

III. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados encontrados, primero en la encuesta de datos generales, posteriormente se observará el análisis realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS.

La tabla 1 en la cual se perciben de manera global los resultados de las tres dimensiones o subescalas que integran el inventario de Maslach Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, todo esto de manera general, puesto que aún no se había aplicado el tratamiento estadístico de la prueba t de Student para conocer la relación que existía ante el puntaje obtenido en la prueba, con las demás variables que estaban siendo analizadas en el estudio.

Tabla 1. Análisis descriptivo de las dimensiones de la escala

Dimensiones de Maslach Inventory	Número de sujetos	Media	Desviación Estándar
Cansancio emocional	80	10.7	9.55
Despersonalización	80	3.6	3.51
Realización Personal	80	37.5	7.84

Los resultados ofrecidos por este análisis se pueden ver en el siguiente histograma.

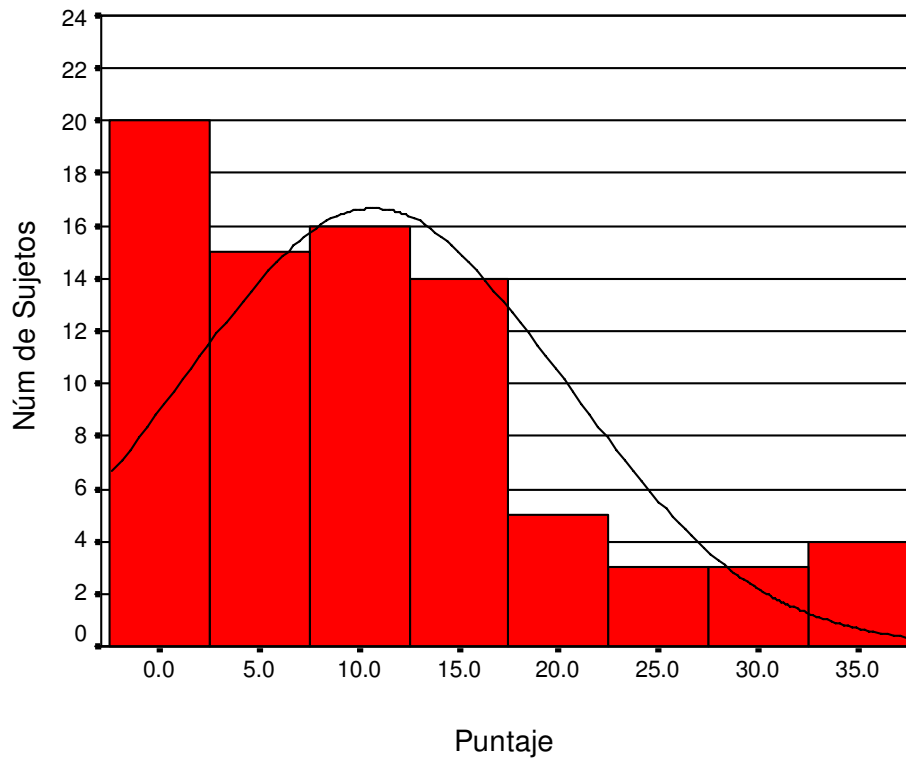


Figura 1 Gráfica de análisis descriptivo de la dimensión de cansancio emocional de Maslach Burnout Inventory

Se observa en este histograma que se hace referencia a la dimensión de cansancio emocional, donde la media concentra un puntaje de 10.7; si tomamos en cuenta que el puntaje máximo es 54 puntos, el ya que el grueso de la población cae en puntajes bajos siendo totalmente nulos los puntajes altos, lo que nos indica que la mayor parte de la población encuestada no se encuentra emocionalmente cansada.

Es importante tomar en cuenta los otros datos indicadores del síndrome, por lo que presentamos el histograma de la dimensión despersonalización.

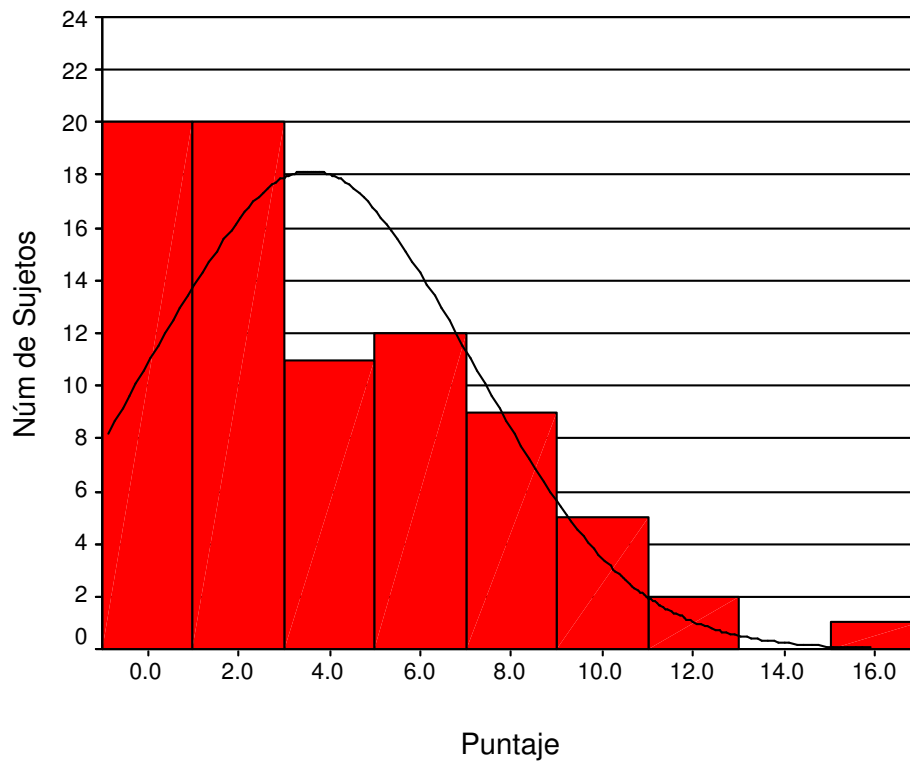


Figura 2. Gráfica de análisis descripción de la dimensión de despersonalización de Maslach Inventory

En esta segunda dimensión del síndrome la despersonalización, se observa, que existe una media de 3.6, con una desviación estándar de 8.32 puntos, y si tomamos en cuenta que el puntaje máximo es de 30, no existe una tendencia a presentar esta característica del síndrome en esta población encuestas ningún número cae en el rango extremo de puntajes máximos como se puede observar en la gráfica. La puntuación más elevada del histograma en función a frecuencias está en el puntaje mínimo lo que nos indicaría de acuerdo a las categorías un puntaje bajo de despersonalización.

En la escala de realización personal, se obtuvo de igual manera el histograma de resultados, el cual se presenta a continuación

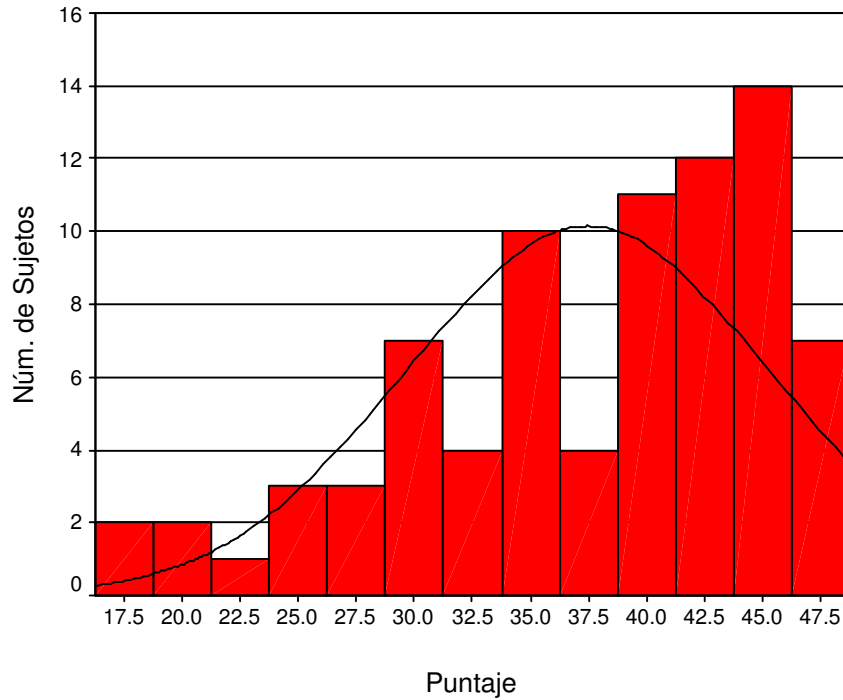


Figura 3 Gráfica de análisis descriptivo de la dimensión de realización personal de Maslach Burnout Inventory

Las puntuaciones obtenidas en esta subescala de realización personal fueron las siguientes: una media de 37.5 puntos, y una desviación estándar de 7.84, es importante mencionar que en este apartado el puntaje máximo es de 48, en donde este puntaje representaría mayor grado de realización personal. Como se observa en el histograma, las barras más altas están ubicadas en un rango de 45 lo que nos indica una realización personal alta.

Se puede observar con los resultados y puntajes obtenidos en este proceso estadístico de tabulación simple, que el Síndrome de Burnout no afecta al personal administrativo de la Universidad de las Américas, Puebla;

Posteriormente se analizarán los resultados obtenidos aplicando la herramienta estadística t de Student con la finalidad de encontrar en ciertos grupos vulnerables los factores a variables que podrían incidir en el hecho de que se hubieran encontrado datos alejados de la media estadística.

La herramienta estadística establece que para que existan diferencias significativas entre los grupos comparados, el puntaje que se debe analizar es P (probabilidad), que arroja el proceso de cálculo de la t y que debe ser menor o igual a 0.05.

En cuanto a la edad se realizaron dos categorías en función a la edad: el primero los que tenían menor o igual a 35 años y el segundo grupo mayores de 35 años. Los resultados de estos participantes en función a las siguientes dimensiones.

Tabla 2 Análisis comparativo de puntajes obtenidos en Maslach Burnout Inventory con respecto a la edad de los sujetos de estudio

Dimensión	Edad	N	Media	Desviación Estándar
Cansancio emocional	> = 35	43	10.98	9.23
	< 35	37	10.35	10.03
Despersonalización	> = 35	43	3.53	3.28
	< 35	37	3.65	3.81
Realización Personal	> = 35	43	36.53	7.24
	< 35	37	38.57	8.46

Al observar los puntajes de la media en las dimensiones cansancio emocional y realización personal son los más altos y el puntaje más bajo es la dimensión de despersonalización.

Los datos arrojan que no se encontró diferencia significativa en relación la edad y la dimensión de cansancio emocional de igual forma no se encontró una diferencia significativa entre edad, despersonalización y realización personal, estos resultados nos llevarían a rechazar nuestra primera hipótesis.

Otra variable que se marco al inicio del estudio de investigación, como factor de riesgo para que el síndrome se presente fue el de género. En este sentido, se tomaron dos grupos naturales, se consideraron dos categorías: femenino y masculino para procesar los datos. A continuación se presenta en la tabla los resultados.

Tabla 3 · Análisis comparativo de puntajes obtenidos en Maslach Burnout con respecto a el género de los sujetos de estudio

Dimensión	Género	N	Media	Desviación Estándar
Cansancio emocional	F	46	13.13	7.75
	M	34	7.38	10.09
Despersonalización	F	46	3.93	3.57
	M	34	3.12	3.47
Realización Personal	F	46	36.57	8.26
	M	34	38.71	7.48

Las puntuaciones simples indican que existe un percentil más alto en la dimensión de cansancio emocional en los participantes de sexo masculino (DE=

10.09), igualmente en la despersonalización (DE=3.57) por lo que nos indicaría que este grupo se aleja más de la media.

La tendencia continua al visualizar puntuaciones más altas de realización personal en mujeres. Lo que podría hacer pensar que son los hombres, quienes tienen mayor vulnerabilidad a padecer el síndrome.

En cuanto a la dimensión de cansancio emocional y género se encontró que existe una diferencia significativa entre los datos obtenidos de esta forma, se puede afirmar que los hombres (media =13.13 \pm 10.09) tienen más cansancio emocional que las mujeres (media = 7.38 \pm 7.75).

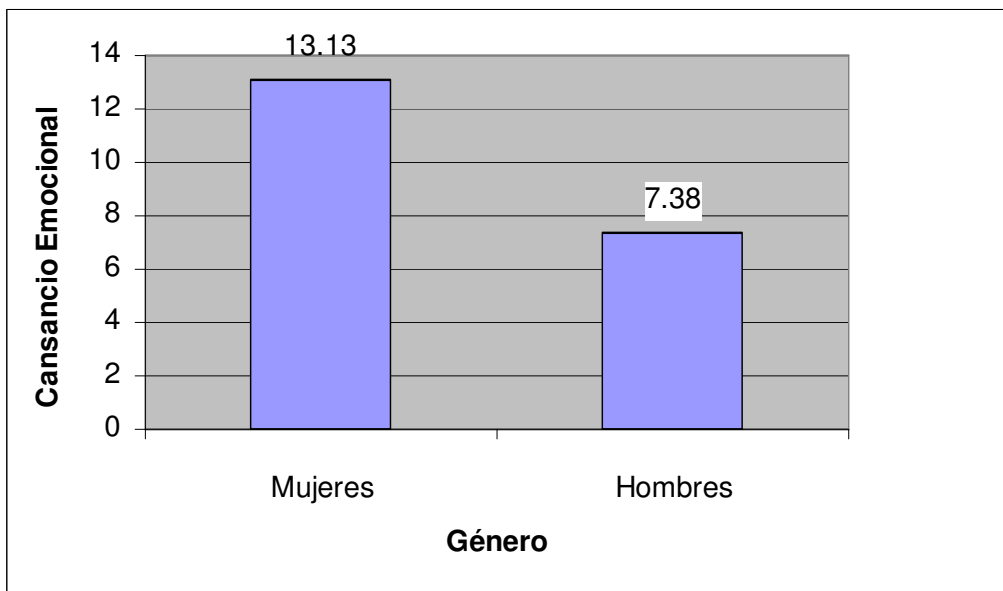


Figura 4 Tabla de análisis de cansancio emocional que manifiestan hombres y mujeres del Maslach Burnout Inventory

En cuanto a la despersonalización en género no se encontró diferencia significativa entre hombres y mujeres; tampoco hay diferencia estadísticamente

significativa entre hombres y mujeres en la tercera categoría realización personal.

Con los resultados obtenidos nos lleva a confirmar parcialmente la hipótesis de que los hombres son más vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout.

Los puntajes obtenidos se presentan en la tabla número cuatro de la cual se derivó el argumento para la conclusión presentada más adelante.

Tabla 4 Análisis comparativo de puntajes obtenido en Maslach Burnout Inventory con respecto a el estado civil de los sujetos de estudio

Dimensión	Edo. Civil	N	Media	Desviación Estándar
Cansancio emocional	Solteros	25	12.36	12.61
	casados	55	9.93	7.80
Despersonalización	Solteros	25	4.28	4.21
	casados	55	3.27	3.14
Realización Personal	Solteros	25	35.72	7.92
	casados	55	36.27	7.75

La estadística nos indica que en el primer apartado del inventario diseñado por Maslach, que refleja el grado de cansancio emocional, los puntajes más altos los presentan la población de solteros (DE=12.61 con un margen de error 1.41) que los que presentan la población casada (DE=7.80 con un margen de error de 1.05). Esta tendencia se conserva al visualizar la segunda dimensión, donde la población de solteros tienen un índice de despersonalización más alto (DE=4.21 con un margen de error de .84). El último dato presentado en la tabla, muestra que la realización personal es más alto en personas que permanecen casados (DE= 7:75 con un margen de error= 1.04) que las personas solteras (DE= 7.92 con un margen de error= 1.58).

Analizando los puntajes de la *t* de Student, en el cansancio emocional de acuerdo al estado civil no hubo diferencia significativa entre los grupos, de forma similar no existe una diferencia significativa en la dimensión de despersonalización entre casados y solteros.

En cuanto a realización personal esta tendencia continúa al no existir una diferencia significativa entre el grupo de solteros y casados.

En base a la información estadística, se puede concluir que el estado civil de las personas, no influye en la incidencia del Síndrome de Burnout.

Un último factor que se analizó en este trabajo y que se presentó como variable que podría afectar la presencia del síndrome, fue la antigüedad en el puesto que desempeñan los empleados administrativos.

Los puntos obtenidos en la tabulación de información recolectada en la aplicación del Maslach Burnout Inventory en torno al tiempo que los participantes del estudio llevaban ocupando sus puestos de trabajo, se presentan a continuación en la tabla número 5.

Cabe mencionar que en base al tabulado simple de frecuencia, se encontró que la media de antigüedad de los empleados administrativos era de 5 años en el puesto, por lo que se tomó como punto de corte esta cantidad de tiempo para elaborar las categorías de comparación entre los grupos.

En la tabla número 5 las personas que tenían menos o igual a 5 años de antigüedad en el puesto de trabajo ($DE= 9.65$ con un error estándar de 1.42), presentaban mayores puntajes en el cansancio emocional que los que cuentan con una mayor antigüedad en el puesto, lo mismo que en la despersonalización, en la despersonalización, en donde los participantes que tenían menos tiempo en el puesto de trabajo demostraban mayores calificaciones.

Tabla 5 Análisis comparativo de puntajes obtenidos en Maslach Burnout Inventory con respecto a la antigüedad en el puesto de los sujetos de estudio

Dimensión	Antigüedad	N	Media	Desviación Estándar
Cansancio emocional	>= 5	46	11.63	9.65
	<5	34	9.41	9.41
Despersonalización	>= 5	46	3.83	3.72
	<5	34	3.26	3.23
Realización Personal	>= 5	46	37.30	7.62
	<5	34	37.71	8.25

A diferencia la realización personal tiene mayor puntaje la población con mayor antigüedad en el puesto que aquellos con menos años en el trabajo.

En la dimensión de cansancio emocional no se encontró diferencia significativa entre los dos grupos conforme a la antigüedad, lo mismo que en la parte de despersonalización entre los que cuentan con menor y mayor tiempo de antigüedad en el puesto

De igual manera no se encontró diferencia significativa entre realización personal y antigüedad en el puesto de trabajo.

Esto nos lleva a concluir que la antigüedad en el puesto no afecta al empleado administrativo por lo tanto no es vulnerable a padecer el Síndrome.