

## IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación era explorar si el personal administrativo de la Universidad de las Américas, Puebla, es susceptible a padecer el Síndrome de Burnout. Siendo este síntoma una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, que puede causar en el individuo una incapacidad para volver a trabajar.

El determinar si un individuo o grupo manifiesta índices de Burnout oportunamente, significaría no tan solo salvar su vida laboral sino también mejorar aspectos de su vida personal, una de las consecuencias más graves que implica esta situación es la falta de motivación y los deseos de realizar actividades no tan solo a nivel laboral, sino que también se manifiesta en aspectos de vida personal del individuo como es la familia y amigos.

Existen varios factores inherentes a experimentar el Síndrome de Burnout como por ejemplo: la naturaleza de la tarea, la variable organizacional e institucionalidad, la variable interpersonal (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social, la variable individual. (características del profesional, como edad, género, antigüedad en el puesto y ciertos rasgos de personalidad), (Medina, 2004) por lo que el estudio toma en cuenta varios de estos puntos, a fin de poder presentar propuestas futuras para investigaciones, en base a la información recolectada en las aplicaciones psicométricas y la tabulación e interpretación de estadísticas que surgieron en el desarrollo de esta investigación.

De acuerdo a los datos obtenidos, la relación de las puntuaciones en el MBI con las características sociodemográficas de los sujetos, no alcanza la significatividad estadística necesaria para considerar que ésta ejerce un efecto modulador sobre el Síndrome de Burnout.

En relación a la variable género solo se encontró diferencia significativa entre hombres y mujeres con una de las dimensiones (cansancio emocional), en las otras dos dimensiones no se encontró diferencia significativa, lo que nos indica que tanto los hombres como las mujeres son vulnerables a padecer Burnout, esto confirma los estudios de Maslach (1986) y Gill Monte (19997) quienes mencionan que los hombres al igual que las mujeres experimentan de manera similar el Síndrome de Burnout, sin embargo coinciden que las mujeres tienden a experimentar más agotamiento emocional que los hombres, pero que es probable que los hombres tengan actitudes insensibles y de despersonalización; la variación es debida a la cultura occidental que socializa a la mujer para cumplir un rol de interdependencia y que se le socializa para que tenga facilidad de expresar sus emociones en comparación con el rol masculino, al que se educa para mantener ocultas sus expresiones y emociones. Por lo tanto la conclusión a la que podemos llegar de acuerdo a los resultados y a la literatura es que sí existe una mayor probabilidad de que las mujeres sufran más el deterioro a nivel emocional que los hombres.

Al momento de plantear las hipótesis iniciales de este estudio, se esperaba encontrar puntajes distintos entre los grupos, en la variable de edad tal como lo indica la teoría respecto a que el trabajador joven usualmente tiene menos experiencia laboral que los mayores, en tanto que la gente con mayor experiencia ha desarrollado a lo largo de su vida mejores estrategias de

afrontamiento hacia los estímulos estresantes y sus expectativas profesionales, lo cual nos llama particularmente la atención el que ninguno de los casos de este planteamiento tuvo representatividad significativa.

En cuanto a la variable estado civil, no se encontró diferencia significativa entre empleados administrativos solteros y casados, varios autores consideran que no es el estado civil en sí lo que influye en el proceso de deterioro, sino el apoyo recibido por parte de los familiares (esposa o esposo en su caso) y la calidad de las relaciones conyugales, así como la satisfacción e insatisfacción matrimonial. Hay que tener en cuenta que cada vez es más frecuente la existencia de una relación de pareja estable que no implica el matrimonio, lo que podría explicar tanto la fragilidad de esta correlación como la existencia de algunos estudios que no han obtenido diferencias significativas. Es por ello, por lo que se sugeriría modificar la variable estado civil por la de presencia o ausencia de pareja estable en las próximas investigaciones.

En estudios anteriores se ha demostrado que la variable de antigüedad en el puesto obedece a una tendencia de mayor frecuencia en la gente que recién inicia su vida laboral ya que con los años la experiencia y madurez que se va adquiriendo con el paso del tiempo repercute en el aumento del umbral de tolerancia que se puede desarrollar ante situaciones adversas que pudiese presentarse en el trabajo, sin embargo este estudio fue la excepción pues los resultados que arrojan las estadísticas no existieron en esta aplicación tales hechos, lo cual podríamos pensar que las personas se preocupan por su desarrollo profesional y que la institución constantemente se interesa y ofrece capacitación y talleres para llevar a cabo sus actividades de óptima forma.

Es importante mencionar que existen algunas recomendaciones para evitar el padecimiento del Síndrome de Burnout estas se enfocan a la difusión de la sintomatología del síndrome, en este sentido se debería promover que los profesionales reconozcan los signos de alarma del padecimiento.

De la misma forma es importante reforzar la comunicación y retroalimentación los compañeros de trabajo profesional y la gente que comparte actividades ya que en la mayoría de los casos son ellos quienes perciben algunos de los síntomas aún antes del propio afectado.

Es de suma importancia también el hecho de que los supervisores o jefes intervengan en la solución o prevención del problema, en esta línea se propone desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar la comunicación y clima organizacional, tales como programas de socialización anticipatoria, con el objetivo de acercar a los nuevos profesionales a la realidad laboral y evitar el choque con sus expectativas irreales.

La repercusión que tiene el Síndrome de Burnout sobre los profesionales es algo que debe ser tomado en consideración ya que es un factor que puede predisponer a un gran deterioro tanto en la atención a los clientes como en las relaciones laborales y extralaborales de los sujetos.

\_Por todo ello, es necesaria la realización de nuevos estudios enfocados en la comprensión de los mecanismos etiológicos de este Síndrome, así como de las variables que lo modulan para de esta forma poder intervenir en su prevención o programas adecuados para afrontar el Síndrome de Burnout y sus consecuencias. Se conseguirá una mejora sustancial en la calidad de vida laboral de los sujetos así como un aumento de la salud de los empleados administrativos de la Universidad de las Américas, Puebla.

Es indispensable recalcar que este sector profesional fue por primera vez considerado para explorar esta patología, sin embargo previa a la aplicación, denotaron el interés en conocer detalles sobre el padecimiento ya que en ocasiones mencionaban sentirse con algún tipo de malestar de carácter emocional en su trabajo

La conclusión más importante que se desprende de este trabajo es que las variables de corte sociodemográficas tienen un efecto modulador muy pequeño sobre el Síndrome de Burnout. Probablemente las variables de tipo motivacional o factores como el ambiente laboral inciden de una manera más directa sobre el estrés laboral asistencial.

Los resultados presentados en este trabajo se circunscriben a los empleados administrativos de la Universidad de las Américas, Puebla. Es posible que limiten la validez y análisis a fondo de algunas de las relaciones encontradas, pero a reserva de tener un estudio descriptivo exploratorio, se aportan evidencias que justifican un desarrollo posterior de estudios en esta misma línea de investigación, que sirvan de fundamento para el planteamiento de nuevas hipótesis.