Artes de la Universidad Veracruzana.

Facultad	Frecuencia (número de profesores)	Frecuencia relativa
Artes Plásticas	32	25%
Danza	29	22%
Música	52	40%
Teatro	17	13%
Total	130	100%

Fuente: Elaboración propia, con base en información institucional.

Considerando tanto el número de sujetos de estudio como la factibilidad de aplicación del instrumento, se decidió no hacer un muestreo, sino un censo.

En cuanto a la técnica e instrumento a utilizar para recabar los datos que corresponden, se optó por la encuesta así como el cuestionario que para el caso que nos ocupa fue el Maslach *Burnout* Inventory Education Survey, conocido como MBI-ES por sus siglas en inglés (Maslach & Jackson, 1986), al cual se le adicionó una sección de datos biográficos y otra de datos de satisfacción laboral y personal. Este instrumento mide el SQT en base a las tres dimensiones que lo integran: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP).

IV. PROCEDIMIENTO

Determinada la población y elegidos la técnica y el instrumento de recolección de datos, el siguiente paso fue la recolección de los datos. Para tal fin, fue necesario solicitar la autorización de la administración de cada una de las facultades que integran la Unidad de Artes para el suministro del cuestionario. Con base en ello, se determinó aplicar el instrumento en el momento que los docentes en estudio acudieron a las oficinas administrativas para el cobro de su salario quincenal, se requirieron cuatro quincenas (dos meses) para recolectar la información de toda la población de esta Área Académica. Dada la cantidad de sujetos de estudio, fue necesario contar con más personal para suministrar el cuestionario, acción que requirió la capacitación de dos personas más.

Para el cálculo del puntaje total de SQT de cada uno de los participantes, se adoptó el utilizado por Buzetti (Buzetti, 2005), en el cual solo se considera la suma de las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización.

V. RESULTADOS

Contando con los instrumentos aplicados, se procedió al análisis de los datos recabados, reportando los resultados que a continuación se muestran. En cuanto a la participación por género se obtuvo el cuadro 2.

Como puede apreciarse, en la actividad artística tanto de ejecución como académica, prevalece el género masculino, aunque existe una buena proporción de mujeres; en ambos casos, la prevalencia del SQT es baja.

En cuanto a la antigüedad laboral, la media aritmética que se obtuvo fue de 15.77 y la mediana se ubica en 13 años con una desviación estándar de 10.8. Además, se puede apreciar que poco más de tercio de la población encuestada tiene más de 20 años de servicio lo que supone que la mayoría aun no presenta desgaste laboral.

Como se puede observar en el cuadro 4, la mayoría de los participantes reportaron nivel bajo en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización, lo que hace suponer que no existe un desgaste significativo, sin embargo se hace notar la existencia de sujetos con niveles medio y/o alto de padecimiento.

En los cuadros 5, 6 y 7 se muestran los resultados de la población encuestada por dimensión y el total del SQT, en donde se puede observar que prevalece el nivel BAJO en ambos factores lo que supone una población sana, sin embargo, la cuarta parte de los participantes muestra niveles medios y altos.

Cuadro N° 2. Participación por de género de la población estudiada.

Genero	Frecuencia	f.r.	SQT		
			Bajo	Medio	Alto
Femenino	57	44%	45	5	7
Masculino	73	56%	54	10	9
Totales	130	100%	99	15	16

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 3. Frecuencia de antigüedad laboral.

Rangos de antigüedad (años)	Frecuencia	f.r.	f.a.	f.r.a.
hasta 3	20	15%	20	15%
de 3.01 a 10	28	22%	48	37%
de 10.01 a 20	39	30%	87	67%
de 20.01 a 30	28	22%	115	89%
más de 30	15	11%	130	100%
Total	130	100%		

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 4. Tabla de contingencia de antigüedad laboral vs .cansancio emocional y despersonalización (frecuencias).

Rangos de antigüedad (años)	Cansancio Emocional			Despersonalización		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
hasta 3	13	4	3	14	3	3
de 3.01 a 10	23	0	5	23	1	4
de 10.01 a 20	28	8	3	29	3	7
de 20.01 a 30	23	1	4	19	5	4
más de 30	12	1	2	10	4	1
Total de columna:	99	14	17	95	16	19

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 5. Distribución de niveles de la dimensión cansancio emocional.

Nivel	Rango	frecuencia	f.r. %
bajo	de 0 a 18 puntos	99	76%
medio	de 19 a 26 puntos	14	11%
alto	más de 26 puntos	17	13%
	Totales	130	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 6. Distribución de niveles de la dimensión despersonalización.

Nivel	Rango	frecuencia	f.r. %
bajo	de 0 a 5 puntos	95	73%
medio	de 6 a 9 puntos	16	12%
alto	más de 10 puntos	19	15%
	Totales	130	100%

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 7. Tabla de contingencia de antigüedad laboral vs. nivel de SQT .

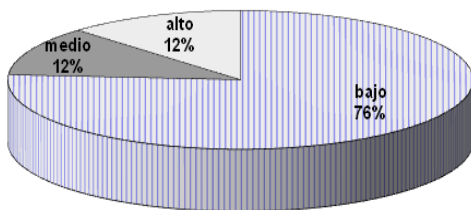
Rangos antigüedad años	SQT Buzetti (agrupada)			Total
	Bajo	Medio	Alto	
hasta 3	14	3	3	20
de 3.01 a 10	23	1	4	28
de 10.01 a 20	27	8	4	39
de 20.01 a 30	23	2	3	28
más de 30	12	1	2	15
Total:	99	15	16	130

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente gráfica, se puede apreciar que la cuarta parte de los sujetos lo presenta a nivel medio o alto, esto es de llamar la atención a la administración de recursos humanos, ya que de cada cuatro sujetos uno padece el síndrome de manera media o alta, lo cual pudiese estar incidiendo en aspectos como la calidad de la educación o la productividad laboral.

Gráfica 1. Distribución total del Síndrome de Quemado por el Trabajo.

Distribución total del Síndrome



Fuente: Elaboración propia.

Prueba de hipótesis planteada en el estudio:

H_0 : No existe una relación entre el grado de presencia del SQT y la antigüedad laboral de los docentes.

H_1 : Existe una relación entre el grado de presencia del SQT y la antigüedad laboral de los docentes.

Nivel de significancia establecido (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$, el estadístico de prueba utilizado en esta prueba es la correlación de Pearson.

En el cuadro 8 se muestran los resultados arrojados por el programa estadístico SPSS del coeficiente de correlación de Pearson en donde se reporta una relación negativa de intensidad -0.066 y el valor de significancia de $p = .456$, estos datos indican una intensidad de correlación negativa débil por lo que **NO SE RECHAZA** la hipótesis nula de

este estudio, en la cual se supone que no existe una relación entre el grado de presencia del SQT y la antigüedad laboral de los docentes.

VI. CONCLUSIONES

- El nivel general promedio de presencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo en la población estudiada es de un nivel general "Bajo". Aunque se tiene que tomar medidas de prevención ya que según los resultados obtenidos, de cada cuatro docentes, uno lo padece en grado medio o alto, lo ideal es que no haya ningún docente que lo padezca.
- Los niveles del Síndrome de Quemado por el Trabajo obtenidos en el colectivo estudiado señalan que los sujetos con antigüedad laboral entre diez y veinte años son los que reportan los niveles más altos.
- En el contexto estudiado, la antigüedad laboral tiene una relación negativa débil con el SQT.
- Se propone elaborar nuevas investigaciones que apoyen la validez del instrumento MBI-ES en el ámbito mexicano, puesto que el aspecto cultural que permea en este contexto podría ser un factor de riesgo significativo.

REFERENCIAS

Aranda, B., & M., P. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (*Burnout*), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de psiquiatría*, 510-522.

Arias, G., Fernández, S., & González, Z. (2008). *El agotamiento profesional (Burnout) (Burnout) y su relación con la antigüedad y el tipo de servicio en el personal de enfermería*. Recuperado el 11 de agosto de 2012, de 2º Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales: <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/arias-fernandez-gonzalez-et-al.pdf>

Audirac, C. (2000). *Desarrollo Organizacional*. México: Trillas.

Avalos, N., & García, G. (2006). *Burnout (Desgaste Laboral en Personal Administrativo de la Universidad del Valle de México*. Recuperado el 11 de agosto de 2012, de Universidad del Valle de México: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/ooid/download/Burnout_04_CSO_PSIC_PICS_E.pdf

Bernaldo, Q., & Labrador, F. (2008). Relaciones entre estrés laboral, *Burnout* y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 53-61.

Cuadro N° 8. Resultado del cálculo de correlación.

		Antigüedad	SQT Buzetti
Antigüedad	Correlación de Pearson	1	-.066
	Sig. (bilateral)		.456
	N	129	129
SQT Buzetti	Correlación de Pearson	-.066	1
	Sig. (bilateral)	.456	
	N	129	130

Fuente: Resultados del SPSS.

- Boada, J., De Diego, R., & Agulló, E. (2004). El *Burnout* y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 125 - 131.
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach *Burnout Inventory* (mbi) en dirigentes del colegio de profesores a.G. de Chile. *tesis para optar por el grado de psicólogo*. Chile.
- Carrol, J. (1979). Staff *Burnouts* as forms ecological/ disfunction. *Contemporary Drug Problems*, 24 - 26.
- Cherniss, C. (1980a). *staff Burnout: Job stress in the human service*. Beverly Hills CA: Sage.
- Chiavenato Idalberto. (1997). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Delfín, L. (2006). *Síndrome de quemado por el trabajo*. Instituto de Inv. y Est. Sup. de las Ciencias Admvas., Investigación. Xalapa, Ver.: Universidad Veracruzana.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout* stages of disillusionment in the helping professions. *New York Human Sciences Press*.
- Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Electronica InterÇao Psy*, 19-33.
- Gil Monte, P., & Peiró, J. (1997). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Manassero, A. (2003). *Estrés y Burn Out en la enseñanza*. Baleares. España: Psicología.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach *Burnout* inventory. *Consulting Psychologists Press*.
- Meier, S. (1983). Toward a theory of *Burnout*. *Human Relations*, 899 - 910.
- Moriana, J., & Herruzo, J. (2004). Estrés y *Burnout* en profesores. *International journal of Clinical and Health Psychology*, 597-621. Obtenido de International Journal of Clinical and Health Psychology.
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de *Burnout* y Técnicas de Afrontamiento al Estrés en Profesores Universitarios de la Quinta Región de Chile. *Psicoperspectivas*, 65-75.
- Sos, P., & otros. (2002). Desgaste profesional en los médicos de atención primaria de Barcelona. *MEDIFAM*, 613-619.
- Unda, S., & Sandoval, J. (2006). Estrés y *Burnout* en docentes de diferentes niveles del sistema educativo. *V congreso Nacional AMET. Trabajo y restructuración*.