



TLATEMOANI
Revista Académica de Investigación
Editada por Eumed.net
No. 25 – Agosto 2017
España
ISSN: 19899300
revista.tlatemoani@uaslp.mx

Fecha de recepción: 01 de marzo de 2017.
Fecha de aceptación: 12 de julio de 2017.

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

María Concepción Fuentes Morales
cfuentes@itcj.edu.mx
Francisco Javier López Benavides
fjlopez@itcj.edu.mx
Armando Lerma Flores
armando.lerma@adient.com
Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez

RESUMEN

La presente investigación muestra la relación entre la satisfacción laboral (SL) y el Desgaste profesional conocido también como Síndrome de Burnout (SB), en una organización manufacturera del ramo maquilador automotriz, siendo uno de los proveedores más grandes de dicha industria a nivel global. Esta investigación es principalmente un estudio correlacional. El diseño de la investigación es no experimental porque no cambia el comportamiento o el medio donde laboran las personas. Es un estudio transaccional porque está tomado en un tiempo determinado. Como instrumentos de medición se aplicaron dos cuestionarios a 98 ingenieros de diferentes áreas, para medir el desgaste profesional, el cuestionario Marlach Burnout Inventory que se traduce al español como cuestionario de validación del síndrome Burnout, el cual se referirá en este documento como MBI y el cuestionario satisfacción laboral S20/23 de José L Meliá y Peiró. El estudio correlativo de los tres niveles, presentó una relación débil entre la variable despersonalización (SB) y la realización personal en el empleo (SL). Los resultados obtenidos sugieren que los ingenieros actualmente presentan un bajo nivel de SB, ya que el 89% de los encuestados se siente realizado personalmente.

PALABRAS CLAVE:

Síndrome del Quemado, Satisfacción Laboral, Correlación, Ingeniería.

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

ABSTRACT

The present research shows the relationship between job satisfaction (SL) and professional wear known as Burnout Syndrome (SB), in a manufacturing organization of the automotive maquiladora sector, being one of the largest suppliers of this industry worldwide. This research is mainly a correlational study. The design of the research is non-experimental because it does not change the behavior or the environment where people work. It is a transactional study because it is taken at a given time. As a measuring instrument, two questionnaires were applied to 98 engineers from different areas, to measure the professional burnout, the questionnaire elaborated by Christina Marlach known worldwide as Marlach Burnout Inventory referring to it successively in document as MBI, and the questionnaire of job satisfaction S20 / 23 by José L Meliá and Peiró. The correlative study of the three levels presented a weak relationship between the variable depersonalization (SB) and personal fulfillment in employment (SL). The results suggest that the engineers currently present a low SB level, since 89% of the respondents feel personally fulfilled.

KEY WORDS:

Burn Syndrome, Job Satisfaction, Correlation, Engineering.

INTRODUCCIÓN

La organización donde se realizó el presente trabajo es uno de los proveedores más grandes de la industria automotriz global en productos para cinco grandes sistemas de interiores. La compañía tiene 115 mil empleados en 34 países y su matriz está en Southfield, Michigan. En México, ésta compañía maneja tres de los cinco segmentos de negocios: La división de interiores, que fabrica toldos, viseras y paneles de puertas; La división de asientos, que hace el cocido, tapizado y herrería de asientos; y la división de sistemas eléctricos, que manufactura arneses para interiores de autos. Esta empresa tiene alrededor de 45 plantas en México, la mayoría maquiladoras. A principios de 2006 la compañía empleaba a cerca de 40 mil empleados en 13 ciudades de nueve estados del país, como Chihuahua, Coahuila, Sonora, Puebla, Nuevo León, Guanajuato, Estado de México y la ciudad de México. En la actualidad, las empresas se interesan cada vez más en el factor humano. Las investigaciones abarcan desde ergonomía¹ hasta factores psicosociales que pudieran afectar al trabajador en la realización de sus actividades laborales. Un ejemplo de ello es el desgaste profesional, Burnout (SB) que ha causado un impacto en la sociedad, logrando ser un tema de investigación en diferentes áreas laborales. Las investigaciones realizadas en este campo no existen en la industria, de ahí surge el interés de este estudio.

Gay A. (1994), define al ingeniero como una persona que partiendo de conocimientos, ideas, recursos, medios y material humano, construye objetos o

¹ Ergonomía 1 Fundamentos. Enrique Gregory, UPC, pág. 16. Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, a las condiciones físicas.

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

productos tecnológicos, realiza proyectos técnicos o desarrolla procesos tecnológicos; su objetivo fundamental es, como planteo general, mejorar la calidad de vida del ser humano. Este estudio ha visto el perfil de cada área de ingeniería de la empresa que se estudió y las actividades correspondientes en ellos. Cuando las actividades que debe hacer en su jornada laboral coinciden con el perfil del escritor Gay Aquiles², se convierten en aspirantes para aplicar los cuestionarios validados del síndrome de Burnout (SB) y la satisfacción laboral (SL).

DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

Se inició por conocer el tamaño de la población total de ingenieros que laboraban en el corporativo de plantas de vestiduras automotrices. La población total fue de 132 ingenieros. Se utilizó un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto según la tabla de la distribución normal, nuestro valor de Z fue de 1.96, considerando p=05 y q=05, y aplicando la fórmula se obtuvo un total de 98 ingenieros como muestra a los que se les aplicó los cuestionarios.

$$n = \frac{Z^2(N)(p)(q)}{e^2(N-1) + k^2(p)(q)} \quad n = \frac{1.96^2(132)(0.5)(0.5)}{0.05^2(132-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 98 \quad (1)$$

Los ingenieros seleccionados aleatoriamente quedaron distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla 1. De igual manera se aplicó un cuestionario socio demográfico para conocer el perfil de los integrantes de la muestra. Es importante conocer las condiciones personales que influyen en los resultados de este estudio.

Tabla 1 Número de Ingenieros por planta automotriz de la corporación que formaron la muestra

Departamento	La Cuesta	San Lorenzo	Rio Bravo	totales
Producto	36	0	0	36
Procesos	7	9	6	22
Industrial	1	1	1	3
Calidad	11	8	7	26
Sistemas	4	4	3	11
Total	59	22	17	98

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos que se utilizaron son el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que se maneja y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de José L. Meliá y José M. Peiró. El MBI se realizó en 10 a 15 minutos y midió los

² Autor de numerosas publicaciones en la tecnología y ciencia (1924-2014).

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

tres aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Con respecto a las puntuaciones, las dimensiones se consideran bajas si están por debajo de 34 puntos, cuando las dos primeras sub escalas tienen puntuaciones altas y en la tercera tiene puntuaciones bajas, permiten diagnosticar el trastorno.

Con respecto al cuestionario de Satisfacción Laboral³ se utilizó el cuestionario S20/23 que consta de 23 afirmaciones en las que se catalogan el entorno, los compañeros, los jefes, el apoyo y las capacidades propias del trabajador. El registro de los datos se llevó a cabo por medio de tablas que tendrán la relación del número del participante y las puntuaciones que obtuvo al responder los cuestionarios. El software utilizado para el estudio estadístico fue el SPSS®. Para determinar el coeficiente de estimación de fiabilidad⁴ basados en el método de consistencia interna, se usó el coeficiente alfa de Cronbach⁵, éste coeficiente nos ayudó para medir las variables cualitativas, del cuestionario de SL, en donde las respuestas van de muy insatisfecho a muy satisfecho. La escala se clasifica en valores de uno a siete respectivamente. Para medir el grado de relación de dos variables cuantitativas se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson⁶. La regresión ordinal se usó debido a que los valores son cualitativos y para conocer la correlación de las variables del SB que son el agotamiento emocional, la despersonalización y el sentimiento de bajo logro profesional con las variables de la SL que son la realización personal en el empleo, las buenas condiciones de trabajo, las buenas relaciones interpersonales y los aspectos económicos favorables.

³ Psicología de la Seguridad. José L. Meliá/José M Peiró. <http://www.uv.es/seguridadlaboral>. Resumen de preguntas del cuestionario de satisfacción laboral: Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca y las que le gustan. Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar. Salario que recibe. Entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. Iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo. Supervisión que ejercen sobre usted. Igualdad y justicia con que lo tratan. Apoyo que le proporcionan. Su participación en decisiones de su depto. o sección. Probabilidad y Estadística para ingeniería y ciencias; Walpole – Myers- Myers. Pearson, Novena edición. pp. 590 -594

⁴ Grado de consistencia y estabilidad de las puntuaciones obtenidas a lo largo de sucesivos procesos de medición con un mismo instrumento.

⁵ Evalúa si el instrumento de medición es fiable, un valor de 1 es fiable.

⁶ Medida de relación lineal entre dos variables cuantitativas.

RESULTADOS

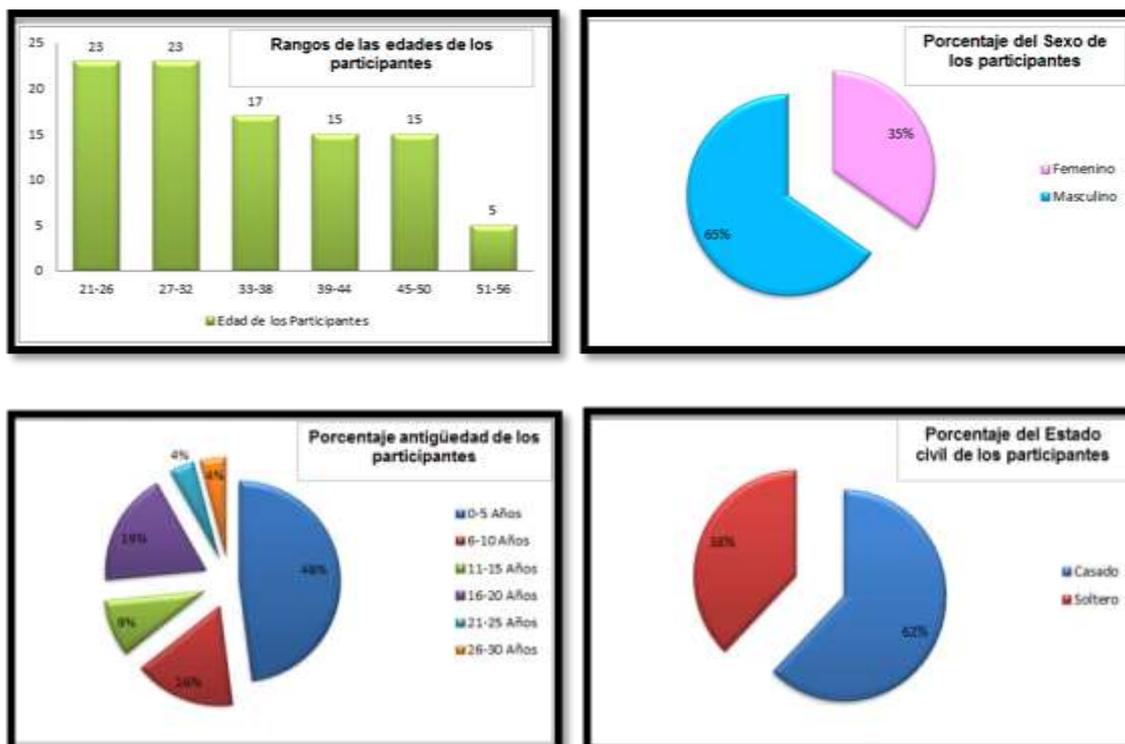
El análisis socio demográfico de los ingenieros que se consideraron en la muestra mayormente presenta una edad entre 21 y 32 años con una antigüedad laboral de 5 años en promedio, que corresponde al 48%. El 65% es sexo masculino, tal como lo muestra la figura 1. Mediante la aplicación el software SPSS® se realizó el análisis de correlación entre síndrome del quemado y la satisfacción laboral, midiendo los tres niveles del SB: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; encontrando así su relación con las de la satisfacción laboral: realización personal en el empleo, condiciones económicas favorables, buenas condiciones de trabajo y las buenas condiciones interpersonales. Únicamente se encontró una relación débil entre la variable despersonalización (SB) y la realización personal en el empleo (SL) con un valor P de 0.056 al nivel de confianza del 90%; en la tabla 2 se presenta un resumen de resultados y en las figuras 2,3 y 4 las gráficas que muestran resultados en cuanto a nivel, dimensión de las variables medidas.

El análisis socio demográfico de los ingenieros que se consideraron en la muestra mayormente presenta una edad entre 21 y 32 años con una antigüedad laboral de 5 años en promedio, que corresponde al 48%. El 65% es sexo masculino, tal como lo muestra la figura 1. Mediante la aplicación el software SPSS® se realizó el análisis de correlación entre síndrome del quemado y la satisfacción laboral, midiendo los tres niveles del SB: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; encontrando así su relación con las de la satisfacción laboral: realización personal en el empleo, condiciones económicas favorables, buenas condiciones de trabajo y las buenas condiciones interpersonales. Únicamente se encontró una relación débil entre la variable despersonalización (SB) y la realización personal en el empleo (SL) con un valor P de 0.056 al nivel de confianza del 90%; en la tabla 2 se presenta un resumen de resultados y en las figuras 2,3 y 4 las gráficas que muestran resultados en cuanto a nivel, dimensión de las variables medidas.

El análisis socio demográfico de los ingenieros que se consideraron en la muestra mayormente presenta una edad entre 21 y 32 años con una antigüedad laboral de 5 años en promedio, que corresponde al 48%. El 65% es sexo masculino, tal como lo muestra la figura 1. Mediante la aplicación el software SPSS® se realizó el análisis de correlación entre síndrome del quemado y la satisfacción laboral, midiendo los tres niveles del SB: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; encontrando así su relación con las de la satisfacción laboral: realización personal en el empleo, condiciones económicas favorables, buenas condiciones de trabajo y las buenas condiciones interpersonales. Únicamente se encontró una relación débil entre las variables medidas.

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

Figura 1 Resultados del estudio socio demográfico de los participantes



Fuente: Elaboración propia.

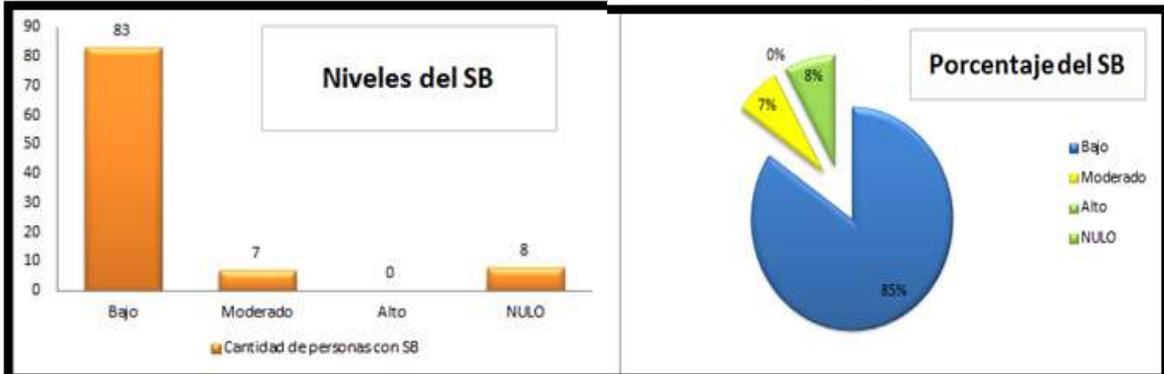
Tabla 2 Resumen de Resultados obtenidos mediante el software SPSS® al aplicar las Herramientas estadísticas mencionadas en la tabla

Estadísticas	El 65% de los ingenieros tiene de 21 a 38 años.
	El 64% de los ingenieros tienen menos de 10 años de antigüedad.
	Solo el 8% tiene más de 21 años de antigüedad.
	El 65% de los ingenieros son hombres.
	El 62% de los participantes son casados
Coeficiente de Cronbach	El coeficiente de Cronbach del Cansancio emocional es de 0.852, por lo tanto es satisfactoria
	El coeficiente de Cronbach de la despersonalización es de 0.469, por lo tanto no es aceptable
	El coeficiente de Cronbach de la realización personal es de 0.819, por lo tanto es satisfactoria
	El coeficiente de Cronbach de la satisfacción laboral es de 0.712, por lo tanto es aceptable
Coeficiente de Spearman	Solo la despersonalización tuvo un valor de Rho de 0.193 que fuera significativo con la realización personal en el empleo
Regresión Ordinal	El 79% se sienten cansados emocionalmente pocas veces al año o una vez al mes
	El 76% se sienten despersonalizados pocas veces al año
	El 35% de los ingenieros se sienten realizados personalmente todos los días
	Las correlaciones de la SL disminuyen cuando las variables del SB se mueven del nivel más bajo (nunca) hacia un nivel alto.
	Las variables realización personal en el empleo y las condiciones económicas favorables presentan una correlación negativa con las variables de SB
	Las variables buenas condiciones de trabajo y buenas condiciones interpersonales presentan una correlación positiva con las variables de SB

Fuente: Elaboración propia.

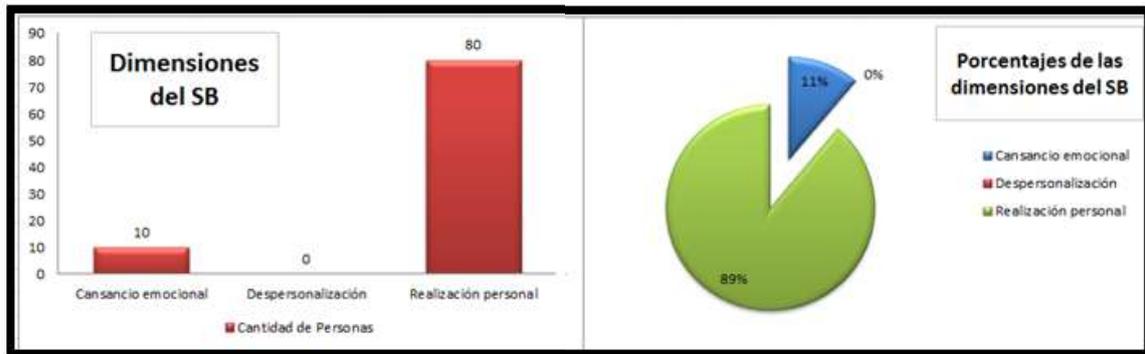
DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

Figura 2. Niveles del desgaste profesional (SB) presentado en ingenieros participantes



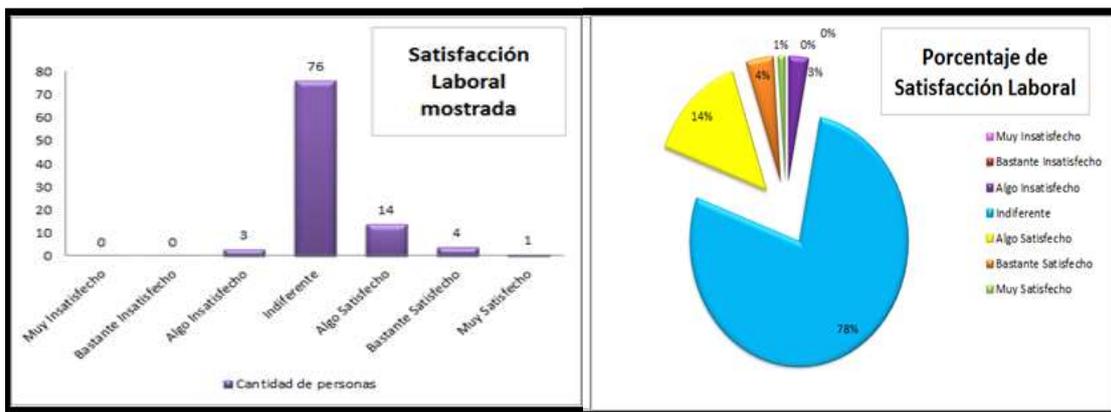
Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Dimensiones del desgaste profesional (SB) presentado en ingenieros participantes.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Satisfacción laboral presentada en Ingenieros participantes



Fuente: Elaboración propia.

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

CONCLUSIONES

Como se puede observar, en la organización de vestiduras automotrices donde se desarrolló la investigación, el Síndrome de Burnout que se llegó a presentar no se relacionaba con todas las variables de la Satisfacción Laboral. La asociación que existe entre la satisfacción laboral y el desgaste profesional (SB) en los ingenieros es una relación débil. Una explicación de estos resultados es que el 48% de los ingenieros son jóvenes menores de 32 años, con una antigüedad menor a los cinco años, donde la indiferencia a la satisfacción laboral es a un 78% y pareciera estar relacionado con estos valores. El 85% de los ingenieros encuestados experimentan un bajo nivel del síndrome de Burnout, esto se debe ya que el 89% se siente realizado personalmente, porque tienen una alta satisfacción laboral, lo cual se puede explicar que la mayoría de ellos tiene las prestaciones económicas satisfactorias, la autonomía de las acciones preventivas y correctivas y normalmente son los que ejercen la supervisión a los demás empleados. Maslach (1986) afirma que en la industria se tenía un nivel de SB moderado, sin embargo, con base en los resultados en esta organización, el SB es bajo. Se concluye que independientemente al tener cansancio emocional, despersonalización o realización personal, se sienten indiferentes con respecto a su satisfacción laboral. Los resultados sugieren que el comportamiento de deseos de rotación en los ingenieros desde el punto de vista psicológico se debe principalmente al estrés, dado por las presiones que llevan día a día a todo tipo de demandas en la empresa.

REFERENCIAS

Albaladejo R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P. Calle, M., Domínguez, V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid [Publicación periódica] // Revista española de salud Pública. - 2004. - págs. 505-516

Aranda C., Pando, M., Velásquez, I., Acosta, M., Reyes, M. Síndrome de Burnout y Factores Psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del departamento de Salud Pública de la universidad de Guadalajara, México [Publicación periódica] // Revista de Psiquiatría Fac Med Barna. - 2003. - págs. 193-199.

Enrique Gregory, Ergonomía 1 Fundamentos. Edición UPC 1994 Barcelona.

Gay A., Ferreras, M. [Sección del libro] // La educación tecnológica. - España: Ed. Tec, 1994.

DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE INGENIERÍA

Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención [Publicación periódica] // PsicologíaCientífica.com. - 2001. - págs. 20-28.

Gil-Monte P., Peiró, J. Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupaciona [Publicación periódica] // Psicothema. - 1999. - págs. 679-689.

Meliá J., Peiró, J. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23 [Publicación periódica] // Facultad de psicología de la universidad de Valencia. - 1989. - págs. 30-36.

Walpole – Myers- Myers. Probabilidad y Estadística para ingeniería y ciencias; Pearson, Novena edición. pp. 590 -594