



**UNIVERSIDAD  
DE  
SOTAVENTO A.C.**



---

---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

“BURNOUT EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA”

**TESIS PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

**MIRTHA SACRAMENTO BARRIOS**

ASESOR DE TESIS:

**LIC. RAÚL DE JESÚS OCAMPO COLÍN**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A dios:

Por el regalo de la vida, por darme una familia maravillosa y unos amigos incondicionales; gracias porque es reconfortante saber que gracias a tu infinito amor, haga lo que haga y esté donde esté siempre puedo volver a ti.

Mis padres:

Por ser el centro de mi corazón, por ser mi mas grande motivación.

Mis hermanas y hermano:

Por ser quienes con sus ocurrencias alegran mi existir, por compartir experiencias que por nada del mundo cambiaría, por quererme tanto y sin condición.

Mtro. José Luis Sánchez Leyva:

Por su gran generosidad para compartir su conocimiento con el que me fue guiando para realizar esta investigación.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

|   |    |
|---|----|
| CAPÍTULO I: AGOTAMIENTO EMOCIONAL (BURNOUT).....                              | 8  |
| 1.1 Conceptualización del estrés.....   | 8  |
| 1.2 El estrés laboral.....  | 10 |
| 1.2.1 Concepto de estrés laboral.....   | 11 |
| 1.2.2 Causas de estrés en el trabajo.....                                     | 13 |
| 1.3 Conceptualización del Burnout.....  | 16 |
| 1.3.1 Generalidades.....  | 17 |
| 1.3.2 Características del Burnout.....  | 21 |
| 1.3.3 Tipos y fases.....  | 23 |
| 1.3.4 Causas.....   | 25 |
| 1.3.5 Consecuencias.....  | 26 |
| 1.4 Modelos explicativos del Burnout.....                                     | 30 |
| 1.5 Medidas de prevención e intervención del Burnout.....                     | 35 |
| 1.6 Burnout en estudiantes universitarios.....                                | 40 |
| 1.6.1 El estrés como factor desencadenante del Síndrome Burnout.....          | 42 |
| 1.6.2 Causas de estrés en estudiantes universitarios.....                     | 44 |
| 1.6.3 Investigaciones sobre el Burnout estudiantil.....                       | 45 |
| CAPITULO II. INSTITUCIONES EDUCATIVAS. SECTOR PRIVADO.....                    | 47 |
| 2.1 Empresa.....  | 47 |
| 2.1.1 Clasificación de las empresas.....                                      | 49 |
| 2.2 Panorama de la educación en México.....                                   | 51 |
| 2.2.1 Instituciones de educación superior.....                                | 55 |
| 2.2.2 La educación superior privada en México.....                            | 58 |
| 2.2.3 Expansión y crecimiento de la educación superior privada en México..... | 60 |
| 2.3 Educación superior privada en Coahuila.....                               | 63 |
| 2.4 Universidad de Sotavento A.C.....   | 65 |
| 2.4.1 Antecedentes.....   | 65 |
| 2.4.2 Licenciaturas y Maestrías.....  | 68 |
| 2.4.3 Misión, Visión, Políticas.....  | 69 |

|  |    |
|--|----|
| CAPITULO 3. AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C ..... | 70 |
| 3.1 Planteamiento del problema .....   | 70 |
| 3.1.1 Objetivo general .....   | 74 |
| 3.1.2 Objetivos específicos.....   | 74 |
| 3.1.3 Justificación.....   | 75 |
| 3.2 Delimitación del problema.....   | 76 |
| 3.3 Hipótesis .....  | 77 |
| 3.4 Unidades de análisis.....  | 77 |
| 3.5 Metodología de la investigación .....  | 77 |
| 3.6 Población y muestra .....  | 78 |
| 3.7 Instrumentos de recopilación.....  | 78 |
| 3.7.1 Cuestionario .....   | 80 |
| 3.8 Resultados.....  | 82 |
| 3.8.1 Gráficas e interpretaciones .....  | 83 |
| 3.8.2 Análisis Crítico.....  | 87 |
| 3.8.3 Recomendaciones .....  | 87 |
| CONCLUSIÓN   |    |
| BIBLIOGRAFÍA   |    |
| REFERENCIAS ELECTRÓNICAS   |    |

## **RELACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICAS**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Incidencia de Burnout en Profesionales .....                            | 20 |
| Tabla 2. Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas .....        | 50 |
| Tabla 3. Instituciones privadas de Educación Superior (Coatzacoalcos Ver.) ..... | 64 |
| Gráfica 1. Agotamiento Emocional.....  | 83 |
| Gráfica 2. Eficacia Profesional .....  | 84 |
| Gráfica 3. Cinismo .....   | 85 |
| Gráfica 4. Medias Globales / Dimensiones del Burnout .....                       | 86 |

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el estrés laboral constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrenta un creciente número de personas como consecuencia del desempeño del trabajo, pues numerosos aspectos de la actividad laboral que deterioran la salud de los individuos están relacionados con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples. Pertenece a una sociedad orientada al éxito, en la cual es imposible escapar de la competencia y del deseo de triunfar. Sufrimos estrés porque hemos evolucionado mucho desde los tiempos cuando se podían resolver las situaciones estresantes peleando o huyendo. La tensión y frustración resultante producen más estrés y se inicia un círculo vicioso que puede provocar una enfermedad física y mental.

Al considerar el deterioro de la salud mental del individuo relacionado con el estrés laboral crónico, hay que aludir al protagonismo creciente que ha adquirido el síndrome de quemarse por el trabajo. El Burnout es un término anglosajón cuya traducción más próxima es “estar quemado por el trabajo” (Gil, 2003) desgastado y exhausto. Es un concepto que introdujo (Freudenberger, 18(3):247-251) para describir el cansancio físico y emocional que afectaba a los voluntarios de una clínica de desintoxicación.

Más tarde, el término fue difundido y consolidado por (Maslach & Jackson, *The measurement of experienced burnout*, 1981) quienes consideraron que el Burnout era un síndrome tridimensional derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional (realización personal).

Cualquier persona sea cual sea su situación personal y organizacional podrá verse afectada por el síndrome del Burnout y como consecuencia tenderá a realizar de forma impropia sus labores. Es por ello que la presente investigación se enfocó al estudio de la incidencia del mismo en estudiantes de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento, se trabajó con el total de la población la cuál estuvo conformada por un total de 50 sujetos. Para medir el Burnout, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981), el cual se mide a partir de tres subescalas: despersonalización (cinismo), cansancio emocional (agotamiento emocional) y realización personal. Las pruebas se aplicaron de manera auto administrada dentro de las instalaciones de la Universidad.

Esta investigación pretende exponer de modo claro y sintético aquellos aspectos conceptuales, causales y de proceso, relacionados con el SQT; mediante el desarrollo de tres capítulos. El primero de ellos aborda temas relevantes como: tipos y fases del Burnout, modelos explicativos del mismo, investigaciones realizadas en el ámbito educativo así como la manera de prevenirlo; no sin antes conocer términos y características que tiene el estrés laboral, debido a que de un estrés crónico es que se deriva el Síndrome del Desgaste Profesional.

El capítulo II se enfoca al sector en donde se llevo a cabo la investigación (nombre de la institución, misión, visión; etc.), clasificación de las empresas; también se muestra el panorama e importancia que tiene para el desarrollo del nuestro país la educación y contar con instituciones de educación superior; en este caso del sector privado. Por último en el capítulo III se exponen los resultados obtenidos con dicha investigación; los elementos con los que contó la misma; los objetivos que perseguidos, justificación, hipótesis; y la posibles recomendaciones para afrontar el síndrome.



# **CAPÍTULO I: AGOTAMIENTO EMOCIONAL (BURNOUT)**

El síndrome de “Burnout”, según el psicólogo y profesor de la Universidad de Barcelona, Jesús Vicenç, es una fase avanzada de estrés laboral que puede llegar a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar. El trabajador se da cuenta de que algo no funciona en su trabajo, algo falla a nivel organizativo. Según el psicólogo Ramón Ferrer, al individuo le invade un sentimiento de fracaso y sufre síntomas ansiosos y depresivos, incluso llega a creer que tiene problemas físicos.

En este capítulo se presentan las generalidades, conceptos, características y en general el apartado teórico del Burnout.

## **1.1 Conceptualización del estrés**

La palabra Estrés se deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro".

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

En síntesis, el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

En muchas situaciones, ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, el estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar

respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente

La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Los síntomas fisiológicos comprenden cambios en el metabolismo, ritmo cardíaco, presión arterial, ritmo respiratorio, etc.

Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. Abarcan insatisfacción, cambios en la productividad, falta de energía, de iniciativa, ausentismo, cambios en los hábitos alimenticios, aumento en el consumo de alcohol, nerviosismo, entre otros.

## **1.2 El estrés laboral**

El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida enormemente acelerados, mayor demanda de competencia y especialización, continua reformulación de objetivos, metas, estrategias; entre otros aspectos. Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el hombre propician estar sometido al estrés y sus posibles consecuencias negativas.

Desde hace tiempo las ciencias médicas se han ocupado del estrés laboral por el efecto que tiene sobre la salud del hombre, pero en los últimos años, en la literatura administrativa, gerentes e investigadores de las organizaciones han empezado a prestarle una atención especial.

La naturaleza del trabajo está cambiando con la rapidez de un torbellino. Tal vez ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo representa una amenaza para la salud de los trabajadores y, como consecuencia, a la salud de las organizaciones.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

### **1.2.1 Concepto de estrés laboral**

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (Banchs, González, & Morena, 1997).

Hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente. El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren (Cano, 2002).

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida. El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiro, 1992).

Dependiendo del trabajador o individuo, y según como sea su carácter y otras características personales, así será la respuesta que presentará ante una

situación de estrés y este estrés será diferente para cada individuo, ya que ciertas situaciones muy estresantes para unos pueden ser poco estresantes para otros.

Según Slipack (Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

- ✓ El episódico, es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- ✓ El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

### **1.2.2 Causas de estrés en el trabajo**

El estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos) (Cano, 2002). Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas - recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos,

consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención (Peiro, 1992). Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc, (Cano, 2002). Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

(Cano, 2002) Señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

- ✓ *El diseño de los trabajos:* Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.
- ✓ *Estilo de dirección:* Falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia.

- ✓ *Relaciones interpersonales*: Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- ✓ *Papeles de trabajo*: Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.
- ✓ *Las preocupaciones de la carrera*: Inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.
- ✓ *Las condiciones ambientales*: Condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

(Cano, 2002) Menciona que algunos factores psicosociales que causan el estrés laboral son:

- ✓ Exceso y falta de trabajo
- ✓ Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- ✓ Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- ✓ Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- ✓ No tener oportunidad de exponer las quejas
- ✓ Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- ✓ Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan
- ✓ Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- ✓ Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral
- ✓ Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- ✓ Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- ✓ Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas



- ✓ No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales
- ✓ Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas
- ✓ Cualquier combinación de los factores anteriores

### **1.3 Conceptualización del Burnout**

El Síndrome de Burnout puede definirse como el resultado del estrés crónico que es típico de la cotidianidad del trabajo, especialmente cuando en éste existen excesiva presión, conflictos, pocas recompensas emocionales y poco reconocimiento. (Maslach, Schaufeli, Leiter, & M.P, Job burnout, 2001) evidencian que los estudios sobre el tema definen, cada vez más, el Síndrome de Burnout como un aspecto psicosocial representado por una respuesta crónica a los estresores interpersonales en la relación de trabajo.

El Burnout de acuerdo con (Maslach & Jackson, The measurement of experienced burnout, 1981) es un fenómeno psicosocial que posee tres grandes dimensiones: primero, agotamiento emocional caracterizado por la falta o carencia de energía, de entusiasmo y un sentimiento de falta de recursos; segundo, despersonalización, característica que se evidencia al tratar como objetos a la organización, los clientes y los colegas; y tercero, falta de realización profesional, fenómeno conductual evidenciado por una tendencia del trabajador a autoevaluarse en forma negativa, llevando a los profesionales a sentirse insatisfechos con su desempeño en el trabajo.

El síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido (Montero, García, & Campaño, 2010).

También llamado síndrome de desgaste profesional o síndrome de desgaste ocupacional (SDO) o síndrome del trabajador desgastado o síndrome del trabajador consumido, es, sin embargo, un constructo del que se pueden desprender un sinnúmero de definiciones por lo que es posible indicar la inexistencia de una única conceptualización.

### **1.3.1 Generalidades**

El Burnout es una patología severa, relativamente reciente, que está relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida que se lleva. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas; cuando el fenómeno se somatiza provocando la ansiedad o la depresión, dan origen a numerosas bajas laborales.

La responsabilidad de la integración del concepto del Burnout en la sociedad, fue de Herbert Freudenberger en 1974, describiéndola como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Situando así a las emociones y sentimientos negativos dentro de un contexto laboral ya que, éste podría ser el causante de tales reacciones. Además el autor afirmaba que este síndrome ocasionaba la adicción al trabajo, provocando un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones propias de la estimulación laboral aversiva.

Pines y Kafry en 1978, por su parte definieron el Burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal, que después tendría un desarrollo más completo.

Dale en 1979 fue uno de los que iniciaron la concepción teórica del Burnout; entendiéndola como una consecuencia del estrés laboral, manteniendo que el síndrome podría variar dependiendo la intensidad y la duración del mismo.

Cherniss (1980) enfatizó la importancia que tenía el trabajo, como antecedente a la aparición del Burnout definiéndolo como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores frustrantes o con excesivas demandas. Así pues, el mismo autor, destacó tres momentos decisivos: desequilibrio entre demandas de trabajo y recursos individuales (estrés), respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizadas por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento (tensión), cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo).

Por otro lado, diversos autores aportarían después una definición siguiendo esta línea, Edelwich y Brodsky (1980), definiéndolo como una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo.

En 1981, un año después, Maslach y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional clara y sencilla caracterizaba por: un agotamiento emocional, una despersonalización y una reducida realización personal:

- ✓ *Agotamiento emocional:* Haría referencia a sensaciones de sobre esfuerzo físico y psíquico que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que mantienen los trabajadores entre ellos, y con los clientes. Se produce al estar expuesto diariamente y permanentemente a personas que hay que atender como objetos de trabajo.
- ✓ *Despersonalización:* Se manifiesta en actitudes negativas en relación con usuarios/ clientes, se da un incremento de la irritabilidad y pérdida de la motivación. Por el endurecimiento de las relaciones, puede llegar a la deshumanización del trato.
- ✓ *Reducida realización personal:* Conllevaría a la pérdida de la confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Se observa una disminución de la

autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a escala fisiológica, cognitiva y del comportamiento.

En este mismo periodo, Pines, Aronson y Kafry sugieren que este síndrome se debe a un agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente.

Tras esto, Emener, Luck y Gohs indicaron como todas las definiciones que se habían realizado hasta el momento, describían el “síndrome del carbonizado”, tal y como ellos denominaban a los individuos que padecían este problema. De aquí, que en la actualidad se haga una traducción más libre de la expresión, “estar quemado”, cuando lo que el término lo que en realidad refleja una situación más grave.

Las sucesivas aproximaciones al entendimiento del Burnout no han conseguido delimitar con rigor una concepción bastante aceptada. No obstante, nos han permitido un mayor conocimiento del tema, trazando directrices que parecen inamovibles. En este sentido quedaría claro que el Burnout aparece como consecuencia del estrés sometido o crónico, a lo largo de la evolución, básicamente en el entorno laboral. Se ha hecho evidente una asociación entre este síndrome y aquellos empleos que requieren un trato directo con personas.

Actualmente la definición más acertada del Burnout es la aportada por Maslach y Jackson con los tres ejes fundamentales anteriormente mencionados: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se debe destacar que la influencia de estos autores se debe a que la mayoría de los estudios se han elaborado con el Maslach Burnout Inventory como instrumento de medida, a pesar de existir otras técnicas en uso. En la tabla núm. 1 se muestran estadísticas de estudios realizados por diversos especialistas que ofrecen información sobre la influencia del síndrome del Burnout según la profesión.

Tabla N° 1. Incidencia de Burnout en profesiones  
(Monografías Universaria / Red de universidades)

| <b>Estudio</b>                  | <b>Profesión</b>              | <b>Burnout</b> |
|---------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Kyriacou (1980)                 | Profesores                    | 25%            |
| Pines, Arason y Kafry (1981)    | Diversas profesiones          | 45%            |
| Maslach y Jackson (1982)        | Enfermeros/as                 | 20-35%         |
| Henderson (1984)                | Médicos/as                    | 30-40%         |
| Smith, Birch y Marchant (1984)  | Bibliotecarios                | 12-40%         |
| Rosse, Jonson y Crow (1991)     | Policías y personal sanitario | 20%            |
| García Izquierdo (1991)         | Enfermeros/as                 | 17%            |
| Jorgesen (1992)                 | Estudiantes de enfermería     | 39%            |
| Price y Spence (1994)           | Policías y personal sanitario | 20%            |
| Deckard, Meterko y Field (1994) | Médicos/as                    | 50%            |

Tal y como se ha expuesto anteriormente, el Burnout o síndrome de estar quemado, hace referencia a la respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios. En estos ambientes habitualmente encontramos profesionales sanitarios (auxiliares, médicos, enfermeras), profesionales de la educación (profesores, maestros, educadores o cuidadores), psicólogos, trabajadores sociales, funcionarios de prisiones, policías. Todas las profesiones mencionadas, han sido consideradas como los colectivos ocupacionales más proclives al desarrollo del síndrome. Incluso recientemente se ha hablado de estudiantes quemados, principalmente en los universitarios que están en los últimos años de carrera.

A escala personal, se ha observado como el individuo afectado por el síndrome puede abusar del café, alcohol, comida, de barbitúricos, drogas, etc. Además suele tener malas reacciones y muchos conflictos con las personas que le rodean. Por otro lado, se siente realmente frustrado personal y profesionalmente, todo esto concluirá en una precaria salud física y mental.

A escala laboral, la persona quemada no rinde profesionalmente, entra y sale a deshora de su puesto de trabajo, pasa bastante tiempo sin hacer nada merodeando por la oficina o lugar de trabajo. Para la empresa u organización provoca una disminución del rendimiento, deteriora su calidad e incluso es capaz de abandonar su puesto de trabajo.

Han sido muchos los estudios realizados en los diferentes ámbitos existentes en la sociedad, en el ámbito académico, tanto en el colectivo de profesores como en el de los estudiantes y se ha podido demostrar que estos últimos también se queman por sus estudios, demostrando niveles de agotamiento, cinismo y falta de eficacia respecto a sus actividades académicas (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000) , lo cual demuestra que es una cuestión a la que se la debe dar la importancia que merece. Mirando ante todo, por la mejora de las condiciones de las personas dentro de su puesto de trabajo, ya que es un círculo vicioso donde el propio individuo va hundiéndose cada vez más en un hoyo profundo.

### **1.3.2 Características del Burnout**

Éste síndrome se caracteriza por la disminución de la energía y la capacidad de concentración de la persona que se siente sobrepasada en todos los aspectos de la vida. Hace referencia a un cansancio emocional que conlleva a la pérdida de motivación y eventualmente progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se ha comentado que los mayores determinantes del síndrome son: la baja implicación laboral, el escaso nivel de autonomía, la indefinición de las tareas, el malestar físico, la elevada presión del trabajo, la ausencia de apoyo en la supervisión y la dirección, rutina y la burocratización.

Tras diversos estudios se ha podido constatar como algunas de las características de la personalidad pueden llevar fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés, a desarrollar un Burnout. Las características son:

sensibilidad a los sentimientos y necesidades de los otros, dedicación al trabajo, idealismo, personalidad ansiosa y elevada autoexigencia.

En la sociedad, en general, cuando se habla de estrés laboral se asocia automáticamente con la imagen del típico ejecutivo agobiado, hablando por dos teléfonos a la vez, sorteando viajes y reuniones de trabajo y dejando una pequeña parcela para su vida familiar. Sin embargo, esto no es así ya que cotidianamente son muchas las personas que, desde diferentes ámbitos de la vida, deben llevar el peso de este síndrome desde las amas de casa hasta los mayores ejecutivos

A continuación se presentan algunas de sus características generales:

- ✓ Aparece de forma brusca: Aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta qué punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.
- ✓ Negación: Se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.
- ✓ Fase irreversible: Entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es muy delgada.
- ✓ Los Efectos del Burnout afectan negativamente la resistencia del trabajador, haciéndolo más susceptible al desgaste por Empatía.
- ✓ Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición los agobia y a menudo los agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.

- ✓ El concepto más importante es que el Burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo. El proceso incluye: exposición gradual, al desgaste laboral, desgaste del idealismo, falta de logros.

### 1.3.3 Tipos y fases

Gillespie diferenció dos tipos de Burnout que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome:

- ✓ Burnout activo: Se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizacionales o elementos externos a la profesión.
- ✓ Burnout pasivo: Predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales.

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) al definir el Burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo". Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con Burnout:

1. *Etapa de idealismo y entusiasmo.* El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.



2. *Etapa de estancamiento.* Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
3. *Etapa de apatía.* Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de Burnout, la del distanciamiento.
4. *Etapa de distanciamiento.* La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

### 1.3.4 Causas

El síndrome de quemarse por el trabajo puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto. Variables de carácter demográfico, el tipo de profesión, la utilización de medios tecnológicos en el trabajo, disfunciones en el desempeño del rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, entre otras, han sido estudiados como antecedentes o facilitadores del síndrome y con frecuencia los resultados muestran su capacidad predictora de un porcentaje significativo de su varianza.

El Burnout surge como consecuencia de situaciones estresantes que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo. El estrés suele tener carácter laboral, primordialmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del Burnout.

Las actuaciones que desencadenan la aparición de este síndrome suelen ser intensas y/o duraderas, porque el Burnout se conceptualiza como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome.

Las causas de Burnout son muchas y van desde las que tienen que ver con la misma persona hasta con las de tipo social y cultural, algunas de las causas son:

- ✓ Horarios excesivos de trabajos; la persona permanece o dedica más de 8 horas de labores en la misma actividad
- ✓ No presentar cambios de ambiente laboral en largos periodos de tiempo, esto provoca la percepción de no avance o logros

- ✓ Remuneración económica inadecuada, ocasionando insatisfacción personal
- ✓ Presentar obsesión por el perfeccionismo en las tareas o labores
- ✓ Una causa de Burnout es trabajar con herramientas inadecuadas, en espacios no acondicionados para desempeñar adecuadamente el trabajo
- ✓ Fatiga crónica, consecutiva de un esfuerzo diariamente repetido, tiene efectos que le dan un carácter patológico, por un trabajo monótono y/o repetitivo a un ritmo veloz
- ✓ Ambientes de trabajo ruidoso, poca luz, etc. que se traduce en falta de fuerza o energía
- ✓ Trabajos en donde las respuestas o los movimientos son mecánicos
- ✓ No ser reconocidos los logros alcanzados
- ✓ Generación competitividad no sana en el ambiente laboral

Algunas causas de Burnout además de las anteriores son una dependencia emocional al “que dirán o piensen” los demás, esto origina que la necesidad de hacer bien las cosas sea importante.

### **1.3.5 Consecuencias**

Se pueden establecer dos tipos de consecuencias:

- ✓ Para el propio profesional: Estas se asocian más intensamente con los sentimientos de agotamiento emocional
- ✓ Para la organización: Vienen asociadas más intensamente a los componentes actitudinales del síndrome: baja realización personal en el trabajo y despersonalización y en menor medida a los sentimientos de agotamiento emocional

Las consecuencias del Burnout pueden dividirse en físicas, emocionales, conductuales y sociales, además de pérdida de eficacia laboral y alteraciones de la vida familiar y social. Tiene duras consecuencias en la calidad de la vida laboral de las personas que ejercen trabajos de asistencia y en la calidad de atención y cuidados recibidos por los beneficios de su trabajo. Juega un rol muy importante en la insatisfacción laboral, ausentismo, rotación del personal y en general, en la eficacia de las instituciones. Las consecuencias del estrés laboral se pueden dividir desde distintos enfoques:

Consecuencias (psicológicas) para el individuo:

- ✓ *Problemas psicosomáticos.* Estos problemas pueden manifestarse en forma de diversas disfunciones de la salud que no tienen unos síntomas físicos claros: dolor de espalda o de cabeza, úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio, taquicardia.
- ✓ *Actitudes negativas hacia sí mismo:* El individuo presenta una constelación sintomática que indica la presencia de uno de los factores evidentes de la depresión, en la que la persona desarrolla sentimientos negativos, así como una actitud negativa general hacia sí mismo.
- ✓ *Depresión:* Se ha comprobado la presencia de la depresión en sujetos afectados por el síndrome. Es interesante destacar que aunque se ha planteado la posibilidad de una cierta similitud entre Burnout y depresión, se trata de dos trastornos diferentes.
- ✓ *Sentimientos de culpabilidad:* La persona presenta sentimientos de culpabilidad en relación a sus acciones personales, laborales o ambientales.
- ✓ *Ansiedad:* Es frecuente que el individuo con Burnout presente los síntomas propios de los cuadros de ansiedad.
- ✓ *Cólera:* La persona con Burnout puede presentar reacciones de ira, indignación y/o enojo que manifiesta en sus interacciones habituales.

- ✓ *Aburrimiento*: Una característica llamativa del sujeto con Burnout es la presencia de sentimientos de aburrimiento en las actividades que realiza, que se convierte en un hastío emocional generalizado en las tareas laborales cotidianas.
- ✓ *Baja tolerancia a la frustración*: La persona afectada tiene la existencia de una gran frustración con cualquiera de las acciones habituales que realizan y que o acaban con el resultado esperado inicialmente.
- ✓ *Abuso de drogas*: Las personas que sufren del síndrome de estar quemado pueden presentar grandes ingestas de sustancias tóxicas (café, alcohol,...). Las personas que presentan reducida realización personal tienden a este abuso.

Consecuencias para la organización:

- ✓ *Satisfacción laboral baja*: Una forma sencilla de definir satisfacción laboral: se puede interpretar que las personas tienen alguna idea más o menos definida acerca de cómo creen que deberían ser las cosas en su trabajo y los aspectos relacionados con él. Algunas dimensiones de la satisfacción laboral se han aislado de un modo relativamente estable y consecuente entre ellas se puede destacar la satisfacción intrínseca, la satisfacción con la supervisión o estilo de dirección, la satisfacción con la organización y dirección de la misma, la satisfacción con las posibilidades de ascenso, la satisfacción con los colaboradores, con las condiciones de trabajo (físicas y psíquicas), con las recompensas y la satisfacción con el reconocimiento.
- ✓ *Absentismo laboral*: Los niveles de absentismo constituyen una de las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo. Fichman (1984) señala que el absentismo es una conducta definida socialmente, y para que la no asistencia al trabajo de un sujeto se considere absentismo, debe ser contemplada como tal por alguien de la organización, y viene condicionado por las obligaciones contractuales y las normas impuestas por la organización a sus miembros. El síndrome de quemarse por el trabajo

conlleva, especialmente como consecuencia de los sentimientos de agotamiento emocional, un deterioro de la salud del individuo. La falta de realización personal en el trabajo supone una actitud negativa hacia el propio trabajo que se hace extensiva a la organización. Por lo tanto altos sentimientos de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo pueden derivar en tasas más altas de absentismo laboral.

- ✓ *Deterioro de la calidad de servicio de la organización:* Esta consecuencia del síndrome de quemarse por el trabajo se deriva de sus componentes actitudinales y especialmente de las actitudes de despersonalización. Los profesionales llegan a tratar a la gente como si fueran objetos y no como seres humanos. Etiquetar a la gente por sus problemas se debe a dos razones: el problema es la base de ayuda de la relación iniciada y cuando los sujetos deben comportarse de forma cruel hacia los demás, para evitar los sentimientos de culpa y autocondena, utilizan estrategias de despersonalización. Maslach (1982) señala que los profesores llegan a considerar a algunos alumnos como animales o sujetos de vida inferior, el personal hospitalario puede hacer uso excesivo de drogas para calmar a los pacientes y hacerlos más manejables.

Consecuencias en el contexto ambiental:

Las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo sobre las relaciones interpersonales se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto. En diferentes estudios los sujetos que experimentan sentimientos de quemarse por el trabajo han indicado que tienen un gran número de problemas familiares.

(Maslach & Jackson, The measurement of experienced burnout, 1981) señalan que esto no termina cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan fuertemente sobre su familia y amigos. El sujeto se muestra en casa irritable e

impaciente, un problema que la familia debe aprender a manejar. Los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja. Debido al agotamiento emocional los profesionales se encuentran más incapacitados para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desean estar solos, con el consiguiente deterioro de las relaciones interpersonales.

Exigen mayor atención de los suyos pero ellos no la dan. Evita hablar de las preocupaciones laborales y rehúsan discutir los problemas familiares. Esto genera barreras para una convivencia abierta y sincera, se comportan con los amigos y familiares como si fueran las personas para las que trabaja. Se produce un endurecimiento permanente de los sentimientos del sujeto a consecuencia de las actitudes de despersonalización, otra opción es que el sujeto se vuelque completamente en el su trabajo desplazando las relaciones familiares a un segundo plano. El Burnout se presenta como un síndrome complejo que acarrea consecuencias muy variables, lo que le hace ser un problema de difícil interpretación.

#### **1.4 Modelos explicativos del Burnout**

La necesidad de explicar el síndrome de quemarse por el trabajo y la utilidad de integrarlos en un marco teórico permiten explicar la etiología de manera satisfactoria. Estos modelos entienden el Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico. Las teorías consideradas provienen principalmente de la psicología social (teoría socio cognitiva del yo) y de la psicología de las organizaciones (teorías sobre el estrés laboral).

### Modelos elaborados desde la teoría socio cognitiva del yo

Esta teoría está desarrollada básicamente por los trabajos de Bandura. Analizan los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la acción y el papel que desempeñan el pensamiento autorreferente en el funcionamiento humano. Las ideas de Bandura que recoge este modelo explicativo del síndrome de quemarse son:

Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.

El grado de seguridad del sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos, el grado de dificultad para lograrlo y ciertas relaciones emocionales que acompañen a la acción.

#### *1. Modelo de competencia social de Harrison (1983)*

Para Harrison algunos factores principales son la competencia y la eficacia percibida. Según este modelo, en un principio la motivación va a predeterminar la eficacia del sujeto en la consecución de los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación mayor eficacia laboral. Si en el entorno hay factores de ayuda (facilitación de la actividad del sujeto) la efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social. En cambio si el sujeto se encuentra con dificultades para lograr sus propósitos laborales, la percepción de eficacia baja y afecta negativamente en la esperanza de conseguirlos. Si se mantiene esta situación en el tiempo se origina el síndrome de quemarse por el trabajo, que por retroalimentación facilita el desarrollo de factores de barrera, disminuye los sentimientos de eficacia percibida y la motivación.



## 2. *Modelo de Chermis (1993)*

Este modelo se basa en el modelo de Hall (1976) para explicar las relaciones entre desempeño de tareas, sentimientos subjetivos de éxitos o fracaso experimentado por el sujeto después del desempeño y las consecuencias que se derivan para la autoestima, la motivación, la satisfacción y la implicación laboral. La satisfacción y motivación laboral aumentan cuando una persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito. Estos sentimientos llevan a que el sujeto se implique más en el trabajo, alcance objetivos más retadores y tenga mayor autoestima. Si el sujeto experimenta sentimientos de fracaso, se retira emocionalmente de la situación, aumenta el desinterés, desprecia el valor intrínseco de las recompensas y termina abandonando. Para este autor se puede afirmar que existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación y entre aquellas y estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones de amenaza y como el síndrome de quemarse es una respuesta al estrés, la relación entre autoeficacia y estrés sugiere además una relación con el Burnout.

## 3. *Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)*

Este modelo está basado en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1988) para explicar el estrés. Partiendo de este modelo circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables: nivel de autoconciencia, discrepancias entre las demandas de las tareas y los recursos del sujeto, expectativas de éxito y sentimientos de autoconfianza.

Nivel de autoconciencia: Esta variable se conceptualiza como la capacidad para autorregular los niveles de estrés percibido durante el desarrollo de una tarea. Los sujetos con alta autoconciencia tienen una tendencia a concentrarse en su experiencia de estrés percibiendo así mayores niveles de estrés que los de baja autoconciencia.

Discrepancias percibidas: Esta variable puede intensificar el nivel de autoconciencia afectando negativamente a su estado anímico que redundará en una falta de confianza percibida para resolver esas discrepancias y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.

Cuando se fracasa repetidamente en una tarea, los sujetos que puntúan alto en autoconciencia y pesimismo tienden a resolver las dificultades retirándose de manera mental o conductual. Las conductas de despersonalización son consideradas un retiro conductual que pueden llegar a retiro psicológico. Aquí se encuadra el agotamiento emocional. Thompson y Cooper señalan que altos niveles de autoconciencia aumentan la desilusión, frustración o pérdida y que la predisposición de expectativas optimistas de éxito puede reforzar la confianza de los sujetos y así promover la persistencia para reducir la discrepancia.

#### *Modelos elaborados desde la teoría organizacional*

En estas teorías se pone énfasis en los estresores organizacionales y en las estrategias de afrontamiento empleadas. Todos incluyen el síndrome de quemarse como respuesta al estrés laboral.

#### *4. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)*

Para estos autores el Burnout tiene tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. El estrés laboral está generado básicamente por una sobrecarga laboral y por pobreza de rol. En estos casos el sujeto siente una pérdida de autonomía y control teniendo una disminución de la autoimagen y sentimientos de irritabilidad y fatiga. En la segunda fase del proceso se llevan a cabo las estrategias de afrontamiento que para los autores pasa por un distanciamiento profesional de la situación estresante. El distanciamiento puede tener un carácter constructivo (el profesional

no se implica en el problema) o contra productivo (el distanciamiento conlleva indiferencia emocional).

En el segundo caso se habla de síndrome de quemarse porque se corresponde con actitudes de despersonalización. Aunque inicialmente el sujeto intente resolver las cosas de forma constructiva, la persistencia de condiciones adversas da como resultado actitudes de despersonalización desarrollando posteriormente una experiencia de baja realización personal en el trabajo y a largo plazo agotamiento emocional. A consecuencia de esto disminuye la satisfacción y la implicación en el trabajo con la consiguiente pérdida de productividad.

#### *5. Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)*

Estos autores consideran el Burnout como un episodio particular dentro del estrés laboral que se da específicamente en profesionales de servicios humanos y que se produce cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces. En el modelo se incluyen variables como sentirse gastado (cansancio, confusión y debilidad emocional) y sentirse presionado y tenso (amenaza, tensión y ansiedad). Para los autores estar emocionalmente agotado está relacionado con sentirse gastado. La despersonalización se ve como una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal tienen que ver con la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés.

#### *6. Modelo de Winnubst (1993)*

Para este autor el Burnout es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental debido a la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral que se da en todos los trabajadores. Este modelo se centra en las relaciones entre estructura organizacional, cultura y clima organizacional y el

apoyo social. Los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes y a diferencias antecedentes del síndrome.

*Modelo estructural sobre la etiología y el proceso del síndrome considerando antecedentes de nivel personal, interpersonal y organizacional.*

Este modelo ha analizado tres líneas de investigación. La primera da importancia a las variables personales en la etiología del síndrome y enfatiza variables como los sentimientos de competencia, sentido existencial que se alcanza a través del trabajo y los niveles de autoconciencia del sujeto. La segunda hace hincapié en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los profesionales. Resalta la importancia que tiene la percepción de relaciones equitativas y que estas no supongan ningún tipo de amenaza o pérdida. La tercera destaca la importancia de las variables del entorno laboral, en especial la disfunción del rol, los problemas derivados del tipo de estructura organizacional y el clima organizacional.

## **1.5 Medidas de prevención e intervención del Burnout**

La mayoría de los autores (Byrne, Maslach, Huberman) coinciden en que la prevención es un aspecto fundamental para solucionar los efectos que produce el Burnout.

Desde la aparición del concepto Burnout, hace más de dos décadas, se han utilizado diversos métodos para diagnosticarlo. En primer lugar se estudió a través de la observación clínica, más tarde se pasó a las entrevistas estructuradas, técnicas proyectivas y auto evaluaciones con escalas de estimación. No obstante no han sido muy empleadas por los investigadores, a excepción de las escalas que se utilizan como criterio de medida para validar cuestionarios, de esta forma el cuestionario se convirtió en el método más eficaz para estimar este síndrome.

Hay cuestionarios que se han usado con poca frecuencia aunque tengan cierto rigor metodológico. Por ejemplo el Teacher Burnout Scale (TBS), elaborado por Seidman y Zager (1986/87) para estimar el síndrome de quemarse en maestros, analiza, en 21 ítems, satisfacción con la profesión, apoyo administrativo percibido, afrontamiento del estrés laboral y actitudes hacia los estudiantes. Farber (1984) desarrolló una escala de 65 ítems, el Teacher Attitude Scale (TAS), es el MBI más 40 ítems específicos para maestros, se evalúa igual que el MBI.

El cuestionario de Burnout más conocido y utilizado en todo el mundo es el de Maslach Jackson (1981). El Maslach Burnout Inventory (MBI) se trata de un inventario administrativo constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes. El instrumento fue desarrollado para valorar los tres aspectos fundamentales del síndrome.

Las estrategias para la intervención deben contemplar tres niveles:

1. Considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales, y el desarrollo de estrategias cognitivo– conductuales que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés, o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia.
2. Potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos profesionales.
3. Eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

La intervención en Burnout implica un afrontamiento del problema. El afrontamiento se define como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes del individuo (Lazarus y Folkman, 1986), es decir, implica un

esfuerzo por parte del sujeto. Las estrategias de afrontamiento no son buenas ni malas, sino como eficaces o ineficaces en función de si consigue mejorar o no la relación individuo- entorno. Hay muchas ocasiones donde las mejores estrategias son las que permiten tolerar, sobrellevar, minimizar o ignorar la situación de estrés, sobre todo en las que no se puede dominar el entorno.

#### La tipología de las estrategias de afrontamiento (Según Lazarus y Folkman)

- ✓ *Afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional:* Procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante. Los sujetos perciben que los estresores no son modificables y deben interactuar con ellos. En este tipo se incluyen las estrategias centradas en problema de carácter conductual que son acciones que intentan de forma explícita actuar directamente ante el problema, por ejemplo la solución de problemas, los intentos de control, la evitación y el escape de la situación. Como las estrategias centradas en el problema de carácter cognitivo que son aquellas que intentan abordar un problema mediante intentos de manejar la forma en que este es percibido, como la atención selectiva hacia los aspectos positivos de la situación, la recodificación de los estresores para no percibirlos como amenazas, o el ver la situación como motivación para la autorrealización en vez de como un problema.
- ✓ *Afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema:* Estrategias dirigidas a manipular el estresor, se analiza y define la situación y se buscan soluciones considerando costes y beneficios. En este apartado se encuentra las estrategias centradas en la emoción de carácter conductual que son aquellas que intentan mejorar el impacto emocional mediante acciones irrelevantes, no se actúa sino que se busca apoyo social, información, emplear un tono sarcástico.

### Estrategias individuales:

Un estudio longitudinal de Leiter (1990/91) señala que las estrategias de afrontamiento de control previenen el Burnout porque aumentan los sentimientos de realización personal. Entre estas, se encuentran: la elaboración y ejecución de un plan de acción, ver el lado positivo de las cosas, buscar apoyo social e inhibir la expresión de sentimientos. En cambio las estrategias de escape, de evitación y centradas en la emoción facilitan la aparición del síndrome de estar quemado.

Para Matteson e Ivancevich (1987) los programas de adquisición de destrezas de afrontamiento del estrés, pueden ser dirigidos a estrategias:

- ✓ Instrumentales (resolución de problemas): Facilita a la persona el reconocimiento del problema y su identificación, inhibiendo la tendencia a la impulsividad en las respuestas. También fomenta el desarrollo de alternativas a la situación y ofrece estrategias para analizarlas, escoger la más apropiada y ponerla en práctica.
- ✓ De carácter paliativo (manejo de las emociones): Supone un entrenamiento en asertividad, es decir, en expresión directa, honesta y apropiada de los sentimientos, pensamientos deseos y necesidades. Ser asertivo implica tener derecho a equivocarse, considerar las propias necesidades tan importantes como las de los demás, decir no sin sentirse culpable, expresarse sin sobrepasar los derechos de otros, saber juzgar las conductas propias, pensamientos y emociones, al tiempo que se asumen sus consecuencias.

### Estrategias de carácter interpersonal y grupal:

El apoyo social en el trabajo. A través del apoyo social en el trabajo los sujetos obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las

que ya tienen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de tareas, y consiguen apoyo emocional, consejos u otros tipos de ayuda.

Según Pines (1983) hay seis formas de ofrecer apoyo social en el trabajo en relación al Burnout:

1. Escuchar al sujeto de forma activa, pero sin aconsejar ni juzgar sus acciones
2. Confirmar que está haciendo las cosas bien
3. Crear necesidades y pensamientos de reto, superación, creatividad
4. Apoyo emocional incondicional
5. Apoyo emocional desafiante, que haga reflexionar al sujeto sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones
6. Participar en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, sobre autoeficacia, autoconcepto y autoestima.

#### Estrategias organizacionales para la prevención del Burnout:

La dirección de la organización debe desarrollar programas de intervención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la misma.

1. *Programas de socialización anticipatoria:* Pretende que los profesionales que entran con alto nivel de expectativas y objetivos fijados (normalmente irreales) tengan una visión de la realidad certera. Hace que choquen con la realidad de forma controlada en un contexto de laboratorio que permita desarrollar estrategias constructivas para enfrentarse con ello y ver las consecuencias. Tienen una función preventiva, no de tratamiento, ya que su objetivo es disminuir las frustraciones.



2. *Evaluación y retroinformación:* El objetivo de la evaluación es mejorar la ejecución cambiando las conductas mediante sistemas de recompensas, emplea escalas de valoración, comparaciones y logros personales, el evaluador tiene rol de juez y el subordinado escucha y defiende el porqué de su ejecución. La retroinformación tiene como meta cambiar la ejecución a través del autoaprendizaje y crecimiento personal, si es positiva también aumenta los sentimientos de realización personal.

## **1.6 Burnout en estudiantes universitarios**

Las instituciones de educación media superior y superior suelen ser lugares altamente estresantes; en dichas instituciones los alumnos no solamente construyen aprendizajes, sino que, como parte de esos aprendizajes, se enfrentan de manera cotidiana a una serie de demandas (la evaluación del maestro, la sobrecarga de trabajo, las exposiciones en el aula, la elaboración de ensayos, etc.) que, bajo su propia valoración, se constituyen en estresores. Esta situación, cuando es prolongada, puede conducir al Síndrome de Burnout.

En la actualidad, existe entre el colectivo de estudiantes universitarios la sensación de falta de coherencia entre el nivel de conocimientos que van adquiriendo en sus estudios y las exigencias del mercado de trabajo; a este hecho debemos sumar la escasez de empleo que caracteriza nuestra época, junto a la alta competitividad a la que se van a ver sometidos estos sujetos. Ante estos factores el individuo debe optar por comprometerse con el trabajo encomendado, o por el contrario asumir el riesgo del hastío y desmotivación, que inevitablemente le conducirá al Burnout.

El rendimiento académico nos aporta información con relación a en qué medida el sujeto controla las técnicas de estudio y la materia, lo que le permitirá obtener un mayor número de exámenes aprobados. Aunque no existen estudios

concluyentes al respecto, parece lógico pensar que los estudiantes con más probabilidad de éxito serán aquéllos que presentan mayor vigor, dedicación y absorción en sus estudios (Martínez & Salanova, Burnout y engagement en estudiantes de la universidad de Jaume, 2001) ; (Shaufeli, Salanova, González Roma, & Barker, 2002).

El conocimiento del mundo laboral da un paso más, en el sentido de implicar al sujeto en detectar cuáles son las opciones que le ofrece el mercado de trabajo de cara a un futuro próximo. Ciertos sujetos poseen un buen rendimiento académico en sus estudios, pero no tratan en ningún momento de averiguar las posibles opciones que le brindará el mercado laboral en el que se deberá insertar, o de adquirir y desarrollar habilidades y destrezas que difícilmente pueden obtener en las aulas.

Por ejemplo, en la LADE (Licenciatura en Administración y Dirección de empresas) existe la posibilidad de llevar a cabo, con carácter voluntario, prácticas en empresas. Un sujeto con conocimiento del mundo laboral posiblemente opte por ellas, tratando de evitar el choque del primer empleo, favoreciendo la socialización anticipatoria, que será muy útil para afrontar adecuadamente su primer trabajo, e intentando adquirir y desarrollar las habilidades y destrezas que no consigue en el aula. Por tanto, creemos que esta variable psicosocial estará relacionada negativamente con el Burnout (Martínez & Salanova, Burnout y engagement en estudiantes de la universidad de Jaume, 2001) ; (Manzano, 2002).

Por lo que respecta al Burnout y su posible explicación en la tendencia al abandono de los estudios, aunque tampoco existen estudios concluyentes al respecto, se cree que los alumnos con más probabilidades de abandonar son los que muestran mayor agotamiento emocional y cinismo, junto con bajos niveles de vigor y dedicación en sus estudios (Martínez & Salanova, Burnout y engagement en estudiantes de la universidad de Jaume, 2001) ; (Manzano, 2002).

Si el alumno cree que terminada su carrera obtendrá un mejor trabajo, mayor salario y un mayor reconocimiento social, en condiciones normales, no estaría muy dispuesto a abandonar sus estudios. Los alumnos entusiasmados e implicados con sus estudios, absortos en lo que están haciendo, con un elevado grado de eficacia percibida, no estarán buscando trabajo activamente, ni dejarán sus estudios únicamente porque reciben una oferta de trabajo que puede resultar interesante.

### **1.6.1 El estrés como factor desencadenante del Síndrome Burnout**

Los estudiantes universitarios han sido centro de muchas investigaciones, en ocasiones por la facilidad para involucrarlos como los participantes y en los casos más importantes porque los investigadores se ocupan de las situaciones particulares de este rol. Entre las situaciones específicas que generan estrés (estresores) en universitarios podemos mencionar su preocupación por el desempeño en la escuela, el proceso de adaptación al ambiente universitario y a las exigencias de sus estudios y al mismo tiempo se preocupan por su futuro.

Entre los estresores más frecuentes están, por un lado, los relacionados con las condiciones estructurales de su situación académica, tales como horarios, aulas y traslados, además de la realización de exámenes y la espera de calificaciones, y por otro, la incertidumbre hacia el futuro (Peñacoba & Moreno, 1999).

Mientras tanto, algunos profesores contribuyen a que se intensifiquen las preocupaciones, cuando podrían facilitar la adaptación de los estudiantes a las condiciones de una vida universitaria y enseñarles un adecuado manejo del estrés generado por estas condiciones.

Es por lo anterior que los estudios enfocados al estrés y sus consecuencias en los estudiantes universitarios son relevantes. Una de las consecuencias del estrés que se han estudiado en diferentes poblaciones es el Burnout, concepto que como ya se ha mencionado nos permite explicar el proceso de deterioro físico y mental de profesionales que trabajan en áreas como enseñanza, salud, trabajo social o servicios legales de emergencia (Blanch, Aluja, & Biscarri, 2003).

(Benavides, Moreno-Jimenez, Garrosa, & González , 2002) indican que el Burnout es un síndrome que puede afectar a profesiones muy diferentes y preferentemente en ocupaciones que con frecuencia tienen que atender a clientes o usuarios con necesidades más o menos importantes.

En estudiantes se ha demostrado que existe Burnout (Martínez, Márquez, Salanova, & Lopes da Silva, 2002). (Ramos, Manga, & Moran, 2005) Mencionan que el Burnout se presenta en alumnos de los últimos cursos de carrera, así como en los estudiantes de posgrado, siendo el cansancio emocional la manera en que se manifiesta, ya que las otras dos dimensiones características del Burnout (Despersonalización y Falta de realización personal) son prácticamente inexistentes en los estudiantes.

Entre las variables asociadas al Burnout en estudiantes se debe considerar el rendimiento académico y la formación profesional, ya que el cansancio emocional influye negativamente en las expectativas de éxito y la madurez profesional, es decir, los estudiantes con mayores niveles de cansancio tienen pocas expectativas de acabar sus estudios con éxito y también están pocos preparados para enfrentarse al mundo laboral (Martínez, Márquez, Salanova, & Lopes da Silva, 2002).

## 1.6.2 Causas de estrés en estudiantes universitarios

La mayoría de las veces, el estrés y los estudiantes universitarios no se llevan demasiado bien, provocando una profunda ansiedad y la depresión entre los jóvenes de todo el mundo. Incluso los estudios más recientes confirman las estadísticas preocupantes relacionadas con el estrés y los estudiantes universitarios, lo que indica que el número de estudiantes universitarios que sufren estrés grave está progresando. Parece que el estrés en los estudiantes universitarios tiene niveles más altos de la situación de estrés de las categorías de otras personas.

La principal causa de estrés en los estudiantes universitarios es la falta de dinero. En general, las deudas de los estudiantes están estrechamente relacionadas con un estado mental deficiente, especialmente para los estudiantes que trabajan también.

Por lo tanto, los niveles de ansiedad en los estudiantes universitarios en algún momento pueden llegar a valores alarmantes, trayendo como consecuencia presentar el Síndrome del Burnout. Algunas de las causas del estrés en los estudiantes universitarios son las siguientes:

- ✓ Los estudiantes siempre se sienten presionados y temen que no se levante a las expectativas de sus padres, sus maestros o las expectativas generales de la sociedad.
- ✓ Otra causa importante de estrés en los estudiantes universitarios está representado por las relaciones, tanto en las relaciones amorosas y la vida con compañeros de habitación.
- ✓ Vivir con varios extraños como compañeros de cuarto puede ser definitivamente un reto, ya que todos y cada uno tiene sus propios gustos y costumbres.

- ✓ Plazos; son una fuente de gran tensión, y los estudiantes universitarios son muy conscientes de eso.

### **1.6.3 Investigaciones sobre el Burnout estudiantil**

El primer trabajo que abordó el Síndrome de Burnout Estudiantil fue el de Balogum (1995, en Pineiro, 2006); sin embargo, no se tiene conocimiento de que este estudio fuera continuado por otros, por lo que no sería sino hasta el año 2003 en que este síndrome fue estudiado nuevamente en estudiantes.

La revisión de la literatura permitió identificar seis investigaciones que toman como sujeto de investigación a los estudiantes: Aranda, Pando, Velásquez, Acosta y Pérez (2003), Borda, Navarro, Aun, Berdejo, Racedo y Ruiz (2007), Cano y Martín (2005), Carlotto, Goncalves y Borges (2005), Extremera, Rey y Durán (2005) y Martínez y Márquez (2005).

Aranda et. al. (2003) realizaron un estudio correlacional con 54 alumnos de posgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtenidos les permitieron afirmar que existe una prevalencia de 56.9% del Síndrome de Burnout en estos estudiantes y que las diferencias estadísticas significativas se observaron sobre todo entre los datos sociodemográficos con la presencia de factores psicosociales negativos en el trabajo, así como con el área que evalúa la presencia de factores psicosociales "dependientes del sistema de trabajo" con la dimensión "agotamiento emocional" del MBI.

Borda, et. al. (2007), llevaron a cabo un estudio descriptivo, con 55 alumnos del último año de medicina en el internado rotatorio I y II en el Hospital Universidad del Norte, mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory Health Services Survey (MBI-HSS) que los llevó a concluir que el Síndrome de Burnout es bajo en

los internos. Así mismo, encontraron una tendencia a la asociación entre las relaciones con el equipo de trabajo y los grados de agotamiento emocional y de realización personal.

Cano y Martín (2005) desarrollaron un estudio descriptivo con 30 alumnos de una Facultad de Ciencias Económicas y de Administración mediante un cuestionario que respetaba la estructura tridimensional del Síndrome de Burnout y que los condujo a concluir que el 17% de la población encuestada padecía este síndrome.

Carlotto et. al. (2005) llevaron a cabo un estudio correlacional con 255 estudiantes de un curso técnico de enfermería, mediante la aplicación Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS), cuestionario que les permitió concluir que el estrés percibido, respecto a conciliar la actividad laboral con el curso, combinar estudio con actividades de ocio, realizar exámenes y trabajos, la edad, el nivel de expectativas y tener una actividad profesional pueden ser considerados predictores de los índices de agotamiento.

Extremera et. al. (2005) realizaron un estudio correlacional, con 373 estudiantes universitarios de dos universidades andaluzas (Universidad de Huelva y Universidad de Málaga), mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) que los llevó a concluir que existen relaciones significativas entre la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios y las dimensiones del Burnout.

Martínez y Márquez (2005) realizaron un estudio correlacional, con 1988 estudiantes universitarios, mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS); sus resultados los llevaron a concluir que existen diferencias significativas en las dimensiones de Burnout relacionadas con variables sociodemográficas.

## **CAPITULO II. INSTITUCIONES EDUCATIVAS. SECTOR PRIVADO**

Los estudios sobre la historia de la educación en el país han cobrado gran impulso en años recientes, pero en ellos la enseñanza privada suele ocupar un espacio importante debido a que las instituciones de educación superior fueron creadas para intentar solventar o resolver los problemas concretos que enfrentaba la sociedad que las generó.

En las Instituciones privadas se pretende la preparación profesional de los estudiantes con un perfil acorde a la estructura económica o a la demanda del sector privado, pero con una mentalidad actualizada, más liberal.

En el presente capítulo se presentan conceptos de empresa, clasificación de las mismas, así como un panorama general del sistema educativo en nuestro país.

### **2.1 Empresa**

La empresa nació para entender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos, y las inversiones de los empresarios (Münch Galindo , Fundamentos de Administración, 2004).

Una empresa es un tema económico – social, en donde se integran y coordinan el capital, el trabajo, la producción, los recursos humanos y materiales encaminados a lograr un fin común, satisfacer necesidades y beneficios a una sociedad.



La empresa al igual que otras estructuras sociales es considerada como una organización, de hecho una organización es un sistema incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente.

En la actualidad las funciones de la empresa ya no están limitadas a la actividad de lucro. Al estar formada por individuos, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propias que favorece el progreso humano, provocando en su seno la autorrealización de sus integrantes e influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

Como sucede en todos los casos, es difícil tener un concepto unánime e inequívoco del concepto de empresa, razón por la cual, existen diversas definiciones o conceptos respecto a los cuales se hará referencia a continuación a efecto de tener un panorama amplio y completo de lo que implica la palabra “empresa”.

Así las cosas, es preciso hacer elusión a (Guzmán Valdivia, 1963) quien define a la empresa como la unidad económico – social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.

Por su parte (Reyes Ponce, 1966) dice que la empresa está integrada por: a) bienes materiales, b) hombres, y c) sistemas; y agrega que la empresa puede ser estudiada en cuanto al aspecto: económico, jurídico, administrativo, sociológico y de conjunto.

En ese orden de ideas empresa es la unidad productiva o de servicio que constituida según aspectos prácticos o legales se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos (Fernández Arena, 1977).

La importancia de las empresas radica en que estas son la base en la economía de cualquier país, cumplen con una función social ya que son fuentes de empleo, productoras de bienes y servicios; a la vez propician el desarrollo económico social de los lugares donde se establecen, la inversión, etc.

### **2.1.1 Clasificación de las empresas**

En la actualidad los avances tecnológicos, así como el cambio de las estructuras económicas han originado un sinnúmero de empresas, por eso es indispensable precisar sus características y clasificarlas de acuerdo al rubro que le corresponde.

A continuación se presentan algunos de los criterios de clasificación de las empresas más difundidos (Münch Galindo , Fundamentos de Administración, 2004):

**Actividad o giro.** Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo a la actividad que desarrollen en:

1. **Industriales.** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.
2. **Comerciales.** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados.
3. **De servicios.** Como su nombre lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

**Origen de capital.** Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

- ✓ Públicas. Como su carácter de públicas lo indica, en este tipo de empresas, el capital no pertenece a particulares, sino al estado, éste está obligado a utilizarlo para satisfacer las necesidades de carácter social cuyo fin no es el lucro, aunque si se puede obtener un beneficio.
- ✓ Privadas. Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. A su vez, pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales o nacionales y extranjeros, y transnacionales, cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

**Por su tamaño:** La Secretaría de Economía clasificó a las entidades empresariales, como se muestra en la tabla núm. 2, en donde establece que el tamaño de la empresa se determinará a partir de lo obtenido del número de trabajadores multiplicado por 10%; más el monto de las ventas anuales por 90%. Esta cifra debe ser igual a menor al Tope Máximo Combinado de cada categoría, que va desde 4.6 en el caso de las Micro, hasta 250 para las medianas.

Tabla N°2. Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas: Art. 3, frac. III, de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

(Ruiz Mateos, 2009)

| <b>Estratificación</b> |                       |  |   |                               |
|------------------------|-----------------------|--|---|-------------------------------|
| <b>Tamaño</b>          | <b>Sector</b>         | <b>Rango de número de trabajadores</b> | <b>Rango de monto de ventas anuales (mdp)</b> | <b>Tope máximo combinado*</b> |
| Micro                  | Todas                 | Hasta 10                               | Hasta \$4                                     | 4.6                           |
| Pequeña                | Comercio              | Desde 11 hasta 30                      | Desde \$4.01 hasta \$100                      | 93                            |
|                        | Industria y Servicios | Desde 11 hasta 50                      | Desde \$4.01 hasta \$100                      | 95                            |
| Mediana                | Comercio              | Desde 31 hasta 100                     | Desde \$100.01 hasta \$250                    | 235                           |
|                        | Servicios             | Desde 51 hasta 100                     |   |                               |
|                        | Industria             | Desde 51 hasta 250                     | Desde \$100.01 hasta \$250                    | 250                           |

## 2.2 Panorama de la educación en México

La educación, (del latín *educere* "guiar, conducir" o *educare* "formar, instruir") puede definirse como: El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes (<http://es.wikipedia.org>, 2011).

La educación es un proceso de socialización y endoculturación de las personas a través del cual se desarrollan capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento ordenadas con un fin social (valores, moderación del diálogo-debate, jerarquía, trabajo en equipo, regulación fisiológica, cuidado de la imagen, etc.).

La función de la educación es ayudar y orientar al educando para conservar y utilizar los valores de la cultura que se le imparte fortaleciendo la identidad nacional. La educación abarca muchos ámbitos; como la educación formal, informal y no formal.

La educación debe preparar al hombre para vivir una vida en plenitud, es decir, en relación creadora con sus semejantes y con la naturaleza. También comprende otras metas como son el alcanzar una comunidad que proteja, conserve y acreciente los bienes y valores que constituyen nuestra herencia cultural.

El equilibrio entre los aspectos teóricos y prácticos es fundamental para la educación. La dicotomía entre el hombre práctico y el especulativo se supera, pues en el acto humano la teoría y la práctica se involucran recíprocamente.

Pero el término educación se refiere sobre todo a la influencia ordenada ejercida sobre una persona para formarla y desarrollarla a varios niveles

complementarios; en la mayoría de las culturas es la acción ejercida por la generación adulta sobre la joven para transmitir y conservar su existencia colectiva. Es un ingrediente fundamental en la vida del ser humano y la sociedad y se remonta a los orígenes mismos del ser humano. La educación es lo que transmite la cultura, permitiendo su evolución. Para que México avance es necesario hacer un análisis de cuáles son los factores que se lo están impidiendo y uno de ellos sin lugar a dudas es la educación.

Si se analiza el desarrollo de cualquiera de los países desarrollados en el mundo, se llegará a la conclusión de que la base de todos y cada uno de ellos ha sido el desarrollo de su educación en todos los niveles, desde enseñar a los niños a leer y escribir como planear todos los niveles de su educación: primaria, secundaria, preparatoria, escuelas técnicas y universidades. De esa forma se cuenta con la materia prima necesaria para insertar al material humano en todos y cada uno de los sectores de la economía (Álvarez Gutierrez, 2009).

En México existen diferentes niveles de educación: educación básica, media-superior y superior, los cuales comprenden estudios en: Preescolar, Primaria, Secundaria, Bachillerato, Licenciatura, Maestría, Doctorado, como también diplomados y otras modalidades de educación superior.

Informes de OCDE con respecto a la educación 2011 (García de León, 2011):

- ✓ *En México, se han duplicado los logros en educación media y superior en las últimas cinco décadas y prácticamente todos aquellos en edad de 5-14 años están matriculados en escuelas*

La población mexicana que ha alcanzado una educación media superior se ha duplicado del 21% entre los 55-64 años de edad al 42% entre 25-34 años de edad. Una evolución similar se observa en el nivel superior, con sólo el 9.8% de aquellos que ahora tienen entre 55-64 años habiendo alcanzado una educación

superior en comparación con el 20.2% de aquellos entre 25 y 34 años de edad que también lo han hecho. Sin embargo, los niveles de logro están entre los más bajos en los países de la OCDE: más bajos que los de Chile para ambos niveles educativos, y más bajos que los de Brasil para la educación media superior. Si bien la brecha en los niveles de logro educativo entre México y otros países de la OCDE se ha reducido, aún es grande.

Al igual que en otros países de la OCDE, la participación educativa está cerca del 100% para aquellos en edad de 5-14 años. Mientras que la población de esta edad se está reduciendo a partir de sus niveles más altos en 2007, el desafío para México ha sido proporcionar educación a la población más grande de jóvenes que el país verá en algunas décadas, y aumentar su inversión por estudiante.

✓ *Una parte importante de jóvenes mexicanos sigue inactiva*

Un 18.4% de adolescentes entre 15-19 años y una cuarta parte de los jóvenes entre 25-29 años en México no están recibiendo educación y están desempleados, o no forman parte de la fuerza laboral. Esto representa una cuarta parte de aquéllos en edad de 15-19 años en México.

Los niveles de inactividad dependen en buena parte de las diferencias de género. En México, la proporción de mujeres entre 15 y 29 años que no reciben educación y que están desempleadas o no forman parte de la fuerza laboral es 3.6 veces superior a la de los hombres.

Este contraste aumenta con la edad, mientras que la proporción de mujeres inactivas entre 15 y 19 años es 2.3 mayor que la de los hombres, entre 20 y 24 años la proporción aumenta a 3.9 veces y a 5.1 veces para la población entre los 25 y los 29 años. La mayor propensión a la inactividad entre las mujeres casi duplica a la de Brasil y es la más alta entre los países representados en *Panorama de la Educación 2011 de la OCDE*.

En la mayoría de los países de la OCDE, los adultos con un título universitario tienen menos probabilidades de estar desempleados y fueron menos afectados por el aumento generalizado del desempleo entre 2008 y 2009. En México, las diferencias en las tasas de desempleo entre la población con nivel superior y por debajo del medio superior están entre las más bajas en la OCDE.

El aumento del desempleo percibido en los países de la OCDE de 2008 a 2009 dependió en menor medida del nivel educativo en México que en otros países. El aumento en el desempleo para las personas con un nivel inferior al de la educación media superior fue de 1.6 puntos porcentuales entre 2008 y 2009 mientras que para la fuerza laboral con un nivel de educación superior el aumento fue de un punto porcentual. Esto contrasta con el aumento de la media de la OCDE de 2.8 puntos para los trabajadores con un nivel educativo menor y 1.1 punto de aumento para los trabajadores con un nivel educativo superior. Esta singularidad se explica, en parte, por la reserva considerable de población declarada inactiva mencionada anteriormente.

- ✓ *Existen pocos programas de orientación profesional para facilitar la entrada al mercado laboral*

Con tan solo 1%, la tasa de graduación de los programas de orientación profesional orientados a la educación superior es 8 puntos porcentuales más baja que la media de la OCDE y una de las más bajas entre los países de la OCDE. Esto también se refleja en los bajos niveles de inversión en la formación profesional por parte de las empresas y en la pequeña proporción de los estudios de orientación profesional disponibles. La participación en los programas de formación profesional es elevada en niveles educativos medios pero aún está por debajo de la media de la OCDE en la educación media superior (9% en México en comparación con el 43% en promedio a lo largo de los países de la OCDE).

### ✓ *Educación superior*

El gasto por estudiante en educación superior es 3.3 veces mayor que el gasto por alumno en escuelas primarias –la segunda proporción más grande después de la de Brasil, que gasta 5.4 veces más en un estudiante de educación superior que en un alumno de escuela primaria.

La cantidad que se gasta por un estudiante de nivel educativo superior se mantiene estable desde 1995 a 2000 y aumentó un 17% entre 2000 y 2008, más que el incremento de la media de la OCDE del 14%. Como un porcentaje del PIB, el gasto educativo ha incrementado cerca de un punto porcentual en la última década al 5.8%, cerca de la media de la OCDE del 5.9%. México tiene el gasto público total más bajo como un porcentaje del PIB (24%) en el área de la OCDE donde el gasto público representa, en promedio, 43% del PIB de los países. Teniendo en cuenta el gasto público relativamente bajo, la inversión en educación representa el 20.6% del gasto público total, la mayor proporción entre los países de la OCDE y un esfuerzo presupuestal considerable.

## **2.2.1 Instituciones de educación superior**

La educación superior en México es un conjunto de instituciones públicas y privadas, con régimen jurídico, ofertas profesionales y de postgrado, antigüedad, tamaño, capacidad de investigación, instalaciones y recursos intelectuales diferentes.

Por su régimen jurídico, existen universidades públicas autónomas, universidades públicas estatales, instituciones dependientes del Estado, instituciones privadas libres e instituciones privadas reconocidas por la SEP, los gobiernos de los estados o los organismos descentralizados del Estado. Las



universidades a las que el Congreso de la Unión o los congresos de los estados les otorguen la autonomía, son organismos descentralizados del Estado.

Las universidades públicas estatales son creadas por los congresos de los estados como organismos públicos con personalidad jurídica propia. Pueden ser descentralizadas del Estado, pero no tienen autonomía, pues en la designación de sus autoridades interviene el gobierno de la entidad. Por lo general, no obstante, estas universidades determinan sus actividades académicas (Rangel Guerra, 1983).

Las instituciones dependientes del Estado son centralizadas o desconcentradas. Sus autoridades son designadas por el Poder Ejecutivo Federal o por el Poder Ejecutivo del estado correspondiente. En general, el gobierno federal también ejerce control sobre la forma de administración y los planes y programas de estudio. Las instituciones del gobierno federal dependen en su mayoría de la Secretaría de Educación Pública, aunque otras Secretarías de Estado también tienen bajo su cargo algunas instituciones (Rangel Guerra, 1983).

Las instituciones privadas libres son organismos con reconocimiento de validez oficial mediante acuerdo expreso del presidente de la República, con base en el Reglamento para la Revalidación de Grados y Títulos Otorgados por Escuelas Libres Universitarias, del 26 de junio de 1940 (Rangel Guerra, 1983). Por el tipo de ofertas hay instituciones universitarias, técnicas y de estudios de normal. Algunas instituciones tienen una amplia gama de ofertas formativas, otras sólo ofrecen una o muy pocas opciones profesionales. Hay instituciones que se han especializado en estudios técnicos y científicos y otras que ofrecen estudios profesionales de corte tradicional.

No existe una definición legal estricta que establezca las condiciones para que las instituciones puedan adoptar la denominación de universidad o de tecnológico, pero en general las universitarias ofrecen un mínimo de seis carreras

profesionales en tres áreas de estudio y, por lo menos, tienen una carrera en el área de Ciencias Sociales y Administrativas o en la de Educación y Humanidades.

Las tecnológicas pueden reunir estas características, pero sus prioridades formativas se ubican en el área de Ingeniería y Tecnología o en la de Ciencias Agropecuarias.

En el presente siglo las Instituciones de Educación Superior (IES) enfrentan el surgimiento y consolidación de importantes tendencias sociales, culturales, políticas y económicas, que redefinen su perfil, su organización y sus estructuras; son diversos los factores que están provocando esta situación, pero sin lugar a dudas, el proceso de globalización económica, asociado a la mundialización de la cultura y a la vertiginosa revolución científico-tecnológica, es lo que determina la presencia de un modo diferente de producción y la modificación sustancial de las formas de organización y relación humanas.

Independientemente de la posición que se asuma, para México es claro que las tareas que deben realizarse son múltiples y abarcan prácticamente la reestructuración de todas nuestras instituciones; en particular las de educación superior, pues en ellas descansa la enorme responsabilidad de participar proactivamente en la construcción de la sociedad del conocimiento.

Nuestro país requiere instituciones que, al mismo tiempo que mantengan su carácter público, sean congruentes con los fines orientados a la formación científico-profesional de alta calidad, a la cobertura universal, al compromiso con el desarrollo de la nación y a insertarse críticamente en la globalización, que después de todo, no nos queda de otra, pues ya estamos inmersos.

En México las IES están cambiando de manera sustantiva en el arranque de este nuevo siglo XXI y en la última década del siglo XX; los factores que

motivan tales cambios son múltiples, pero convergen alrededor de tres fuerzas motrices (García Tlapaya, <http://www.sabersinfin.com>, 2010):

1. La presión internacional para cumplir los compromisos en el marco de la globalización científico-tecnológica.
2. La implantación de políticas de educación superior.
3. El saldo negativo en competitividad.

No es preciso señalar que tal desafío no puede descansar en la intuición, en la buena voluntad de quienes gobiernan, o en la presión externa. Se requieren metodologías de planeación prospectiva que coadyuven a traducir el carácter nacional y autónomo de las IES, así como su compromiso y pertinencia social en programas de trabajo que tengan impacto directo en el fortalecimiento de una sociedad más justa y equilibrada.

### **2.2.2 La educación superior privada en México**

La educación superior privada no ha sido un objeto de estudio dominante entre quienes se dedican al estudio de la educación superior en México. Sin embargo, en los últimos años una considerable bibliografía se ha acumulado en torno a este tema, que ha sido abordado desde diversas ópticas. Algunas de estas perspectivas abordan cuestiones relacionadas con experiencias o procesos educativos ocurridos en instituciones específicas. Otros, se orientan a la descripción de proceso de crecimiento institucional, diversificación, o a la historia o biografía de universidades particulares. Un importante y novedoso conjunto de estudios se orientan al análisis de la educación superior como un fenómeno sistémico de la educación superior mexicana de los últimos años, colocando sus estudios en la expansión de este sub-sector y sus implicaciones para la política pública (Levy, 1986), (Kent & Ramírez, 2002), (Silva Laya, Nuñez, & Muñoz Izquierdo, 2004), (Gil Anton, 2005).

Estos estudios muestran el interés por comprender una clara tendencia del fortalecimiento del sector privado en el sistema educativo superior mexicano, una tendencia que fue advertida para el país y para Latinoamérica desde el estudio seminal elaborado por (Levy, 1986), el autor señalaba una clara tendencia posterior a la segunda guerra mundial donde el sector privado o particular comenzó a crecer de manera importante y sostenida, un proceso de expansión en términos de tanto de establecimientos como de matrícula, recursos y prestigio en relación con el sector público de la educación superior de la región.

El caso mexicano muestra no solamente una expansión sostenida y global del sector, sino también un importante proceso de diversificación de la oferta educativa de este nivel. Como se señala en su estudio (Silva Laya, Nuñez, & Muñoz Izquierdo, 2004) existen grandes diferencias entre los establecimientos de la educación superior mexicana, que van desde el tamaño y la población que atienden, hasta la infraestructura con que operan, la diversidad de los programas de estudio que ofrecen, y la amplitud y consistencia de las funciones sustantivas que desarrollan.

Para (Altbach, 2002) la educación privada es uno de los segmentos más dinámicos de la educación postsecundaria al comenzar el siglo XXI. La combinación entre una demanda sin precedentes por el ingreso a la educación superior y la falta de habilidad y voluntad de los gobiernos para proveer el apoyo necesario, ha llevado a la Educación Superior Privada a tomar la delantera.

(Altbach, 2002) Señala que aunque en cada país el crecimiento de estas instituciones es distinto, la tendencia global es que continuará incrementándose el número de estudiantes que asisten a instituciones privadas.

La educación superior privada tiene la capacidad de contribuir de manera positiva a las metas y objetivos de la educación superior y a la realización de una sociedad plural y abierta (Geiger, 1987).

### **2.2.3 Expansión y crecimiento de la educación superior privada en México**

*La expansión*, (Acosta Silva, La educación superior privada en México, 2005) aunque los antecedentes de la moderna educación privada del país se remontan al año de 1935, cuando se funda la Universidad Autónoma de Guadalajara, en el occidente mexicano, el mayor período de expansión y diversificación de la oferta de este sector ocurre a partir de los años setenta, en el que la matrícula, instituciones, personal y recursos empezó a crecer de manera acelerada, a tasas mayores que las universidades e institutos tecnológicos públicos, lo que derivó en un mayor número de instituciones privadas grandes, medianas y pequeñas. Los datos estadísticos reportan un período de notable incremento en la matrícula de estudiantes en las instituciones de educación privada en México a partir de 1980 que se ha mantenido hasta el año 2003. En esos años el número de estudiantes en universidades privadas ha registrado un importante crecimiento.

*El crecimiento, 1980-2003*, (Acosta Silva, La educación superior privada en México, 2005) entre 1980 y el año 2003, la matrícula total de licenciatura de la educación superior privada en México creció en un 528%, superando el crecimiento que en el mismo período tuvo la educación superior pública (que alcanzó un crecimiento de sólo el 40%). Así mientras que en 1980 estaban inscritos un total de 98 mil 816 estudiantes en alguna modalidad de la educación superior privada, en el 2003 la cifra asciende a un total de 620 mil 533 estudiantes. La tasa anual de crecimiento promedio de este sector en esos 23 años fue del 22%.

Este notable incremento tiene sin embargo ritmos muy diferenciados de crecimiento cuando se observan sub-períodos específicos. Así por ejemplo, en el quinquenio 1980-1985, el crecimiento fue de un 50 %, mientras que en los de el 1985-1990 y 1990-1995 la tasa quinquenal de crecimiento se reduce

sensiblemente al 20 y al 30%, respectivamente, para repuntar espectacularmente en el período siguiente (1995-2003) hasta casi un 250% de incremento total.

Los ritmos del crecimiento del sector obedecen a varias causas. Una de ellas es la incapacidad de sector público por absorber la demanda de los niveles previos a la educación superior, producto de restricciones financieras y presupuestarias, pero también como parte de una política pública de restricción a las universidades públicas y de diversificación de la oferta pública y privada en este nivel educativo. Otra de las causas del crecimiento tiene que ver con la práctica universalización de la educación básica (que cubre por disposición constitucional desde el preescolar hasta el nivel secundaria), lo que ha generado desde hace varios años una demanda sostenida y creciente por educación media superior y superior.

Pero los motores específicos del crecimiento de la educación superior privada son tres fundamentales: uno es la atracción de los programas de estudio que conforman las áreas de ciencias sociales y administrativas y las de Ingeniería y Tecnología. Otro es la incorporación de las mujeres en los programas de licenciatura del sector. El tercero tiene toda la fuerza de una paradoja: la heterogeneidad empírica de los establecimientos del sector privado de la educación superior (tamaño, orientación social, antigüedad, capacidad de atención a la demanda, diversidad de sus funciones y programas), se ha visto acompañada de un fenómeno de "isomorfismo institucional", como la han señalado en distintos estudios (Levy, 1986), (Silva Laya, Nuñez, & Muñoz Izquierdo, 2004).

El primero se manifiesta en la atracción que ejerce el área de las ciencias sociales y administrativas y el de las Ingeniería y la Tecnología en la oferta institucional del sector, producto de la demanda escolar. En contraste, las áreas de conocimiento que menos atracción tienen en el mercado de las profesiones es el de carreras de las áreas agropecuarias, que decrecen drásticamente en el

período, mientras que las de ciencias de la salud, y las naturales y exactas, muestran un ligero incremento en el ciclo.

Pero el otro motor del crecimiento de sector privado de la educación superior mexicana es la feminización de la matrícula, un fenómeno generalizado en el sistema de educación superior de México y de América Latina. Los datos muestran como entre 1980 y 2003 la participación relativa de las mujeres en la composición de la matrícula total del sector, pasó de representar un tercio en el primer año hasta llegar a más de la mitad del mismo en el último. Este crecimiento se expresa en todas las áreas de la ciencia, aunque es más pronunciada la presencia femenina en carreras de las áreas de educación y humanidades, ciencias de la salud, y ciencias sociales y administrativas.

Finalmente, pero no al último, la heterogeneidad de los establecimientos privados ha propiciado una gran segmentación del mercado educativo privado, en donde las universidades de elite (consolidadas y diversificadas en sus fundones y oferta educativa, que cuentan con infraestructura, recursos financieros, personal académico y administrativo profesionalizado, y que cobran matrículas solo asequibles para los estratos privilegiados de la población), coexisten con pequeños establecimientos particulares, que cuentan con infraestructura mínima (aunque a veces ni con eso), concentradas en ofrecer una o dos carreras, que tienen menos de 500 alumnos, con poco personal docente, y que tiene costos relativamente bajos para los estudiantes. En medio de estos dos extremos, sin embargo, han emergido en los últimos veintiuno años nuevas modalidades de establecimientos privados que tienen un tamaño medio, con infraestructura básica, de distinta orientación, y que pertenecen, en algunos casos, a redes transnacionales de universidades que las adquieren para ofrecer una “educación internacional”, “globalizada” (Rodríguez, Al respecto del origen y contexto de las redes universitarias transnacionales instaladas en México en los últimos años, 2004).

## **2.3 Educación superior privada en Coatzacoalcos**

La autorización para que los particulares puedan prestar el servicio público educativo tiene como fuente la Constitución Política, cuando en su artículo 365 determinó que “Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios”. Disposición que, para el caso de educación, se concreta en el artículo 68 de la Constitución cuando dejó abierta la puerta para que los particulares pudieran fundar instituciones para prestar el servicio público educativo, dejando a la ley el establecimiento de las condiciones para su creación y gestión.

En este sentido, el servicio educativo es único, tiene un tronco común y representa una totalidad sistémica, en donde concurren a su provisión, con iguales argumentos y facultades, tanto el aparato estatal, como las organizaciones de la sociedad civil y los particulares, estableciéndose una interacción entre lo estatal y lo particular que rompe con el tradicional esquema de lógicas distintas y obligaciones y derechos independientes, propios de un Estado de Bienestar.

Uno de los principales fines de una institución de educación superior es su efectiva vinculación con la sociedad, a través de centros de extensión universitaria que ofrezcan consultorías y programas de educación para la comunidad, clínicas y consultorios de diversas disciplinas (jurídicas, médicas, psicológicas, administrativas, económicas, agropecuarias, turismo y hospitalidad, entre otras) (McCarthy, Perreault, D, & E, 2001). Estudiar el nivel superior es importante ya que logra una superación individual física, emocional e intelectualmente.



En el Municipio de Coatzacoalcos, Veracruz existen como se muestra en la tabla núm. 3; 20 instituciones de educación superior.

Tabla N° 3 instituciones privadas de educación superior  
(Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística Geografía e informática (INEGI))

| <b>Nombre de la institución</b>                             | <b>Ubicación</b>  |
|---|---|
| Institutos Superiores Juan Bosco 30PSU0021T                 | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia Procoro Alor       |
| Instituto Tecnológico De Estudios Superiores Rene Descartes | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia petrolera          |
| Universidad Villa Rica                                      | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia santa Isabel 3 4   |
| Programa De Maestría En Educación Básica                    | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, centro                     |
| Universidad Valle Del Grijalva Región Olmeca Sc             | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, tierra nueva               |
| Instituto Galileo De Coatzacoalcos Sc                       | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, centro                     |
| Universidad Istmo Americana                                 | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia Santa Isabel 3 4   |
| Oficinas Tecnológico De Monterrey                           | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia petrolera          |
| Unid Sede Coatzacoalcos                                     | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, lomas de varillas          |
| Instituto Villa Del Espíritu Santo                          | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia petrolera          |
| Universidad Ceunico   | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia centro             |
| Universidad Istmo Americano                                 | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, Manuel Ávila Camacho       |
| Escuela De Criminalistica                                   | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia pensiones          |
| Universidad Del Golfo De México Cd Mendoza Sc               | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia a López Mateos     |
| Instituto De Ortodoncia Y Clínica Dental                    | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, centro                     |
| Escuela Superior De Ingenieros CAADSA                       | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia Guadalupe victoria |
| Kinder Celestin Freinet                                     | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, María de la piedad         |
| Universidad Ceunico   | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia centro             |
| Franquicia Y Capacitaciones Del Golfo Sc                    | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia centro             |
| Escuela Universidad De Sotavento                            | Veracruz de Ignacio de la llave, Coatzacoalcos, Coatzacoalcos, colonia el tesoro          |

## **2.4 Universidad de Sotavento A.C**

A 18 años de su fundación la Universidad de Sotavento A.C., en sus diferentes planteles cuenta con una plantilla de 357 profesores, 124 administrativos y un total de 3673 alumnos.

La Universidad de Sotavento A.C., cuenta con convenios institucionales, con distintas dependencias gubernamentales dentro de las que destacan: Instituto Federal Electoral, Los H. Ayuntamientos de la región, El Sistema de Administración Tributaria, etc.

La Universidad de Sotavento A.C., tiene convenios con diversas Universidades, tanto nacionales como extranjeras, pudiendo destacar las siguientes: La Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Veracruzana, Universidad de la Habana Cuba, Universidad de Ciego de Ávila Cuba, Universidad de Sevilla España, Universidad Complutense de Madrid España, Universidad de Salamanca España, etc.

### **2.4.1 Antecedentes**

Campus Coatzacoalcos: La Universidad de Sotavento A.C., es una Institución de Educación Superior, cuya campus principal, se encuentra en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, en donde inicia actividades en agosto del año 1994, ofreciendo de inicio dos Licenciaturas como son: Lic. En Derecho y Lic. En Contaduría, los planes y programas de estudio de estas dos Licenciaturas, se encuentran incorporados a la UNAM. En agosto de 1995 la Universidad de Sotavento A.C., incorpora a su oferta educativa tres nuevas Licenciaturas, como son: Lic. En Administración, Lic. En Ciencias de la Comunicación y Lic. En Informática, también con estudios incorporados a la UNAM.

Nuevamente en agosto de 1997 la Universidad de Sotavento A.C., vuelve a incrementar su oferta educativa agregando tres Licenciaturas, al sistema escolarizado como son: Lic. En Arquitectura, Ingeniería Industrial y Lic. En Pedagogía; ese mismo año también por primera vez ofrece la Maestría en Administración, todas estas nuevas opciones de estudios, con incorporación a la máxima casa de estudios del país como es la UNAM. En ese mismo año de acuerdo a necesidades detectadas en la sociedad, incorpora también a su oferta educativa la Licenciatura en Derecho con horario para trabajadores, mismos que asisten solamente los sábados, estos estudios cuentan con acuerdo de incorporación a la Secretaría de Educación Pública.

En agosto de 1999 por tercera ocasión la Universidad de Sotavento A.C., incrementa sus servicios, ahora con tres Licenciaturas más, con horarios para trabajadores, tales licenciaturas son: Administración, Contaduría y Pedagogía, estos programas de estudios están incorporados a la Secretaría de Educación Pública.

En enero del año 2001 la Universidad de Sotavento A.C., por primera ocasión, incorpora un programa de estudios a la Secretaría de Educación Pública en la modalidad escolarizada y con horario para trabajadores, esta vez se trata de: Ingeniería en Sistemas Computacionales. En agosto del mismo año la Universidad de Sotavento A.C., apertura dos opciones más a su ya amplia gama de servicios educativos, dichas licenciaturas son: Licenciatura en Psicología en modalidad escolarizada y Licenciatura en Derecho en modalidad abierta ambas carreras con incorporación a la UNAM.

Para el año 2002 la Universidad de Sotavento A.C., después de hacer exhaustivos estudios de factibilidad, decide agregar a su amplia gama de servicios educativos, la Licenciatura en Educación Física, esta con el reconocimiento de Validez oficial de estudios por parte de la Secretaría de Educación y Cultura (hoy Secretaría de Educación de Veracruz).

En septiembre de 2011 como resultado de un prolongado proceso, la UNAM otorga la autorización para que la Institución sea una de las seis instituciones pioneras en, ofrecer el Bachillerato en Línea con incorporación a esa casa de estudios, por lo que a partir de esa fecha inicia la promoción de esa nueva oferta educativa, para que a partir del 26 de noviembre del presente año inicien los cursos propedéuticos y a inicios del 2012, se da principio a los cursos normales.

Campus Villahermosa: Continuando con su programa de expansión, en el año de 1988, la Universidad de Sotavento A.C., inició operaciones en el vecino estado de Tabasco, específicamente en la ciudad de Villahermosa, ofreciendo de inicio en ese campus cuatro licenciaturas en modalidad no escolarizada e incorporadas a la Secretaría de Educación Pública.

En el año de 1999 se agrega a la oferta educativa inicial de la Universidad de Sotavento A.C. campus Villahermosa, la licenciatura en Economía, Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería Industrial, las cuales cuentan con reconocimiento de Validez Oficial de Estudios por parte de la Secretaría de Educación de Tabasco.

En el año 2000, la Universidad de Sotavento A.C. campus Villahermosa, incorpora nuevas licenciaturas en: Arquitectura, Informática, Ciencias de la Comunicación y Mercadotecnia; todas ellas con reconocimiento de Validez Oficial por parte de la Secretaria de Educación de Tabasco.

En el año 2001, la Universidad de Sotavento A.C. campus Villahermosa, se agregan las licenciaturas en: Administración, Contaduría y Derecho, mismas que se ofrecen en la modalidad mixta, contando con el reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de la Secretaría de Educación Pública. En la actualidad el campus Villahermosa cuenta con una población escolar de 1027 alumnos.

Campus Orizaba: Retomando una vez más su rápido crecimiento, La Universidad de Sotavento A.C., inicia operaciones con un nuevo campus en la ciudad de Orizaba Veracruz en el año 2002, este nuevo plantel con una oferta educativa inicial de cinco licenciaturas como son: Administración, Contaduría, Derecho en modalidad no escolarizada, así como: Ciencias de la Comunicación e Ingeniería en Sistemas Computacionales que se ofrecen en la modalidad escolarizada; todas estas carreras cuentan con el Reconocimiento de Validez Oficial por parte de la Secretaría de Educación Pública. Este plantel cuenta con una matrícula de 122 alumnos, todos ellos de nivel licenciatura.

## **2.4.2 Licenciaturas y Maestrías**

✓ Sistema Escolarizado (Incorporado a la UNAM)  
Administración, Arquitectura, Contaduría, Ciencias de la Comunicación, Derecho, Informática, Ingeniería Industrial, Pedagogía, Psicología

✓ Autorizado por la SEP  
Ingeniería en Sistemas Computacionales

✓ Autorizado por la SEV  
Licenciatura en Educación Física

✓ Sistema Abierto (Autorizado por la SEP)  
Administración, Contaduría, Derecho, Pedagogía

✓ Incorporado a la UNAM  
Derecho (SUA)

✓ Maestrías  
Educación Física y Psicoterapia Humanista

### **2.4.3 Misión, Visión, Políticas**

#### *Misión:*

“Formar profesionistas de Excelencia Académica, capaces de comprometerse con el desarrollo de su entorno con un amplio sentido analítico, creativo y humanista, que le otorgue liderazgo nacional e internacional, mediante la docencia, el conocimiento científico, la investigación y la difusión de la cultura y el deporte”.

#### *Visión:*

“Ser una institución educativa líder, con reconocimiento nacional e internacional que otorgue prestigio a sus egresados en su campo profesional, con el más alto nivel de calidad y excelencia académica”.

#### *Política de calidad:*

“Fortalecer la mejora continua en nuestros procesos de tal manera que nos permita satisfacer los requisitos de nuestros clientes internos y externos, así como también los requerimientos legales de las instancias de incorporación y que permita utilizar nuestros recursos de una manera eficiente para proteger el equilibrio con nuestro medio ambiente”.

## **CAPITULO 3. AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C**

Desde los tiempos en los que el estudiante universitario era un “bien” escaso para las sociedades hasta los actuales en los que los aspirantes a licenciados proliferan, la institución universitaria ha recorrido un largo camino. El cambio de la universidad de “élite” (tanto social como institucional) a la universidad de “masas” ha introducido algunos elementos potencialmente provocadores de estrés. De ellos, sin duda, uno de los más relevantes es el de la competitividad. Son muchos los estudiantes y no tantas las oportunidades del mercado laboral.

Los estudiantes se enfrentan cada vez más a retos y exigencias del medio que demandan una gran cantidad de recursos físicos y psicológicos de diversa índole. Muchos de ellos dejan sus estudios o disminuyen de manera considerable su rendimiento académico sin encontrar una explicación.

En el presente capítulo se presenta la investigación, el procedimiento metodológico, así como los principales resultados obtenidos sobre el agotamiento profesional en estudiantes de la facultad de administración de una universidad privada ubicada en Coatzacoalcos, Veracruz.

### **3.1 Planteamiento del problema**

El Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El síndrome de Burnout se produce por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de

demandas de servicio humano. Exigencias que, en el actual entorno socioeconómico, cada vez son mayores, específicamente en lo que se refiere a los elementos de carácter emocional. El trabajo emocional, definido como la exigencia de expresar emociones socialmente deseables durante la transacción en los servicios es un elemento clave en el “Síndrome de estar quemado en el trabajo” (SQT).

Los efectos psicológicos negativos (EPN) son estados no deseados que se reflejan en la eficiencia y en los estados de ánimo del estudiante; que se manifiestan durante y después de sus clases y se expresan en diferentes niveles funcionales del hombre (fisiológico, psicológico y comportamental) pudiéndose presentar instantáneos, a corto plazo o a largo plazo: fatiga, estrés, monotonía y como se ha estado mencionando el Burnout entre sus principales efectos psicológicos negativos.

La juventud es una etapa de consolidación y cristalización de la elección vocacional. La función fundamental que se plantea a los jóvenes de hoy en día, en su transición a la edad adulta, es la de definir sus relaciones con la sociedad mediante su relación personal y laboral. Para lograr esta función, los jóvenes, aun cuando ya han adquirido el estatus legal de adultos con la posibilidad de asumir responsabilidades como sujetos civiles: tener derecho a votar, obtener el permiso de conducir, emanciparse de su familia, etc., permanecen todavía al domicilio familiar. En su paso hacia la edad adulta, el joven tiene que hacer las paces con la imagen del padre, y la joven con la imagen de la madre, además de encauzar sus fuerzas para delimitar los contornos de su personalidad. La estabilización de la autoestima constituye un logro importante para el reconocimiento mutuo que implica la identidad en la interacción entre el individuo y su entorno.

La mayoría de los jóvenes descubren que le temen al futuro, por la soledad, la responsabilidad, el error y el fracaso, y por saber que tendrán que hacerse cargo de sí mismos. El estrés se genera en esta etapa de desarrollo, la forma de



enfrentarlo, el dilema que planea la esperanza y desesperanza y su falta de autoestima puede llevarlos a autodestruirse por la drogadicción, la delincuencia, la sexualidad desprotegida, los accidentes y hasta el suicidio.

A los jóvenes de hoy les abrumba un doble temor en los momentos de crisis: no valer nada y no ser digno de recibir amor y respeto en el futuro. Los adultos creen que la juventud "lo tiene todo", sin embargo, las diversiones, la libertad sexual y el poseer objetos no sustituye a la esperanza de poseer un lugar significativo en el futuro.

Este entorno exige a las personas mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. El propio desarrollo social y tecnológico hacen cada vez más complejas las demandas tanto sobre el individuo como sobre la organización, en el sentido de que para cumplir con sus objetivos, se necesita lograr una mayor competitividad, alcanzar niveles altos y especializarse en el área de su competencia a fin de poder estar acorde al ritmo de los cambios y no quedar excluido del entorno con el que se relacionan.

Esto lleva a muchos sujetos a verse impedidos a ingresar a los ambientes universitarios en una búsqueda de mayor calificación, competencia y formación profesional a fin de estar acordes a las exigencias del entorno para no quedar afuera de un mercado laboral que cada vez exige mayores competencias. Por otro lado, muchos de estos estudiantes, no pueden asumir el costo que involucra el cursado de una carrera universitaria si no están insertos en un mercado laboral que les permita acceder económicamente a su perfeccionamiento, generando una espiral circular que condiciona la aparición de diferentes estresores que no sólo mellan su rendimiento y la obtención de los objetivos que persiguen, sino y sobre todo, que los predispone a un estrés crónico con las conocidas consecuencias a nivel individual y psicosocial.

Esta situación nos pone ante la necesidad de analizar los factores que pueden estar condicionando el rendimiento y la deserción de estudiantes universitarios que trabajan; que inician sus tramos curriculares con metas elevadas y motivaciones altas, y que, en muchas ocasiones, terminan abandonando sus estudios con acumulación de experiencias de fracaso debido a una presión que se retroalimenta tanto desde el ámbito académico como desde el ámbito laboral.

En varias ocasiones se escucha a los alumnos decir que no han podido asistir o responder a las demandas educativas por las exigencias y conflictos que surgen en su ámbito laboral. Suelen expresar que en las empresas donde trabajan no reconocen su preocupación por formarse profesionalmente, no existe flexibilización en los horarios y en muchas oportunidades deben extender la jornada laboral para el logro de objetivos que les son asignados.

Paralelamente, intentan cumplir con las exigencias académicas resignando horarios de sueño, tiempo libre, contactos interpersonales y duplican los esfuerzos para mantenerse en ambos niveles. Paulatinamente, los estresores a los que se encuentran sometidos van vulnerando su salud física, psicológica y por ende su desempeño; poniéndolos en riesgo de padecer estrés laboral y sus consecuencias.

Mientras que el estrés hace referencia a procesos relativamente breves, el Burnout es considerado la consecuencia de una situación prolongada de desajuste entre las demandas y los recursos laborales. Además, el Burnout implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo y el estrés no necesariamente. No obstante, tanto estrés como Burnout son fruto de la falta de balance entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo considerándose una consecuencia emocionalmente negativa en el estado mental de los universitarios.

Como consecuencia de esto al ser el estrés una enfermedad dura, que rompe la salud emocional, física y espiritual del ser humano que comienza muy silenciosa; que poco a poco según las exigencias individuales, sociales u organizacionales se convierten en Burnout; en casos extremos termina por llevarnos hasta la tumba.

En este contexto vale la pena preguntarnos: ¿Se manifiesta el Burnout en los estudiantes universitarios de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C?

### **3.1.1 Objetivo general**

Detectar la presencia del síndrome del Burnout en los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad de Sotavento A.C.

### **3.1.2 Objetivos específicos**

1. Determinar cuáles son las características con mayor y menor presencia del Síndrome de Burnout entre los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad de Sotavento A.C.
2. Especificar el nivel del Síndrome de Burnout presente en los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad de Sotavento A.C.
3. Establecer posibles soluciones para que los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad de Sotavento A.C. puedan sobrellevar el síndrome de Burnout de una manera fácil y dirigida.

### **3.1.3 Justificación**

Diversas investigaciones muestran que los universitarios experimentan el Burnout frente a sus estudios (S & D, 2003).

Los estudiantes responden con características particulares al estrés causado por factores sociales, económicos, culturales y de índole psicológica. Surge, por lo tanto, la necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout con el fin de abordar los diversos factores que afectan tanto el rendimiento académico, la calidad del mismo, la deserción académica y el compromiso de los estudiantes frente a los estudios.

Dada la importancia del bienestar psicológico en la calidad de vida de los estudiantes, se considera relevante estudiarlos puesto que la presión temporal por realizar varias tareas a la vez, disponer de horarios muy ajustados, la acumulación de buenas calificaciones, la ansiedad ante la llegada de los exámenes y el mal funcionamiento de algunos servicios de la universidad son las principales causas del Síndrome; como consecuencia dejan de ir a clase, su rendimiento académico comienza a mermarse, sacan peores notas y se resiente su relación con los amigos, los profesores y familiares.

Resulta interesante el presente trabajo, por representar una aportación trascendente en la investigación educativa de Burnout estudiantil, ya que este tema ha sido ampliamente investigado en otros países como es el caso de España, sin embargo, existen pocas referencias de investigaciones en Latinoamérica; se habla de estudios elaborados en Venezuela Chile, Costa Rica, México; pero solo en relación a Burnout en profesores; específicamente en nuestro estado se desconocen las argumentaciones teóricas acerca del Síndrome de Burnout en estudiantes.

Con el desarrollo de este trabajo se pretende llegar a un conocimiento más exhaustivo del Burnout que padecen los estudiantes, tanto en lo que tiene que ver

con las situaciones específicas que favorecen su aparición como en las reacciones que dichas situaciones provocan en los individuos.

A partir de los resultados de la investigación se pretende reforzar los factores positivos que presenten los estudiantes y tratar de disminuir los estresores que los ponen en riesgo no sólo de no lograr las metas que se proponen sino y fundamentalmente, que comprometen seriamente su salud psicofísica (problemas de alimentación, trastornos de ansiedad, problemas cardíacos, adicciones, alcoholismo, etc.); mediante el desarrollo de acciones específicas encaminadas al fomento de su salud, aprovechando de manera efectiva los servicios con los que cuenta la Universidad de Sotavento A.C. pues un estudiante con buen nivel de salud, tendrá un mejor trato con sus profesores, familiares y amigos puesto que se encuentran en una etapa decisiva en su formación como ciudadanos.

### **3.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se aborda desde el punto de vista educativo concretamente en el tema del agotamiento profesional en estudiantes de la facultad de administración de la Universidad de Sotavento A.C. enfocándonos al Burnout. En este sentido, se contemplan las siguientes temáticas: agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y realización personal.

La investigación fue realizada en el periodo comprendido de Abril de 2011 a Diciembre del mismo año y se efectuó en una empresa que pertenece al sector servicios, específicamente, educación superior privada; ubicada en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz.

### **3.3 Hipótesis**

A continuación se presentan las hipótesis establecidas en relación con el tema que se estudia:

*Hipótesis alterna:*

- ✓ Los estudiantes de la Universidad de Sotavento presentan el síndrome de agotamiento profesional (Burnout) caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal.

*Hipótesis nula:*

- ✓ Los estudiantes de la Universidad de Sotavento no presentan el síndrome de agotamiento profesional (Burnout) caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal.

### **3.4 Unidades de análisis**

La unidad de análisis son todos los estudiantes inscritos en la Licenciatura en Administración en la Universidad de Sotavento A.C.

### **3.5 Metodología de la investigación**

La investigación se llevó a cabo mediante la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), consta de 15 ítems que refieren factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La aplicación de los cuestionarios fue realizado en el periodo comprendido de Abril 2011 a Diciembre del mismo año.

### **3.6 Población y muestra**

No se efectuó muestra puesto que se llevó a cabo un censo en el que la población total de estudiantes fue de 50 alumnos.

### **3.7 Instrumentos de recopilación**

El instrumento de recopilación que se utilizó para realizar esta investigación fue el Maslach Burnout Inventory (MBI). En este se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Este sistema de evaluación ha demostrado cumplir adecuadamente los criterios sobre validez convergente y validez divergente exigidos a los instrumentos de evaluación. La forma más actualizada del MBI y la más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúan la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem. Utiliza el siguiente sistema de puntuación, de tipo Likert, con siete niveles:

1. Nunca
2. Pocas veces al año
3. Una vez al mes o menos
4. Pocas veces al mes
5. Una vez a la semana
6. Pocas veces por semana
7. Todos los días

Para minimizar los sesgos, la sesión en que se aplica la escala a los sujetos debe reunir las siguientes condiciones:

- ✓ *Privacidad:* porque las respuestas pueden ser influidas si el sujeto habla con otros compañeros.
- ✓ *Confidencialidad:* debido a la naturaleza sensible de las cuestiones planteadas, es importante que el sujeto se sienta cómodo a la hora de expresar tales sentimientos. Por lo tanto, lo ideal es que se complete de forma anónima.
- ✓ *Evitar la sensibilización al Burnout:* para minimizar el efecto de las creencias o expectativas del sujeto es importante que los entrevistados no conozcan que están contestando un cuestionario sobre el estrés profesional. Se podría presentar más bien como una escala de actitudes hacia el trabajo que relacionarla directamente con el Burnout.

La validez del cuestionario se determinó por la forma de validez de constructo, es decir, se tomaron en cuenta aspectos de los tres factores en estudio. Se destaca que cada ítem del cuestionario planteado se relaciona directamente con las bases teóricas y las variables que se están midiendo y por supuesto con el objetivo de la presente investigación, lo cual le da consistencia y coherencia técnica.

El síndrome de Burnout en estudiantes también está constituido por 3 dimensiones: 1 agotamiento, caracterizado por el sentimiento de estar exhausto en virtud a las exigencias del estudio; 2. Cinismo, entendido como el desarrollo de una actitud cínica y distanciada en relación con el estudio; y 3. Competencia percibida o eficacia profesional, caracterizada por la percepción de que están siendo incompetentes como estudiantes (Shaufeli, Martínez, Pinto, Salanova, & Bakker, 2002):

- ✓ Agotamiento emocional: conformado por los ítems **1,2,3,4,5**
- ✓ Eficacia profesional: la conforman los ítems **6,7,8,9,10,11**
- ✓ Cinismo/Despersonalización: constituida por los ítems **12,13,14,15**



### 3.7.1 Cuestionario



**Universidad de Sotavento**  
**Facultad de administración**



#### Presentación

Solicito su apoyo para contestar esta encuesta sobre un tema que es relativamente nuevo pero de vital importancia. El *Burnout* (Agotamiento Profesional). Esperemos que los resultados obtenidos sirvan para emitir recomendaciones que mejoren la calidad de vida de los estudiantes.

#### Sección I. Burnout (Síndrome de agotamiento, fatiga, desgaste laboral)

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:** A continuación encontrará una serie de enunciados respecto a sus estudios. Solicitamos su opinión sincera al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; todas son valiosas pues se refieren a su opinión. Debe contestar, colocando una X sobre el número de la columna que usted considere (1, 2, 3, 4, 5, 6 ó 7). Sus respuestas son confidenciales y quedarán en el anonimato. Se procesarán únicamente con fines estadísticos.

| 1                        | 2                                    | 3   | 4                                      | 5   | 6  | 7                             |
|--------------------------|--------------------------------------|---|--|---|--|-------------------------------|
| Nunca/<br>Ninguna<br>vez | Casi nunca/<br>Pocas veces al<br>año | Algunas veces/<br>Una vez al mes o<br>menos | Regularmente/<br>Pocas veces al<br>mes | Bastantes veces/<br>Una vez por<br>semana | Casi siempre/<br>Pocas veces<br>por semana | Siempre/<br>Todos los<br>días |

|    |  |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Estoy desgastado (quemado) por mis estudios                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2  | Estoy emocionalmente agotado por mis estudios                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3  | Estoy agotado (consumido) al final de un día de clases                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4  | Estoy cansado cuando me levanto para enfrentar otro día de aula          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5  | Estudiar y asistir a las aulas, representan para mí un gran esfuerzo     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6  | Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mis estudios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7  | En mis clases, estoy confiado: realizo las tareas de forma eficaz        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8  | Me considero un buen estudiante  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9  | Me siento estimulado cuando concluyo con éxito una meta de estudio       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | He aprendido muchas cosas interesantes en el transcurso de mis estudios  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11 | Considero que mis contribuciones durante la clase son interesantes       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | He perdido interés (entusiasmo) por mis estudios                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | He perdido interés en mis estudios desde que entré a la universidad      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | Dudo de mi potencial y de la utilidad de mis estudios                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15 | Cuestiono la importancia y utilidad de mis estudios                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

## SECCIÓN II. Datos Generales y descriptivos

**INSTRUCCIONES: Marca con una "X" las siguientes aseveraciones**

16.- Sexo:

- 1) Masculino ( )
- 2) Femenino ( )

17.- Edad:

- 1) 18 a 20 años ( )
- 2) 21 a 23 años ( )

18.- Estado civil:

- 1) Soltero ( )
- 2) Casado ( )

19.- Vives con:

- 1) Padres ( )
- 2) Parientes ( )
- 3) Compañeros ( )
- 4) Pareja ( )
- 5) Solo ( )
- 6) Otro \_\_\_\_\_

20.- ¿Trabajas?

- 1) Si ( )

En caso de ser afirmativo pasa a la siguiente pregunta

- 2) No ( )

En caso de ser negativo pasa a la pregunta 22

21.- ¿Cuántas horas dedicas al trabajo por día?

- 1) 4 Hrs ( )
- 2) 3 Hrs ( )
- 3) 2 Hrs ( )

22.- ¿Qué semestre cursas?

- 1) Segundo ( )
- 2) Cuarto ( )
- 3) Sexto ( )
- 4) Octavo ( )
- 5) Décimo ( )

23.- Estoy en esta carrera, porque:

- 1) La elegí yo ( )
- 2) Sugerencia de mis padres ( )
- 3) No tengo recursos para trasladarme a otro lugar ( )

24.- ¿Cuentas con alguna beca?

- 1) Si ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- 2) No ( )

25.- El promedio de calificaciones en la Preparatoria, fue de:

- 1) 6 ( )
- 2) 7 ( )
- 3) 8 ( )
- 4) 9 ( )
- 5) 10 ( )

26.- En tu hogar, ¿Invierten en cursos que complementen tu educación escolar o la de tu familia?

- 1) Si ( ) ¿A cuánto asciende la inversión? \_\_\_\_\_
- 2) No ( )

27.- ¿Puede usted comunicarse en otra lengua... indígena? Extranjera?

- 1) Si ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- 2) No ( )

28.- ¿Qué religión profesa?

- 1. Católica ( )
- 2. Cristiana ( )
- 3. Pentecostés ( )
- 4. Testigos de Jehová ( )
- 5. Otra \_\_\_\_\_

### **3.8 Resultados**

A continuación se presentan los diversos resultados de los datos generales:

De los 50 estudiantes entrevistados, 50% pertenecen al sexo masculino, mientras que el otro 50% son mujeres; en lo respectivo a la variable estado civil el 92% declaró que son solteros y el 8% casados.

En cuando a la variable edad, el 53% de la población encuestada, oscilan entre los 18 a 20 años, 47% de los encuestados tiene una edad comprendida entre 21 a 23 años.

Respecto a la variable que denota si los estudiantes trabajan, el 26% respondió que se encuentran laborando actualmente, dedicando 4hrs al mismo; mientras que el 74% no presenta actividad laboral.

Por último pero no menos importante, el 92% mencionó que la elección a la carrera fue decisión propia; el 6% se encuentran cursando la carrera por sugerencia de sus padres y el 2% lo hicieron debido a que no tienen recursos económicos para trasladarse a otro lugar en donde existan mejores ofertas educativas.

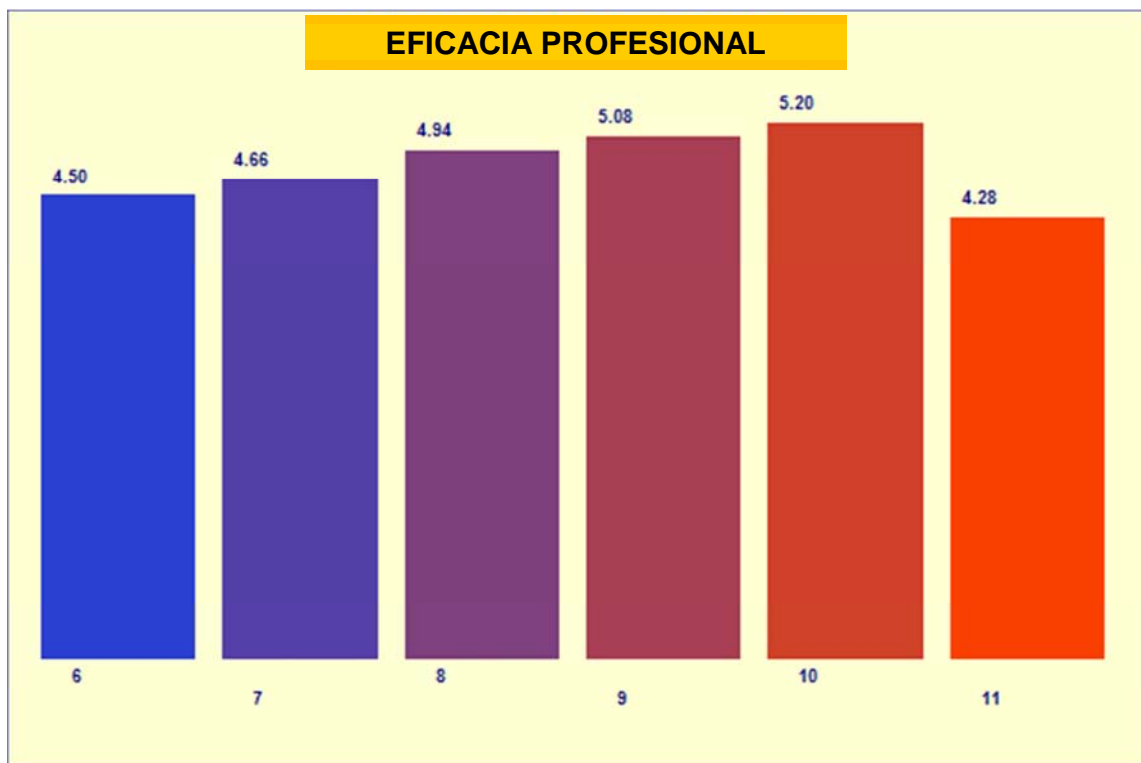
### 3.8.1 Gráficas e interpretaciones

Gráfica N°1 Agotamiento Emocional  
(Elaboración Propia)



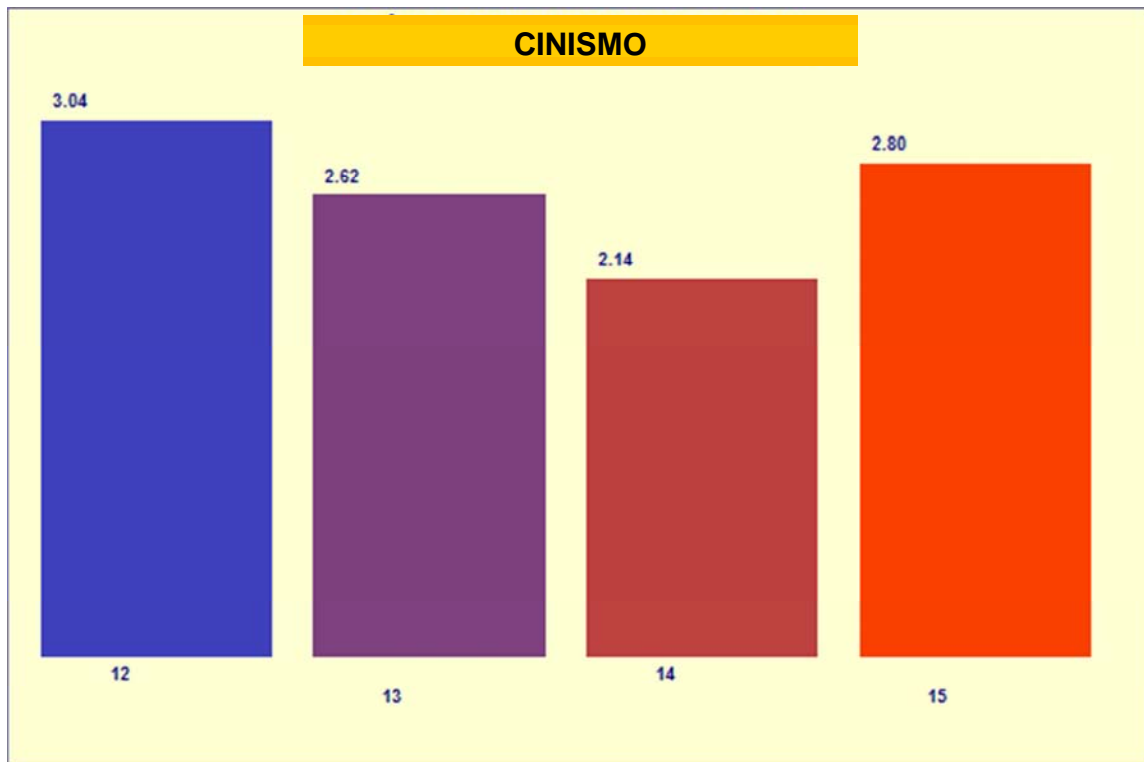
Como se observa en la gráfica N°1, las medias de agotamiento emocional, en una escala del 1 al 7; arrojaron valores no significativos de Burnout, al presentar puntuaciones de entre 2.86 y 3.92 lo cual quiere decir que los alumnos en ocasiones muestran escasos grados de estrés al afirmar sentirse agotados y consumidos al término de un día de clase; sin embargo estudiar y asistir a las aulas diariamente no representa un gran esfuerzo emocional.

Gráfica N°2 Eficacia Profesional  
(Elaboración Propia)



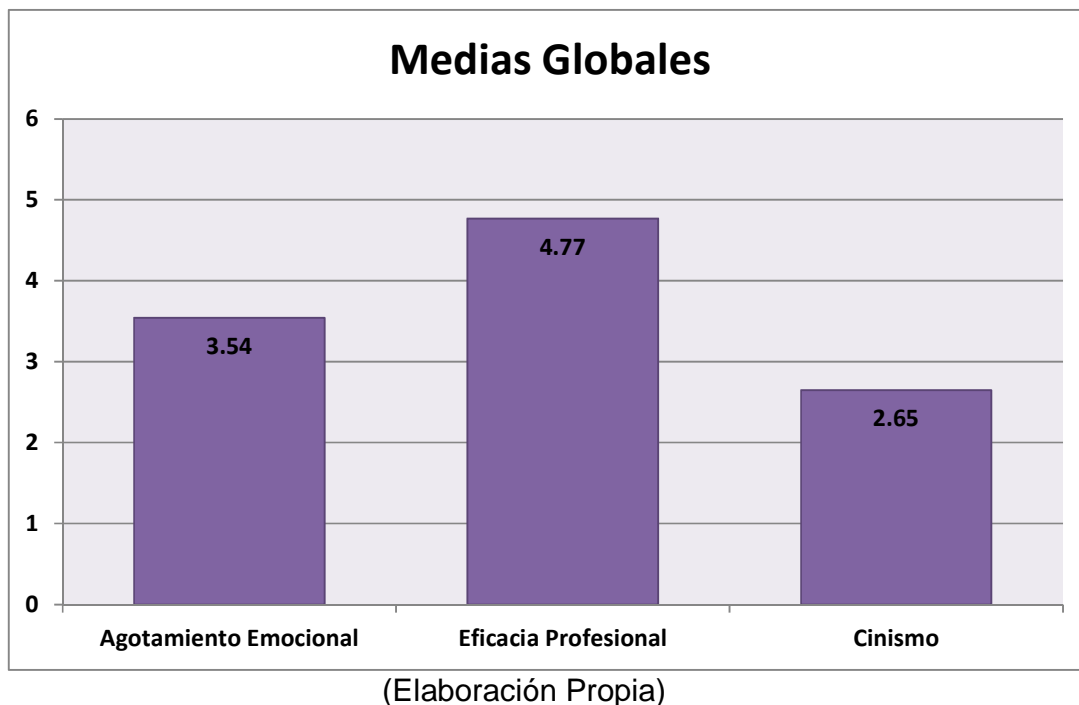
La dimensión: Eficacia profesional, como se muestra en la gráfica N°2; hace referencia a que en todos de los cuestionamientos los valores se encuentran muy por arriba de la media ( 4.28 a 5.20) lo que significa que los alumnos a pesar de sentirse algunas veces agotados por estudiar y asistir a la universidad; regularmente se consideran buenos estudiantes ya que pueden resolver de manera eficaz los problemas que se le presenten; por consiguiente están confiados de realizar de manera exitosa sus tareas como resultado de aprender cosas interesantes en el transcurso de su vida universitaria .Sin embargo también se puede observar como el ítem 11 arroja un valor que señala que ciertas veces el estudiante piensa que sus contribuciones durante clase son poco interesantes. A pesar de ello admiten tener una buena realización profesional.

Gráfica N°3 Cinismo  
(Realización propia)



La gráfica N° 3 evidencia en una escala del 1 al 7 valores muy por debajo de la media al arrojar puntuaciones de entre 2.14 a 3.04; lo cual indica que pocas son las veces al año en la que los alumnos pierden el interés por sus estudios al cuestionar la importancia y utilidad de los mismos; así mismo casi nunca dudan de su potencial como estudiantes.

Gráfica N°4 Medias globales / Dimensiones del Burn out



De acuerdo con el análisis de las medias, el grupo de estudiantes refleja en cuanto al Agotamiento Emocional niveles altos de energía y resistencia mental mientras se está estudiando, ya que solo algunas veces muestran sentirse agotados al hacerlo. Además, invierten esfuerzos y son persistentes, aun cuando aparezcan obstáculos y barreras. Con los resultados obtenidos se puede decir que los estudiantes son dedicados, lo cual sugiere que se perciben orgullosos, entusiastas, muestran inspiración y asumen retos relacionados con los estudios (Eficacia Profesional). También se encontró Cinismo, evidenciado en la actitud de autocrítica hacia el propio trabajo relacionado con sus estudios.

### **3.8.2 Análisis Crítico**

Con base a los resultados obtenidos, se puede afirmar que la hipótesis que se acepta es la nula, ya que los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad de Sotavento A.C. no presentan agotamiento emocional, al indicar niveles moderados del mismo.

Aun cuando en el grupo de estudiantes evidencian puntajes que sugieren de manera general niveles bajos y medios del síndrome de Burnout; se revelan altos grados de eficacia profesional lo cual podría constituir una explicación para no hallar porcentajes más elevados de Burnout, mientras que la dimensión de cinismo manifiesta niveles aún bajos en relación a las otras dos dimensiones.

Si bien los resultados no permiten establecer que la población participante en este estudio se encuentra en un estado de Burnout, sí es posible considerar que se encuentra en un proceso de agotamiento, más que despersonalización; por tal motivo las estrategias adecuadas para minimizar los efectos del mismo pasan por detectar y atacar las fuentes de estrés, al tener como resultado que los alumnos más que sentirse quemados por sus estudios están estresados.

### **3.8.3 Recomendaciones**

Los alumnos que se encuentran cansados son los que evidencian una mayor propensión a padecer el síndrome; es por ello la importancia de diseñar acciones de prevención y programas de intervención dirigidos a los estudiantes, con el fin de que estos asimilen estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a amortiguar el impacto que podría llegar a tener el estrés en sus vidas.

Debido a los resultados obtenidos se presentan a continuación algunas recomendaciones para menguar los niveles de estrés que presentan los



estudiantes al ser considerado éste como un factor de riesgo susceptible de convertirse en Burnout. Aunque se debe de tomar en cuenta de que la capacidad de manejar el estrés depende del estilo personal y la personalidad; en otros términos, de qué manera el sujeto tiende a percibir e interpretar los acontecimientos productores de estrés y cómo responde ante ellos.

- ✓ Es importante planificar las actividades que se vayan a realizar, no dejar lugar a la improvisación ni a la acumulación de tareas, ya que cuando se tienen muchas cosas que hacer y poco tiempo, la situación suele desbordarse y comienza la ansiedad, los nervios y el estrés. Se deben reconocer las limitaciones, trabajar en equipo y vencer el orgullo para aprender a solicitar ayuda cuando se requiera.
- ✓ Plantearse metas motivacionales. Actitudes y conductas destinadas a promover y enriquecer la vida, a producir placer y satisfacción en lo que realizan y a enfrentar desafíos vigorizantes.
- ✓ Desarrollar una actitud protectora frente a los objetivos que se persiguen. En otros términos, procurar satisfacer las necesidades sociales y de pertenencia, intentar mantener relaciones íntimas y afectuosas, expresar lo que se piensa y siente.
- ✓ Procurar hacer las cosas desde el propio estilo y actuar de acuerdo a sus propósitos sin interesarse por la opinión de los demás. Mantener un estilo cognitivo caracterizado por la introversión en el sentido de mantener una marcada distancia de los acontecimientos externos, no participar de los mismos y concentrarse más en los diálogos internos que en la realidad del mundo externo.
- ✓ Practicar algún deporte regularmente es indispensable para disminuir los niveles de estrés.

Los resultados expuestos, lejos de presentar una visión acabada del tema, sólo constituyen un aporte desde el cual revisar la situación del resto de los estudiantes de las diferentes facultades con las que cuenta la universidad.

En tal sentido, no sólo es importante seguir profundizando en el desarrollo de esta línea de investigación, sino y sobre todo, comenzar a implementar estrategias que permitan llevar a cabo un diseño específico para el sector estudiado, reforzando los factores positivos y disminuyendo los estresores que los ponen en riesgo no sólo de no lograr las metas que se proponen sino y fundamentalmente, que comprometen seriamente su salud psicofísica y su desarrollo personal.

Al respecto, proponemos algunas estrategias que podrían analizarse para su implementación:

- ✓ Establecer un régimen de tutorías personalizadas.
- ✓ En caso de que los alumnos trabajen: estipular un régimen de asistencia a clases que contemple su realidad laboral. (Por ejemplo: diseñar un régimen de extensión de inasistencias).
- ✓ Diseñar talleres relacionados con el manejo de la ansiedad, el estrés, la organización del tiempo, entre otros y efectuar un seguimiento personalizado.

## **CONCLUSIÓN**

Partimos de la conceptualización del Estrés como una respuesta automática del organismo ante cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generen como consecuencia de una nueva situación.

La inadecuada respuesta para enfrentar el estrés está mediada por la autoeficacia; “los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento y también es considerada como la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Asimismo, la autoeficacia determina el esfuerzo, la persistencia para realizar la tarea como también la cantidad de tiempo invertida ante los obstáculos y la satisfacción en las acciones realizada.

En este orden de ideas, un estudiante con bajos niveles de autoeficacia tendrá también un bajo rendimiento y, probablemente, evitará participar en las actividades que le sean asignadas. En cambio, un estudiante con alta autoeficacia se compromete más con la actividad encomendada y muestra una mayor persistencia, a pesar de las dificultades con que se puede encontrar y, por lo tanto, mayor satisfacción académica. Por eso, se considera que la crisis de autoeficacia conlleva una mayor probabilidad de padecer el síndrome de Burnout

Conociendo el significado de estrés pasamos a definir el Síndrome de Burnout como una respuesta, principalmente emocional, caracterizada por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y falta de realización personal o en el trabajo. Se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias de afrontamiento y de este modo, se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

El proceso de Burnout puede ser visto conscientemente por la persona afectada, o bien puede mantenerse no reconocido durante mucho tiempo. Poco a poco, la persona va cambiando sus actitudes hacia el trabajo/estudio y hacia las personas con las que trabaja y/o estudia, hasta que el proceso termina. Puede sentirlo a nivel emocional como una activación excesiva, por sus síntomas o por su conducta en el trabajo.

La técnica formal o estilo que utiliza cada persona para afrontar estas señales de alarma va a ser crucial para que se desarrolle o no el Burnout.

También se destaca que el cuadro no aparece en forma abrupta o súbita, sino que paulatinamente se atraviesan diferentes etapas que terminan configurando el síndrome; desde la percepción de un desequilibrio entre demandas laborales y recursos personales con el consiguiente sobre esfuerzo para adaptarse a las mismas, hasta el desgaste profesional y el deterioro psicofísico.

Conociendo la base teórica entre Estrés y síndrome de Burnout se distingue con facilidad su diferencia; pues el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para las personas y su entorno.

Asimismo, se indicó que a pesar de que la mayoría de los estudios afirman que los profesionales de la salud y la enseñanza son los más afectados por el síndrome, los investigadores actuales insisten en que el concepto de Burnout se ha ampliado a todo tipo de profesiones y grupos ocupacionales y la estructura tridimensional del síndrome se mantiene estable en diferentes profesiones, aspecto que también es aplicable al colectivo de los estudiantes.

Desde este ángulo se enfocó la investigación; partiendo de la hipótesis de que si los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad de Sotavento A.C presentan o no Burnout.

El análisis de resultados se llevó a cabo en el programa llamado DYANE, para ello se ingresaron los datos de los participantes y la respuesta a cada uno de los cuestionamientos de la encuesta aplicada; posteriormente se obtuvieron los resultados por cada dimensión. En dicho programa también se pudo saber el coeficiente de confiabilidad de las encuestas obtenido con alfa de Cronbach; y los resultados fueron los siguientes (Maslach Burnout Inventory)

.79 para agotamiento emocional

.85 para eficacia profesional

.82 para cinismo

Las áreas medidas con el Inventario MBI se graficaron como ya se mostró y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

No existe la presencia de Burnout en el grupo que participó en la investigación. Al arrojar puntuación mayor en la escala eficacia profesional denotando mayor confianza en sí mismas y en sus habilidades; por otro lado, y aunque la diferencia es menos significativa, los alumnos obtienen un puntaje bajo en la escala de agotamiento; mientras que la variable de cinismo arrojó valores por debajo de la media garantizando así la no presencia del SQT. Ya que las dos primeras escalas: cansancio emocional, cinismo/despersonalización son independientes de la tercera; y la presencia de puntuaciones altas en ambas, ya es un indicador de la aparición del síndrome.

Aunque no exista la presencia del Síndrome de Burnout en los estudiantes, se recomendaron acciones sencillas como olvidarse de los problemas familiares/laborales fuera de la universidad, llevar a cabo prácticas de relajación, parar y desconectar en pequeños descansos a lo largo de las clases, también es necesario analizar las condiciones escolares a las que se estará sometido y evitar cargas de trabajo acaparadoras, para ello no se debe de acumular más responsabilidad de la que algún trabajo de investigación, tarea, etc., necesite;

conviene recordar que la mejor manera de evitar este síndrome es cuidando el ambiente de estudio. El trabajo en equipo evita cualquier problema.

Cuanta más responsabilidad haya, más estrés y presiones se generarán, lo que puede perjudicar la salud de cualquiera que se encuentre en alguna de estas situaciones.

Por último, no debemos de olvidar que estudiar una carrera universitaria o cualquier otra cosa no se creó para hacer estresar, es importante organizar los tiempos y las actividades, darse un espacio de todo lo que en ocasiones agobia, llevar una vida sana y no olvidar ver las señales mencionadas en el capítulo 1 que indican si se está o no a punto de sentirse “quemados” por el trabajo, para poder evitarlo y que éste síndrome no afecte la vida laboral, la social o la familiar.

El Burnout, es un síndrome que puede afectar la vida de las personas y a las que se encuentran a su alrededor por lo que es importante que los directivos se encuentren en constante comunicación con los estudiantes y así poder detectar cuando alguno de ellos cuente con el síndrome, ya que a la larga puede llegar a ser perjudicial para todos.

Este estudio sirve para vislumbrar algunos planteamientos sugestivos en futuras investigaciones, al considerar que no se encontraron porcentajes más altos de Burnout entre el total de estudiantes, a pesar que la muestra pertenece a una cultura en donde la adquisición de bienes, el poder, la descompensación económica y la competitividad son consideradas como una de las variables precursoras del Burnout.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Silva, A. (2000). "La ANUIES y el proceso de traducción de la agenda de políticas de educación superior , 1950-2000". *Revista de la Educación Superior, ANUIES*, vol XXXIX(4), no. 116, 74.
- Acosta Silva, A. (2005). La educación superior privada en México. *IESALC - UNESCO*, 26-34.
- Altbach, P. (2002). *La educación superior privada*. México: Porrúa.
- Álvarez Gutierrez, R. (2009). La importancia de la educación en México. *0.8 Mejor medio de comunicación del año. Merca 2.0*.
- Banchs, R., González, P., & Morena, J. (1997). *Estrés laboral*. ERGA.
- Barrow, C. (2004). La liberación del comercio y la transnacionalización de la industria de la educación superior de EU. *Revista de la educación superior ANUIES*, vol. XXXIII, N.130., 87-95.
- Benavides, A., Moreno-Jimenez, B., Garrosa, E., & González, J. (2002). La evaluación específica del síndrome del burnout en psicólogos: el "Inventario del Burnout en psicólogos". *Clínica y Salud*, 13(3), 257-283.
- Blanch, A., Aluja, A., & Biscarri, J. (2003). Burnout syndrome and coping strategies : a structural relations model. *Psychology in Spain*, 7(11), 46-55.
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad del Salvador.
- Fernández Arena, J. (1977). *El proceso administrativo*. México: Diana.
- Freudenberger. (18(3):247-251). The issues of staff burnout in therapeutic communities. *Psychoactive Drugs*, 1974.
- García Guadilla, C. (2004). Comercialización de la educación superior. *Revista de la educación superior, ANUIES*, vol. XXXIII. n. 130, 65-74.
- Geiger, R. (1987). Privatization of higher education: International trends and issues. *Journal Education*, 9.
- Gil Anton, M. (2005). El crecimiento de la educación superior privada en México: de lo pretendido a lo paradójico... ¿o inesperado? *Revista de la educación superior ANUIES*, 9-20.
- Gil, M. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo?, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás. *Revista Psicología Trabajo Organizaciones*, 2(19):181-197,.

- Guzmán Valdivia, I. (1963). *La sociología de la empresa*. México: Jus.
- kent, R., & Ramírez, R. (2002). La educación superior privada en México. *Educación superior privada*, 123-143.
- Larocca, H., Barcos, S., & Narvaez, J. (2001). *¿Qué es administración?* Macchi.
- Levy, D. (1986). *La educación superior en América Latina : desafíos privados al predominio público*. Chicago: University of Chicago.
- Manzano, G. (2002). Burnout y engagement. Relación con el desempeño, la madurez profesional y la tendencia al abandono de los estudiantes. *Revista de psicología social*, 17(3), 237-249.
- Martínez, I., & Salanova, M. (2001). *Burnout y engagement en estudiantes de la universidad de Jaume*. España: Universidad de Jaume.
- Martínez, I., Márquez, A., Salanova, M., & Lopes da Silva, A. (2002). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal. Un estudio transcultural. *Ansiedad y Estrés*, 8(1), 13-23.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, Leiter, W., & M.P. (2001). Job burnout. *Annual review psychology*, 52,397-422.
- McCarthy, Perreault, D, W., & E, J. (2001). *Marketing. Un enfoque global*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Montero, M., García, J., & Campaño, J. (2010). A new and broader definition of burnout. *Burnout Clinical Subtype Questionnaire*, 302.
- Münch Galindo , L. (2004). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Münch Galindo, L. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Peiro, J. S. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: UDEMA S.A.
- Peñacoba, C., & Moreno, B. (1999). La escala de estresores universitarios. Una propuesta para la evaluación del estrés en grupo de poblaciones específicas. *Ansiedad y estrés*, 5(1), 61 - 78.
- Ramos, F., Manga, D., & Moran, C. (2005). Escala de Cansancio Emocional (ECE) para estudiantes universitarios : propiedades psicométricas y asociación. *ITERPSIQUIS*, 253-257.
- Rangel Guerra, A. (1983). *La educación superior en México. El colegio de México*. México.
- Reyes Ponce, A. (1966). *Administración de empresas* . México: Limusa Wiley.



- Rodríguez, R. (2008). *Planeta patito*. México: Campus Milenio.
- Rodríguez, R. (2004). Al respecto del origen y contexto de las redes universitarias transnacionales instaladas en México en los últimos años. *Revista de la educación superior*, 29-47.
- Rollin, K. (2004). Private Sector Expansion and Emerging Policy Responses in Mexican Higher Education. *17th Annual Conference of the Consortium of Higher Education Researches. Center for Higher Education Policy Studies*. (págs. 17-19). University of Twente: The Netherlands.
- S, J., & D, D. (2003). Student Burnout as a Function of Personality, Social Support, and Workload. *Journal of College Student Development*, 3; 291.
- Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau. (2000). "Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?". *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, (2).
- Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova, & Bakker. (2002). Burnout and engagement in university students: a cross national study,. 33,5 464-481.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González Roma, V., & Barker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement : A confirmatory analytic approach. *Journal of happiness studies*, 3, 71-92.
- Silas Castillas, J. (2007). *Conocimiento y Comunidad en la Actuación de las Instituciones Privadas de Educación Superior en México: Una propuesta para su Análisis*. Mérida: CESU/UNAM.
- Silva Laya, Nuñez, & Muñoz Izquierdo, C. (2004). *Desarrollo y heterogeneidad de las instituciones de educación superior particulares*. México: ANUIES.
- Solana, F., Cardiel, R., & Bolaños, R. (1997). *Historia de la educación pública en México*. México: Fondo de cultura económica.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

*http://es.wikipedia.org*. (28 de Septiembre de 2011). Recuperado el 20 de Septiembre de 2011, de *http://es.wikipedia.org*: *http://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n*

Cano, A. (17 de Marzo de 2002). *http://www.ucm.es*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2011, de *http://www.ucm.es*: *http://www.ucm.es/info/seas/estres\_lab/index.htm*

García de León, P. (13 de Septiembre de 2011). *http://www.oecd.org*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2011, de *http://www.oecd.org*: *http://www.oecd.org/dataoecd/32/32/48667648.pdf*

García Tlapaya, R. (s.f.). Recuperado el 14 de Septiembre de 2011, de *http://www.sabersinfin.com/artlos-mainmenu-89/377-perspectiva-de-las-instituciones-de-educaci-superior-en-mico.html*

García Tlapaya, R. (28 de Agosto de 2010). *http://www.sabersinfin.com*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2011, de *http://www.sabersinfin.com*: *http://www.sabersinfin.com/artlos-mainmenu-89/377-perspectiva-de-las-instituciones-de-educaci-superior-en-mico.html*

González Correales, R., & De la Gándara Martín, J. (18 de Enero de 2009). *http://www.semergen.es*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2011, de *http://www.semergen.es*: *http://www.semergen.es/semergen/microsites/manuales/burn/deteccion.pdf*

Monografias Universia / Red de universidades, r. d. (s.f.). *http://contenidos.universia.es*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2011, de *http://contenidos.universia.es*: *http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/causas/index.htm*

Ruiz Mateos, G. (2009 de Junio de 2009). *http://www.compitemex.org.mx*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2011, de *http://www.compitemex.org.mx*: *http://www.compitemex.org.mx/DOFNuevaEstratificacionDeLasPyMEs.htm*