

Impacto del síndrome de Burnout en el sector industrial de Baja California

Sharon Macias-Velasquez^a, Yolanda Baez-Lopez^a

^aUniversidad Autónoma de Baja California (UABC), Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Diseño,
Carretera Transpeninsular Ensenada-Tijuana, 3917, Colonia Playitas, 22860, Ensenada, Baja California, México
idalii.macias@uabc.edu.mx
yolanda@uabc.edu.mx

2019 Published by DIFU_{100ci}@ <http://difu100cia.uaz.edu.mx>

Resumen

Los problemas de salud mental en el trabajo generalmente se manifiestan como problemas de desempeño impactando negativamente en la economía de una empresa. El enfoque del presente trabajo fue conocer la incidencia del estrés laboral crónico (Burnout) en mandos medios y superiores del sector de la industria maquiladora, manufacturera y de servicios de exportación (IMMEX) en Baja California, México; por la creciente importancia que adquiere este problema de salud mental en la población mexicana con el 75 % de trabajadores padeciendo estrés. La muestra piloto indicó que el 76.3 % de los trabajadores presentan Burnout en algún nivel de bajo hasta extremo; cifra cercana a lo reportado a nivel nacional

Palabras clave: Burnout, Sector Industrial, Mandos medios y superiores

1. Introducción

En la actualidad la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para mantener la salud de los trabajadores y como consecuencia el buen funcionamiento de las empresas donde laboran. México ocupa el primer lugar a nivel mundial en esta categoría con un 75 % de trabajadores mexicanos padeciendo estrés; el segundo lugar lo ocupa China con un 73 % y finalmente Estados Unidos con 59 % [1].

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial o peligros psicosociales [2]. La OIT definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el

contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” [2].

La carencia de desarrollo de políticas relacionadas a los riesgos psicosociales que desencadenan en estrés laboral, hace difícil a las compañías de cualquier tamaño llevar a cabo estrategias de control efectivas para tratar con estos asuntos. La situación empeora por la falta de cobertura de los servicios de salud ocupacional.

La OMS estima que a nivel mundial sólo entre el 5 % y 10 % de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 % y 50 % de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso

a servicios de salud ocupacional adecuados [3]. Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aun cuando los servicios están disponibles [3].

Las investigaciones sobre el tema de estrés laboral han ido en aumento y los resultados obtenidos muestran claramente que existe relación entre el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales.

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; elevados niveles de estrés pueden originar problemas tales como: síndrome de Burnout (o síndrome del quemado), ansiedad, depresión, enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos [2].

1.1. Síndrome Burnout

Estudios relacionados con el síndrome Burnout tuvieron sus inicios en los años 70 aproximadamente, con la investigación del psiquiatra Herbert Freudenberger quien analizó la conducta de voluntarios en una clínica para toxicómanos de New York. En un periodo comprendido entre uno a tres años la mayoría presentaba pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo acompañados de síntomas de ansiedad y depresión [4].

Para [5], el síndrome Burnout es un “estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo”.

Por otro lado, la psicóloga Cristina Maslach en el año 1976 denomina el término Burnout para describir las respuestas emocionales que presentaban empleados cuyas profesiones se enfocaban en ayuda a personas [6].

Más tarde en [7] lo definieron como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.

En la actualidad el Burnout se puede entender como 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 extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, además de una sensación de ineficacia y falta de logros [8]. Es un tipo de estrés crónico en el ámbito laboral del individuo; se caracteriza por desarrollar ideas de fracaso profesional, actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja,

además de sentirse emocionalmente agotado [9]. Al igual que el estrés laboral, el síndrome Burnout impacta en las organizaciones por las consecuencias que tiene sobre la salud física y mental del trabajador [10].

El estudio del Burnout se ha extendido fuera de los servicios de salud donde tuvo sus inicios, poblaciones como: docentes [11, 12, 13], supervisores de seguridad [14], profesionales de la salud [15, 16, 17], funcionarios públicos [18] y trabajadores en general [19] se han analizado, por mencionar algunos. En lo que respecta a México, entre las ciudades donde se encuentra concentrada la mayor cantidad de estudios en el tema son Guadalajara y Ciudad de México [20].

2. Desarrollo

Con el fin de conocer la incidencia del síndrome Burnout en la zona noroeste de México, se realizó un muestreo en el sector industrial, que fue dirigido a mandos medios y superiores por la responsabilidad de estos puestos. La muestra piloto fue de 121 trabajadores de los cuales 42 fueron de la ciudad de Tijuana y 79 de la ciudad de Mexicali como lo muestra la Figura 1.

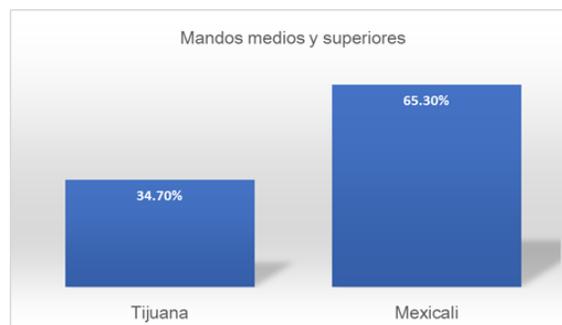


Figura 1. Distribución en porcentaje de la muestra piloto

2.1. Instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)

El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson; considerado como el más utilizado para la evaluación del síndrome del Burnout en diversas profesiones.

Cuenta con 3 versiones oficiales, el MBI Human Services Survey (HSS) está orientado a profesionales de la salud, está compuesto de 22 ítems tipo Likert y se divide en las tres dimensiones más utilizadas para definir al Burnout [21] que son: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, con resultados bajo-medio-alto.

El MBI Educators Survey (ES) está estructurado de la misma forma que el MBI HSS, la diferencia radica en que se aplica de manera específica a profesores y en la redacción del instrumento únicamente se sustituye la palabra pacientes por estudiantes [22].

En el año de 1996 se publica una nueva versión de este instrumento, transformándose al MBI-General Survey (MBI-GS) con una visión más genérica a fin de incluir a más profesiones fuera del ámbito de servicios humanos; fue elaborado en conjunto con Leiter y Schaufeli.

Este nuevo instrumento (MBI-GS) fue el utilizado para el presente trabajo, consta de 16 preguntas relacionados principalmente con la interacción individuo-trabajo dejando en un segundo plano los sentimientos generados por el mismo en el trabajo, como por ejemplo si las personas con las que interactúa pudieran ser causa del desgaste ocupacional [21]. Conserva dos de las dimensiones del instrumento original: agotamiento y baja eficiencia profesional, la dimensión de despersonalización cambia su nombre por la de cinismo, que se manifiesta en actitudes negativas, de indiferencia o de distancia hacia el trabajo en general. El formato de respuesta de este instrumento consta de 7 opciones y se muestra en escala tipo Likert que va de 0 con "Nunca" hasta 6 con "Cada día".

La Figura 2 muestra las tres dimensiones que caracterizan al síndrome Burnout [23]: la dimensión de agotamiento se refiere al sentir de carecer de fuerza mental y física para cumplir con los niveles demandantes de la actividad asignada. Considera que no existe fuente de reposición de energía lo que desencadena una debilidad mayor en el individuo; la dimensión del cinismo se manifiesta con actitudes negativas y apáticas hacia la gente y hacia las actividades del trabajo. El individuo reduce el desempeño al mínimo considerando factores como menos tiempo en el lugar de trabajo o bien la cantidad de energía utilizada en el mismo; la dimensión de ineficiencia se refiere al sentimiento de carencia de productividad en el trabajo que conlleva a que el individuo desarrolle ideas de fracaso profesional, actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja, además de sentirse emocionalmente agotado.

El instrumento MBI además de contar con la ventaja de ser breve en tiempo de respuesta pues solo lo componen 16 reactivos, ya ha sido validado para el sector de mandos medios y superiores en población mexicana [24].

2.2. Recolección de datos

Para la aplicación de los cuestionarios primeramente se enviaron correos por medio de la Secretaría del

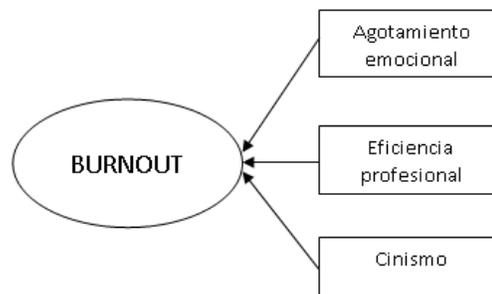


Figura 2. Caracterización del burnout (elaboración propia)

Trabajo y Previsión Social (STPS) de Ensenada a las distintas empresas para dar a conocer el proyecto. Posteriormente, con las empresas interesadas se concertó una cita para exponer el proyecto a la directiva o departamentos interesados; se tuvo un total de 11 empresas interesadas y la participación final de 6 empresas de las ciudades de Tijuana y Mexicali.

Las muestras fueron recolectadas de manera presencial en las empresas, por medio de un cuestionario impreso; a todo el personal de mandos medios y superiores participante se le informó sobre el aviso de confidencialidad de sus datos. Todo el proceso de recolección de datos y seguimiento fue apegado a los lineamientos de la declaración de Helsinki [25].

3. Resultados

Los resultados de las muestras obtenidas se presentan en la Tabla 1, dividiéndose estas por nivel de Burnout, género y ciudades participantes.

Se observa que más de la mitad de la población encuestada (con un 76.3 %) presentan la condición de estrés en algún nivel de intensidad lo cual debe alertar al sector para minimizar los daños que se presenten por tener personal con dicha condición.

Se encontró que la prevalencia en el sexo masculino es mayor en la industria con mayores niveles de Burnout en la población muestreada; por otro parte la ciudad de Mexicali presentó mayores niveles de Burnout respecto a la ciudad de Tijuana. De la muestra representativa se observa un mayor número de personal que presenta el nivel medio de Burnout; lo que sugiere que los empleados no cuentan con una salud mental deseable. Solo el 19.7 % se encuentran fuera de padecer este síndrome.

La región fronteriza y en especial el estado de Baja California es representativa para el país debido a que es la región que cuenta con más establecimientos industriales, la segunda con más personal ocupado considerando datos históricos y con mayor monto de valor agregado en el país. En este estado, la actividad ma-

Tabla 1. Resultados de niveles de Burnout.

Nivel de Burnout	Muestra en hombres †	Muestra en mujeres ‡	Muestra en Tijuana ★	Muestra en Mexicali ○	Muestra total *
Bajo	14.8	8.2	8.2	15	3.7
Medio	16.5	7.4	10.7	13.2	23.8
Alto	10	10	5.7	14	19.7
Extremo	7.4	5.8	3.3	10	13.1
No padece	13.2	6.6	6.6	13.2	19.7

* Los datos representan el 100 % de la muestra.
 † Los datos representan el 61.9 % de la muestra total.
 ‡ Los datos representa el 38 % de la muestra total.
 ★ Los datos representa el 34.5 % de la muestra total.
 ○ Los datos representa el 65.4 % de la muestra total.

quiladora ha tenido mucho éxito, están representadas importantes empresas mundiales que tienen operaciones de manufactura, dentro de las cuales se destacan: Toyota, LG Electronics, Honeywell, Hyundai, Samsung, Thomson, Sharp, Greatbatch, Carefusion, Rockwell Collins, Emerson, Kenworth, Gulfstream, UTC Aerospace Systems, Lockheed Martin, Panasonic, Skyworks, Smiths, Tyco, entre otros [26].

En dicha región, la actividad maquiladora se inició al amparo del régimen de zona libre que regía en los años 60's y que permitía la libre importación de maquinaria y equipo, materias primas e insumos; de aquí se extendió al resto de la frontera norte, posteriormente a las costas y otras fronteras y finalmente a todo el país [26]. De ahí deriva la importancia de conocer las estadísticas respecto al sector de mandos medios y superiores que soportan esta importante actividad.

4. Conclusiones

El personal que ocupa mandos medios y superiores en una organización requiere cada vez de mayor habilidad, flexibilidad, conocimiento, disponibilidad y capacidad para enfrentar los retos de la globalización.

El rol de los mandos medios es sumamente importante, ya que este nivel es el enlace entre los niveles jerárquicos altos, donde se desarrolla la estrategia organizacional y donde se toman las decisiones trascendentes; y los niveles jerárquicos bajos donde se lleva a cabo la operación y ejecución de la estrategia [27]. Lo que respecta a los mandos superiores en el mercado laboral, la mayoría de las veces recaen las decisiones más importantes de toda la organización.

La detección del estrés laboral coincide con el porcentaje a nivel nacional lo que indica que el sector de mandos medios y superiores no esta exento de este padecimiento; para tratar cualquier padecimiento es importante la detección de los niveles en los que se

encuentra el personal.

Los estudios han sido enfocados en poblaciones de trabajadores operativos dando por hecho que será posible encontrar el padecimiento de Burnout por las condiciones de trabajo y largas jornadas laborales, por mencionar algunas; sin embargo, el enfocarnos en mandos medios sugiere que hay un problema que atacar desde la administración de las organizaciones. Un estado de salud integral desde los mandos superiores ayudará a reflejar el bienestar a toda la empresa.

Hasta el momento, los esfuerzos más conscientes por mejorar las condiciones de trabajo son insuficientes para que el estrés sea eliminado completamente para todos los trabajadores. Por esa razón, una combinación de los enfoques organizacional e individual suele ser la mejor forma de prevenir el estrés en el trabajo y mantenerse a la vez enfocados en las medidas organizacionales y en las medidas trabajo-organización. Si está disponible el servicio de salud ocupacional que incluye psicólogos o profesionistas con experiencia relacionada, se puede aconsejar al empleador sobre medidas preventivas o intervenciones que sean las más indicadas para las situaciones de riesgo identificadas [3].

La muestra piloto tuvo como objetivo identificar a la población, sin embargo, como trabajo futuro la recolección de muestras continúa con el fin de llegar a conclusiones finales y aportar sugerencias de mejora para el sector industrial de Baja California.

Referencias

[1] Instituto Mexicano del Seguro Social. (2019). Estrés Laboral. Recuperado el 22, mayo, 2019, de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
 [2] Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

- [3] Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. World Health Organization. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=F8D2EAE03D8BA9C334388A9661E9A3C2?sequence=1
- [4] Mingote, A. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000144&pid=S1657-9267200500010000900015&lng=en
- [5] Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- [6] Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual* second edition. Consulting Psychologists Press, (January). <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [7] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [8] Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32, 37–43. Recuperado de cienciaytrabajo.cl
- [9] Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261–268. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- [10] Lazarus, R. (1991). Psychological stress in the workplace. *Journal of Social Behavior & Personality*, 7(6), 1–13. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1992-03575-001>
- [11] Yu, X., Wang, P., Zhai, X., Dai, H., & Yang, Q. (2015). The Effect of Work Stress on Job Burnout Among Teachers: The Mediating Role of Self-efficacy. *Social Indicators Research*, 122(3), 701–708. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0716-5>
- [12] Guerrero, E. (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, (43), 93–112. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=250583&info=resumen&idioma=SPA>
- [13] Ramírez, M., & Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista de La Universidad Bolivariana*, 9(25), 515–534. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682010000100029>
- [14] Arias Gallegos, W. L., & Núñez Cohello, A. L. (2015). Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 77–82. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000100013>
- [15] de Lima, G., Lerch, V., Lerch, G., Devos, E. L., & Silva da, R. (2014). Moral distress and burnout syndrome: are there relationships between these phenomena in nursing workers? *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(1), 35–42. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3102.2393>
- [16] Bria, M., Spânu, F., Baban, A., & Dumitrascu, D. L. (2014). Maslach Burnout Inventory - General Survey: Factorial validity and invariance among Romanian healthcare professionals. *Burnout Research*, 1(3), 103–111. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.09.001>
- [17] González-Gancedo, J., Fernández-Martínez, E., & Rodríguez-Borrego, M. A. (2019). Relationships among general health, job satisfaction, work engagement and job features in nurses working in a public hospital: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, (July 2018), 1–16. <https://doi.org/10.1111/jocn.14740>
- [18] Uribe, F. J., López, P. R., Galicia, C. P., & García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554–1571.
- [19] Uribe, J. F., & García, A. (2013). La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y sus propiedades psicométricas con trabajadores en precariedad laboral de la Ciudad de México 1. *Investigación y Análisis*, 32, 38–55.
- [20] Juárez-garcía, A., Idrovo, A. J., Camacho-ávila, A., & Placencia-reyes, O. (2014). Burnout syndrome in Mexican population: A systematic review. 37(2), 157–174.
- [21] Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 1–40. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- [22] Grajales, T. (2000). Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Española en una población de profesionales mexicanos. *Linea de Investigación: Instrumentos de Medición*, 1–10.
- [23] Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *American Psychological Society*, 12, 189–192.
- [24] Macias-Velasquez, S., Baez-Lopez, Y., Maldonado-Macias, A. A., Limon-Romero, J., Tlapa, D., (2019). Burnout Syndrome in Middle and Senior Management in the Industrial Manufacturing Sector of Mexico. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(8), 1467. <https://doi.org/10.3390/ijerph16081467>
- [25] Asociación Médica Mundial. (2017). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Recuperado el 17, agosto, 2019, de <https://www.wma.net>
- [26] Gobierno del Estado. (n.d.). Home Invest in Baja. Recuperado el 17, mayo, 2019 de <http://www.investinbaja.gob.mx/en/home>
- [27] Amozorrutia, J. (2014). Mandos medios: factor clave en las organizaciones. *Great Place to Work*, p. 8.