

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA**

**TESIS**

IMPACTO DE LA PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS  
DUEÑOS DE MICROEMPRESAS FAMILIARES DEL MUNICIPIO DE UMÁN,  
YUCATÁN

PARA OPTAR AL GRADO DE:

**MAESTRO EN PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL**

PRESENTA:

**FRANCISCO EDUARDO PAREDES CETINA**

ASESOR:

**DR. JORGE EMETERIO MADERO LLANES**

CODIRECTOR:

**DRA. IRMA LETICIA PÉREZ RODRÍGUEZ**

MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO.

20 DE SEPTIEMBRE DE 2013

2013. Año de la Lealtad Institucional y Centenario del Ejército Mexicano<sup>5</sup>

DEPENDENCIA: DIV. DE EST. DE POSG. E INV.  
Oficio N° X/297/2013

MÉRIDA, YUCATÁN A **13 DE AGOSTO DE 2013**

ASUNTO: SE AUTORIZA IMPRESIÓN

**C. FRANCISCO EDUARDO PAREDES CETINA**  
**PASANTE DE MAESTRIA EN PLANIFICACIÓN DE**  
**EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL**  
**P R E S E N T E.**

De acuerdo al fallo emitido por su asesor el Dr. Jorge Emeterio Madero Llanes, y la comisión revisora integrada por la M.C. Hermila Andrea Ulibarri Benítez, el M.C. Andrés Miguel Pereyra Chan, y el Dr. Gustavo Adolfo Monforte Méndez, considerando que cubre los requisitos establecidos en el Reglamento de Titulación de los Institutos Tecnológicos le autorizamos la impresión de su trabajo profesional con la **TESIS**:

**"IMPACTO DE LA PREVALENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DUEÑOS DE MICROEMPRESAS FAMILIARES DEL MUNICIPIO DE UMÁN, YUCATÁN"**

ATENTAMENTE  
IN HOC SIGNO VINCES



**M.C RAMIRO ALPIZAR CARRILLO.**  
**JEFE DE LA DIVISION DE ESTUDIOS**  
**DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



**S. E. P.**  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO**  
**DE MÉRIDA**  
**DIVISION DE ESTUDIOS DE**  
**POSGRADO E INVESTIGACION**

RAC/fjaa



SEP Instituto Tecnológico de Mérida, Km.5 Carretera Mérida-Progres A.P.911  
C.P.97118 Mérida Yucatán, México, Tels. 964-50-00, Ext. 10001, 10401  
10601, 10201 e-mail:itm@itmerida.mx http://www.itmerida.mx



RECONOCIMIENTO  
A LA CALIDAD SEP  
2012  
155 POR CIENTO EN  
SUS PROGRAMAS DE  
BUENA CALIDAD.



RECONOCIMIENTO  
MEG-2003

## **Agradecimientos**

En este pequeño espacio, por demás insuficiente, intentaré agradecer a muchas personas quienes me apoyaron en todo momento para la culminación de esta gran aventura que emprendí hace dos años.

En primer lugar, me gustaría agradecer a Dios, porque gracias a ti, Señor, comprendí que mis limitantes como ser humano también son mis faros a seguir. Gracias por la perseverancia, el sentido de lucha y la tolerancia que impusiste en mí para lograr este objetivo.

Agradecer, resulta insuficiente, cuando tengo que hablar de ti, cuando tengo que referirme a la persona que incondicionalmente puso su hombro para recargar mi cabeza cuando el sueño me ganaba durante una reunión familiar, cuando tengo que decir gracias a quien en, no una ni dos, sino en varias ocasiones se privó de cosas materiales con tal de que pudiera inscribirme al curso. Por eso quiero que sepas que escribo estas palabras con la dicha de saber que eres y serás la razón de mi inspiración, mi motivación... mi todo. Gracias Amor, por ser mi amiga, mi esposa, mi confidente y mi compañera.

Mención especial, a mi madre, quien ha dado su tiempo, su amor, su salud, sus recursos, sus preocupaciones por mí; no solamente en esta etapa, sino que en toda mi vida –y seguramente antes– con la única finalidad de verme triunfar. Dicen que el verdadero amor es el que una madre siente por un hijo; quién lo dijo ¡Seguro se inspiró en ti mamá! Gracias por todo lo que has hecho por mí.

Junto a mi madre, hay una persona a la que le debo mucho de lo que soy, mucho de lo que aprendí te lo debo a ti abuelita. A pesar de tu edad rezaste por mí, te desvelaste conmigo y me apoyaste siempre. Gracias.

La familia es sin duda alguna un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad, pero mi familia es especial. Mis suegros son el ejemplo vivo de la perseverancia, de la paciencia y de la dedicación que hay que brindarle a los

objetivos y las metas; más de 40 años de matrimonio así lo avalan. Gracias por incluirme en la familia y brindarme el apoyo que siempre necesité. A mis cuñadas –Laine, Flor– les agradezco su apoyo en todo este tiempo. A mi padrino, mi amigo, mi concuño, Jorge, gracias por tu gran apoyo, por haberme brindado tu amistad y haberme abierto las puertas de tu casa en todo momento.

Agradezco profundamente a mi primo Javier y mis tíos Luis y Leisys por haberme dado ese “empujoncito” para emprender esta aventura, pero, sobre todo por haber confiado en mí y por haberme brindado su confianza, muchas gracias.

Este trabajo sería nada sin el invaluable aporte de mi asesor, doctor Jorge Madero. “Doc” gracias porque al final de esta aventura sé que gané un amigo. Me faltan las palabras para expresarle mi agradecimiento por haber confiado en mí, porque gracias a esa confianza pude mejorar como estudiante, como profesional y como persona.

La “cereza en el pastel” la aportaron mis revisores, a quienes agradezco su paciencia y su esmero por hacer de este trabajo la mejor obra de mi vida.

Amigos, entrañables compañeros gracias por su apoyo, por su tiempo, por su sentido del humor que hizo mucho más llevaderas las arduas jornadas de trabajo en las que nos vimos envueltos. Sé que el lazo que nos unió perdurará mucho tiempo.

Finalmente, agradezco al CONACyT por haberme otorgado la oportunidad de desempeñar la actividad que más me apasiona y llena en mi vida profesional: la investigación.

## **Dedicatorias**

### **A MI ESPOSA**

Por tu amor, apoyo incondicional, comprensión... Mi inspiración y fortaleza en los momentos de mayor presión. Por ser mi faro en tiempos de tempestad. ¡¡¡Te amo!!!

### **A MIS HIJOS**

A mis pequeños les dedico este trabajo, esperando que sirva de inspiración en ustedes para que siempre hagan las cosas con amor y pasión. Los amo con toda mi alma

### **A MIS PADRES**

Por su infaltable apoyo incondicional, por el gran sacrificio realizado, el cual convirtieron en apoyo desde el principio hasta el final de esta etapa de mi vida

### **A MIS SUEGROS Y FAM. GONZÁLEZ SÁENZ**

Porque sin su ayuda este trabajo hubiese estado incompleto. Gracias por su apoyo

### **A MI ASESOR DR. JORGE MADERO LLANES**

Por su invaluable apoyo incondicional, la confianza depositada en mí y sobre todo por la amistad forjada en este periodo

### **AL MTRO. ANDRÉS PEREYRA CHAN**

Por el gran apoyo que me motivó para hacer siempre un esfuerzo más allá del esperado y por la amistad que ofreció sin algún interés

### **A LA MTRA. HERMILA ULIBARRI BENÍTEZ**

Por todos los conocimientos que siempre estuvo dispuesta a transmitir para incrementar mi conocimiento y entendimiento

### **A MIS GRANDES AMIGOS**

Lesly, Andrés, Silvia, Maribel, Edwin... por su gran apoyo y amistad brindada en los momentos de alegría; pero sobre todo porque siempre estuvieron en los momentos difíciles. Gracias (j)

## Resumen

El síndrome de Burnout o de Quemarse por el Trabajo, es un mal que se prolifera en toda la población económicamente activa. En diversos puntos del planeta se han desarrollado investigaciones que buscan modelar la afectación que este mal tiene sobre las personas económicamente activas. Este síndrome es consecuencia del estrés laboral, cuando se presenta de forma crónica y en el cual, los sujetos comienzan a desarrollar síntomas que sugieren una pérdida total del interés hacia su fuente de empleo.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el municipio de Umán, Yucatán y tuvo como objetivo principal determinar qué variables socio-demográficas y qué variables de la microempresa familiar estaban relacionadas con la presencia del síndrome de Burnout. Los aspectos socio-demográficos fueron: escolaridad, años totales de estudio, edad, género, estado civil, por su parte los aspectos de la microempresa familiar fueron: número total de familiares que laboran en la microempresa familiar y parentesco con respecto al dueño de los familiares que laboran en la microempresa familiar, generación que ocupa la dirección, funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y estilo de liderazgo ejercido.

La muestra seleccionada fue de 120 dueños, cuyas microempresas familiares estuviesen constituidas como tiendas al por menor de abarrotes, ultramarinos y misceláneas. Esta investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo; el diseño de la misma fue no experimental, transversal y correlacional. El instrumento utilizado para la medición del síndrome del Burnout en la muestra seleccionada fue una adaptación del Maslach Burnout Inventory.

Entre los principales resultados encontrados, se menciona que el Burnout se presentó en la muestra seleccionada de la siguiente manera: nivel bajo (37.5%); nivel

medio (45.8%); nivel alto (16.7%). El análisis de estos resultados demostró que el 62.5% de la muestra estudiada padecía ya los estragos de este Síndrome.

**Palabras clave: Estrés laboral, síndrome de Burnout, Microempresa familiar.**

## **Abstract**

Burnout Syndrome is a disease that is proliferating throughout the economically active population. In various parts of the world research has been conducted that seek to model the effects that this disease has on people economically active. This syndrome is the result of Occupational Stress, when it's presented chronically, in which subjects begin to develop symptoms that suggest a total loss of interest towards their source of employment.

The present research work was carried out in the town of Uman, Yucatan and its main objective was to determine which socio-demographic variables and which small family business variables were related to the prevalence of burnout syndrome. The socio-demographic aspects were: education, total years of study, age, gender, marital status, meanwhile small family business aspects were: total number of family members involved in the small family business, family member's, involved in small family business, relationship with the owner, generation of the director, functions performed by the family small business owner and leadership styles.

The selected sample was made up of 120 owners, which were organized as small family retail stores, grocery stores, groceries and sundries. This was a quantitative type and descriptive research; it has a non-experimental design, cross and transversal. The instrument used to measure Burnout syndrome in the sample selected was an adaptation of the Maslach Burnout Inventory.

Among the main results that were found, it is mentioned that Burnout was presented in the selected sample as follows: low level (37.5%), middle level (45.8%), high level (16.7%). The analysis of these results showed that 62.5% of the study sample suffered the ravages of this syndrome.

**Key words: Occupational Stress, Burnout Syndrome, Small family business.**

## Contenido

Resumen.....	i
Abstract.....	ii
Contenido.....	iii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Capítulo 1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	7
1.2.1 Preguntas de investigación.....	8
1.2.2 Hipótesis.....	9
1.2.3 Objetivos generales.....	12
1.3 Justificación.....	13
1.4 Delimitación.....	14
Capítulo 2. Marco Teórico.....	16
2.1 Estrés.....	16
2.1.1 Tipos de estrés.....	18
2.1.2 Causas del estrés.....	20
2.1.3 Síntomas del estrés.....	22
2.2 Estrés laboral.....	25
2.2.1 Fuentes de estrés en el trabajo.....	26
2.2.2 Consecuencias del estrés laboral.....	28
2.2.3 Reducción de estrés laboral en las empresas.....	29
2.3 Síndrome de Burnout.....	31
2.3.1 Dimensiones del Burnout.....	33
2.3.2 Síntomas del síndrome de Burnout.....	35
2.3.3 Estudios relacionados con el Burnout.....	38
2.4 Microempresa.....	48
2.5 Empresa familiar.....	51
2.6 Aspectos socio-demográficos de los dueños de las microempresas familiares.....	54
2.6.1 Escolaridad.....	55
2.6.2 Años totales de estudio.....	57

2.6.3 Edad.....	57
2.6.4 Género.....	58
2.6.5 Estado civil.....	60
2.7 Aspectos de la microempresa familiar .....	62
2.7.1 Número total de familiares que laboran en la microempresa familiar. .....	62
2.7.2 Parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar.....	63
2.7.3 Generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar. ...	67
2.7.4 Funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar. .....	67
2.7.5 Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar. .....	68
Capítulo 3. Marco contextual.....	70
3.1 Reseña general del municipio de Umán, Yucatán .....	70
3.2 Información socio-demográfica del municipio de Umán, Yucatán.....	72
3.3 Información económica del municipio de Umán, Yucatán .....	76
Capítulo 4. Metodología .....	81
4.1 Tipo de investigación .....	81
4.2 Diseño de la investigación .....	82
4.3 Unidad de estudio .....	83
4.4 Determinación de las variables de estudio .....	84
4.4.1 Definición conceptual de las variables socio-demográficas. ....	85
4.4.2 Definición operacional de las variables socio-demográficas. ....	85
4.4.3 Definición conceptual de las variables de la microempresa familiar. .....	86
4.4.4 Definición operacional de las variables de la microempresa familiar. .....	86
4.4.5 Definición conceptual de la variable presencia del síndrome de Burnout. ....	87
4.4.6 Definición operacional de la variable presencia del síndrome de Burnout. ....	88
4.5 Instrumento.....	88
4.5.1 Análisis de la información obtenida.....	94
4.6 Validez del instrumento.....	96

4.7	Confiabilidad del instrumento.....	96
4.8	Análisis de la información .....	97
Capítulo 5.	Análisis y discusión de resultados .....	98
5.1	Presentación y análisis de resultados.....	99
5.1.1	Descripción de las variables socio-demográficas de los dueños de las microempresas familiares. ....	99
5.1.1.1	<i>Escolaridad.</i> .....	100
5.1.1.2	<i>Años totales de estudio.</i> .....	102
5.1.1.3	<i>Edad.</i> .....	104
5.1.1.4	<i>Género.</i> .....	106
5.1.1.5	<i>Estado civil.</i> .....	107
5.1.2	Descripción de las variables de la microempresa familiar.....	108
5.1.2.1	<i>Número de familiares que laboran en la microempresa familiar.</i> 108	
5.1.2.2	<i>Parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar.</i> .....	110
5.1.2.3	<i>Generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar.</i> .....	112
5.1.2.4	<i>Funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar.</i> .....	113
5.1.2.5	<i>Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar.</i> .....	115
5.1.3	Descripción de la variable presencia del síndrome de Burnout.....	116
5.1.3.1	<i>Descripción cuantitativa para el índice de agotamiento emocional del síndrome de Burnout.</i> .....	116
5.1.3.2	<i>Descripción cualitativa para los niveles de la subescala: agotamiento emocional del síndrome de Burnout.</i> .....	118
5.1.3.3	<i>Descripción cuantitativa para el índice de la subescala de despersonalización del síndrome de Burnout.</i> .....	120
5.1.3.4	<i>Descripción cualitativa para los niveles de la subescala: despersonalización del síndrome de Burnout.</i> .....	122
5.1.3.5	<i>Descripción cuantitativa para el índice de la subescala de realización personal del síndrome de Burnout.</i> .....	123
5.1.3.6	<i>Descripción cualitativa para los niveles de la subescala: realización personal del síndrome de Burnout.</i> .....	125
5.1.3.7	<i>Descripción cuantitativa para el índice de la variable presencia del síndrome de Burnout.</i> .....	126

5.1.3.8 Descripción cualitativa para la variable: Presencia de síndrome de Burnout. ....	128
5.1.4 Descripción comparativa entre algunas variables de estudio.....	129
5.1.4.1 Comparación descriptiva entre la edad y la presencia del síndrome de Burnout. ....	129
5.1.4.2 Comparación descriptiva entre el género y la presencia del síndrome de Burnout. ....	133
5.1.4.3 Comparación descriptiva entre las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout. ...	134
5.1.4.4 Comparación descriptiva entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout. ...	137
5.2 Análisis de la relación de las diversas variables de estudio respecto a los niveles de presencia del síndrome de Burnout de dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán .....	139
5.2.1 Relación entre las variables socio-demográficas respecto a los niveles de presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....	139
5.2.1.1 Escolaridad y niveles de presencia del Burnout.....	139
5.2.1.2 Relación de los años totales de estudio y el índice de la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....	140
5.2.1.3 Relación de la edad y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....	142
5.2.1.4 Relación del género y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....	143
5.2.1.5 Relación del estado civil y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán. ....	144
5.2.2 Relación entre las variables de la microempresa familiar respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout.....	144
5.2.2.1 Relación del número total de familiares que laboran en la MEF y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....	145
5.2.2.2 Relación del parentesco, con respecto al dueño, que existe entre los familiares que laboran en la MEF y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán. ....	146
5.2.2.3 Relación de la generación que ocupa la dirección en la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....	146

5.2.2.4 <i>Relación de las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán</i> .....	147
5.2.2.5 <i>Relación del estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán</i> .....	148
5.2.3 Resumen de los resultados obtenidos en el cálculo de la relación existente entre las variables socio-demográficas y organizacionales respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout.....	149
5.3 Discusión de los resultados .....	151
Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones .....	156
6.1 Conclusiones .....	156
6.2 Recomendaciones .....	158
Referencias .....	160
ANEXOS .....	174

## Índice de tablas

<i>Tabla 2.1 Síntomas del estrés</i> .....	24
<i>Tabla 2.2 Sintomatología del Burnout</i> .....	37
<i>Tabla 3.1 Cronología de los principales acontecimientos históricos de la Entidad....</i>	72
<i>Tabla 3.2 Principales indicadores demográficos del municipio de Umán en 2010....</i>	75
<i>Tabla 3.3 Actividad económica por sector en la zona metropolitana de Mérida, Yucatán</i> .....	77
<i>Tabla 3.4 Principales indicadores económicos de la zona metropolitana de Mérida, Yucatán</i> .....	78
<i>Tabla 4.1 Escala de clasificación para la dimensión: agotamiento emocional</i> .....	93
<i>Tabla 4.2 Escala de clasificación para la dimensión: despersonalización</i> .....	93
<i>Tabla 4.3 Escala de clasificación para la dimensión: realización personal</i> .....	93
<i>Tabla 4.4 Codificación de los índices de Burnout</i> .....	95
<i>Tabla 5.1 Análisis de la relación de las variables edad y presencia del síndrome de Burnout</i> .....	129
<i>Tabla 5.2 Análisis de la relación de las variables género y presencia del síndrome de Burnout</i> .....	133
<i>Tabla 5.3 Análisis de la relación de las variables funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y presencia del síndrome de Burnout</i> .....	134
<i>Tabla 5.4 Análisis de la relación de las variables estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y presencia del síndrome de Burnout</i> .....	137
<i>Tabla 5.5 Resumen de los resultados de las relaciones de las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar respecto a los niveles del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán</i> .....	150

## Índice de figuras

<i>Figura 3.1 Localización del municipio de Umán respecto a la ciudad de Mérida, Yucatán .....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 5.1 Porcentajes de la escolaridad de los dueños de microempresas familiares en el municipio de Umán, Yucatán .....</i>	<i>100</i>
<i>Figura 5.2 Porcentajes de los años totales de estudio de los dueños de las microempresas familiares en el municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>102</i>
<i>Figura 5.3 Porcentajes de los intervalos de la edad de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>104</i>
<i>Figura 5.4 Porcentajes del género de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>106</i>
<i>Figura 5.5 Porcentajes del estado civil de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>107</i>
<i>Figura 5.6 Porcentajes del número de familiares que laboran en las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán .....</i>	<i>108</i>
<i>Figura 5.7 Porcentajes del parentesco con respecto al dueño de los familiares que laboran en las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>110</i>
<i>Figura 5.8 Porcentajes de la generación que ocupa la dirección de las microempresas familiares de municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>112</i>
<i>Figura 5.9 Porcentajes de las funciones desempeñadas por los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>113</i>
<i>Figura 5.10 Porcentajes del estilo de liderazgo ejercido por los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.....</i>	<i>115</i>
<i>Figura 5.11 Porcentajes del índice de la subescala de agotamiento emocional.....</i>	<i>117</i>
<i>Figura 5.12 Porcentajes de los niveles de la subescala de agotamiento emocional</i>	<i>119</i>
<i>Figura 5.13 Porcentajes de los índices de la subescala de despersonalización .....</i>	<i>120</i>
<i>Figura 5.14 Porcentajes de los niveles de la subescala despersonalización .....</i>	<i>122</i>
<i>Figura 5.15 Porcentajes de los índices de la subescala de realización personal.....</i>	<i>124</i>
<i>Figura 5.16 Porcentajes de los niveles de la subescala realización personal.....</i>	<i>125</i>
<i>Figura 5.17 Porcentajes de los índices de la presencia del síndrome de Burnout....</i>	<i>127</i>
<i>Figura 5.18 Porcentajes de los niveles de la variable presencia del síndrome de Burnout.....</i>	<i>128</i>
<i>Figura 5.19 Relación de años de estudio e índice de síndrome de Burnout.....</i>	<i>141</i>
<i>Figura 5.20 Relación de edad e índice de síndrome de Burnout.....</i>	<i>142</i>

## Capítulo 1. Introducción

### 1.1 Antecedentes

El término estrés ha sido objeto de numerosos estudios y muchas son las acepciones conocidas al respecto. Selye, mencionado por Gabriel (2010), definió el término como la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda. Sin embargo, se ha generado una controversia sobre si se trata de un estímulo ante una situación no programada o como otros autores dicen que es una respuesta; también existen quienes afirman que se trata de una interacción entre el sujeto y el medio (Guerrero, 2010).

En el ámbito laboral también se presenta este fenómeno bajo el nombre de estrés laboral y se manifiesta por las condiciones que imperan en el desarrollo de una determinada actividad laboral.

Existen varios aspectos en la definición del estrés laboral que es necesario considerar para poder hacer una conceptualización del término en forma adecuada: primero, el estrés laborales situacional, es decir, depende de ciertas condiciones del trabajo; segundo, diferentes condiciones generan distintos niveles de estrés; tercero, las diferencias individuales, las cuales se refieren a los recursos psicológicos individuales que marcan definitivamente la respuesta hacia agentes estresantes; cuarto, la inestabilidad temporal, es decir, el nivel de estrés experimentado varía con el paso del tiempo y es el resultado de la continua influencia que una situación ejerce sobre el individuo, por lo que este puede variar de un momento a otro. (Apiquian, 2007). El quinto aspecto es la dimensionalidad por la cual se debe entender al estrés laboral como una dimensión, es decir, como una escala con polos positivos y negativos que afectan al individuo en diferentes situaciones. Dentro de esta dimensión, no todos los niveles son nocivos para la salud, se piensa que los niveles moderados de estrés laboral son óptimos y se relacionan con un mejor rendimiento y bienestar psicológico; por el contrario los niveles extremos, generados

tanto por excesos como por deficiencias son asociados con efectos negativos sobre el bienestar y la salud. Sexto y último factor: el estrés laboral no es una enfermedad, actualmente ninguna de las clasificaciones diagnosticadas dentro de los trastornos mentales de la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS) ni de la Asociación Americana de Psiquiatría (*American Psychiatric Association* [APA, por sus siglas en inglés]), contemplan criterios para realizar diagnósticos bajo el nombre de estrés laboral. Sin embargo, al presentarse de forma crónica puede culminar en la presencia de algún síndrome o condición física. Desde el punto de vista científico el estrés laborales un factor de riesgo para la salud (Román, Gelpi, Cano, & Catalina, 2009).

La OMS (2008), ha reconocido un nuevo término conocido con el nombre de síndrome de Burnout (SB) o de Estar Quemado en el Trabajo (por su traducción al castellano), que provoca detrimento tanto en la salud física y mental de los individuos, como en las organizaciones para las que laboran, ya que al verse afectados en su salud, el rendimiento desciende considerablemente.

Según estudios realizados (Durán, 2007; Pérez, 2010; Ramírez & Lee, 2009; Tejada & Gómez, 2011), el origen de este Síndrome puede estar relacionado con las interacciones presentadas en el sector salud, en las cuales los trabajadores y médicos con frecuencia culpan a los pacientes cuando se presenta algún problema relacionado con la salud de estos últimos. Al respecto, Freudenberger, citado por Apiquian (2007), introdujo el concepto de Burnout, describiéndolo 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” (p.30).

Este Síndrome ha sido descrito como un proceso que inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión, la cual conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas hacia la

persona que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional (Hernández-Vargas, Dickinson, & Fernández, 2009).

Maslach y Jackson (citado por Acosta, 2006), definieron este Síndrome bajo una perspectiva tridimensional caracterizado por un agotamiento emocional (AE), el cual se determina por cansancio y fatiga física o psíquica o una combinación de ambas, posteriormente el sujeto cae en una fase de despersonalización (D) y se define como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los clientes, también se acompaña de irritabilidad y pérdida de motivación, para finalmente presentar síntomas de bajo logro o realización personal (RP), este se presenta cuando se verifica que las demandas que recaen en el individuo exceden su capacidad para atenderlas de forma competente (Savio, 2008).

Alrededor del mundo distintos investigadores han llevado a cabo estudios para poder determinar las causas (estresores) que pueden generar la presencia del SB, así como las repercusiones que este puede causar en las empresas en las que laboran las personas que padecen este Síndrome. A continuación se presenta una breve reseña de distintos estudios, los cuales se exhiben de acuerdo al país de procedencia y año de elaboración.

En el año de 2010, Domínguez, realizó un estudio denominado: *“Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y Síndrome de Burn-out [s.i.c], y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención de la salud”*, en la Universidad de Granada, España, y cuyo objetivo fue determinar la relación del estrés laboral generado por acoso moral en el trabajo y la adaptación de conducta y la personalidad en trabajadores de atención de la salud. Los resultados a los que llegó el investigador fueron que debido a las causas antes mencionadas, se generó un nivel elevado de estrés laboral, sobre todo en el apartado que corresponde a la autorrealización (realización personal), siendo el acoso moral la principal fuente de este trastorno.

En la ciudad de Málaga, España, Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, Martín-García y Perles-Nova en 2010, desarrollaron una investigación con el propósito de identificar diferencias significativas entre la satisfacción laboral y la presencia del Burnout en una muestra de 250 trabajadores inmigrantes, en lo que al género se refiere. De acuerdo con los resultados que estos autores recabaron se concluyó que no existieron diferencias entre géneros, ni en la percepción de la satisfacción laboral, ni en la presencia del síndrome de Burnout.

En el continente americano también se han llevado a cabo estudios para determinar y conocer las causas o factores que originan la presencia del SB en distintas ramas de la actividad económica.

En la ciudad de Arica, Chile, en el año 2011, Ramírez y Lee, realizaron una investigación que llevó el nombre de “*síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*”. Su objetivo fue: “determinar posibles diferencias por sexo en la aparición de variables asociadas al síndrome de Burnout medidos a través del clima y la satisfacción organizacional” (p. 1). La muestra utilizada fue de 233 trabajadores con diferentes actividades económicas: la educación, la salud, el comercio de tangibles e intangibles y la administración pública. El principal resultado al que llegaron los investigadores fue que sí se presentaron diferencias importantes entre géneros, pero, únicamente en la subescala de despersonalización.

En Lima, Perú, Gabel-Shemueli, Peralta, Paiva y Aguirre (2012), desarrollaron una investigación con el nombre de: “*Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*”, con el objetivo de analizar las relaciones entre los últimos tres conceptos mencionados y la presencia de estrés laboral en una muestra de 223 trabajadores de una organización pública. Los resultados obtenidos fueron: a mayores niveles de inteligencia emocional se presentaba una reducción del estrés laboral; en lo que respecta a las variables o factores demográficos y organizacionales, los autores concluyeron que los

trabajadores con mayor edad, los gerentes y los que ocupaban puestos de apoyo sufrían la presencia del Síndrome en niveles elevados, en las dimensiones de recursos personales y tensión personal.

En 2012, Cabrera y Urbiola, desarrollaron una investigación en una empresa privada de distribución y venta de gas LP en San José de Costa Rica. El objetivo principal de dicho estudio fue establecer una relación entre las dos variables de estudio, compromiso organizacional y estrés laboral. La muestra estuvo comprendida por 172 trabajadores de dicha empresa, quienes contestaron los cuestionarios diseñados para la determinación de ambos factores de investigación. Cabe mencionar que para la variable de estrés laboral, los autores utilizaron la medida del *Índice de Tensión relacionada con el trabajo (Job-Related Tension Index*, por su nombre original en inglés). El principal resultado de este trabajo de investigación fue que no se encontraron evidencias contundentes para aseverar que existió alguna relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral.

En México, distintos investigadores han comenzado a estudiar las características y los estragos que los efectos del síndrome de Burnout ocasionan en los trabajadores de este país.

En 2005, García, realizó una investigación denominada: “*Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México*”; cuyo objetivo fue el de discriminar si los factores que generaban el estrés laboral en una microempresa de lubricantes del Valle de México, fueron comunes, tanto en los ejecutivos como en los operativos; asimismo, se pretendió determinar cómo se veía afectada la calidad de vida de los trabajadores. Uno de los principales resultados obtenidos a través de esta investigación fue que los factores que generaban el estrés laboral en los directivos fueron distintos a los que generaban estrés laboral en los operativos.

En la ciudad de México, Distrito Federal en el año 2010, Salazar y Pereda, llevaron a cabo una investigación de tipo descriptivo, que llevó como nombre:

*“síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores”* y que tenía como objetivo principal: conocer la relación entre el SB y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en conductores de una ruta interprovincial. Los resultados conseguidos a través de esta investigación fueron que el SB se relacionó significativamente con los patrones de comportamiento.

En la ciudad de Mérida, Yucatán varios han sido los investigadores que han puesto interés en describir y analizar las consecuencias que el estrés laboral ha ocasionado en la población trabajadora de distintas ramas de la actividad económica.

En 2011, Parra, desarrolló una investigación sobre la relación que existía entre el estrés laboral y la productividad en una planta procesadora y empaquetado de aves en el municipio de Umán, Yucatán en 25 encargados. Después de analizar los principales resultados obtenidos, se concluyó que se daba por aceptada la hipótesis alterna, lo que significó que sí existía una relación, la cual fue positiva débil con tendencia hacia positiva media.

León, en 2012, realizó una investigación, la cual llevó el nombre de *“Análisis y evaluación de estrés laboral y productividad empresarial en una fábrica de hielo en Mérida, Yucatán”*. El objetivo principal de este trabajo de investigación fue medir el grado de relación del estrés laboral con la productividad del personal operativo. El resultado fue la aceptación de la hipótesis alterna que versaba: “el estrés está relacionado con la productividad” (p. i, párr. 1).

También en 2012, Mex, llevó a cabo un estudio sobre la relación que existía entre el estrés laboral y la productividad de 33 obreros del departamento de producción de una empresa que fabricaba bolsas de polietileno en el municipio de Mérida, Yucatán. El autor concluyó lo siguiente: se aceptaba la hipótesis alterna de investigación, en la cual se aseveraba que sí existía una relación directa entre el estrés laboral y la productividad.

Con base en la información recabada se concluye: Que no existen en México antecedentes contextuales suficientes ni relacionados al campo de las microempresas que sirvan como marco de referencia para este estudio, por lo tanto, se vuelve necesaria la elaboración de trabajos que traten de determinar la relación que puede existir entre variables de tipo socio-demográficas y organizacionales con respecto a la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares. Sin embargo, en otros países sí se encontraron indicios de estudios relacionados con las variables socio-demográficas y organizacionales; aunque tampoco abordan el tema de la microempresa familiar.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

De acuerdo con el Diario de Yucatán (2012), en Yucatán no existen estadísticas de los estragos que ocasiona el síndrome de Burnout en la salud de los dueños de microempresas familiares. Sin embargo, a través de la realización de “cruces” de información entre los centros de salud del Estado, se puede llegar a la conclusión de que el 90% de los problemas de salud tiene alguna relación con la presencia de este Síndrome.

La salud de los habitantes de una sociedad o región repercute directamente en la economía y los negocios, ya que una sociedad mermada por enfermedades puede tener dos consecuencias: la primera afecta directamente al gobierno que tiene que invertir en sujetos que absorben los recursos disponibles y en segundo lugar las personas enfermas no son productivas; por lo tanto se encuentran incapacitadas para generar riqueza (Reyes, 2012).

Las microempresas del municipio de Umán, Yucatán no se encuentran excluidas de este tipo de problemas, por el contrario, en países en vías de desarrollo esta condición se acentúa más por la falta de atención que los microempresarios y las instancias de gobierno ofrecen hacia las personas que padecen este Síndrome (OMS, 2008). Un factor determinante para la presencia de los síntomas del síndrome

de Burnout es el trato directo con el cliente, ya que expone a los microempresarios a situaciones que muchas veces exceden su capacidad de respuesta.

En 2012, Grant Thornton International Business Report, publicó una investigación realizada en más de seis mil empresas a nivel internacional, que México ocupó el séptimo lugar de estrés en 2011 (El Universal, 2012). Este tipo de problemas puede afectar la calidad del desempeño de los dueños de manera sustancial, pero de igual manera puede dañar su salud física y mental, debido a que la gran parte de los microempresarios presentan factores o variantes socio-demográficos, los cuales aunados a los factores de sus microempresas familiares los vuelve más propensos a padecer este tipo de síndromes.

Es importante considerar que si a los factores antes expuestos se suman aquellos que surjan del seno familiar, resulta fácil comprender como el nivel de estrés que se puede experimentar en muchas ocasiones amenaza, no solo, el funcionamiento y la estabilidad de la microempresa familiar, sino también la salud del dueño del negocio (Riveros, 2012).

Actualmente no se tiene certeza de cuáles son los factores socio-demográficos y de la microempresa familiar que originan la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

### **1.2.1 Preguntas de investigación.**

De acuerdo con el planteamiento hecho anteriormente se definen las siguientes preguntas generales de investigación:

¿Existe relación entre los aspectos socio-demográficos y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

¿Existe relación entre los aspectos de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

Para ayudar a responder las preguntas anteriores es necesario desvelar las siguientes preguntas específicas:

¿Cuáles son las características socio-demográficos de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

¿Cuáles son las características de los aspectos de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

¿Qué nivel de SB presentan los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

¿Qué grado de asociación existe entre cada uno de los aspectos socio-demográficos y los niveles del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

¿Qué grado de asociación existe entre cada uno de los aspectos de la microempresa familiar y los niveles del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán?

### **1.2.2 Hipótesis.**

Hipótesis Ho:

Ho<sub>1</sub>: No existe relación entre la escolaridad y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>2</sub>: No existe relación entre los años totales de estudio y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>3</sub>: No existe relación entre la edad y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>4</sub>: No existe relación entre el género y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>5</sub>: No existe relación entre el estado civil y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>6</sub>: No existe relación entre el número total de familiares que laboran en la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>7</sub>: No existe relación entre el parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>8</sub>: No existe relación entre la generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>9</sub>: No existe relación entre las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Ho<sub>10</sub>: No existe relación entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Hipótesis HI:

HI<sub>1</sub>: Existe relación entre la escolaridad y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>2</sub>: Existe relación entre los años totales de estudio y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>3</sub>: Existe relación entre la edad y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>4</sub>: Existe relación entre el género y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>5</sub>: Existe relación entre el estado civil y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>6</sub>: Existe relación entre el número total de familiares que laboran en la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>7</sub>: Existe relación entre el parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>8</sub>: Existe relación entre la generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>9</sub>: Existe relación entre las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

HI<sub>10</sub>: Existe relación entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

### **1.2.3 Objetivos generales.**

Determinar la relación entre las variables socio-demográficas de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán, con respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout.

Determinar la relación entre las variables organizacionales de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán, con respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Conocer la escolaridad, cuántos son los años estudiados, la edad, el género y el estado civil de los dueños de las microempresas familiares.
- Conocer el número de familiares que laboran en las microempresas familiares, cuál es el parentesco con respecto al dueño de los familiares que laboran en las microempresas familiares, qué generación ocupa la dirección, cuáles son las funciones que desempeñan y qué estilo de liderazgo ejercen los dueños de las microempresas familiares.
- Determinar los niveles del SB, en la subescala de agotamiento emocional que se presenta en los dueños de las microempresas familiares.
- Determinar los niveles del SB, en la subescala de despersonalización que se presenta en los dueños de las microempresas familiares.
- Determinar los niveles del SB, en la subescala de realización personal que se presenta en los dueños de las microempresas familiares.
- Determinar los niveles del SB general que se presenta en los dueños de las microempresas familiares.
- Determinar qué factores socio-demográficos inciden los niveles del SB en los dueños de las microempresas familiares.
- Determinar qué factores de la microempresa familiar inciden en los niveles del SB en los dueños de las microempresas familiares.

- Determinar el grado de asociación que existe entre las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar con respecto a los niveles del síndrome de Burnout.

### **1.3 Justificación**

En empresas de tamaño “micro” los estragos derivados del estrés laboral pueden ser devastadores ya que se pone en riesgo la permanencia de la empresa familiar en el mercado y en muchos de los casos, se pone en riesgo el patrimonio total de la familia (Anzola, 2010).

Al respecto, la empresa de investigación social Grant Thornton señala que el clima económico puede ser el principal factor de estrés entre los dueños de empresas que fueron encuestados. También afirmó que el escaso flujo de efectivo, las actividades de la competencia y la excesiva carga laboral resultan ser los principales estresores entre los empresarios (Altonivel, 2010).

A través de una investigación llevada a cabo por el Grupo Regus se concluyó que para el 43% de los trabajadores mexicanos que laboran en empresas familiares, los niveles de estrés aumentaron en el año 2012. Factores como obras públicas, largos trayectos a los centros de trabajo, inestabilidad económica global, entre otros, son los causantes de este incremento en los trabajadores mexicanos (El Universal, 2012).

Para los propietarios de microempresas familiares, esta situación presenta condiciones similares, ya que de acuerdo con el mismo artículo, las condiciones de trabajo son la principal causa de estrés; las finanzas personales son el segundo motivo y la interacción con los clientes se encuentra en el tercer lugar de presencia de esta condición (Riveros, 2012).

Un dueño de microempresa familiar que se encuentra estresado, suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo en términos generales y

tener menor seguridad laboral; además la microempresa de su propiedad, suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado cada vez más competitivo (OMS, 2008).

Por lo anterior, esta investigación tiene relevancia, ya que a través de ella se conocerá cuál es la característica socio-demográfica o de la microempresa familiar que tiene alguna relación con la presencia del síndrome de Burnout, así como el nivel de afectación que tiene este (SB) sobre los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

La información obtenida en esta investigación servirá para que las instituciones pertinentes generen planes de prevención de este Síndrome, asimismo, ofrecerá información que podrá ser utilizada como plataforma para estudios posteriores sobre el tema.

#### **1.4 Delimitación**

El estudio se llevó a cabo durante un periodo de dos años, el cual estuvo comprendido entre agosto de 2011 y junio de 2013, en el municipio de Umán, Yucatán. La investigación pretendió definir y relacionar los factores socio-demográficos y de la empresa familiar que pueden causar los niveles medio y alto de SB en los dueños de las microempresas familiares que encajaron en la sub-rama 46111, la cual abarca los establecimientos dedicados al comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas. A su vez, esta sub-rama pertenece a la rama 4611, la cual se establece para los establecimientos que desempeñan comercio al por menor de abarrotes y alimentos. Esta rama pertenece al subsector 461, que delimita las clasificaciones para establecimientos dedicados al comercio al por menor de abarrotes, alimentos, bebidas, hielo y tabaco. Finalmente el sector económico al que pertenece la sub-rama que delimita este trabajo de investigación es el 46, el cual se refiere al comercio al por menor (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI], 2010). La unidad de análisis estuvo determinada por 120 dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Las limitaciones del estudio estuvieron asociadas con la utilización del instrumento de medición, debido a que existen un sinnúmero de adaptaciones que intentan medir los niveles de Burnout presente en una población. En este sentido, se comenta que el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* ha sufrido una serie de modificaciones que datan desde el momento de su traducción al idioma castellano, lo que ha originado un debate sobre su confiabilidad cuando se aplica en los países que tienen este idioma como natal.

Asimismo, se encontraron limitaciones en el planteamiento de las variables que hacían referencia a los aspectos de la microempresa familiar, debido a que en la literatura revisada se encontraron indicios que relacionaban estos factores con microempresas familiares estructuradas y en la cuales la administración se encontraba en procesos de profesionalización.

## Capítulo 2. Marco Teórico

Las organizaciones en todos los niveles, ya sea macro o microeconómicamente hablando buscan generar una excelencia en sus productos y servicios que los diferencien de sus competidores, generando ventajas competitivas que resulten en mayores utilidades o beneficios, tanto para el consumidor como para la empresa en sí (Hill & Jones, 2009).

Para generar estas ventajas competitivas las empresas buscan ofrecer ambientes psicológicamente sanos, es decir, donde las personas se sientan a gusto por el ambiente de trabajo y las relaciones amigables, pero también se preocupan por desarrollar medios de retribución a través de los cuales el empleado siente que existe una igualdad entre el esfuerzo realizado y la remuneración o ganancia que recibe.

En este capítulo se exponen las definiciones conceptuales de los términos que definen y dan origen a esta investigación, el estrés, el estrés laboral y el síndrome de Burnout, para tener una idea más holística de la afectación que estos pueden tener en las personas y las microempresas del área geográfica de estudio.

Igualmente se hace una revisión de la literatura que soporta o delimita los elementos que definen a una empresa como micro, cuáles son las características y problemáticas. Asimismo, se realiza una revisión de la literatura que soporta las variables de investigación de este estudio.

### 2.1 Estrés

El término estrés es un concepto interdisciplinario, el cual tiene diferentes connotaciones dependiendo del ámbito en el cuál sea estudiado. Así pues, se observan diferentes definiciones o conceptualizaciones, e.g. en la medicina se considera como un proceso fisiológico a través del cual se adquieren enfermedades; en la física se le asocia a la fuerza ejercida, generando de esta manera un desgaste

sobre algún objeto; en la psicología, por su parte, se refiere al tipo de alteración generada en una persona, teniendo un impacto psicológico, observándose trastornos en la persona y la relación causal entre estresor y respuesta (Pérez & Valladares, 2011).

Cuando se presenta una exigencia, el organismo se prepara de manera automática para hacerle frente o en su defecto huir. Esta condición se hace más evidente si se remonta a la época prehistórica, cuando el hombre tenía que sobrevivir en un ambiente hostil y con un sinnúmero de amenazas, las cuales, en muchas de las ocasiones, superaban los recursos físicos con que contaban y por consecuencia ponían en riesgo su vida.

El término estrés fue introducido por Cannon, citado por Cáceres (2006), en la biología y lo definió como un estímulo nocivo capaz de perturbar la homeostasis del organismo y de movilizar los procesos autorregulatorios.

Hooke, citado por Pérez y Valladares (2011), concibió al estrés como la relación existente entre la carga o esfuerzo externo sobre un objeto y la deformación experimentada, producto de la aplicación de dichas fuerzas sobre las propiedades del objeto, es decir, el resultado de la fuerza ejercida y el desgaste de un objeto.

En el año de 1956, Seyle, conocido como “El padre del estrés”, lo definió como: “La respuesta inespecífica del organismo a toda demanda o exigencia adaptativa por estímulos negativos excesivos [...]” (Joffre, 2009, p. 2). Esta declaración se originó después de haber estudiado a varios enfermos. El investigador se dio cuenta de que además de los síntomas por los cuáles acudían a consulta, estos presentaban síntomas generales y comunes entre sí, tales como: cansancio, pérdida del apetito, pérdida de peso corporal, irritabilidad, entre otros.

Engel, citado por Guerrero (2009), definió el concepto de estrés enfocándose en un ámbito psicológico y mencionó que se refiere a todos los procesos originados,

tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, lo que desemboca en un apremio o exigencia sobre el organismo.

Chiavenato (2009) aseveró que el concepto de estrés está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y afecciones en las personas, originados por ciertos sucesos presentados en las organizaciones y su entorno. Este término suele usarse para referirse a los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas, como pueden ser: irritabilidad, preocupación, agresividad, fatiga, ansiedad o angustia, lo que perjudica su rendimiento profesional y su salud.

Considerando las definiciones anteriores, se puede concluir que el estrés es una condición asociada a la vida humana, en la cual la presencia de ciertas condiciones o las combinaciones de estas pueden originar la presencia de esta condición. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos, los atrasos, los objetivos personales, la falta de recursos, la falta de respuesta de otras personas, entre otras, son condiciones que producen estrés.

### **2.1.1 Tipos de estrés.**

Como se mencionó anteriormente, el estrés es la respuesta de adaptación de un organismo, medida por las características y/o procesos psicológicos, la cual a su vez es consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que fuerza a la persona a plantearse demandas especiales que pueden ser físicas o mentales. Dicho de otra manera, el estrés es la respuesta de un organismo a una fuerza o influencia externa, que lo obligan a realizar una acción.

Se tiende a relacionar al término estrés con situaciones negativas o de conclusiones perjudiciales para las personas; sin embargo, en realidad existen dos tipos de estrés, que se contrapelean respecto a los efectos que pueden producir en los organismos (Mex, 2011).

Estos tipos de estrés dependen de la persona u organismo al cuál se le exponga a las diferentes exigencias exteriores; cada organismo reacciona de distinta manera a la misma condición, incluso si esta se presenta en la misma intensidad. Sin embargo, invariablemente del organismo que se trate, el estrés siempre se presenta de la misma forma, es decir, aumenta gradualmente de intensidad, hasta llegar a un punto en el que su presencia causa alguna reacción negativa. Al respecto Rosch aseveró: “El estrés no puede ser definido mediante criterios objetivos respecto de los cuales todos estén de acuerdo” (Matus, 2012, p. 13).

Lugo, mencionado en el Diario de Yucatán (2012), sentenció que el estrés es una descarga fisiológica necesaria, a la cual se le conoce como: eutrés, y es el que puede significar mejoras en la salud y la productividad de las personas. Cuando el estrés empieza a aparecer en el individuo se genera una sensación en la cual se cree que puede sortear el desafío o exigencia. Sin embargo, si esta condición aumenta de intensidad o de frecuencia, se presenta el distrés o estrés negativo, que trae consigo varias características que pueden afectar la salud de las personas.

Las características del eutrés o fase positiva son:

- Vitalidad
- Capacidad de entusiasmarse
- Optimismo
- Resistencia a las enfermedades
- Resistencia física
- Vivacidad
- Relaciones personales óptimas

Las características del distrés o fase negativa son:

- Cansancio
- Irritabilidad
- Falta de concentración

- Depresiones
- Pesimismo
- Susceptibilidad a las enfermedades
- Baja productividad
- Poca creatividad

### **2.1.2 Causas del estrés.**

A las condiciones, exigencias o situaciones que pueden provocar estrés se les conoce como estresores.

De acuerdo con Wheaton y Sandín, citados por Quiceno y Vinnaccia (2007), existen cuatro características definitorias de los estresores:

- La condición debe significar una amenaza o demanda, ya que constituye una fuerza con la capacidad de alterar la integridad del organismo;
- debe enfrentarse ya que de no hacerlo significaría un factor de riesgo para el individuo;
- se debe estar consciente de que el daño que el estresor puede producir no es un factor para que produzca consecuencias negativas, y
- un estresor puede serlo en la medida en que produzca una demanda excesiva para el organismo.

Entre las causas o estresores más comunes podemos encontrar las siguientes:

- Cambio: la globalización ejerce una fuerte presión sobre la manera de ver y de hacer las cosas, cuando las modificaciones a la manera como se hacen y desenvuelven las personas supera la capacidad de adaptación, se empieza a generar estrés ya que se presenta un desequilibrio mental y físico.
- Sobrecarga: otra implicación que tiene la globalización en la cultura general de la sociedad es que normalmente los cambios vienen acompañados de una

rapidez desmedida, ocasionando una percepción de falta de tiempo para poder adaptarse a las modificaciones generando un cuadro de excesiva demanda.

- Alimentación incorrecta: es sabido que la alimentación juega un factor de importancia en el desempeño de la personas en cualquier ámbito que se trate. Sin embargo, las largas jornadas laborales, la exigencia a ciertas metas de rendimiento y en general las cargas de trabajo reducen el tiempo para la ingesta de alimentos, obligando a las personas a comer cualquier comida rápida, aun cuando esto significa sacrificar los nutrimentos que requiere el organismo para una correcta función.
- Ruido: este estresor puede provocar daños mentales o físicos, ya que produce irritabilidad y disminuye considerablemente la capacidad de concentrarse.
- Miedo: las personas que suelen presentar más altos niveles de miedo normalmente se preocupan innecesariamente, debido a que evocan situaciones desagradables del pasado o presentan un sentimiento pesimista de la vida en general, esto producirá una angustia constante.
- Escasa influencia en los demás: se debe considerar que cuando una persona percibe, real o imaginariamente, la pérdida del poder de influir en otras personas, suelen sentirse impotentes, lo que les provoca una contante lucha interna.
- Tránsito vial: la mayor parte de las personas deben de transportarse hacia sus centros de trabajo, el constante crecimiento de los medios de transporte públicos y privados, ocasiona congestionamientos viales, que representan una fuente constante de estrés.
- Perturbaciones del ritmo normal de vida: se presentan de manera repentina, generando un sobresalto en la estabilidad emocional y física de las personas. Enfermedades y accidentes de familiares, pérdida repentina del trabajo entre otras, son ejemplos de cómo la actividad natural o normal de las personas se ve afectada por muchos motivos.

Mason, citado por Pérez y Valladares (2011), realizó una clasificación distinta a la anterior basándose en los orígenes del estrés, los cuales pueden ser:

- Respuestas fisiológicas inducidas por estresores físicos de tipo negativo, entre los que podemos encontrar: temperaturas extremas, hambre o actividad física excesiva, entre otras.
- Respuestas fisiológicas producidas por estresores psicológicos, generados al recordar vivencias psicológicas estresantes.

Como se puede observar, los estresores se presentan en todos los ámbitos de la vida humana y llegan a afectar en gran medida a la salud de las personas. Los microempresarios presentan una mayor tendencia a sufrir este padecimiento, debido a que además de los problemas originados en el seno familiar, se ven inmiscuidos en otras actividades de las que depende gran parte del ingreso familiar (Espinosa, 2011; El Universal, 2012).

### **2.1.3 Síntomas del estrés.**

Para comprender en realidad qué efectos pueden ser considerados como síntomas del estrés, es necesario hacer una segunda división del estrés: el orgánico y el psicológico (Acosta, 2006).

Para Seyle, citado por Joffre (2009), el estrés orgánico es aquella respuesta no específica a las presiones que ejerce el medio ambiente. El organismo se encuentra en una constante lucha para poder funcionar de manera estable mientras se encuentra sometido al estrés; pero para lograrlo tiende a desencadenar reacciones que a largo plazo funcionan como reactivas. Estas reacciones son las que a la postre resultan dañinas para el sistema en general.

La sobrecarga orgánica se manifiesta en primer lugar sobre el órgano afectado, sin embargo, a medida que la presión se va acentuando más, se empieza a generar una reacción generalizada en el organismo, la cual se va presentando en tres fases que dependen de la duración a la exposición de la sobrecarga.

Estas fases son:

- Reacción de alarma con choque, la cual se manifiesta a través de un descenso de la presión arterial, intensificación de las hormonas y aumento de las glándulas suprarrenales
- Fase de resistencia con reacciones irritativas, como por ejemplo, la aparición de úlceras
- Fase de agotamiento, la cual se presenta cuando en la segunda fase no se consigue que la presión o sobrecarga desaparezca

Si la sobrecarga no cesa o desaparece se entra en un estado de enfermedad, debido a que el sistema inmune colapsa. Estas enfermedades se pueden catalogar en dos grupos:

- Enfermedades por estrés agudo: Se presentan en los casos de exposición breve e intensa a los agentes nocivos, situaciones de extrema demanda que el individuo debe sortear. Otra característica es que aparece de forma súbita, clara, fácil de identificar y en la mayoría de los casos es reversible. Las enfermedades que normalmente se pueden clasificar en este grupo son:
  - Úlceras
  - Estado de *Shock*
  - Neurosis post traumática
  - Neurosis obstétrica
- Enfermedades por estrés crónico: La persistencia de los agentes estresores durante meses o años produce enfermedades de mayor permanencia, con mayor importancia y por ende de mayor gravedad. En este tipo de estrés, las enfermedades físicas se presentan en primera instancia; sin embargo, ante la falta de atención o intensificación en la presencia de los estresores, se producen malestares psicológicos, y en casos de mayor gravedad, se generan fallas de órganos vitales. Entre las enfermedades más comunes en este grupo se encuentran:

- Dispepsia
- Gastritis
- Ansiedad
- Frustración
- Insomnio
- Colitis nerviosa
- Migraña
- Depresión
- Trastornos sexuales
- Disfunción laboral

La presencia del estrés también puede ocasionar afectaciones o síntomas en otros niveles o ámbitos, desde el punto de vista que se analice. A continuación se presenta un resumen con los síntomas que puede producir el estrés en las personas, así como a qué nivel se producen estos.

**Tabla2.1**  
**Síntomas del estrés**

Nivel	Síntomas
Emocional	Ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del estado de ánimo, confusión o turbación.
Pensamiento	Exceso en la autocrítica, dificultad para concentrarse o tomar decisiones, olvido, preocupación por el futuro, pensamientos repetitivos, exceso del temor al fracaso.
Conductual	Llanto, reacciones impulsivas, risa nerviosa, trato brusco a los demás, rechinar los dientes, aumento en el consumo del tabaco, alcohol u otros tipos de drogas, mayor vulnerabilidad a accidentes, aumento o

disminución del apetito y dificultades del habla.

Físico	Músculos contraídos, manos frías o sudorosas, dolor de cabeza, dolor de espalda o cuello, perturbaciones del sueño, malestar estomacal, gripes e infecciones, fatiga, respiración agitada, temblores y boca seca.
Psicológico	Despersonalización, depresión, aislamiento, problemas familiares o laborales y, en casos extremos, suicidio.

---

Fuente: elaboración propia, basado en Pérez (2010)

## 2.2 Estrés laboral

En los últimos años se ha modificado la manera en la cual se desarrollan los negocios, tanto en el ámbito regional como internacional. La constante y necesaria organización de las empresas en equipos de trabajo, las metas organizacionales, estructuras administrativas inadecuadas, han hecho que el trabajo pase de ser una actividad netamente física a una constante necesidad de utilizar habilidades mentales y sociales.

Según la OMS (2004), el estrés laborales: “La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3). En este sentido es muy importante para las empresas procurar una buena calidad de vida laboral, la cual se entiende como: “[...] el conjunto de condiciones favorables, la auto-actualización, las compensaciones equitativas al trabajo realizado y la conducta de los supervisores” (Camacho & Arias, 2009, p. 169).

Sin embargo, el estrés persigue a las personas en las organizaciones, algunas consiguen manejarlo mejor que otras y evitan las consecuencias, otras sucumben a sus efectos, los cuales se observan claramente en su comportamiento.

Una organización en la que no se cuenta con una buena calidad de vida laboral no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto en un mercado donde la competitividad va cada vez más en aumento, puede afectar no solo a los resultados, sino en última instancia, también afecta la supervivencia de la propia organización (Chiavenato, 2009).

Las condiciones laborales de nuestros días provocan alteraciones en la salud de los trabajadores. El trabajo industrializado ha generado una problemática compleja que atañe, no solo a la salud física, sino también a la mental, cuya preocupación ha llevado a los estudiosos del tema a investigar concretamente los efectos nocivos y negativos que emergen del propio proceso productivo (García, 2005).

El resultado es que los cambios tecnológicos y los nuevos procesos industriales están generando cambios importantes en los patrones de desgaste en los trabajadores industrializados y del sector servicios. Se identifican, entonces, emergentes problemas de salud mental y emocional relacionados con condiciones de trabajo peligrosas, pero también con bajo esfuerzo, monotonía, aislamiento, cuya manifestación está conformando una patología psicósomática y nerviosa que puede ser considerada como estrés laboral.

### **2.2.1 Fuentes de estrés en el trabajo.**

Las fuentes del estrés laboral provienen de múltiples orígenes, los cuales están relacionados con factores como la tarea, entre los que resaltan, en primer lugar el ritmo acelerado de trabajo, trabajo en exceso, alta competitividad; en segundo lugar, el ambiente físico, como son las temperaturas extremas, ruidos o una mala iluminación; en tercer lugar la organización del trabajo, por ejemplo funciones mal definidas o delimitadas, responsabilidad sobre otras personas, malas relaciones personales, entre otras; por último aspectos personales del individuo como una mala salud física, la edad, problemas familiares, educación, experiencia y las aspiraciones (Casas, Montse, Fernández, & Espuny, 2009).

Luthans (2009), identifica cuatro tipos de factores que producen estrés laboral:

- Factores extra organizacionales, es decir, condiciones ajenas a la organización que tienen un marcado efecto en las personas:
  - El vertiginoso cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas
  - El efecto de la familia en el comportamiento de las personas
  - El efecto de los medios de comunicación
  - Las variables sociológicas, como la raza, el género, la clase social, ya que generan diferentes creencias, valores, oportunidades y percepciones
- Factores organizacionales, los cuales están representados por las fuerzas relacionadas con la organización per se. Como por ejemplo:
  - Políticas y estrategias, como las presiones competitivas, reglas demasiado burocráticas, cambios tecnológicos impuestos a un ritmo vertiginoso, recortes de personal, remuneración variable basada en méritos, rotación de puestos, entre otros.
  - El diseño y la estructura organizacional, la centralización y la formalidad, los conflictos entre el personal, la especialización, la ambigüedad de las funciones, las culturas organizacionales restrictivas, entre otros.
  - Los procesos organizacionales, como pueden ser los controles, la comunicación descendente, escasa retroalimentación del desempeño, procesos de decisión centralizados, la escasa participación en las decisiones, los sistemas muy exigentes para la evaluación, entre otros.
  - Las condiciones de trabajo, por ejemplo, un ambiente desagradable, aire contaminado, condiciones laborales peligrosas, iluminación precaria, ruido excesivo, entre otras.
- Factores grupales, como puede ser la influencia del grupo en el comportamiento de las personas. Los factores grupales se pueden clasificar en dos conjuntos:

- Falta de cohesión del grupo. El rechazo de un grupo hacia una persona, puede estar condicionado por las mismas características del puesto o la limitante que ejerce el supervisor sobre el individuo. El deseo de pertenencia cumple una función muy importante en el comportamiento de las personas.
- Falta de apoyo social. El apoyo de uno o varios miembros del grupo influye mucho en las personas, ya que permite al individuo afrontar los problemas con la convicción de que no se encuentran solos y pueden percibir la colaboración de los demás. La falta de apoyo es un factor de estrés.
- Factores personales. Cada individuo tiene características o fortalezas de personalidad. Entre estas encontramos: Autoritarismo, rigidez, emotividad, entre otros, que juegan un papel primordial en la resiliencia que cada individuo tiene del estrés laboral.

### **2.2.2 Consecuencias del estrés laboral.**

Una vez analizados los efectos que el estrés ocasiona en la salud de las personas, es tiempo de conocer los estragos que la presencia de este desorden puede tener en las organizaciones, ya que como se comentó con anterioridad, si una empresa no cuenta con personal física y mentalmente sano es muy difícil que esta pueda lograr sus objetivos empresariales.

Incluso si una organización decide dejar a un lado las consecuencias de los costos humanos del estrés, no puede dejar de tomar en cuenta los costos financieros que implica el no vigilar el nivel de tensión de las personas en la organización.

Wagner y Hollenbeck, citados por Apiquian (2007), determinaron que la insatisfacción y el estrés generan los siguientes costos organizacionales:

- Ausentismo y rotación. La insatisfacción es una de las principales causas del ausentismo, el cual representa un costo muy elevado para la organización, la

falta de un empleado a su jornada laboral puede significar que la empresa deje de producir o incluso pierda dinero por la falta de producción. Un elevado nivel de rotación significa que la empresa constantemente incurra en gastos de reclutamiento, selección y contratación, aunado al resultante costo de capacitación; todo esto sin perder de vista que la persona sustituida debe recibir un pago por indemnización al dejar su empleo. Del mismo modo, el hecho de que en una empresa se presente constantemente la rotación, también tiene efectos negativos en los empleados que permanecen en la organización (Giga, Cooper, & Faragher, 2003).

- Bajo compromiso con la institución. Un empleado estresado consecuentemente disminuirá su compromiso para con la empresa, ya que se encuentra en una situación en la que no desea invertir grandes dosis de esfuerzo para lograr un beneficio para su empresa, limitando también su deseo de permanecer en ella mucho tiempo.
- Violencia en el centro de trabajo. Muchas de las riñas o demostraciones de violencia dentro de una organización se dan entre personas altamente estresadas o con muy poca satisfacción laboral.
- Bajo rendimiento. Cuando la discrepancia entre el rendimiento esperado o programado es muy grande respecto al rendimiento real, se dice que existe un bajo rendimiento, el cual normalmente está relacionado al estrés y sus implicaciones laborales.

Las consecuencias que el estrés laboral ocasiona en el individuo a la postre repercutirán en los resultados generales de la organización, ya que a pesar de que se manifiestan de manera individual, sus efectos terminan afectando a los compañeros de trabajo y a los clientes que demandan de un servicio en específico.

### **2.2.3 Reducción de estrés laboral en las empresas.**

Se dice que la salud mental de los empleados es uno de los aspectos más importantes a considerar dentro del ambiente de la organización y siendo el estrés

uno de los principales elementos que la puede afectar de manera significativa, es necesario conocer cómo pueden contrarrestarse los efectos del mismo (Muchinsky, 2002).

Para lograr el objetivo de reducir el nivel de estrés laboral y aumentar la satisfacción laboral, las empresas cuentan con varios medios; a continuación se mencionan algunos ejemplos:

- Enriquecimiento del trabajo. La naturaleza del trabajo realizado ejerce una gran influencia en la insatisfacción y la presencia del estrés. El enriquecimiento es una técnica utilizada para incrementar la complejidad y el significado del trabajo, con la finalidad de disminuir la monotonía de las labores simples y repetitivas, incrementado gradualmente la variedad y los retos.
- Rotación de puestos. La posibilidad de ocupar diferentes puestos con una carga relativamente similar, es una manera de huir de la rutina y del estancamiento, variar las actividades y desarrollar habilidades personales, además de que permite al empleado adquirir nuevos conocimientos, le proporcionan estabilidad para afrontar las implicaciones del estrés laboral.
- Análisis de puestos. Mediante esta técnica se pueden aclarar las expectativas de las funciones que una persona desarrolla en la empresa. Con la utilización de esta técnica se mejora la comunicación entre el empleado y sus jefes inmediatos, colegas, subordinados y clientes.
- Desarrollo de habilidades. Es una manera de ayudar a las personas a cambiar lo que les genera insatisfacción o estrés. El objetivo es aumentar las habilidades y capacidades del trabajador para poder prever, entender y controlar lo que ocurre en el puesto de trabajo. Con un plan de desarrollo de habilidades casi siempre la empresa obtiene la lealtad de su personal ya que permite a las personas tener un mejor control de su propio desempeño.
- Oportunidad para hablar sobre el trabajo. Cuando se le permite a las personas compartir sus experiencias con los compañeros de trabajo se aumenta la

capacidad para afrontar positivamente los problemas, sobre todo en relación con el estrés. Brindar la oportunidad al personal para que de manera formal puedan presentar sus quejas o sugerencias enriquece la relación laboral, sobre todo si estas son atendidas oportuna y eficazmente por los supervisores o gerentes.

- Participación en la toma de decisiones. Proporcionar la capacidad a los empleados para tomar sus propias decisiones con base en opiniones propias incrementa la seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción. Permitir que las decisiones sean compartidas en juntas de trabajo, sean ocasionales o periódicas, reduce de manera considerable los riesgos de sufrir estrés, los conflictos y el ausentismo.

Es de primera necesidad que las empresas adopten políticas que favorezcan el incremento en la satisfacción laboral de su personal. Lograr que los niveles de estrés se reduzcan es una tarea difícil, pero conlleva la reducción de los costos organizacionales expuestos anteriormente.

### **2.3 Síndrome de Burnout**

Cuando el estrés laboral se presenta de manera crónica en una persona se genera una complicación a la cual se le denomina síndrome de Burnout (SB) o Síndrome de Estar Quemado, por su traducción al castellano (OMS, 2008).

Al igual que en el caso del estrés laboral, muchos autores han intentado definir el concepto. Pelman (citado por Domínguez, 2010), después de hacer una extensa revisión de literatura elaborada entre 1974 y 1980, definió el Burnout como: “Una respuesta al estrés laboral crónico, que tiene tres [características] principales: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización” (p. 8).

Freudenberger, citado por Savio (2008), acuñó el término haciendo referencia al conjunto de síntomas físicos y psíquicos sufridos por el personal que tiene trato

directo con los usuarios de algún servicio. Según este autor el Síndrome se desarrolla en el entorno laboral y se caracteriza por un constante agotamiento como consecuencia del trabajo en exceso.

El SB puede definirse como una respuesta al estrés laboral crónico, caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con quienes se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la percepción individual de encontrarse emocionalmente agotado (Joffre, 2009).

Gil-Monte y Mercado (2012), definieron el concepto como una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesto por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial con los clientes y el propio desempeño profesional.

Después de analizar las definiciones antes expuestas, se puede concluir que el síndrome de Burnout es la respuesta de las personas que ofrecen un algún tipo de servicio y que realizan una interacción directa con los clientes, caracterizado por un descenso en el rendimiento laboral.

Los modelos originados para explicar la presencia de este Síndrome en las personas se clasifican en tres grupos: primero, la *Teoría Socio-cognitiva del Yo*; segundo, la *Teoría del Intercambio Social*; tercero, la *Teoría Organizacional* (Durán, 2007).

El primer modelo trata de explicar este Síndrome desde las variables del *Self* (autoeficacia, autoestima, autoconcepto, entre otras). Su importancia radica en que las cogniciones del individuo influyen en lo que este percibe y hace, y a su vez estas cogniciones se ven afectadas por los efectos de sus acciones (Gil-Monte & Noyola, 2011).

El segundo modelo busca la explicación de la presencia de este Síndrome desde la perspectiva del intercambio social, la cual considera que el Burnout tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan

los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales (Gil-Monte & Peiró, 1999).

El tercer y último grupo se modela a partir de los antecedentes del Síndrome originados por disfuncionalidades en los roles, falta de salud organizacional, mala estructura empresarial, mala cultura y clima de trabajo. Este modelo se caracteriza por enfatizar la importancia de los estresores del contexto organizacional y las estrategias utilizadas para evitar la presencia del Burnout (García, Maldonado, & Ramírez, 2012).

Maslach y Jackson, citados por Acosta (2006), fueron quienes estudiaron más profundamente este trastorno y lo conceptualizaron en tres dimensiones o subescalas –para efectos de esta investigación pueden tomarse ambos términos como sinónimos– empíricamente relacionadas pero conceptualmente distintas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

### **2.3.1 Dimensiones del Burnout.**

Maslach, mencionado por Escalante (2010), propone un modelo tridimensional para analizar al síndrome de Burnout o de Estar Quemado, el cual se explica a continuación:

- Agotamiento emocional (AE). El trabajador siente que sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben diariamente su servicio. El sujeto tiene la sensación de no poder dar más de sí mismo, además de sentir que se le ha agotado la energía y los recursos emocionales.
- despersonalización (D). El trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, lo que desencadena en comportamientos y actitudes que van de acuerdo a sus sentimientos.

- Baja realización personal (RP). Se presenta una evaluación negativa del desempeño propio, lo que afecta su autoconcepto, su autoestima y las relaciones con los demás.

Este síndrome se considera un proceso continuo en el que se va pasando de una dimensión a otra. Su aparición no se da de forma súbita, sino presenta de forma paulatina con un incremento en la gravedad o severidad en los síntomas.

Al inicio, se puede distinguir que el individuo se ve sobrepasado por las exigencias o la carga de trabajo, generando la sensación de que ya no puede dar más de sí mismo, tanto laboral como afectivamente. En la segunda fase, el individuo se verá forzado a realizar un esfuerzo para contrarrestar los efectos de la primera fase y que por lo general no se logran revertir, esta situación origina sentimientos y actitudes de cinismo y en general de despersonalización hacia las personas que son usuarias de los servicios y sus colaboradores en general –estas dos primeras etapas son importantes en el diagnóstico del Burnout, por tal motivo se considera que niveles medios y elevados indican presencia del Síndrome–. En la tercera y última etapa, el individuo comienza a cuestionarse la utilidad de las actividades que realiza, pero resaltando sus desventajas o aspectos negativos, tales como bajo salario, excesivas horas de trabajo, malos resultados en su trabajo, recursos limitados, entre otros. Debido a estos síntomas posteriormente desarrollarán problemas emocionales y conductuales, alcanzando niveles elevados de apatía o indiferencia por el trabajo.

En este sentido es importante hacer notar que al tratarse de un problema gradual, la vida anterior al trabajo tiene un rol importante en la gravedad de la afectación que puede darse de una persona a otra. Factores como una mala alimentación, poca tolerancia a los cambios y demás cuestiones personales pueden propiciar que este Síndrome se presente en algunas personas, aun cuando se encuentren sometidas a las mismas condiciones laborales (Guerrero, 2010).

El Burnout no es un proceso asociado a la fatiga; se puede considerar que depende más de la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de

intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto (Matus, 2012).

### **2.3.2 Síntomas del síndrome de Burnout.**

Como se pudo observar en las definiciones de este Síndrome, las fuentes se encuentran relacionadas con el trato directo con los clientes, desarrollando consecuencias que culminan en un bajo rendimiento general del sujeto en su vida laboral y personal.

La presencia de Burnout puede ser observada debido a la aparición de ciertos síntomas, que dependiendo del autor que lo estudie, pueden ser clasificados en diversas categorías.

Paine, mencionado por Escalante (2010), basa su clasificación en seis categorías que a continuación se mencionan:

1. Síntomas físicos, tales como agotamiento, fatiga, dolores musculares, malestares cardiorrespiratorios, nervios, entre otros
2. Aumento en el consumo de narcóticos y estimulantes
3. Presencia de agotamiento emocional, paranoia, depresión, entre otros
4. Aislamiento y negación para la comunicación
5. Conflictos interpersonales, frialdad hacia las personas con quienes trabaja
6. Cambio de valores y de creencias

Gil-Monte, mencionado por Quiceno y Vinnaccia. (2007), clasificó los síntomas de este Síndrome bajo un conjunto de dolencias o manifestaciones psicológicas y físicas, que van evolucionando con el tiempo debido a la interacción de factores internos y externos, pero que en definitiva el entorno laboral juega un rol determinante en la etiología del Síndrome y sus síntomas. Este autor propone agrupar los síntomas en la siguiente clasificación:

1. Síntomas cognitivos, los cuales incluyen sentirse contrariado, pensar que su trabajo no tiene el valor esperado, sentirse incapaz de realizar alguna tarea en específico, pensar que no puede abarcarlo todo, pesimismo, inseguridad, sensación de que no se mejora y la pérdida del autoestima.
2. Síntomas afectivos-emocionales, entre los que se pueden mencionar falta de control emocional, el nerviosismo, la irritabilidad, el mal humor, el disgusto o enfado, la frustración, la agresividad, el desencanto, el aburrimiento, el agobio, la tristeza y la depresión, entre otros.
3. Síntomas relacionados con las actitudes, tales como, falta de motivación para seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, intolerancia, impaciencia, trato negativo hacia sus compañeros de trabajo, quejarse de todo, ver al cliente como un enemigo, frivolidad, indiferencia y culpar a los demás por su situación.

Apiquian (2007), dice que uno de los síntomas que se presenta en primera instancia con un nivel bajo, pero que sin embargo, sirve como una señal de alarma es la dificultad para levantarse por las mañanas o el cansancio patológico, del mismo modo, en un nivel medio se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida progresiva del idealismo, lo que convierte al sujeto en una persona emocionalmente exhausta y con sentimientos de frustración. Los síntomas graves (altos) se pueden reflejar en el abuso de fármacos, ausentismo laboral, abuso de drogas y alcohol, entre otros.

El Burnout se puede presentar en tres niveles de afectación que van de bajo a alto, por consecuencia para sufrir el padecimiento del último nivel, necesariamente se tiene que haber pasado por los dos anteriores, ya que como se mencionó anteriormente, el Burnout es un proceso paulatino, más que un mal espontáneo. Sin embargo, se considera que a partir del nivel medio de afectación los riesgos en la salud de las personas ya se presentan como graves.

- Nivel bajo: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos que vuelven al sujeto poco operativo
- Nivel medio: aparece el insomnio, el déficit atencional y de concentración, la tendencia a la automedicación
- Nivel alto: mayor ausentismo, aversión por la tarea, cinismo, abuso de alcohol y fármacos

Las consecuencias del estrés laboral asociadas con el Burnout son las siguientes:

**Tabla 2.2**  
**Sintomatología del Burnout**

Síntomas psicósomáticos	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
• Fatiga crónica	• Irritabilidad	• Cinismo
• Dolor de cabeza	• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo	• No hablan
• Dolores musculares	• Depresión	• Apatía
• Insomnio	• Frustración	• Hostilidad
• Pérdida de peso	• Aburrimiento	• Susplicia
• Úlceras	• Distanciamiento afectivo	• Sarcasmo
• Dolores de pecho	• Impaciencia	• Pesimismo
• Palpitaciones	• Desorientación	• Ausentismo laboral
• Hipertensión	• Sentimientos de soledad	• Abuso de café, tabaco, alcohol, fármacos, entre otros
• Crisis asmática	• Impotencia	• Relaciones interpersonales distantes y frías
• Resfriados frecuentes	• Sentimientos de omnipresencia	• Tono de voz elevado
• Aparición de alergias		• Llanto espontáneo e

---

inespecífico

- Dificultad de concentración
- Disminución del contacto con el público, clientes, colegas
- Incremento de conflictos con los compañeros
- Disminución de la calidad de los servicios prestados
- Agresividad
- Cambios bruscos de humor
- Irritabilidad
- Aislamiento
- Enfado frecuente

---

Fuente: elaboración propia, basado en Matus (2012, p. 46)

### **2.3.3 Estudios relacionados con el Burnout.**

Tal y como se mencionó en los antecedentes de este trabajo de investigación, son variados los estudios elaborados en distintas partes del mundo y que han tratado de establecer relaciones entre factores socio-demográficos, organizacionales y de la microempresa familiar con respecto a la presencia del síndrome de Burnout.

En Europa, específicamente en España, Domínguez en 2010, realizó una investigación bajo el nombre de: *“Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de Burnout, y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención a la salud”*. Para el desarrollo de este trabajo el autor definió las siguientes variables de investigación: características de la

personalidad (neuroticismo-paranoidismo, control-descontrol y extroversión-introversión); autoconcepto (emocional, laboral, social y familiar); adaptación de la conducta (personal, laboral, social y familiar); características del puesto (fijeza en el puesto de trabajo, antigüedad en la empresa y antigüedad en el puesto de trabajo); características personales (parámetros sanguíneos, género del trabajador y consumo de tabaco); presencia del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

La muestra seleccionada para este estudio consistió en 200 voluntarios que contestaron los cuestionarios preparados para obtener la información que posteriormente fue analizada. El instrumento para determinar la presencia del síndrome de Burnout que utilizó el autor fue el *Maslach Burnout Inventory*, el cual fue modificado para que su aplicación resultara eficaz.

El procedimiento que el autor utilizó impidió observar si se dio alguna relación entre las características socio-demográficas u organizacionales con relación a la presencia del Burnout, ya que estas fueron útiles únicamente para describir estadísticamente a la muestra seleccionada. Respecto al objetivo principal de investigación se observó que sí se estableció una relación negativa entre los niveles de síndrome de Burnout mostrados por los sujetos que comprendían la muestra y el acoso moral sufrido por los mismos.

En 2010, en la Universidad de Málaga, España, Moreno-Jiménez et al., llevaron a cabo una investigación, la cual llevó el nombre de *“Satisfacción Laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: Diferencias entre sexos en población inmigrante”*, misma que tenía como objetivo principal analizar la satisfacción laboral en inmigrantes; este objetivo fue dividido en seis objetivos específicos, los cuales fueron: 1) conocer el grado de satisfacción laboral y de Burnout de los participantes; 2) analizar algunas características laborales, v.g. tareas repetitivas, trabajo aburrido, inmovilidad, control estricto, falta de estabilidad, ruido, excesivas horas al día (de trabajo) y la satisfacción con el tiempo libre o de descanso; 3) analizar las diferencias

en satisfacción laboral, Burnout y características laborales entre sexos; 4) analizar las diferencias en satisfacción laboral según la procedencia, situación administrativa, turno, jornada laboral, contrato y nivel formativo (escolaridad); 5) establecer relación entre la satisfacción laboral y el Burnout; 6) predecir las satisfacción laboral a partir de otras variables (cinismo, eficacia profesional, agotamiento, características laborales y satisfacción con el tiempo libre) en hombres y mujeres inmigrantes.

La muestra seleccionada por los autores fue de 250 inmigrantes, quienes procedían de América Latina (41.3% [n=103]); Europa del Este (26.3% [n=66]); el Magreb (27.5% [n=69]) y África Subsahariana (4.9% [n=12]). De la misma muestra se observó que el 48% de la misma, es decir, 120 inmigrantes resultaron ser del género masculino, mientras que el 52% restante estuvo comprendido por 130 inmigrantes del género femenino. La edad media obtenida fue de 33.43 años para los hombres y de 32.16 para el caso de las mujeres.

Para determinar los niveles de SB que los sujetos de estudio presentaban, los investigadores utilizaron el instrumento *MBI- General Survey (MBI-GS)*, mismo que consta de 16 reactivos divididos en tres dimensiones: Agotamiento, Cinismo y Eficacia Personal, la cuales pueden ser equiparadas con las dimensiones del MBI (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en este mismo orden) y cuya principal diferencia radica sobre todo en que el MBI fue diseñado para medir situaciones de estrés presentados en trabajadores que sirven algún tipo de servicio, mientras que el MBI-GS fue diseñado para cualquier tipo de actividad económica (Gil-Monte, 2002; Oramas, González & Vergara, 2007).

Los resultados observados y que estuvieron relacionados únicamente con el SB fueron que no se encontraron diferencias significativas entre géneros, es decir, el Burnout se presentaba indistintamente si se trataba de hombre o de mujer. Incluso, ninguna de las variables establecidas presentó algún tipo de relación con el SB, salvo la satisfacción laboral que mostró una relación negativa respecto a la presencia del Síndrome.

En la ciudad de Arica, Chile, Ramírez y Lee (2011), realizaron una investigación cuyo objetivo principal fue determinar si existían diferencias significativas en hombres y mujeres con relación a las variables asociadas al síndrome de Burnout, a la percepción del clima y a la satisfacción laboral. Los autores establecieron como variables independientes las siguientes: clima organizacional, satisfacción laboral y variables socio-demográficas (edad, sexo, nivel educacional [escolaridad] y cargo desempeñado). Cabe mencionar que los autores no establecieron relación entre las variables socio-demográficas con relación a la variable de SB, y únicamente sirvieron para desarrollar la estadística descriptiva de la investigación.

La muestra estuvo conformada por 233 trabajadores de distintas actividades económicas: educación (30.5% [n=71]); comercio de tangibles (34.3% [n=80]); venta de intangibles (17.1% [n=40]); trabajadores del sector salud (9.9% [n=23]) y finalmente, trabajadores de la administración pública (8.2% [n=19]). Sin embargo, después de repartir los paquetes de instrumentos, únicamente el 68.24%, es decir, 159 de los encuestados contestaron correctamente el instrumento, de los cuales el 64% fue del género femenino (n=102) y el 36% restante, resultaron ser sujetos del género masculino (n=57). La determinación de los índices de las distintas dimensiones del síndrome de Burnout se realizaron con los resultados conseguidos por la aplicación de cuestionario *Maslach Burnout Inventory* en su traducción hecha al castellano por Gil-Monte, mencionado por Ramírez y Lee (2011).

Los principales resultados obtenidos por los investigadores fueron que sí se encontraron diferencias significativas entre sexos, siendo las mujeres quienes presentaron mayores niveles de Burnout en todas sus subescalas, pero sobre todo en la subescala de despersonalización.

En Perú, Gabel-Shemueli et al., en 2011, realizaron un estudio que llevó el nombre de: *“Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales”*. Las variables que los autores plantearon fueron:

inteligencia emocional; factores demográficos (edad, género, estado civil y grado de educación); factores ocupacionales (personal a cargo, nivel de cargo, tiempo de servicio en la organización y tiempo de permanencia en la posición).

La muestra estuvo compuesta por 223 trabajadores del sector público peruano, de los cuales 154 (69%) fueron del género masculino y 69 sujetos fueron del género femenino, es decir, el 31% de la muestra. También se observó que el 75.33% (n=168) de la muestra contaba con una edad superior a los 35 años. En lo referente al estado civil, 140 (62.78%) sujetos mostraron pertenecer a una situación legal de casados.

El instrumento utilizado para recopilar la información acerca del estrés laboral fue el *Inventario de estrés laboral*, el cual consta de tres dimensiones (Roles Ocupacionales, Tensión Personal y Recursos Personales) divididas en 14 subdimensiones. En términos generales, las dimensiones se equiparan con las dimensiones del MBI (Leibovich & Schmidt, 2004; Goh, Sawang & Oie, 2010).

Los resultados obtenidos indicaron que únicamente se estableció alguna relación entre la edad de los sujetos y el estrés laboral; pero, únicamente en la dimensión de los Recursos Personales. También se comprobó una relación positiva entre los trabajadores que ocupaban cargos de alta dirección, para la misma dimensión, además de la dimensión de Tensión Personal.

En San José de Costa Rica, Cabrera y Urbiola (2012), realizaron una investigación que llevó el nombre de *“Compromiso Organizacional y Estrés Ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución de gas LP en Costa Rica”*. El objetivo de este trabajo fue el de entender cómo se relacionan las dos variables establecidas (comportamiento organizacional y estrés laboral) en la empresa mencionada anteriormente.

La población de la investigación estuvo conformada por 281 trabajadores de distintas naturalezas, e.g. personal operativo y de confianza de todas las áreas y

departamentos de la empresa. La muestra fueron 172 sujetos, es decir, el 61.20% de la población. El instrumento utilizado para determinar la presencia del estrés laboral fue el *Índice de Tensión Relacionada con el Trabajo (Job-Related Tension Index*, por nombre original en inglés); el cual estuvo conformado por 15 reactivos que intentaban establecer una medida del padecimiento del estrés laboral en dos instancias principales: la frecuencia de las situaciones estresantes y la magnitud de la sobrecarga de trabajo (Wooten, 2009). Respecto al objetivo principal de esta investigación se determinó que no se encontraron evidencias contundentes para aseverar que existió alguna relación (positiva o negativa) entre el comportamiento organizacional y el estrés laboral.

En México, García (2005), desarrolló una investigación que llevó el nombre de: *“Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México”*; el objetivo de la misma fue determinar si los factores que generaban estrés laboral en una microempresa de lubricantes, resultaban iguales entre el personal ejecutivo y el personal operativo, además de establecer de qué manera se veía afectada la calidad de vida de los sujetos.

Las variables planteadas fueron: estresores físicos y sociales (ambiente físico, organizacionales y extra organizacionales); nivel operativo; nivel ejecutivo y calidad de vida en el trabajo. Los factores demográficos únicamente sirvieron como medio de identificación de los sujetos de estudio y no se incluyeron en ningún cálculo estadístico.

La población estuvo conformada por 22 trabajadores, de los cuales el 55% (n=12) eran trabajadores ejecutivos y 45% (n=10) fueron trabajadores operativos. La muestra estuvo comprendida por 16 trabajadores; 9 (56%) trabajadores ejecutivos y 7 (44%) trabajadores operativos.

Después de analizar los resultados, el investigador concluyó que los factores que originaban la presencia del estrés laboral en la muestra seleccionada (no probabilísticamente) son diferentes entre ejecutivos y operativos. El conseguir

beneficios financieros a corto plazo resultó ser el principal estresor para los trabajadores ejecutivos, mientras que los factores ambientales (ambiente físico) resultaron los estresores que más estragos causaron en el personal operativo.

En 2010, Salazar y Pereda, publicaron un estudio, en la ciudad de México, D.F., al cual titularon: “*síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores*”; el objetivo principal de este trabajo fue establecer la relación entre el síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en un contexto de tráfico en conductores de una ruta interprovincial. Las variables establecidas fueron: dimensiones del síndrome de Burnout y patrones de comportamiento.

La población de esta investigación estuvo demarcada por 620 conductores de autobús inscritos al padrón de conductores en activo del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de La Libertad; la muestra, determinada de forma no probabilística por cuotas, fue de 237 sujetos, de los cuales la mayoría resultó tener entre 35 y 45 años de edad, y contar con un nivel de estudios de secundaria y se encontraban casado al momento de la investigación.

Los resultados (descriptivos) obtenidos fueron: 31.2% (n=74) de la población tenía niveles elevados en la subdimensión de agotamiento emocional; 65 sujetos (27.4%) mostraron niveles altos en la subescala de despersonalización y el 22.4% (n=53) presentaban niveles altos de la subescala de baja realización personal. En lo que se refiere a la relación de SB con los niveles de comportamiento, se concluyó que sí existe una relación positiva significativa entre ambas variables, pues, aquellos sujetos que presentaron la presencia en un nivel alto (13.5% [n=32]) también presentaron conductas de agresividad e impaciencia hacia sus compañeros y los clientes.

En la ciudad de Mérida, capital del estado de Yucatán, en 2011, Parra, realizó una investigación bajo el título de: “*Estrés laboral y Productividad en supervisores de producción de una empresa procesadora de aves en Yucatán*”; el objetivo principal de esta investigación fue el de especificar cuál era la relación que existía en el estrés

laboral y la productividad en una muestra de 25 trabajadores de dicha planta procesadora.

De la muestra seleccionada (n=25), y en lo referente al estado civil, se observó que el 40% (n=10) eran solteros y 15 (60%) eran casados; asimismo, 17 sujetos (68%) contaban con una edad inferior a los 35 años, mientras que 8 supervisores, es decir el 32% de la muestra tenía una edad superior a los 35 años. Los índices de estrés laboral general fueron: 52% (n=13) padecían este mal en un nivel moderado – medio– y el 48% restante, lo que representó 12 supervisores de producción, mostraron un índice alto de presencia.

Para la comprobación de las hipótesis planteadas, el autor utilizó el índice de la Correlación de Pearson, el cual resultó ser de  $r=0.41$ , lo que significó que sí existía una relación positiva débil con mayor tendencia a relación positiva media. El análisis de dicha información condujo al autor a dar por aceptada la hipótesis alterna de su investigación que establecía una relación entre el estrés laboral y la productividad.

En 2012, León, investigó la relación que existía entre el estrés laboral y la productividad en una fábrica privada de hielo. El trabajo de investigación llevó el nombre de: *“Análisis y evaluación de estrés laboral y productividad empresarial en una fábrica de hielo en Mérida, Yucatán”*.

El objetivo central de esta investigación fue el de conocer si existía algún tipo de relación entre el estrés laboral y la productividad en dicha fábrica. Para cumplir este objetivo del estudio, el autor realizó una investigación correlacional, transversal, no experimental y cuantitativa.

La muestra estuvo determinada por 34 trabajadores, de los cuales 4 (12%) eran administrativos y 30 (88%) eran de tipo operativo. También se describió que el 24%, es decir 8 sujetos, contaban con una edad inferior a los 30 años y que el otro 76% (n=26), superaba los 30 años de edad. En lo concerniente al estado civil se observó que 19 trabajadores (56%) estaban solteros al momento de la investigación.

Los niveles de padecimiento de estrés laboral fueron: 47% (n=16) de la población mostró niveles altos; 21% (n=7) niveles medios y, por último, el 32% (n=11) de la muestra tenía índices bajos.

El autor se basó en el índice de la Correlación de Pearson para determinar si existía algún tipo de relación entre el estrés laboral y la productividad, encontrando que dicho índice fue de  $r=0.298$ ; lo que significó la aceptación de la hipótesis alterna que daba por sentado que sí existía algún tipo de relación.

En 2012, Mex, llevó a cabo una investigación que llevó el nombre de: "*Estrés laboral y productividad en una empresa manufacturera de bolsas en Yucatán*" y cuyo principal objetivo fue el de determinar si existía relación o no entre las variables establecidas por el autor (estrés laboral y productividad).

En esta investigación se trabajó con la población, es decir, con el total de trabajadores del área de manufactura de la fábrica, de los cuales el 53% (n=17) tuvo una edad de entre 26 y 35 años. La descripción del estrés laboral fue la siguiente, el 91% de los casos, es decir, 30 sujetos mostraron niveles bajos, y solamente un 9% (n=3) mostró niveles de riesgo.

Los cálculos inferenciales se realizaron a través del índice de Correlación de Pearson, el cual fue de  $r=0.0126$  (relación positiva muy débil); situación que llevó al autor al cálculo de otro estadístico inferencial que le permitiese confirmar alguna de las hipótesis. En tal caso se utilizó el índice de t de Student, el que resultó ser de  $t=9.3772$ ; al ser este mayor a la t de tabla (2.0423), se dio por aceptada la hipótesis alterna, que sí establecía alguna relación entre ambas variables de investigación.

De acuerdo con la información recabada, se concluye que en España, los antecedentes de estudios referentes al síndrome de Burnout sugieren que a pesar de que sí se estableció alguna relación entre el estrés laboral y diversas características personales de los individuos, esta relación fue originada por la presencia de factores externos, e.g. el acoso moral ejercido por los compañeros (Domínguez, 2010).

Asimismo, no se encontraron evidencias de la existencia de alguna relación entre el género con relación a la presencia del estrés laboral, independientemente de la actividad económica a la cual se dedicaran los sujetos de estudio (Moreno-Jiménez et al., 2010).

En el continente americano, se constató que a pesar de que se utilizaron instrumentos de medición del estrés laboral distintos al *Maslach Burnout Inventory* (Gabel-Shemueli et al., 2012; Cabrera & Urbiola, 2012), utilizaron factores socio-demográficos similares a las establecidas en este estudio; además de que sí establecieron alguna relación entre sus variables y la presencia del síndrome de Burnout. También se observó que a diferencia de los resultados obtenidos por Moreno-Jiménez et al. (2010), en España; Ramírez y Lee (2011) sí establecieron diferencias significativas entre el género y la presencia el síndrome de Burnout.

Los resultados obtenidos en las investigaciones llevadas a cabo en la República Mexicana (García, 2005; Salazar & Pereda, 2010) son muy similares a los obtenidos en otras partes del mundo, en lo que respecta a las relaciones establecidas entre diferentes factores socio-demográficos y organizacionales (u ocupacionales, como los nombran algunos investigadores).

En el estado de Yucatán, a pesar de que sí se establecieron relaciones entre las variables establecidas con respecto a las presencia del SB (Parra, 2011; León, 2012; Mex, 2012) no enfatizaron en las relaciones de los factores socio-demográficos o de la microempresa familiar y únicamente sirvieron para establecer descripciones de las muestras de estudio.

Al analizar la descripción de los niveles de estrés laboral se observó que estos mostraron un comportamiento similar; se describieron mayores frecuencias de niveles altos de estrés laboral y bajas frecuencias del nivel bajo (Parra, 2011; Antonio, 2012). Únicamente Mex (2012) encontró bajas frecuencias de niveles altos del padecimiento del estrés laboral.

Con base en la información recabada se concluye: Que no existen antecedentes contextuales suficientes ni relacionados al campo de este estudio que sirvan como marco de referencia para este estudio, por lo tanto se vuelve necesaria la elaboración de trabajos que traten de determinar la relación que puede existir entre variables de tipo socio-demográficas y de la microempresa familiar con respecto a la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares.

## **2.4 Microempresa**

El concepto de la empresa familiar suele ser errada, debido a que esta se confunde con pequeña y mediana empresa sin conocer que muchas de las empresas más grandes y consolidadas, incluso internacionalmente, son empresas familiares. Así como las anteriores, también los pequeños negocios de tipo artesanal o comercial establecidos con un nivel de inversión pequeño y cuyo propósito primordial es el de servir como un soporte familiar, el cual puede ser pasado a otras generaciones o no, también son empresas familiares (Pérez & Altamirano, 2009).

Gracias a la línea de investigación de este trabajo, se estudiará más a fondo las características de las pequeñas empresas, ya que representan las dos terceras partes del total de empresas en el mundo occidental (Jacques, Cisneros, & Mejía-Morelos, 2011).

Se puede considerar a una empresa pequeña como aquella que cuenta con menos de 250 empleados, cuyo capital mayoritario pertenece a una familia y por lo menos dos miembros de la familia trabajan en ella (Ibídem).

De acuerdo con la Asociación de Pequeños Negocios (SBA por sus siglas en inglés), una empresa pequeña es: “aquella que posee el dueño en plena libertad, manejada autónomamente y que no es dominante en la rama en la que opera” (Pickle & Abrahamson, 1995, p. 64).

Anzola (2010) menciona que las pequeñas empresas en Latinoamérica tienen las siguientes características en común:

- Participación de la familia. Esta característica hace referencia a que uno o más miembros de la familia pueden tener participación en las mismas como socios, acreedores o empleados y trabajadores que realizan puestos de confianza.
- El giro principal de este tipo de empresas es el comercial, por lo que es común que los dueños establezcan una estrecha relación con los clientes. Cabe mencionar que aunque este giro deja menores márgenes de utilidad, normalmente se desarrolla de manera relativamente fácil y presenta un menor riesgo.
- Una de las características más significativas es que el dueño es el socio mayoritario y gerente de la empresa, en la cual se desenvuelve como hombre orquesta o “sabelotodo”. Por lo general esta es una persona de edad avanzada que aplica sus conocimientos empíricos y se deja guiar por sus corazonadas.
- Debido a las múltiples actividades que desarrolla el dueño dentro de la administración del negocio muchas de las funciones cruciales para el éxito de la empresa quedan descuidadas lo que dificulta el crecimiento de la organización. Otro factor relevante y que tiene que ver con la forma en que el dueño lleva la administración de la empresa es la manera conservadora y empírica en que lleva las misma dentro de la empresa, impidiendo muchas veces la inclusión de nuevos sistemas que permitan un mejor y continuo desarrollo.
- El capital de la empresa lo aporta sobre todo el dueño y algunos familiares cercanos. La manera en que estas empresas obtienen un crecimiento es a través de la reinversión de las utilidades o por aportaciones adicionales de capital.
- Las actividades comerciales absorben a gran parte de los empleos y los costos administrativos de la empresa familiar. Sin embargo, se tiene que hacer notar que gran parte de estos empleos son ocupados por personas no calificadas para desarrollar sus funciones.

- En la mayoría de las ocasiones las empresas familiares son ubicadas arbitrariamente o de manera empírica, esto debido a que el empresario no lo considera un factor clave de éxito esta variable. Por lo general, la primera ubicación es donde la empresa permanecerá siempre, por lo que su mercado es casi siempre local.
- Aun y cuando la forma legal en que esté constituida la empresa sea la de sociedad anónima, esta situación será únicamente para efectos de tener una figura legal, ya que por lo general el dueño es quien controla y domina las actividades de la empresa, relegando a los demás miembros de la familia a actividades operativas.
- Debido a la estructura de la empresa familiar, esta no puede soportar niveles de actividad elevados, el mercado al cual se dedica es local y en muy pocas situaciones será un mercado regional el objetivo de sus actividades comerciales.

Respecto al número de empleados el INEGI (2009) menciona que una empresa será considerada como micro cuando estas empleen hasta 15 personas y el valor de sus ventas netas fuera hasta 30 millones de pesos al año.

Otra clasificación importante es la mencionada en el Diario Oficial de la Federación (DOF), en donde se establece que una microempresa está conformada por un máximo de 10 empleados (Secretaría de Gobernación [SEGOB], 2008).

Después de hacer un análisis de las definiciones conceptuales de lo que es una microempresa se puede concluir que este tipo de empresas se encuentran determinadas por un número pequeño de empleados -no mayor que 5-, el dueño es quien ejerce el gobierno de la empresa. Por lo general, estas empresas no cuentan con una estructura organizacional que pueda soportar la operación de la misma y normalmente su ubicación suele estar determinada arbitrariamente y se dedican a las actividades propias del comercio.

## 2.5 Empresa familiar

La definición de empresa familiar varía de un país a otro y entre los autores están quienes piensan que ser o no empresa familiar es una cuestión de distribución de la propiedad de la compañía, otras opinan que depende de quién ejerce el control, y para otros también influye la intención de continuidad de la propiedad y la forma de gobierno establecida.

Belausteguigoitia (2010), define a la empresa familiar como: “Aquella organización controlada y operada por los miembros de una familia” (p. 19). En su definición este autor da cabida, además, a un concepto de espiritualidad ya que el hecho de que una familia controle la empresa provee a esta última de un “corazón” basado o soportado en la familia.

El Comité de Desarrollo Económico (CAE, por sus siglas en inglés) determinó que todo negocio familiar debe de cumplir por lo menos dos de las siguientes características:

- Los propietarios de la empresa ocupan el puesto de gerente, por lo que la administración se maneja de forma independiente
- Una persona o un grupo pequeño son quienes realmente aportan la totalidad del capital de la empresa
- La zona geográfica de operación es reducida a una región
- El tamaño de la empresa en relación con la industria a la que pertenece es pequeño

En la conceptualización del origen de las empresas familiares se observa la existencia de la interacción de dos subsistemas complejos: la empresa y la familia, lo cual da origen a un sistema dual. La teoría general del sistema ofrece un panorama más amplio en la visión de que es necesario ejercer una atención superior a la interacción de los diversos componentes del sistema, más que analizarlos de forma individual. Al analizar a la empresa familiar bajo este modelo, se presenta la

necesidad de observar una misma situación desde dos puntos de vista diferentes, la primera hace referencia a la función como totalidad, es decir, las relaciones que como entidad individual y autónoma ejerce con otras entidades que existen en su entorno.

Bajo esta premisa se puede entender a la empresa familiar como una organización que ofrece o vende un servicio o producto a otras instituciones y que a la vez adquiere insumos de otros productores, mismos que son ofrecidos en un mercado delimitado normalmente en un pequeño espacio geográfico dentro de una región.

La empresa familiar se visualiza como integrante de un espacio más amplio donde se aprecia su influencia hacia el exterior de la misma, en otras palabras esta manera de entender a la empresa familiar desde un punto de vista exterior se conoce como: *Método de Construcción Sistémica por Composición*. En un segundo caso, se encuentra el *Método de Construcción Sistémica por Descomposición Funcional*, en el cual se visualiza a la empresa familiar como un sistema integrado por varias partes relacionadas entre sí en diversas y complejas formas de interacción, lo que indica que el sistema conocido como empresa familiar se encuentra conformado por una red compleja de subsistemas que le dan forma y fondo.

Entre estos subsistemas se encuentran las instalaciones, los recursos, el personal que labora en ella (sean familiares o no). Esta visión representa la imagen interna de la empresa. Si un subsistema sufre algún cambio todos los demás sufren las consecuencias de este y tienden a adecuarse, de tal manera que en determinado momento se regrese al equilibrio presentado antes del cambio.

La influencia que tienen las empresas familiares en la economía es de gran importancia, ya que tan solo en los Estados Unidos de América estas generan el 50% del producto interno bruto, además que son responsables de crear la mitad de los empleos en esta nación. Para los países de Latino América y México se estima que estas cifras son aún mayores (Belausteguigoitia, 2010).

Muchas empresas han logrado encontrar una sinergia entre familia y empresa, lo que al final de cuentas les representa un incremento en la competitividad, lo que las orilla a trabajar más apegadas a establecer líneas de interés entre la fidelidad de sus clientes, más que en desarrollar planes de crecimiento a corto y mediano plazo, sobre todo refiriéndose a las ventas.

De acuerdo a Jacques et al. (2011), las empresas familiares poseen una mejor capacidad de respuesta ante las crisis, ya que las decisiones de ajuste son tomadas de forma más ágil y eficiente que las empresas que no son familiares, debido a que los recursos financieros además de lo anterior son mejor administrados. Otro factor de relevancia es que la rotación de personal es considerablemente inferior.

Como se mencionó anteriormente, la empresa familiar es un sistema conformado por dos o más subsistemas que interactúan entre sí y aportan cada una sus características principales para dar forma a una entidad superior. Esta situación ha originado la elaboración de una serie de modelos que explican el comportamiento, desarrollo y características de las empresas familiares.

Uno de los modelos más difundidos es el de Tagiuri y Davis, mencionados por Belausteguigoitia (2010), el cual recibe el nombre de *Modelo de los Tres Círculos*; este consiste en tres subsistemas interconectados entre sí y que en esta unión forman cuatro áreas de intersección, estas áreas corresponden a los diversos roles que puede tener un integrante de la familia de manera simultánea. Los subsistemas que dan forma a la empresa familiar, según este modelo son: empresa, familia y propiedad. Estos autores incluyen el concepto de propiedad ya que a su consideración la simple relación entre familia y empresa no termina explicando cabalmente la dinámica propia de estas empresas.

De las definiciones anteriormente mencionadas se puede concluir que una microempresa familiar es un sistema en donde convergen tres subsistemas complejos, los cuales aportan sus características propias, para dar origen a una entidad superior caracterizada por tener un número de empleados o integrantes

relativamente pequeño, la posesión de los factores de la producción pertenecen a una familia y los valores propios que unen y dan forma a una familia como tal, es decir, el sentido de pertenencia o propiedad es predominante y en la que además esta unión se realiza de manera voluntaria, aceptando de antemano la relación o jerarquía que establece el padre o la madre de familia. Y que además goza en su seno más íntimo de un “corazón” que le brinda cierta cohesión, esto debido a que sus principales valores surgen de la familia.

Cada familia tiene una estructura interna, que les ha permitido a sus miembros desarrollar determinada forma de relación entre sí. Este sistema de comunicación, ejercido por los miembros de la familia, y que no es consciente en el grupo familiar, no siempre sirve a los intereses de la empresa. Es por esto que se debe tener especial cuidado en el establecimiento de las redes de comunicación para poder dejar a un lado los asuntos de la familia de los que son propios de la empresa.

A través de la asignación de responsabilidades y juego de roles específicos se puede acabar con este tipo de problemas que son muy comunes en las empresas familiares, ya que en muchas ocasiones los roles de padre, madre o primogénito se trasladan a la empresa, aun y cuando la persona que ocupe un puesto gerencial no se encuentre preparado o capacitado para desempeñar el puesto.

## **2.6 Aspectos socio-demográficos de los dueños de las microempresas familiares**

Estos factores tienen su soporte en la demografía, la cual, según el INEGI (2012), es la ciencia encargada de estudiar la dinámica de las poblaciones humanas apoyándose en estadística. Los aspectos demográficos considerados para el desarrollo de este estudio son: escolaridad, años totales de estudio, edad, género, estado civil.

### 2.6.1 Escolaridad.

De acuerdo con Briceño (2000), la mayoría de los sistemas de educación pública en el mundo se organizaron a finales del siglo XVIII, debido al auge alcanzado por la tecnología utilizada en los procesos de producción asociados con la manufactura y las líneas de producción de las fábricas. La intención del Estado al brindar cierta educación a los niños era que estos adquiriesen los conocimientos básicos para poder ocupar un lugar dentro de las empresas. Estos sistemas fueron diseñados para garantizar que la población cuente con niveles de educación homogéneos, es decir, para contar con mano de obra disponible y de tal manera proveer a las empresas de trabajadores.

Con el paso del tiempo el paradigma de la educación ha cambiado, llevando a la escuela a una doble cualidad: en primera instancia lograr una sociedad progresista, justa y equitativa, en la cual se empieza educando a los niños con el fin de contar con un futuro ciudadano para el País. En segundo lugar, se encuentra el temor que consiste en valorar los posibles escenarios que podrían presentarse en caso de que la escolarización de la sociedad no cumpla su propósito. El temor va unido a la necesidad de rescate de los niños de las sociedades, en este sentido se consideran ciertos estatus de los niños, los cuales son: el niño en riesgo, el niño de centros urbanos o de la ciudad, el niño en desventaja y el niño excluido del sistema educativo (Popkewitz, 2006).

En México los niveles de educación son:

- Educación inicial: su propósito es propiciar el desarrollo físico, cognoscitivo, afectivo y social en los niños menores de cuatro años de edad, esta formación también incluye orientación para los padres de familia para lograr su involucramiento en la educación de los niños. Este nivel abarca, también, los estudios de preescolar, los cuales atienden a los niños que tienen hasta seis años de edad; este nivel constituye el primer peldaño de la vida escolarizada de los niños. Los campos de formación son: desarrollo personal y social;

lenguaje y comunicación; pensamiento matemático; exploración y conocimiento mundo; expresión y apreciación artísticos; y desarrollo físico y salud.

- Educación primaria: también es conocida como básica, en este nivel se garantiza la alfabetización de los niños de entre seis y 11 años de edad, aproximadamente. Su finalidad es proporcionar una formación común entre los alumnos que haga posible el desarrollo de las capacidades individuales motrices, de equilibrio personal, de relación y actuación social, a través de la adquisición de elementos básicos. Es el escalón previo de la educación secundaria y superior. Los objetivos principales son adquirir y desarrollar habilidades intelectuales; aprender técnicas de comunicación de expresión verbal, corporal, visual, plástica, musical; identificar y resolver problemas de la vida diaria; formar éticamente, a través de la enseñanza de derechos y deberes como ciudadanos; conocer el cuerpo humano y contribuir a su desarrollo, inculcando hábitos de salud y limpieza personales.
- Educación secundaria: se conoce también como segunda enseñanza o enseñanza media. Su objetivo es capacitar al alumno para que tenga la capacidad de proseguir con los estudios superiores o en su defecto para la inserción en el mundo laboral. En algunos casos, este nivel puede ofrecer especializaciones y orientaciones que permiten formar al alumno en temas específicos, por lo general en México estas especializaciones corresponden a las enseñanzas técnicas, las cuales proveen las herramientas necesarias para que el alumno conozca y domine técnicas laborales como la carpintería, la electricidad, mecánica, dibujo técnico, entre otras.
- Educación media superior: también conocida como bachillerato, sus objetivos son: desarrollar habilidades de comunicación y de pensamiento; fomentar la capacidad para tomar decisiones y la resolución de problemas; posibilitar la inserción de los alumnos en el mercado laboral; ofrecer bases para la formación profesional; e incentivar la adquisición de valores universalmente aceptados. Existe una modalidad de este nivel de educación conocida como

terminal, la cual prepara al alumno con conocimientos técnicos que lo hacen apto para el trabajo.

- Educación superior: es considerada como el último nivel de estudios previos a la inserción en el mercado laboral de los alumnos. Se distingue entre estudios universitarios (carrera profesional) y posgrado (maestría y doctorado) de acuerdo con el título profesional y los grados académicos adquiridos.

### **2.6.2 Años totales de estudio.**

Se refiere al número de años totales de estudio aprobados efectivamente o no de un alumno dentro de la enseñanza formal (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2010).

### **2.6.3 Edad.**

La edad de las personas juega un papel determinante en las actividades realizadas fuera y dentro de las empresas, debido a que con el paso de los años la vitalidad y la energía se van deteriorando gradualmente, a este fenómeno natural se le conoce como envejecimiento de la población. Al respecto Ramírez (2008), argumenta lo siguiente:

El envejecimiento de la población está relacionado con los cambios producidos en la estructura por edades de dicha población. Una sociedad envejece cuando aumenta la proporción de personas de 60 años y cuando disminuye la proporción de jóvenes (0 -14 años), [...] (p. 6).

Esta situación se explica por dos factores: el aumento en la esperanza de vida, la cual se ha incrementado en los últimos años, de acuerdo con datos estadísticos del INEGI (2010), en el estado de Yucatán en 2005 este indicador era de 76.9 años para el caso de la mujeres y 72.1 en el caso de los hombres. Para el 2010 estas cifras se vieron incrementadas al alcanzar las cantidades de 77.7 años para las mujeres y 73.1 años para los hombres. La reducción de la tasa de natalidad también

contribuye al incremento del envejecimiento de la población; en 2005 este índice era del 17.9%, mientras que en 2010, esta tasa cayó al 17.3% (Ibídem).

Esta situación plantea nuevos retos para la sociedad, debido a que se deben establecer nuevas oportunidades para que las personas de edades avanzadas puedan incorporarse a la economía y a la sociedad en general. Sin embargo, actualmente los intentos para la inserción de las personas de edades avanzadas, se ven marginadas por las políticas empresariales de contratación, en la cuales se privilegia el empleo para las personas jóvenes. Esta situación ha ocasionado consecuencias en la vida personal y social de las personas que sobrepasan los 35 años edad, quienes se enfrentan a problemas de desafiación social, vulnerabilidad y exclusión laboral (Ramírez, 2008).

#### **2.6.4 Género.**

Definitivamente el ser hombre o mujer tiene distintas implicaciones en la sociedad actual. Cada sociedad instruye a sus habitantes sobre los usos y costumbres, la cuales se presentan de manera dinámica respecto al género de las personas (Treviño-Rodríguez, 2010).

El *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* [PNUD], (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2009), promueve la equidad de género en la sociedad mexicana, con la intención de promover el bienestar de las personas como un proceso en el que hombres y mujeres sean capaces de alcanzar, mantener y ampliar las opciones existentes para realizar lo que valoran y quieren hacer. En este sentido se habla de capacidades como las oportunidades para ser y hacer dentro de ciertas libertades, las cuales se refieren sobre todo a las posibilidades dentro de una sociedad. Sin embargo, las capacidades de la mujer se han visto mermadas, en gran medida debido a la discriminación que sufren de parte del género masculino, al respecto, la ONU (2009), postuló lo siguiente:

La “discriminación contra la mujer” denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (p. 3).

Las capacidades refenciadas anteriormente se erigen como pilares en contra de la discriminación de género; estas son:

1. Vida: ser capaz de vivir hasta la culminación de una vida humana dentro de los términos considerados normales por cada sociedad.
2. Salud corporal: ser capaz de tener buena salud y buena salud reproductiva, estar adecuadamente alimentado, así como tener un lugar dónde vivir con dignidad.
3. Integridad corporal: ser capaz de moverse con libertad de un lugar a otro; los límites del propio cuerpo deben ser tratados como soberanos, es decir, se debe tener la garantía de no sufrir ningún asalto que ponga en riesgo a integridad del cuerpo humano.
4. Sentidos, imaginación y pensamiento: ser capaz de utilizar los sentidos, la imaginación, pensamiento y razonamiento, dentro los límites de la propia mente, Sin que estos se vean afectados por opiniones ajenas.
5. Emociones: ser capaz de establecer relaciones emocionales con cosas y personas fuera de uno mismo.
6. Razón práctica: ser capaz de concebir los conceptos del bien y del mal, así como de poder plantearse una conceptualización de la vida propia.
7. Afiliación: ser capaz de vivir con y hacia otros, de reconocer y mostrar preocupación por otros seres humanos y de comprometerse con la situaciones propias de la vida cotidiana. También establece las bases sociales del respeto, ser tratado como un ser con dignidad, cuyo valor es igual al de cualquier otra persona de la sociedad.

8. Otras especies: ser capaz de convivir con los seres vivos que existen en la naturaleza, respetando el cuidado de los animales y las plantas.
9. Juego: ser capaz de tener actividades recreativas.
10. Control del propio entorno: ser capaz de participar activamente en las elecciones políticas, tener derecho a la libre opinión sin subyugarse las garantías individuales. Esta capacidad también incluye la posesión de bienes materiales , no solo en materia formal, sino en términos de oportunidades reales.

México se ha caracterizado por ser una sociedad heterogénea, con una estructura social y económica en desigualdad, y con gran variedad cultural. Además se trata de una sociedad que ha encontrado en la globalización su motor de cambio, el cual consiste sobre todo en una intensa movilidad social y geográfica de la población. Este cambio en la forma de pensar de la sociedad mexicana, se ha centrado en la lucha del género femenino por acceder a las posiciones de poder y control que pertenecieron durante siglos al género masculino (Szasz, 2007). En la sociedad actual es evidente que la mujer ha adquirido una mayor importancia, incluso se erigen en puestos de gran poder, e.g. en algunos países ya ocupan los puestos de presidente. Esto también se puede observar en las empresas particulares, la cuales han incrementado su población femenina dentro de su fuerza laboral.

#### **2.6.5 Estado civil.**

El estado civil de las personas puede ser definido desde una perspectiva jurídica, y es el conjunto de situaciones en las que está ubicada una persona dentro de la sociedad, lo que le confiere derechos y obligaciones generadas en los acontecimientos, atributos o situaciones como el nacimiento, el nombre de filiación, la adopción, la emancipación, el matrimonio, el divorcio, y el fallecimiento, y que en suma contribuyen para la generación de una identidad (Fernández, 2011).

Es importante comentar que en México la legitimización de los distintos estados civiles que existen se realiza en las oficinas del Registro Civil de cada entidad federativa, por consiguiente, para considerar una situación específica en cada persona de la sociedad es necesario que esta se registre en los libros de las oficinas establecidas. Al respecto el H. Congreso del Estado de Yucatán, 2006, define al Registro Civil como sigue:

El registro civil es la Institución de orden público e interés social dependiente del ejecutivo del Estado encargada de hacer constar los actos del estado civil de las personas y extender y autorizar las actas relativas a nacimientos reconocimiento y adopción de hijos, matrimonios y divorcios, tutela de incapacitados y defunciones de los mexicanos y extranjeros que ocurran en el Estado, así como de sentencias judiciales que introduzcan modificaciones en la filiación o en el estado civil de las personas (p. 6).

El único estado civil adquirido por el simple hecho de nacer es el de soltero, el cual se condiciona por la correcta actitud de los padres del recién nacido de presentarlo ante los oficiales del Registro Civil. De acuerdo con H. Congreso del Estado de Yucatán (2006), el matrimonio es: “la unión voluntaria entre un solo hombre y una sola mujer, basada en el amor y sancionada por el Estado, para fundar una familia, perpetuar la especie y darse recíprocamente compañía, ayuda y asistencia” (p. 12).

De acuerdo con las leyes del Estado, es indispensable, para contraer matrimonio que el hombre haya cumplido 16 años de edad y la mujer 14; en ocasiones especiales, el Gobernador del Estado es el único capacitado para obviar la edad de los contrayentes.

Un factor de suma importancia al momento de contraer nupcias son las capitulaciones matrimoniales, las cuales se refieren a los pactos que los esposos realizan para constituir, bien sea por separación de bienes, la sociedad convencional, sociedad legal, y la forma de administrar los bienes. Esta figura legal solo puede ser

disuelta por el divorcio, por medio del cual se disuelve la sociedad matrimonial y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro. Cabe mencionar que las personas que deciden divorciarse, regresan al estatus que tenían previo al matrimonio: soltero (Ibídem). En el acervo cultural se considera que cuando uno de los dos cónyuges fallece, quien se mantiene con vida recibe el estatus de viudo; a pesar de que las leyes civiles demarcan que este, al igual que el divorciado, regresa a su estatus de soltero.

Recientemente la sociedad ha reconocido un nuevo concepto dentro de las posibilidades que puede tener un ciudadano con respecto a su estatus civil, la unión libre, la cual tuvo sus orígenes a finales del siglo XX, cuando hombres y mujeres deseaban vivir una vida marital que les proveyera de los derechos que el matrimonio convencional ofrecía, pero que no condiciona a los contrayentes (concubinos) a una unión más sólida, como lo significaría el matrimonio. Para considerar que una pareja vive en unión libre, esta debe vivir un mínimo de 5 años juntos.

## **2.7 Aspectos de la microempresa familiar**

Este tipo de aspectos o factores afectan directamente el desarrollo o desempeño del proceso administrativo de una empresa. Dentro de este tipo de aspectos las características del ambiente laboral juegan un factor determinante para que estos factores tengan un rol de beneficio y no de perjuicio en las organizaciones (Cabrera & Urbiola, 2012).

A continuación se presentan las bases teóricas que soportan las variables de investigación de este estudio:

### **2.7.1 Número total de familiares que laboran en la microempresa familiar.**

El número de integrantes que conforman una familia convencional se ha ido reduciendo años tras año. Este fenómeno puede ser explicado por las mismas causas enumeradas en la variable de la edad (ver apartado 2.6.3, p. 58).

De acuerdo con Trevinyo-Rodríguez (2010), el número de hijos que un matrimonio tenga representa un factor de relevancia respecto a las actitudes que cada miembro de la familia tomará respecto a los demás. En este sentido, se debe considerar que no es lo mismo social, económica y culturalmente hablando, que una familia esté compuesta por uno, dos o más hijos; aun las relaciones son diferentes si en una familia existen gemelos.

### **2.7.2 Parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar.**

Dentro de cualquier grupo social existe un dinamismo que lo caracteriza, así como también existen expectativas que giran en torno del comportamiento de los miembros que los conforman (estas pueden ser más o menos flexibles). Es común juzgar la eficacia de alguna persona de acuerdo con las diferencias que existen entre las expectativas que se tienen de él y su comportamiento real. Cuando se presentan desviaciones muy marcadas entre las expectativas y el comportamiento, estas no son fácilmente toleradas, incluso en ocasiones si las desviaciones así lo justifican, el grupo termina por excluir a quien cometió estas faltas, por llamarlas de alguna manera. Dentro de las empresas familiares, estas faltas o desviaciones suelen tolerarse en mucha mayor medida que en cualquier otro grupo social, gracias al parentesco de consanguineidad que existe. En México esta situación se acentúa aún más, gracias a la sensibilidad emocional de las familias mexicanas. Al respecto Kras, mencionado por Belausteguigoitia (201?), menciona lo siguiente:

La manera mexicana de hacer las cosas difiere mucho de la anglosajona en la que, por lo menos en lo que se refiere al trabajo, se le da más importancia a la tarea que al individuo. El mexicano se siente motivado principalmente por el respeto personal y el reconocimiento. En consecuencia, en una situación laboral, las relaciones personales deberán cultivarse cuidadosamente para obtener de la fuerza laboral el compromiso de que logrará la máxima eficiencia y productividad (párr. 2).

Pese a lo anterior, los lazos de sangre no garantizan el éxito en la administración de una empresa familiar cuando el o los propietarios comienzan a dar cabida a los miembros de la familia, sobre todo cuando estos no están capacitados para llevar a cabo actividades laborales o peor aún, se utiliza como pretexto el parentesco para no realizar las cosas como se debe (Grätzer, 2011).

De acuerdo con Belausteguigoitia (2010), las relaciones de la familia que labora en la empresa familiar son las siguientes:

- Padre-hijo: representa la relación más común entre las empresas familiares, pero también, la más conflictiva. Cuando la empresa se encuentra en la situación de sucesión, los conflictos de intereses se hacen presentes entre el padre y el hijo. Además, en muchas ocasiones existen choques entre las nuevas ideas que los hijos presentan y las “viejas usanzas” que los padres pretenden postergar en la empresa.
- Padre-hija: en la práctica se tiende a asumir que los estudios relacionados con la relación de padre-hijo son aplicables a los correspondientes a esta relación; sin embargo, esto no es así. Pollak y Gillian, citados por Belausteguigoitia (2010), realizaron un estudio en el cual demostraron que en áreas como la de habilidad verbal, habilidad matemática, habilidad espacio-visual y agresión, existieron diferencias significativas entre hombres y mujeres. En las mujeres existe una mayor sensibilidad cognitiva, la cual las vuelve propensas a favorecer el bienestar del padre (y en muchas ocasiones el bienestar de la empresa); estas suelen ocupar lugares especiales dentro de las organizaciones, gracias a que gozan de condiciones flexibles para con su situación personal, e.g. es común que el padre las contrate medio tiempo dentro de la empresa, si su condición de madre así lo amerita.
- Madre-hijo: este tipo de relaciones suelen ser menos conflictivas que las presentes entre padre e hijo; una de las razones es que existe menor competencia. Las madres suelen ceder el control al hijo, gracias a que estas ofrecen su confianza sin cuestionar las decisiones que el hijo llegue a tomar;

además de que en muchas ocasiones, el hijo representa un soporte en la familia y la empresa, debido a que la madre tiene otras responsabilidades dentro de la familia.

- Madre-hija: el comportamiento que muestran madre e hija dentro de la empresa es un reflejo de la relación cimentada en la familia. Dentro del seno familiar, la madre siempre ha tratado de contrarrestar los efectos que la sociedad le ocasiona a la hija, e.g. las madres siempre se preocupan porque sus hijas puedan encontrar una pareja que les garantice una vida familiar sana y fuera de problemas. En la sociedad actual, la emancipación del género femenino ha ocasionado un cambio en el paradigma de cómo se perciben las mujeres a sí mismas, esto genera severos choques ideológicos entre madre e hija, situación que invariablemente se transmite a la empresa, ocasionando constantes choques entre ambas.
- Relación entre hermanos (as): entre hermanos se comparte una misma percepción de la vida, gracias a que han crecido bajo un mismo seno familiar que les ha inculcado una serie de valores éticos y morales, empero, entre ellos siempre existirá una rivalidad originada desde quién cuenta con mayor cariño por parte de los padres. Esta rivalidad sin duda alguna será transmitida a las condiciones de la empresa, situaciones como quién es el que ocupa una posición de mayor rango dentro de la organización, quién heredará la administración de la empresa o quién percibe un mayor salario, son temas frecuentes entre hermanos. Estas situaciones ponen en riesgo la buena calidad del ambiente de trabajo, incluso pueden ocasionar separaciones o rupturas familiares.
- Suegro-yerno: esta relación existe por el afán del suegro de proveer estabilidad económica a su hija. Sin embargo, esta situación pone en entredicho la capacidad del yerno de hacerse un camino por méritos propios; a pesar de que este sea contratado por una capacidad probada, ante los ojos de la sociedad, en la mayoría de las ocasiones, será un oportunista que saca provecho de la relación familiar para obtener un puesto de importancia. Otro

factor crucial que dificulta la sana convivencia dentro de la empresa es el hecho que si además del yerno, se encuentran laborando los hijos del suegro difícilmente este podrá acceder a puestos de dirección ya que estos se encuentran reservados para los hermanos.

- Tío-sobrino: es común que cuando una empresa ha logrado pasar por un proceso de sucesión se vayan incorporando los hijos de los hermanos, es decir, los primos. Esta situación genera un ambiente de tensión ya que los puestos de dirección se encontraran peleados, lo que ocasionas pugnas por el poder de la empresa.
- Relación esposo-esposa: por lo general cuando una pareja decide contraer nupcias, esta decisión ha sido analizada y meditada conscientemente durante mucho tiempo, además no existen factores ajenos, salvo el deseo casarse, que condicionen su decisión. Cuando una pareja decide establecer un negocio en conjunto, normalmente, sí lo hacen bajo presiones externas, como por ejemplo una necesidad económica. Bajo este punto vista se pone en riesgo el patrimonio y el matrimonio. La cultura latinoamericana suele poner a los hombres en posiciones de liderazgo, relegando a la mujer a planos secundarios o de menor jerarquía. En este sentido, es prioritario que la pareja encuentre un perfecto balance entre la unión de pareja y la autonomía.
- Familias estructuradas: los divorcios van en aumento, esto origina una pugna legal por las propiedades que la pareja obtuvo durante el matrimonio. Sin embargo, la empresa no es un bien mueble que pueda ser vendido para posteriormente realizar una división del dinero. Cuando la pareja divorciada decide permanecer juntos en el mismo negocio, se presenta un fenómeno, en el cual los miembros de las familias de segundas nupcias de los fundadores de la empresa se incorporan a esta.
- Relación de tres (triángulos de Bowen): de acuerdo con la *teoría de Bowen*, citado por Belausteguigoitia (2010), tres personas soportan mejor la tensión que dos. En ocasiones los dueños de una empresa familiar buscan la incorporación de trabajadores ajenos a la familia, ya que consideran que con

estos las relaciones son menos problemáticas que con los miembros de la propia familia.

### **2.7.3 Generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar.**

Los dueños de microempresas familiares que desean que esta continúe siendo propiedad de la familia, se ven en la obligación de instruir a los miembros de la siguiente generación en las condiciones características de las mismas. Los padres generan las oportunidades para que los hijos vayan involucrándose dentro de la empresa, con miras a que estos en un futuro sean capaces de llevar la dirección de la empresa de la misma manera en que ellos la han ejercido (Trevinyo-Rodríguez, 2010).

Esto produce muchos roles generacionales porque los miembros de la nueva generación, en la mayoría de los casos, buscan establecer su propia visión del negocio, la cual termina contraponiéndose a las viejas costumbres de los antecesores.

La generación mayor suele ser más conservadora que la menor, lo que ocasiona que las reacciones de la primera sean negativas ante las propuestas presentadas por los miembros de la nueva generación por considerarlas como un riesgo para la empresa. En este sentido es necesario que las generaciones mayores adquieran una posición de confianza ante la nueva generación, considerando que al final de cuentas, quienes dirigirán y velarán el bienestar de la empresa son los miembros de las nuevas generaciones.

### **2.7.4 Funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar.**

Una de las principales características que define a una microempresa es el hecho que el dueño generalmente es quien realiza la mayoría de las actividades laborales de la empresa (Anzola, 2010).

La falta de capital para contratar personal junto con la desconfianza que el dueño tiene sobre la participación de terceras personas en el negocio, obligan a los propietarios de negocios a realizar todas las actividades operativas de la empresa. Las actividades de ventas representa el mayor foco de atención, debido a que estas representan la generación de los ingresos que la empresa suele tener, relegando a las actividades administrativas y productivas a un segundo plano.

### **2.7.5 Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar.**

Cuando se habla de liderazgo, invariablemente se habla de un grupo de personas y no de una sola en particular. Este consiste en la influencia que ejerce un individuo sobre el grupo para conducirlo hacia los fines determinados previamente.

Kanter, citado por Delgado, N. y Delgado, A. (2003), dicen que para que la organización se acople a los cambios presentados en el entorno laboral, los líderes deben dominar siete capacidades esenciales:

- Observar más allá de sus fronteras
- Desafiar suposiciones
- Reunir aliados
- Crear un equipo
- Persistir e insistir
- Compartir los méritos

Se considera tres tipos de liderazgo que predominan en las microempresas, sean estas familiares o no: 1) autocrático, el líder es el único que toma las decisiones de la empresa sin tomar en cuenta la opinión de los demás miembros; 2) *laissez faire* o liberal, en este estilo el liderazgo no se ejerce totalmente, quedando el grupo en total libertad de decidir y hacer lo que les parezca mejor; 3) democrático, se caracteriza porque las tomas de decisiones se realizan en consenso con todos los

miembros del grupo, es decir, las opiniones de los miembros siempre son tomadas en cuenta.

### **Capítulo 3. Marco contextual**

En este capítulo se hace referencia a la zona de estudio de esta investigación, la cual tuvo lugar en el municipio de Umán, Yucatán, México.

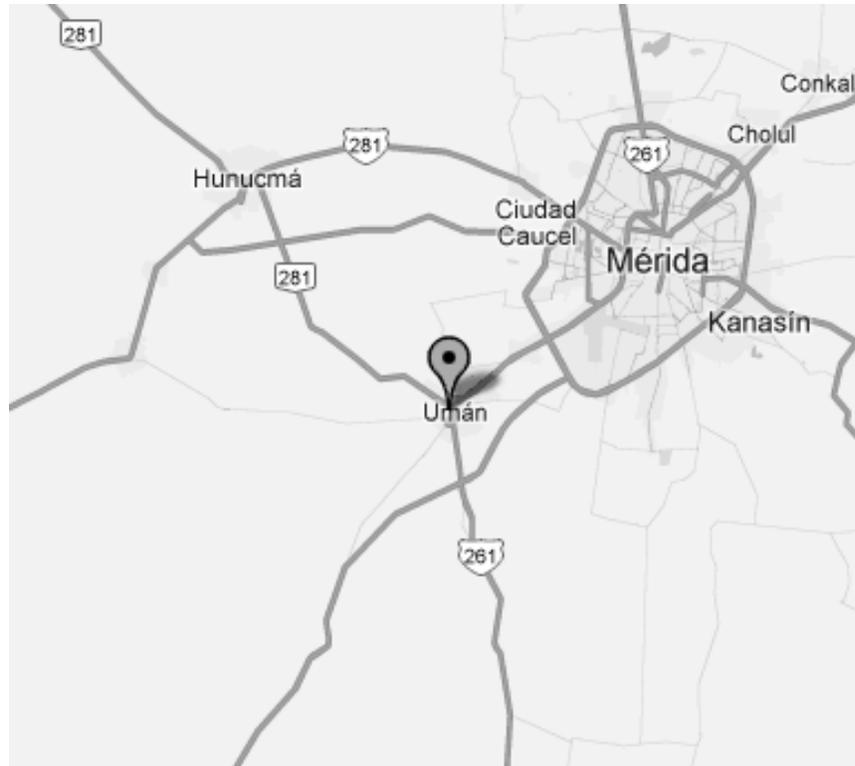
Se describe el lugar de estudio, brindando una visión amplia e integradora de la situación en la que se encontraban los dueños de las microempresas estudiadas, para poder conceptualizar la problemática desde un enfoque holístico.

Asimismo, se presenta información respecto a las diversas actividades económicas de la Zona Metropolitana de Mérida y específicamente del municipio de Umán con la intención de establecer las condiciones, tanto socio-demográficas como económicas del mismo.

#### **3.1 Reseña general del municipio de Umán, Yucatán**

El municipio de Umán se encuentra localizado al suroeste del municipio de Mérida, capital del Estado. Se encuentra situado en las siguientes coordenadas: al norte a los 20°53', al sur a los 20°39' de latitud norte, al este 89°41', 89°45' de longitud oeste (Gobierno del Estado de Yucatán, 2008).

Umán es el municipio número 101 del estado de Yucatán y se encuentra conformado por 17 sub-comisarías, las cuales dependen social, política y económicamente de este, por ser poblaciones rurales que no cuentan con los medios principales de sustento. Razón por la que este municipio se convierte en un centro de atracción para los habitantes de estas poblaciones. Las sub-comisarías que dan forma a la división geográfica y demográfica de Umán son: Bolón, Itzincab –que tiene la mayor densidad poblacional de los 17 poblados–, Xtepén, Poxilá, Oxholón, Oxcum, Dzibikak, Tebec, Yaxcopoil, San Antonio Mulix, San Antonio Chun, Ticimul, Tanil, Xkukul Sur, Hotzuc, Hunextanmán y finalmente, Petec Biltún.

**Figura 3.1****Localización del municipio de Umán respecto a la ciudad de Mérida, Yucatán**

Fuente: Google Maps (2012)

No se tienen datos que sirvan para hacer una referencia histórica con relación a la fecha en la cual fue fundado el municipio, sin embargo, se cree que este existe desde antes de la época de la conquista. Durante la época prehispánica formó parte del cacicazgo de Ah Canul. En 1825 Umán pasó a formar parte del Partido del Camino Real Bajo (PCRB), con cabecera en Hunucmá, Yucatán y para 1881 y contando con el apoyo de su municipio vecino, Hunucmá, el Municipio alcanzó la categoría de villa (Yucatanonline, 2009).

Este municipio estuvo integrado a la economía de la zona henequenera de Yucatán por su extenso cultivo del henequén. A partir de la última década del siglo

pasado, con la declinación de la industria henequenera, el municipio se vio en la necesidad de diversificar sus actividades económicas.

**Tabla 3.1**  
**Cronología de los principales acontecimientos históricos de la Entidad**

Año	Acontecimiento
1825	Adherencia al Partido Real que tenía su sede en el municipio de Hunucmá, Yucatán.
1837	Adherencia del poblado de Bolón al Municipio; anteriormente este poblado perteneció al municipio de Hunucmá, Yucatán.
1840	El poblado de bolón pasa a formar parte del municipio de Maxcanú, Yucatán.
1878	Todavía este municipio pertenecía a Hunucmá, Yucatán.
1881	El Congreso del Estado erigió a este poblado como villa.

Fuente: elaboración propia, basado en SEGOB, (2010)

En la actualidad debido a la conurbación que ha sufrido el municipio con el municipio de Mérida –el cual está conformado por los municipios de Conkal, Kanasín, Mérida, Ucú y por supuesto Umán (INEGI, 2009) –, su economía está íntimamente vinculada a la capital del Estado. Motivo que ha obligado a los dueños de las empresas del área a iniciar un proceso de industrialización importante, misma que situó al sector secundario como la actividad principal del Municipio. El turismo y el comercio ocupan también una posición significativa.

### **3.2 Información socio-demográfica del municipio de Umán, Yucatán**

Como se mencionó anteriormente, Umán es el municipio número 101 del estado de Yucatán, contaba con una población absoluta de 50 993 habitantes, lo que

representó el 2.60% de la población total del Estado (1 955 577 habitantes). Del total de habitantes del Municipio el 49.86% (n=25 443) correspondió a habitantes del género masculino, mientras que 25 550 habitantes eran del género femenino, cantidad que representa el 50.14% de la población (INEGI, 2010). La densidad poblacional de este municipio es de 217.6 habitantes por kilómetro cuadrado (SEGOB, 2010).

Con respecto a la edad de los habitantes del Municipio se puede observar que la edad mediana de la población fue de 25 años; las personas del género masculino presentaron una edad media de 25, por su parte las personas registradas y que pertenecían al género femenino mostraron una edad media de 26 años.

Según información obtenida a través del Censo de Población y Vivienda (INEGI), en 2010, existía un total de 12 737 hogares en este municipio, lo que representó el 2.53% del total de hogares registrados en el mismo Censo. Del total de hogares que fueron censados el número de estos que tenía una jefatura masculina fue de 9 892, es decir, el 77.66% de los casos observados; mientras que el 22.34% (n=2 845) restante mostró tener una figura femenina como jefe de familia.

El tamaño de las familias resultó tener un total de cuatro miembros, lo que presumía que las unidades básicas familiares estaban conformadas por un padre, una madre y dos hijos en promedio. Este rubro se puede constatar con la información relativa a la natalidad en el Municipio, la cual era de 2 hijos por cada mujer de 12 o más años.

Con respecto a la escolaridad, se mostraron los siguientes datos: 18 543 personas tenían un nivel educativo superior a la primaria, lo que representó el 36.36% de la población total; el número de años estudiados promedio fue 7.8 años, esto quiere decir que la población estudió hasta el segundo grado de secundaria; 2 160 personas tenían un grado de estudio máximo de licenciatura o su equivalente (nivel profesional), lo que representa que únicamente el 4.24% de la población

contaba con este nivel de estudios; 112 personas (0.22%) de la población total del Municipio tenía algún posgrado como grado máximo de estudios.

En términos generales se resume que la localidad de Umán, Yucatán, mantiene las características propias de los centros conurbados de la zona sur del municipio de Mérida, las cuales, según Abud et al. (2009) son las siguientes:

1. La población se encuentra en condiciones de pobreza y exclusión.
2. Son áreas muy pobladas; al respecto los datos recabados del Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2010) autentificaron tal aseveración, pues la cantidad de nacimientos registrados en 2010 fue de 931 sucesos contra únicamente 306 decesos en el mismo periodo.
3. Estas regiones son consideradas como olvidadas, e.g. únicamente se contaba con 2 escuelas que ofrecían espacios para realizar estudios de nivel medio superior para toda la población.
4. Las personas que no abandonan su lugar de origen para ejercer actividades productivas y por el contrario, permanecen en este, se dedican en su mayoría a actividades agrícolas y de comercio.

En la tabla 3.2 se pueden observar los principales indicadores en materia social y demográfica en comparación con el estado de Yucatán, de tal manera que la comprensión de la situación actual del Municipio resulte más completa.

**Tabla 3.2**  
**Principales indicadores demográficos del municipio de Umán en 2010**

Conceptos	Indicadores		
	Umán	Yucatán	Porcentaje respecto al Estado
		Población	
Total de habitantes	50 993	1 955 577	2.60%
Habitantes del género masculino	25 443	963 333	2.64%
Habitantes del género femenino	25 550	992 244	2.57%
Número de nacimientos	931	36 860	2.52%
Número de defunciones	236	10 763	2.44%
		Hogares	
Total de viviendas	12 737	503 106	2.53%
Viviendas con jefatura masculina	9 892	390 167	2.53%
Viviendas con jefatura femenina	2 845	112 939	2.52%
Tamaño de las familias	4	3.9	102.56%
		Educación	
Estudios de primaria	18 543	682 315	2.71%
Estudios de nivel profesional	2 160	126 076	1.71%
Estudios de posgrado	112	16 235	0.69%
Grado escolar promedio	7.8	8.2	0.95%

Fuente: elaboración propia, basado en INEGI (2010)

De acuerdo con la información recaba se concreta que el municipio de Umán, Yucatán es una región en la que la cercanía con la capital del Estado no origina una

movilidad hacia esta última, ya que los habitantes permanecen en su lugar de nacimiento; la edad promedio de la población es de 25 años, lo que significa que la mayoría de los habitantes se encuentra en una edad de ser económicamente activa; los habitantes cuentan con estudios promedios de segundo grado de educación media superior (secundaria) y finalmente el índice de población se encuentra en incremento gradual y constante, situación que podría agravar el estilo de vida de los lugareños debido a que los recursos serán cada vez más escasos.

### **3.3 Información económica del municipio de Umán, Yucatán**

Una vez analizada la información relativa a las características socio-demográfica del municipio de Umán, Yucatán, ahora se procede a realizar el análisis de las características económicas, tanto del poblado en general, como de las unidades productivas en las que se centra esta investigación.

Con respecto a los distintos sectores por actividad económica, se menciona, también en el mismo Censo que esta región registró en conjunto los siguientes datos: el sector Comercio registró el 45.3% de las unidades económicas (ver tabla 3.3); el sector Servicios generó el 38.3% del personal ocupado y las Manufacturas se clasificaron con el 33.5% del Producto Bruto Total (en adelante PBT). En el caso de las microempresas (establecimientos hasta 10 empleados) se observó que estas generaron el 91.9% de las unidades económicas y además generaron un indicador de 37.9% del personal ocupado en la Zona Metropolitana de Mérida con respecto al total del Estado.

**Tabla 3.3**  
**Actividad económica por sector en la zona metropolitana de Mérida, Yucatán**

Sector	Unidades económicas		Personal ocupado		PBT	
	Absolutos	%	Absolutos	%	Miles de pesos	%
Manufacturas	3 946	9.6	47 096	17.9	31 586 074	33.5
Comercio	18 654	45.3	82 295	31.2	16 112 230	17
Servicios	17 757	43.1	100 998	38.3	21 951 886	23.3
Resto de los sectores	855	2	33 227	12.6	24 682 383	26.2
<b>total</b>	<b>41 212</b>	<b>100</b>	<b>263 616</b>	<b>100</b>	<b>94 332 573</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, basado en INEGI (2009)

Es importante recalcar que la actividad económica total del Estado es acaparada por la zona metropolitana de Mérida, de acuerdo a información obtenida en el Censo Económico (INEGI, 2009), esta área geográfica concentra 37 745 de las unidades económicas del Estado, registró 242 819 puestos de trabajo disponibles y generó \$80 216 718 del PTB de la Entidad.

En la tabla 3.4 se exhibe la información resumida de los indicadores económicos expuestos anteriormente, asimismo, se ofrece una comparativa entre los distintos municipios que conforman la zona Metropolitana de Mérida.

**Tabla 3.4**  
**Principales indicadores económicos de la zona metropolitana de Mérida,**  
**Yucatán**

Municipios	Unidades económicas		Personal ocupado		PBT	
	Absolutos	%	Absolutos	%	Miles de pesos	%
Conkal	266	0.6	804	0.3	52 780	0.1
Kanasín	1 656	4.0	7 002	2.7	2 031 613	2.2
Mérida	37 745	91.6	242 819	92.1	80 216 718	85
Ucú	75	0.2	200	0.1	17 899	0.0
Umán	1 470	3.6	12 791	4.9	12 013 563	12.7
<b>Total</b>	<b>41 212</b>	<b>100</b>	<b>263 616</b>	<b>100</b>	<b>94 332 573</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia, basado en INEGI (2009)

Se observa que el municipio de Umán, Yucatán contribuyó a la generación de los indicadores financieros de la Zona Metropolitana de Mérida, únicamente por detrás de la ciudad de Mérida. Con lo anterior se puede aseverar que Umán es el segundo municipio en importancia en toda la Zona Metropolitana de Mérida, Yucatán.

Respecto a los indicadores económicos del municipio de Umán se observa que este cuenta con un total de 1 470 unidades económicas –indistintamente del sector al cual pertenecieron–, cantidad que representa el 3.6% del total de la Zona Metropolitana de Mérida; el personal ocupado observado en el Censo Económico a través del INEGI (2009) fue de 12 791 personas, mismas que equivalen al 4.9%, en este rubro es importante señalar que la ciudad de Mérida es el principal foco de atracción para las personas del interior del Estado, ocasionando que los niveles sean tan desiguales; la generación del Municipio con respecto al PBT fue de \$12 013 563 lo que equivale al 12.7% de la producción total de la Zona.

En lo que respecta al área de estudio se estableció que en 2010, el INEGI publicó en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE, software en línea, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx>) que en el municipio de Umán existían un total de 1652 establecimientos en todos los sectores de las actividades económicas, de los cuales 675 (40.85%) pertenecían al sector comercio al por menor, independientemente del número de empleados que estas tuviesen. De la cifra anterior se encontró que 276 pertenecían a la sub-rama que soporta las actividades de este estudio; lo que reflejó que este tipo de establecimientos representaba el 16.70% del total de establecimientos en el Municipio y el 40.88% de los negocios que dedicaba sus actividades a la mencionada sub-rama económica. Finalmente, de las unidades económicas identificadas en el Municipio y que pertenecían a la sub-rama de estudio, se segmentó a 266 negocios que caían en la clasificación de microempresa, es decir, que contaban con 10 o menos empleados, esta cifra representa el 16.10% del total de empresas en la región y el 96.37% de los negocios registrados en la sub-rama de estudio.

Realizando un análisis final del impacto que tiene este municipio en los indicadores económicos de la Zona Metropolitana de Mérida, Yucatán y efectuando un cruce de información con los demás indicadores expuestos anteriormente, se concluye que los negocios pertenecientes al municipio de Umán, Yucatán establecidos bajo la clasificación que agrupaba al comercio al por menor de tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas contribuyeron en 2009 a la generación del 1.42% (\$228 793.66) del PBT (\$16 112 230) de la Zona Metropolitana de Mérida; asimismo generaron 1 168 empleos en la misma zona geográfica.

Estas cifras ratificaron las condiciones de marginación y pobreza expuestas al inicio del capítulo, además hicieron notar que los ingresos de las familias que contaban con una microempresa estaban integrados por las ventas de las mismas sumadas a los ingresos que pudiese generar el o la jefe de familia contratándose en otra empresa, ya sea en el mismo municipio o en la capital del Estado.

En resumen, este municipio se caracteriza por tener una alta densidad poblacional, la cual depende del trabajo disponible en la ciudad de Mérida para poder garantizar sus ingresos, apenas suficientes para la manutención de su familia. Sin embargo, ante la falta de condiciones económicas en la región los habitantes se ven obligados a establecer negocios que se encuentran muy por debajo de los estándares mínimos en cuestión de rentabilidad y productividad, incluso en muchas ocasiones estas microempresas no cumplen siquiera un año de operación y se ven en la necesidad de cerrar por las continuas pérdidas económicas que estos generan a los dueños. Aunado a lo anterior, la constante invasión de importantes cadenas nacionales en la sub-rama empeora la situación empresarial y económica de los microempresarios ya que no cuentan con los recursos ni económicos ni de capacitación necesarios para hacerles frente.

Al respecto de los objetivos planteados al inicio de este trabajo de investigación es, hasta cierto punto, presumible el hecho de que las condiciones socio-demográficas y organizacionales que presentan los dueños y las microempresas familiares constituyan una razón de peso considerable para la presencia del síndrome de Burnout en ellos, generando algunos o todos los males personales y familiares expuestos, con antelación, en el capítulo 2 de esta investigación.

## Capítulo 4. Metodología

En este capítulo se describe la estrategia metodológica utilizada para llevar a cabo la investigación. Se hace referencia a qué tipo de investigación se desarrolló, así como el diseño de la misma, del mismo modo se describe el procedimiento utilizado para recabar la información que se analizará para cumplir el propósito general de este estudio. También se puede observar el instrumento esgrimido para la medición de las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar y su relación con el SB en cada una de sus dimensiones, para finalmente, describir en forma clara y amplia el tratamiento de la información para poder cumplir los objetivos planteados en esta investigación.

### 4.1 Tipo de investigación

Por su finalidad, esta fue una investigación simple (Fortin, 1999), ya que pretendió describir la relación existente entre las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar con relación a la presencia del SB en los dueños de las microempresas familiares pertenecientes a la sub-rama 46111 establecida para el comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas en el municipio de Umán, Yucatán (INEGI, 2010). También se puede considerar básica, debido a que este tipo de investigación busca únicamente explicar un fenómeno social. Asimismo, esta investigación fue de naturaleza empírica ya que se trabajó con hechos de experiencia directa que en ningún momento fueron manipulados (Sierra, 1994).

Por su amplitud, fue de carácter macro-sociológico, ya que el área geográfica de estudio puede considerarse amplia y se trabajó con los dueños de las microempresas familiares (MEF) ubicados en la localidad de Umán. Logrando con esto que las conclusiones derivadas de esta investigación puedan ser extendidas a todos los sujetos de estudio y no solamente a uno en particular.

Su enfoque, fue de carácter cuantitativo ya que el proceso de la investigación utilizado se basó en el método científico para recolectar la información que sirvió para demostrar la relación que puede existir entre las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar con relación al índice de presencia del síndrome de Burnout.

Por su profundidad (Sierra, 1994) y por su alcance (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) esta investigación fue de tipo descriptivo y correlacional ya que en una primera etapa se buscó especificar las características de las diversas variables socio-demográficas y de la microempresa familiar junto con la presencia del SB en los sujetos de estudio. La metodología aplicada para la recolección de la información proveniente de los dueños de las microempresas del municipio de Umán, Yucatán fue de tipo *Survey*, debido a que esta se obtuvo a través de encuestas aplicadas directamente a los sujetos de estudio (Sierra, 1994). En una segunda etapa, se buscó establecer una relación entre las diversas variables, para esto se hizo uso de la metodología de investigación directa ya que los resultados obtenidos fueron de primera mano (Fortin, 1999).

El estudio pretendió medir de manera independiente las variables establecidas al inicio de la misma, para que posteriormente se integraran en una correlación que pudiera explicar la manera en la que estas afectan el fenómeno de estudio (Hernández et al., 2010).

#### **4.2 Diseño de la investigación**

Este estudio fue de tipo no experimental, ya que en ningún momento se manipularon las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar, así como tampoco la presencia del SB en los sujetos de estudio, la información arrojada fue analizada cuantitativamente y a partir de los datos estudiados se generó la información para su análisis, la investigación fue secuencial y probatoria, por lo que el orden de los pasos a seguir fue riguroso aunque en el desarrollo de las fases se realizaron algunos ajustes para adecuar la investigación (Ibídem).

De acuerdo con Hernández et al., (2010), esta investigación fue de tipo transversal y correlacional debido a que en primera instancia la duración fue establecida de forma anticipada y abarcó los meses de noviembre 2011 a marzo de 2013. Esta investigación también cayó en lo transversal ya que el instrumento se suministró en una sola ocasión a cada dueño de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán. En segunda instancia se consideró a esta investigación como correlacional-causal porque se trató de determinar si las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar son el porqué de la presencia del SB y sus dimensiones en los dueños de las microempresas familiares de la zona de estudio.

El instrumento de medición utilizado fue el modelo de *Maslach Burnout Inventory* (MBI), que consta de 22 reactivos en escala tipo *Likert* diseñado para medir las tres dimensiones de este Síndrome. Cada dimensión consta de un número de ítems que al momento de ser analizados pueden arrojar un nivel de presencia, los cuales pueden ser bajo, medio o alto.

#### **4.3 Unidad de estudio**

Los sujetos de estudio fueron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán, pertenecientes a la sub-rama 46111 establecida para los negocios dedicados al comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas (INEGI, 2010).

Las características establecidas para que un sujeto pudiera integrarse a la unidad de estudio fueron las siguientes: 1) que el sujeto fuera propietario único o en sociedad de un negocio familiar; 2) que el negocio se encontrara ubicado en el municipio de Umán, Yucatán; 3) la edad mínima aceptada para esta investigación fue de 19 años; 4) el giro del negocio familiar debía encajar en la sub-rama 46111 establecida para el comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas (INEGI, 2010); 5) el negocio familiar debía estar legalmente establecido; 6) el negocio debía estar debidamente identificado a través de un mote comercial y

además que pudiera diferenciarse claramente de una casa habitación por signos visuales de identificación.

La población estuvo comprendida por 266 dueños de las microempresas familiares, cuyos negocios se encontraban dentro de la clasificación que establecieron las sub-ramas antes expuestas y ubicados en la zona de estudio.

La muestra fue determinada por el método no probabilístico de juicio, en el cual, el criterio de los dos investigadores del Instituto Tecnológico de Mérida definió que la muestra de estudio estuviera determinada por la totalidad de empresas familiares abiertas al momento de realizar el trabajo de campo en localidad, obteniéndose un total de 120 encuestas a los dueños de las microempresas familiares.

#### **4.4 Determinación de las variables de estudio**

Las variables estudiadas fueron planteadas de manera estocástica (Sierra, 1994) –si X entonces, probablemente Y– y fueron de carácter socio-demográfico, de la microempresa familiar y la presencia el SB en los dueños de las microempresas. La principal razón de haber determinado este tipo de conceptos para ser analizados, fue que de acuerdo a la literatura y estudios de investigación realizados respecto a la situación actual de las microempresas familiares –y en general todas–, se llegó a la conclusión que las cuestiones económicas no representaban un tema válido de estudio, ya que la situación económica de las empresas familiares de la zona de estudio es de precariedad y escases, situación que hubiese generado sesgo al aplicar un instrumento de medición. Asimismo, las variables de estudio se establecieron de dos maneras; la primera correspondió a la definición conceptual de cada factor –variable–, en torno a la cual se estableció un breve marco teórico que ayudó a comprender en su totalidad el elemento a medir. La segunda, fue la definición operacional de cada variable; a través de la cual se pretendió explicar la forma con la cual se midieron estas, para poder llevar a cabo los objetivos de investigación planteados con antelación.

#### **4.4.1 Definición conceptual de las variables socio-demográficas.**

A continuación se presenta una definición conceptual de cada una de las variables socio-demográficas de estudio:

- Escolaridad. Número de cursos aprobados que un estudiante sigue en un centro de enseñanza (INEGI, 2010).
- Años de estudio. Tiempo que duran los cursos que estudió una persona (Real Academia Española [RAE], 2012).
- Edad. Años cumplidos que tiene la persona desde la fecha de nacimiento hasta el momento de la entrevista (INEGI, 2010).
- Género. Conjunto de seres que tienen una o varias características en común (RAE, 2012).
- Estado civil. Condición de cada persona en relación con los derechos y obligaciones civiles (INEGI, 2010).

#### **4.4.2 Definición operacional de las variables socio-demográficas.**

Este tipo de variables incluyeron las siguientes:

- Escolaridad. La intención de incluir esta variable de estudio fue conocer hasta qué grado académico estudiaron los microempresarios.
- Años de estudio. Esta variable trata de medir el número total de años que los dueños de MEF estudiaron hasta el momento de la aplicación de la encuesta.
- Edad. Se investigó cuáles fueron las edades de los dueños de las microempresas. Para garantizar la fiabilidad de esta variable, se solicitó a los entrevistados que exhibieran una identificación oficial con fotografía para validar la información proporcionada.
- Género. En esta variable se indagó para conocer cuál es el género de los dueños de microempresas familiares, es decir, si se trataba de mujeres u hombres.

- Estado civil. Esta variable se refiere a cuál era el estado civil de los empresarios familiares al momento de aplicarles el instrumento.

#### **4.4.3 Definición conceptual de las variables de la microempresa familiar.**

A continuación se presenta una definición conceptual de cada una de las variables de la microempresa familiar:

- Número total de familiares que laboran en el negocio familiar. Cantidad de familiares consanguíneos o no que laboran en una misma organización (Trevinyo-Rodríguez, 2010).
- Parentesco con respecto al dueño de los familiares que laboran en la microempresa familiar. Relación que une a dos personas o más en una misma familia (Belausteguigoitia, 2011).
- Generación que ocupa la dirección de la empresa familiar. Número de veces que la empresa ha pasado un proceso de sucesión dentro de la misma familia (Trevinyo-Rodríguez, 2010).
- Funciones desempeñadas por el dueño de la empresa familiar. Se refiere a las actividades que una persona realiza dentro de una empresa con el fin de obtener un resultado en específico, estas pueden englobarse en tres categorías, la cuales son: ventas, producción o administración (Pickle & Abrahamson, 1995).
- Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa. Forma en que una persona ejerce o tiene influencia sobre otras para lograr ciertos objetivos (Chiavenato, 2009).

#### **4.4.4 Definición operacional de las variables de la microempresa familiar.**

En este rubro, se definieron una serie de conceptos que caen en la temática de la microempresa familiar, es decir, cuestiones que tienen que ver directamente con tópicos propios de la empresa, estas variables son:

- Número total de familiares que laboran en el negocio familiar. Se investigó cuál era el número de integrantes de la familia que laboran en la microempresa, ya sea aportando capital o a través del desempeño de una o varias funciones administrativas.
- Parentesco con respecto al dueño de los familiares que laboran en la microempresa familiar. Se trató identificar cuál era el estatus del microempresario familiar con respecto al resto de la familia que forma parte de las actividades de la misma. Es decir si el dueño es el padre o madre de familia, hijo, etc. (Belausteguigoitia, 2010).
- Generación que ocupa la dirección de la empresa familiar. Esta variable trató de identificar si la empresa familiar estaba dirigida por la primera, segunda o tercera generación familiar. Esta variable puede equipararse o deducir si la empresa ya ha pasado por alguna sucesión familiar.
- Funciones desempeñadas por el dueño de la empresa familiar. Se trató de identificar y cuantificar qué actividades eran las que el dueño desempeña diariamente.
- Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa. Se buscó identificar en cuál de los estilos de liderazgo se clasificaba al dueño de la microempresa familiar.

#### **4.4.5 Definición conceptual de la variable presencia del síndrome de Burnout.**

Esta variable se definió por el nivel de presencia de SB presentado en los sujetos de estudio, después de haberseles aplicado la encuesta del *Maslach Burnout Inventory*. Para efectos de este estudio se definió el Burnout en sus tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RE). Cada dimensión o subescala de esta variable puede presentarse en tres medidas: baja, media o alta.

#### **4.4.6 Definición operacional de la variable presencia del síndrome de Burnout.**

Esta variable se definió operacionalmente a través de la aplicación del instrumento MBI, el cual consta de 22 preguntas en escala *Likert*. Los reactivos número 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 miden la presencia de este Síndrome en su dimensión de agotamiento emocional; los ítems número 5,10,11,15 y 22 miden el efecto del SB en la dimensión de despersonalización; finalmente para la dimensión que corresponde a la realización personal, se establecieron los reactivos número 4,7,9,12,17,18,19 y 21 respectivamente.

#### **4.5 Instrumento**

El instrumento utilizado para la recopilación de datos y cumplir con los objetivos planteados en esta investigación y que correspondían a establecer una relación entre diversos factores socio-demográficos y de la microempresa familiar con respecto a la presencia del síndrome de Burnout que presentaban los dueños de las MEF del municipio de Umán, Yucatán fue el *Maslach Burnout Inventory* (Gil-Monte y Peiró., 1999). Dicho instrumento fue ajustado de acuerdo a las condiciones y características de este estudio, por lo tanto se le incorporaron ítems que correspondían a los generales de las personas encuestadas y a los factores antes mencionados de los sujetos encuestados.

La primera adecuación que sufrió el instrumento MBI fue la inclusión de la variable información general de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán (ver anexo 1). Estos datos generales sirvieron para establecer una identidad de los sujetos que contestaron la encuesta, ya que dichas pesquisas no se utilizaron para establecer alguna relación con la presencia del SB.

Los indicadores incluidos en esta variable del instrumento fueron los siguientes: en primer lugar estuvo la fecha en que se llevó a cabo la encuesta; el segundo indicador fue el nombre o mote comercial de la microempresa familiar;

estefue planteado como ítem de contestación abierta, por lo que no se codificó ninguna respuesta (ver anexo 2).

La segunda inclusión fue el apartado de la variable que correspondió a los factores socio-demográficos y de la microempresa familiar, los cuales servirían a la postre para establecer las relaciones planteadas como objetivo de esta investigación.

El primer indicador que dio forma a la variable factores, fueron las características socio-demográficas, la cuales estuvieron conformadas por cinco ítems que intentaron describir las características que estaban relacionadas con la población y su dinámica socio-demográfica (INEGI, 2012). El primer ítem de este indicador fue la escolaridad del sujeto encuestado, para darle respuesta se establecieron nueve opciones, la cuales fueron: sin estudios; primaria no terminada; primaria; secundaria no terminada; secundaria; bachillerato no terminado; bachillerato; carrera técnica no terminada; carrera técnica; licenciatura no terminada y licenciatura, a las cuales se les asignaron los códigos que iban de 0 a 10 respectivamente. El segundo ítem de este indicador fue: el número de años que el dueño de MEF había cursado hasta el momento de responder la encuesta; al ser una pregunta de tipo abierta se omitió una codificación. El tercer ítem que comprendió esta variable fue la edad de los dueños de las microempresas familiares, por lo que no se le estableció código alguno ya que se estableció como reactivo de carácter abierto. El cuarto ítem fue el género de los sujetos encuestados, la codificación establecida para esta pregunta fue el número 1 si se trataba de una persona del género femenino y 2 si se trataba de una persona del género masculino. El estado civil fue el quinto ítem asignado a este indicador y al cual se le asignaron como posibles respuestas las que a continuación se muestran: soltero, casado, en unión libre o viudo; la codificación para este ítem fueron los números 1, 2, 3 y 4 respectivamente.

El último indicador incluido en la variable fueron los factores de la microempresa familiar, los cuales se representaron con cinco ítems que intentaron describir las condiciones relacionadas a la administración o gobierno de la empresa.

El primer reactivo incluido dentro de este indicador fue el número total de familiares que laboraban en la microempresa familiar, la codificación establecida fue la siguiente: si se trataba de una microempresa familiar donde trabajaban entre 1 y hasta 3 familiares, se asignaba el número 1; si en la microempresa familiar participaban entre 4 y 6 familiares se asignaba la respuesta número 2; para el caso en que entre 7 y 9 familiares laboraban o participaban de algún modo en la microempresa se asignaba la respuesta número 3 y por último si en la microempresa familiar participaban 10 o más familiares se asignaba la respuesta número 4. El segundo reactivo hacía referencia al parentesco, con respecto al dueño, entre los familiares de la microempresa, siendo las respuestas establecidas las siguientes: Padre-hijo, Padre-Hija, Madre-hijo, Madre-hija, Hermanos, Suegro-Yerno, Tío-Sobrino, Esposos, Familia Estructurada y Relación de tres; a estas respuestas se les asignaron los códigos que estaban conformados desde el número 1 hasta el 10 respectivamente. EL tercer ítem realizado para este indicador fue con la intención de conocer qué generación ocupaba la dirección de la microempresa al momento de aplicar la encuesta (Belausteguigoitia, 2010), para tal propósito se definieron las siguientes posibles respuestas: 1ra., 2da., 3 ra. Y 4ta. Los códigos que fueron asignados a estas respuestas quedaron definidos con los números 1, 2, 3 y 4 respectivamente. El tercer reactivo planteado tenía la finalidad de conocer qué funciones realizaba el dueño de la microempresa familiar dentro de la misma (Anzola, 2010). Si un dueño de microempresa familiar hubiese respondido que sus actividades eran las ventas, la codificación correspondiente era el número 1; en caso que la respuesta ofrecida hubiese sido la producción, la codificación establecida era el número 2; si el dueño de microempresa familiar hubiese mencionado que sus actividades eran las administrativas entonces el código que le correspondía era el número 3 y finalmente el dueño de microempresas respondía que realizaba todas las actividades anteriormente mencionadas, se le asignaba el código definido con el número 4. El quinto y último ítem que dio forma a este indicador fue el que hacía referencia a que tipo de estilo de liderazgo ejercía el dueño de la microempresa familiar. Las opciones redactadas para tal fin fueron, en primer lugar el estilo

democrático, en segundo lugar el estilo autocrático y en tercer lugar el estilo liberal (Chiavenato, 2009). Los códigos establecidos fueron los números 1, 2 y 3 respectivamente.

Para determinar la variable representada a través de los niveles de presencia de SB, se adecuó el cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, el cual consta de 22 preguntas con respuestas en la escala *Likert*, y cuya codificación asignada aplicó para la totalidad de las preguntas de esta encuesta y cuyas respuestas fueron las siguientes: nunca; alguna vez al mes; una vez al mes o menos; algunas veces al mes; una vez a la semana; varias veces a la semana y diario. Los códigos para tales respuestas fueron los números comprendidos entre el 0 y el 6 respectivamente (ver anexo 3).

Estos reactivos miden la incidencia en alguna de las tres dimensiones generadas por Maslach, mencionado por Gil-Monte y Peiró (1999), y que se definen a continuación: La subescala de agotamiento emocional corresponde al primer indicador de esta variable y se encontraba conformada por nueve ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Los ítems mencionados anteriormente son los especificados con los números 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 en este orden. Las preguntas referidas anteriormente versan de la siguiente manera respectivamente: Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado; al final del día me siento agotado; me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo; atender a los clientes todos los días es una tensión para mí; me siento estresado por el trabajo que realizo; me siento frustrado por mi trabajo; siento que estoy realizando un trabajo demasiado duro; trabajar en contacto directo con los clientes, me produce bastante estrés y por último, en el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

El segundo indicador fue la subescala de despersonalización, la cual estaba formada por cinco ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de

sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. Las preguntas correspondientes fueron las siguientes: creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos; creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente, desde que manejo mi negocio; me preocupa que las situaciones que se presentan en mi empresa, me estén endureciendo emocionalmente; realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que atiendo y por último, siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas. El orden asignado dentro del instrumento a tales preguntas fueron los números 5, 10, 11, 15 y 22, por su orden de aparición.

La subescala de realización personal en el trabajo correspondió al último indicador de esta variable y estuvo compuesto por ocho ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21) que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Las preguntas diseñadas para cumplir el objetivo de este indicador fueron las que versan como sigue: puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes; me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes; siento que mediante el desempeño de mi trabajo puedo influir positivamente en la vida de otros; me encuentro con muchas ganas de trabajar; tengo facilidad para crear una atmósfera relajada para los clientes; me encuentro animado después de trabajar con los clientes.; he realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo y para finalizar, siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales que me produce el trabajo. Para dimensionar correctamente la presencia del SB, Martín, Campos, Jiménez y Martínez (2007), proponen que las escalas establecidas que se pueden considerar como válidas en la traducción que dicho instrumento ha tenido en su traducción al castellano son los siguientes:

**Tabla 4.1****Escala de clasificación para la dimensión: agotamiento emocional**

Agotamiento emocional (AE)	Valor
Nivel bajo	< de 15
Nivel medio	15 y < de 24
Nivel alto	24 o <

Fuente: elaboración propia, basado en Martín et al. (2007)

**Tabla 4.2****Escala de clasificación para la dimensión: despersonalización**

Despersonalización (D)	Valor
Nivel bajo	< de 4
Nivel medio	4 y < de 9
Nivel alto	9 o <

Fuente: elaboración propia, basado en Martín et al. (2007)

**Tabla 4.3****Escala de clasificación para la dimensión: realización personal**

Realización personal (RP)	Valor
Nivel bajo	< de 33
Nivel medio	33 y < de 40
Nivel alto	40 o <

Fuente: elaboración propia, basado en Martín et al. (2007)

El procedimiento para la aplicación del instrumento, fue el de encuesta directa a los sujetos de estudio, en la cual se les preguntaron los 22 reactivos y ellos

debieron contestar en qué nivel de la escala se encontraban de acuerdo a la aseveración que representaba cada una. El tiempo de aplicación de la encuesta osciló entre los 20 y los 40 minutos, variación que dependió en gran medida a la manera en que cada sujeto interpretaba las preguntas o reactivos, ya que además de tener que comprender en su totalidad la pregunta, se tenía que establecer una escala de afectación, en muchas de las visitas se tuvo la necesidad de aplicar en más de una ocasión el instrumento a una misma persona para completar el llenado de cada encuesta.

#### **4.5.1 Análisis de la información obtenida.**

Para realizar el análisis y la interpretación de la encuesta se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única, porque no está claro si los tres tienen el mismo peso en esa global o en qué medida lo hacen. Sin embargo, al describir el nivel de estrés de cada una de las preguntas correspondientes a la realización personal se consideró el valor inverso en cada uno de los niveles de estrés, con la intención de homogenizar los niveles, con lo cual se obtuvo un dato cuantitativo único de la presencia de SB en esta dimensión (ver tabla 4.4). Es decir, si la suma de las preguntas pertenecientes a esta subescala suma un nivel alto, entonces su valor es restado al vector resultante de las otras subescalas. Por el contrario si el valor de esta subescala es bajo o medio, entonces su valor es sumado a los resultados de las subescalas de agotamiento emocional y de despersonalización.

Para cumplir los objetivos de esta investigación se puede considerar a un dueño de microempresa familiar como “quemado”, cuando obtenga puntuaciones por encima de la media en el caso de las dos primeras subescalas, es decir, agotamiento emocional y despersonalización, en el caso de la realización personal, se hará referencia a la presencia del SB, cuando las puntuaciones obtenidas sean bajas. En un afán de establecer una categoría clara para cada dueño de una microempresa familiar, se estableció lo siguiente: 1) si el microempresario obtiene una puntuación

alta en su nivel de estrés general, se le puede clasificar como “microempresario quemado”; 2) si el microempresario concluye el estudio con una puntuación perteneciente a la clasificación media, entonces se puede considerar como un “microempresario por quemarse” y 3) si después de analizar los niveles de presencia de SB, el individuo objeto de estudio obtiene una puntuación baja, se considera como “microempresario no quemado” (Martín et al., 2007).

**Tabla 4.4**  
**Codificación de los índices de Burnout**

Subescalas del SB	AE	D	RP	Total
Nivel Alto	24 o <	9 o <	39 o <	72 o <
Nivel Medio	15 y < de 24	4 y < de 9	33 y < de 39	52 y < de 72
Nivel Bajo	< de 15	< de 4	< de 33	< de 52

Fuente: elaboración propia basado en Martín et al., 2007

Un estudio realizado en el año 2012 por García et al., en un hospital del Seguro Social en la ciudad de Tecate, Baja California, México tuvo como objetivo de investigación determinar la influencia de factores socio-demográficos y organizacionales en el síndrome de Burnout; ratifica y avala la utilización de este instrumento como el más utilizado a nivel mundial para obtener una nivel general de estrés (SB), así como el nivel que presenta un individuo en todas y cada una de las escalas presentadas anteriormente. Los resultados obtenidos en esta investigación comprueban que la utilización de este instrumento como medio para conocer los niveles de estrés (SB) es el más exacto, luego entonces, la información obtenida de su aplicación es válida para diagnosticar a nivel regional o individual la presencia de este síndrome.

#### 4.6 Validez del instrumento

La validez de contenido se determinó por la revisión estricta de tres expertos, quienes realizaron recomendaciones en función de la hipótesis y el objetivo general de este estudio, así como en la adaptación del instrumento al entorno en el cual se aplicó. Entre las observaciones sugeridas estuvo la eliminación de la palabra “quemado” por “estresado” en la pregunta número ocho que corresponde a la dimensión de agotamiento emocional. El resultado del *coeficiente de Validación de Contenido* fue de 1.00 (ver anexo 4) y esta validación se comprobó con las cartas de validez firmadas por dichos expertos (ver anexo 5).

#### 4.7 Confiabilidad del instrumento

Para comprobar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach aplicando 24 entrevistas, que sirvieron de prueba piloto, a los dueños de las microempresas familiares en las localidades mostradas a continuación en orden alfabético: Dzoyaxché -4 encuestas-; Molas -7 encuestas-; San Antonio Petac -3 encuestas-; San Antonio Tzucalá -1 encuesta-; San Ignacio Tecip -3 encuestas-; San Pedro Chimay -2 encuestas- y por último Tadzibichen -4 encuestas-, todas estas pertenecientes al sureste del Municipio de Mérida, Yucatán (ver anexo 6).

Los resultados obtenidos (ver anexo 7) para el índice de confiabilidad del Alpha de Cronbach fueron los siguientes: para la subescala agotamiento emocional (AE) 0.800, para este cálculo se incluyeron los nueve ítems que forman esta dimensión; en lo que respecta a la despersonalización (D) se obtuvo un nivel Alpha de 0.715, mismo que se determinó con cinco ítems de la subescala; para finalizar el índice de confiabilidad calculado para la subescala de realización personal (RP) arrojó un nivel de Alpha de 0.743, índice que consideró los ocho ítems que conforman esta dimensión.

Debido a que los resultados obtenidos en este estudio fueron muy cercanos a los obtenidos por otros autores se concluyó que el instrumento utilizado para la

recopilación de datos contó con la confiabilidad necesaria para este tipo de investigaciones (ver anexo 8).

#### **4.8 Análisis de la información**

Para el procesamiento de la información recabada a través del MBI, se utilizó el software estadístico *IBM SPSS Statistics V.20*, por medio del cual se realizó un estudio estadístico descriptivo que consistió sobre todo en el cálculo de medidas de tendencia central como la media, mediana y moda para las variables de carácter cuantitativo, en el caso de las variables cualitativas ordinales y las variables cualitativas nominales únicamente se presentó la moda. Las medidas de dispersión calculadas fueron el rango y la desviación estándar de las variables cuantitativas. También se utilizó el mismo paquete para el análisis de la estadística inferencial, la cual permite establecer la relación de las variables y comprobar la hipótesis de estudio. Se utilizó el índice estadístico de la correlación de Pearson y el índice de Chi cuadrada, que mide la relación lineal entre dos variables; asimismo, se calculó el coeficiente de Contingencia para determinar el grado de asociación que existía entre las variables de investigación; en el caso de las inferencias las variables fueron tratadas como variable 1 y variable 2, debido a la falta de evidencia en la literatura revisada que sugiriera el tratamiento de las variables de investigación como independiente y dependiente respectivamente.

## Capítulo 5. Análisis y discusión de resultados

En este capítulo se exponen los resultados conseguidos a través de la aplicación del instrumento de medición *Maslach Burnout Inventory en Microempresas Familiares* (MBI-ME) aplicado a los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Los resultados muestran las características descriptivas de las variables socio-demográficas y de la empresa familiar, tanto en su forma cuantitativa como cualitativa, según sea el caso. Asimismo, se exhiben los resultados en cuestión de medidas de dispersión para el caso de las variables cuantitativas. También se muestran las gráficas realizadas a partir de los datos obtenidos a través de la cuantificación y análisis de la información obtenida.

Respecto al objetivo principal de esta investigación se exponen los resultados en materia de estadística inferencial que permitieron la comprobación de alguna de las hipótesis planteadas para tal efecto.

La manera en que se realizó la presentación de los resultados obtenidos es la siguiente: en una primera instancia se presenta la descripción de las variables de estudio que mostraron los dueños de las microempresas familiares de la zona de estudio; la segunda presenta los resultados en cuestión de medidas de tendencia central y/o las medidas de dispersión individuales de cada variable de estudio, en el orden en el cual aparecieron en la sección 4.4 (véase p.p. 70-74); la tercera etapa corresponde a los resultados que la aplicación de técnicas de estadística inferencial –índice de Correlación de Pearson y Chi cuadrada, según sea el caso– arrojaron para conocer si existió alguna relación entre las variables de investigación.

## **5.1 Presentación y análisis de resultados**

Los resultados obtenidos a través de la investigación realizada en el municipio de Umán, Yucatán y que describen las características generales de los 120 dueños de microempresas familiares se presentan a continuación.

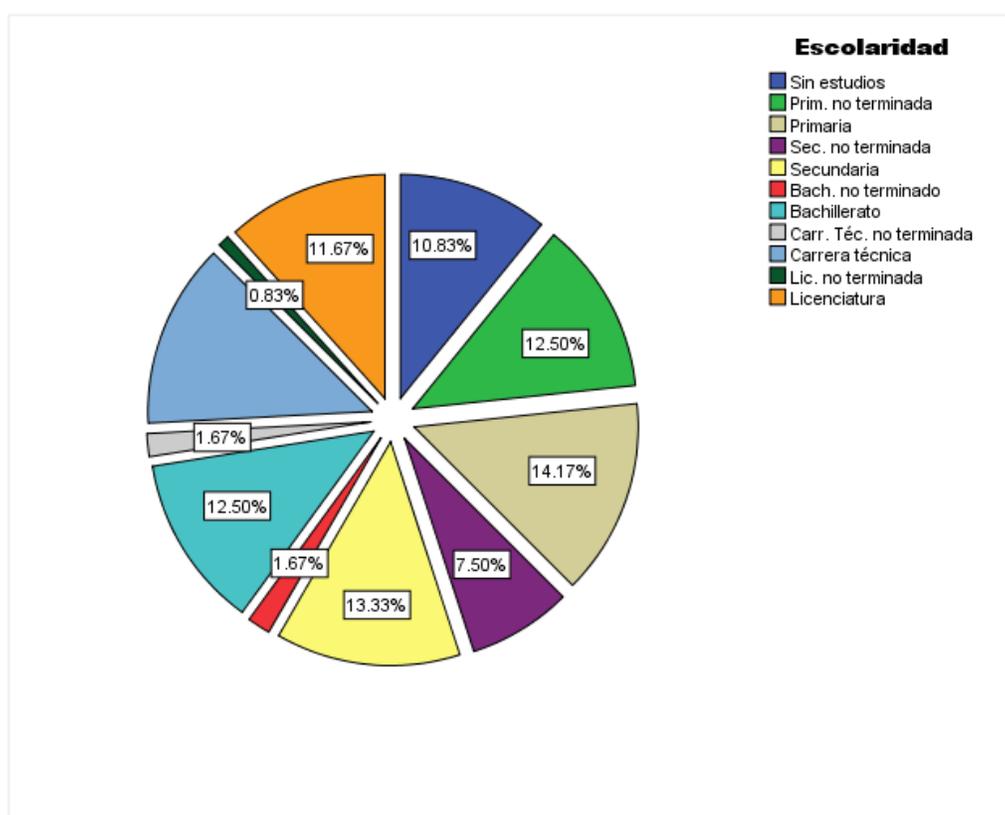
Estos se mostrarán por orden de aparición en el capítulo 4, lo que significa que en primera instancia se mostrarán los resultados de las variables socio-demográficas, posteriormente se exhiben los resultados de las variables de la microempresa familiar, para finalmente, exhibir los datos obtenidos para la variable presencia de síndrome de Burnout en todas y cada una de sus subescalas.

### **5.1.1 Descripción de las variables socio-demográficas de los dueños de las microempresas familiares.**

En esta sección se describen las medidas de tendencia central y de dispersión para las distintas variables de tipo socio-demográfico de los 120 dueños de microempresas familiares de la zona de estudio.

### 5.1.1.1 Escolaridad.

**Figura 5.1**  
**Porcentajes de la escolaridad de los dueños de microempresas familiares en el municipio de Umán, Yucatán**



*Fuente: elaboración propia*

La escolaridad que tenían los 120 dueños de microempresas familiares en el municipio estudiado se muestran en la figura 5.1, por ser esta una variable de tipo cualitativo, únicamente se describirá la moda de la misma.

Como se observa en la figura 5.1 los empresarios que tenían un nivel de estudios de primaria representaron el mayor porcentaje con el 14.2% de los casos, es decir, 17 de los microempresarios; en segundo lugar se observó que los empresarios que tenían un grado de estudio de secundaria y carrera técnica

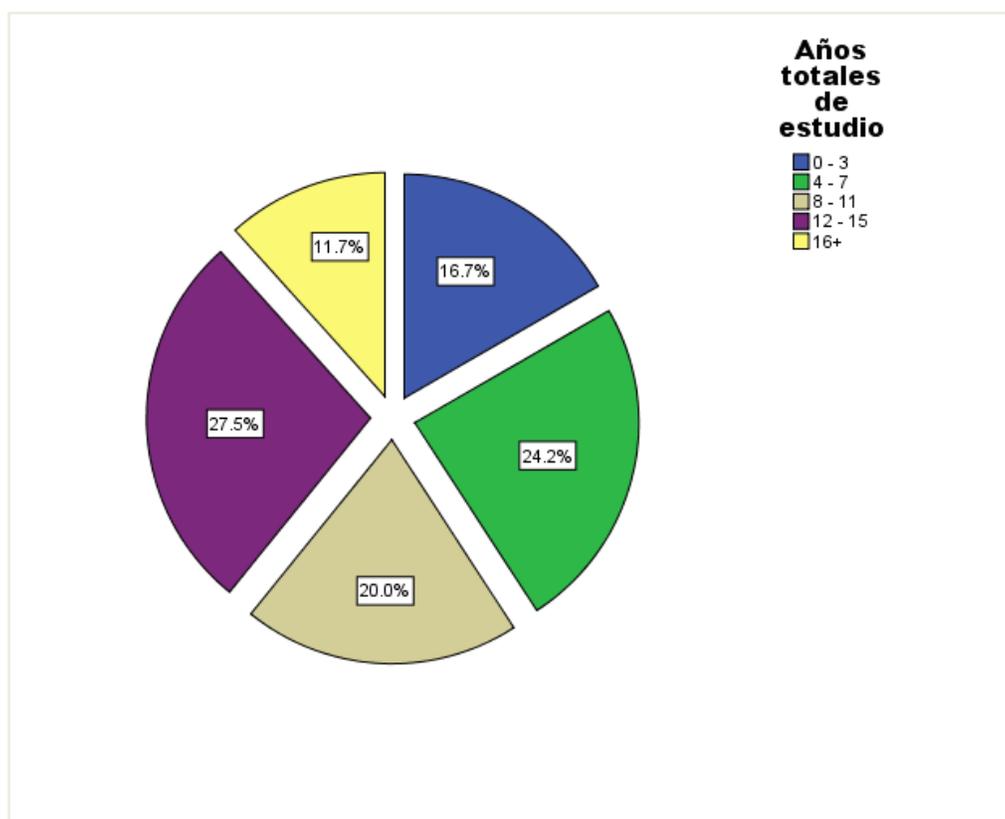
obtuvieron el 13.3% (n=16) de los casos estudiados. El grado escolar que menor representación tuvo fue el de licenciatura no terminada con únicamente el 0.83% de los casos, es decir, solo un sujeto de estudio.

De esta información se concluye que a pesar que la moda calculada para esta variable fue la primaria, el 41.7% (n=50) de la muestra contaba con grados superiores a la secundaria, porcentaje que abarca estudios de bachillerato no terminado, bachillerato, carrera técnica no terminada, carrera técnica, licenciatura no terminada y licenciatura. El porcentaje de microempresarios considerados con poca o nula preparación –sin estudios, primaria no terminada y primaria– fue de 37.5%, (n=45) cifras que indicaron que en términos generales la muestra estudiada se encontraba con niveles elevados de preparación académica (ver anexo 9).

### 5.1.1.2 Años totales de estudio.

**Figura 5.2**

**Porcentajes de los años totales de estudio de los dueños de las microempresas familiares en el municipio de Umán, Yucatán**



*Fuente: elaboración propia*

En lo que respecta a la variable de los años totales estudiados por los 120 dueños de microempresas familiares, a continuación se presenta los resultados de los datos agrupados de los mismos.

En la figura 5.2 se observa que el 27.5% (n=33) de los casos estudiados mantuvo actividades académicas durante un periodo comprendido entre 12 y 15 años de estudio. El intervalo de años que abarcaba entre 4 y 7 resultó ser de 24.2% (n=29) del total de los microempresarios encuestados. Por último el intervalo que

menor representación tuvo fue el que abarcaba 16 o más años de estudio, con únicamente el 11.7% (n=14) de los casos de estudio.

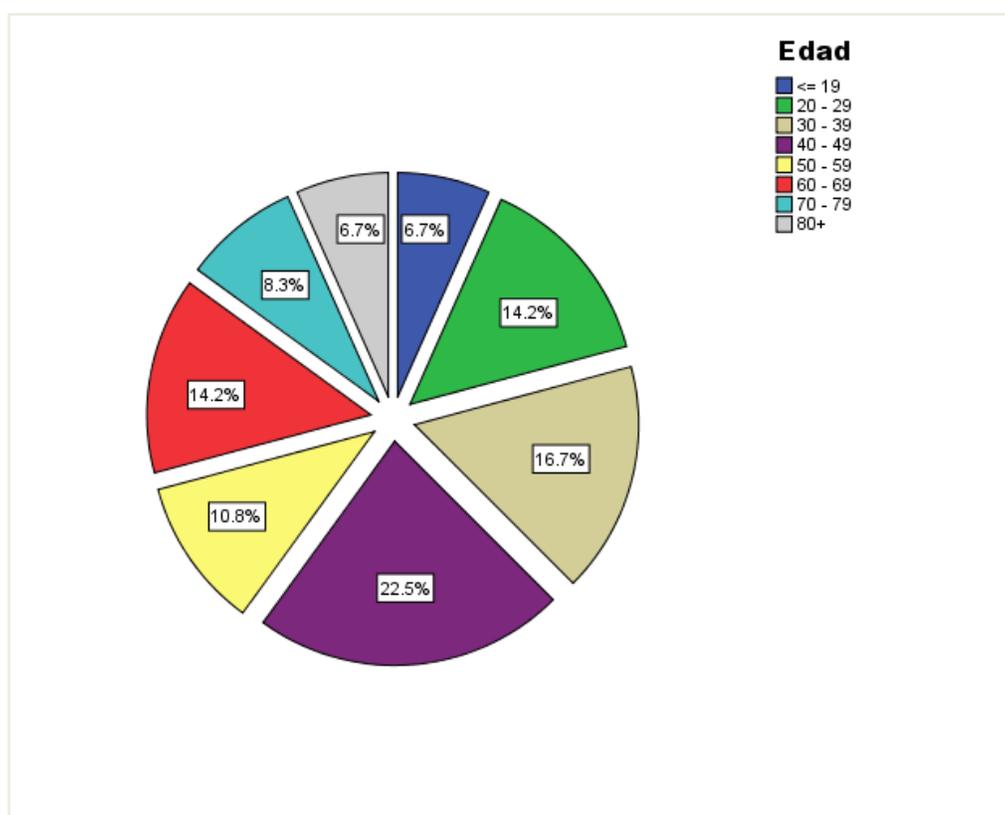
Las medidas de tendencia central calculadas para los años de estudios totales de los dueños de las microempresas, fueron las siguientes: la media fue de 8.91 años; la mediana fue de 9 años y la moda fue de 6 años estudiados. Estas medidas confirman la información presentada para la variable escolaridad, ya que las medidas de tendencia central, concuerdan con los 6 años que una persona tarda en estudiar la enseñanza de primaria. Las medidas de dispersión fueron las que a continuación se presentan, la desviación estándar fue de 5.168; el rango de los años estudiados fue de 17 años (ver anexo 10).

Al igual que en la variable anterior, a pesar que las medidas de tendencia central mostraron que los años de estudio de los dueños de las MEF coincidieron con niveles bajos de estudio; los niveles considerados elevados de estudio (entre 12 y 17 años) tuvieron una frecuencia relativa de 47 casos, cifra que presumió que el 39.2% de los dueños de las MEF estaban preparados, al menos académicamente. Contrastado con los 20 dueños que contaban con 0 años de estudio (16.7%), se asevera, entonces, que en el 83.3% (n=100) de los casos estudiados sí se contaba con las herramientas necesarias para realizar sus actividades comerciales.

### 5.1.1.3 Edad.

**Figura 5.3**

**Porcentajes de los intervalos de la edad de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**



Fuente: elaboración propia

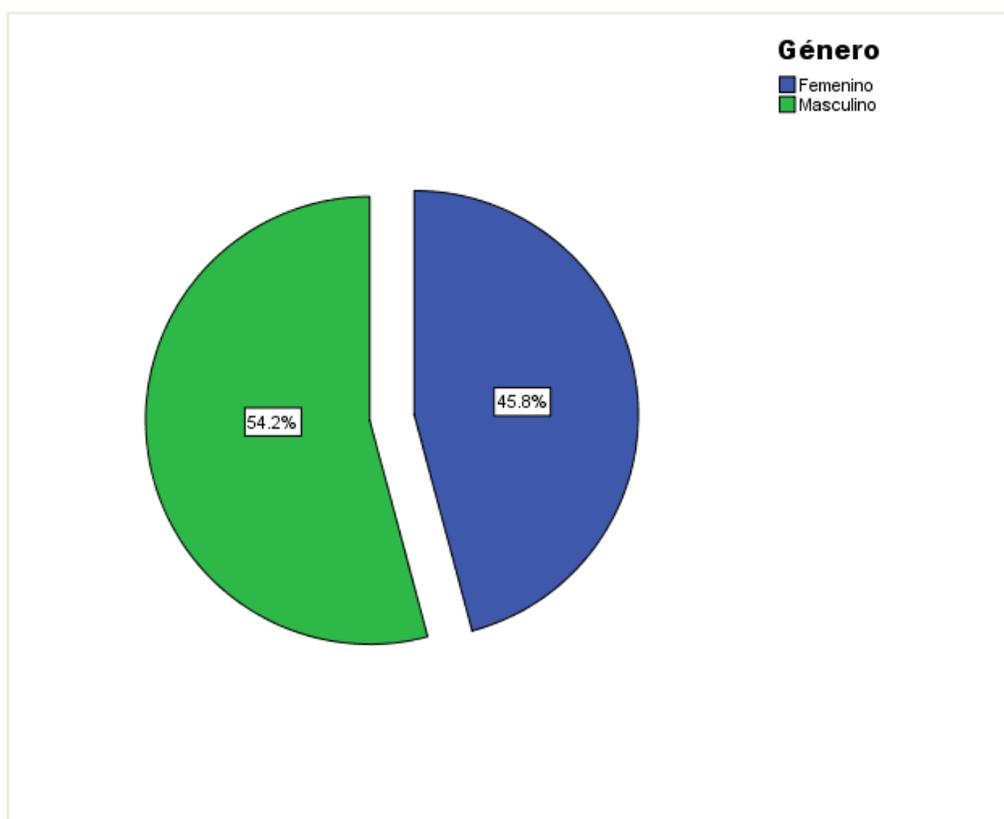
Como se puede observar en la figura 5.3 el 22.5% (n=27) de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán tuvieron una edad que pertenecía la intervalo de 40 a 49 años. En segundo lugar, se encontraban los dueños cuya edad que oscilaba entre los 30 y 39 años con el 16.7% (n=20) de los casos. Los intervalos de edad que menor representación tuvieron fueron los intervalos correspondientes a los dueños con 19 años de edad o menos y las que tenían 80 o más años, ambos (intervalos) mostraron el 6.7% de los casos, es decir, ocho sujetos por cada intervalo.

La media de la edad fue de 47.85 años, la mediana correspondió a 46 años de edad y la moda perteneció al intervalo de edades entre 40 y 49 años, más específicamente fue de 43.33 años. Las medidas de dispersión para la edad de los microempresarios fueron las siguientes: la desviación estándar fue de 18.73, el rango de edades fue de 70 años, observándose que los dueños de microempresas que menor edad tenían fue de 19 años, y por el contrario, la edad más avanzada que se observó fue de 89 años (ver anexo 11).

A pesar que el rango de edades resultó ser muy amplio (70 años), el 78.4% (n=94) de los sujetos de estudio tuvieron una edad considerada apta para desarrollar actividades laborales sin que la edad fuese un impedimento para esto. Únicamente se registraron en la encuesta aplicada 26 sujetos, que representaron el 21.66%, y cuyas edades salían del rango mencionado anteriormente (8 dueños de MEF tenían 19 años; 10 presentaron edades que estaban entre los 70 y 79 años, y 8 sujetos tenían 80 o más años de edad).

#### 5.1.1.4 Género.

**Figura 5.4**  
**Porcentajes del género de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**



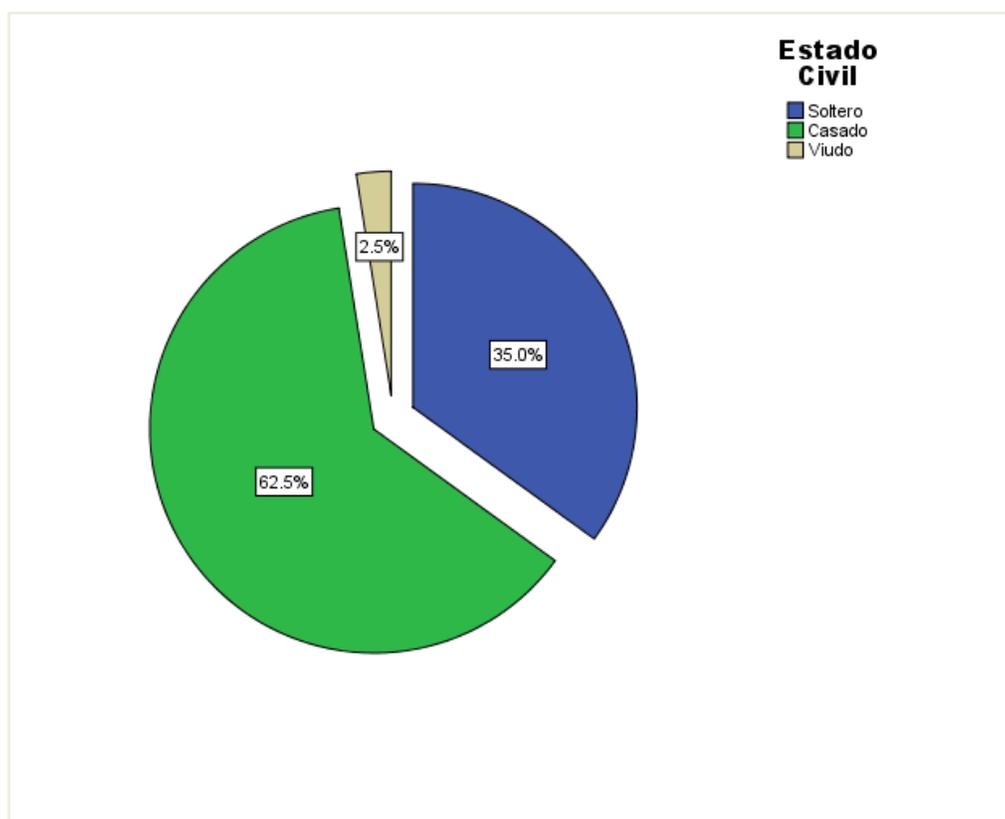
Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la figura 5.4, el 54.2% (n=65) de los dueños de microempresas familiares perteneció al género masculino, mientras que el 45.8% (n=55) restante eran del género femenino.

La única medida de tendencia central calculada para esta variable fue la moda, la cual fue el género masculino (ver anexo 12).

### 5.1.1.5 Estado civil.

**Figura 5.5**  
**Porcentajes del estado civil de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**



Fuente: elaboración propia

El 62.5% (75 sujetos) de los microempresarios de la localidad de Umán, Yucatán tenía un estado civil de casado; el segundo puesto en orden de mayor porcentaje, lo obtuvo el estado civil correspondiente a soltero con 42 menciones, lo que representó el 35% de los casos de estudio. Únicamente tres personas resultaron ser viudos, lo cual, en términos porcentuales, representó el 2.5% de los sujetos encuestados. La moda calculada para esta variable fue el estado civil casado (ver anexo 13).

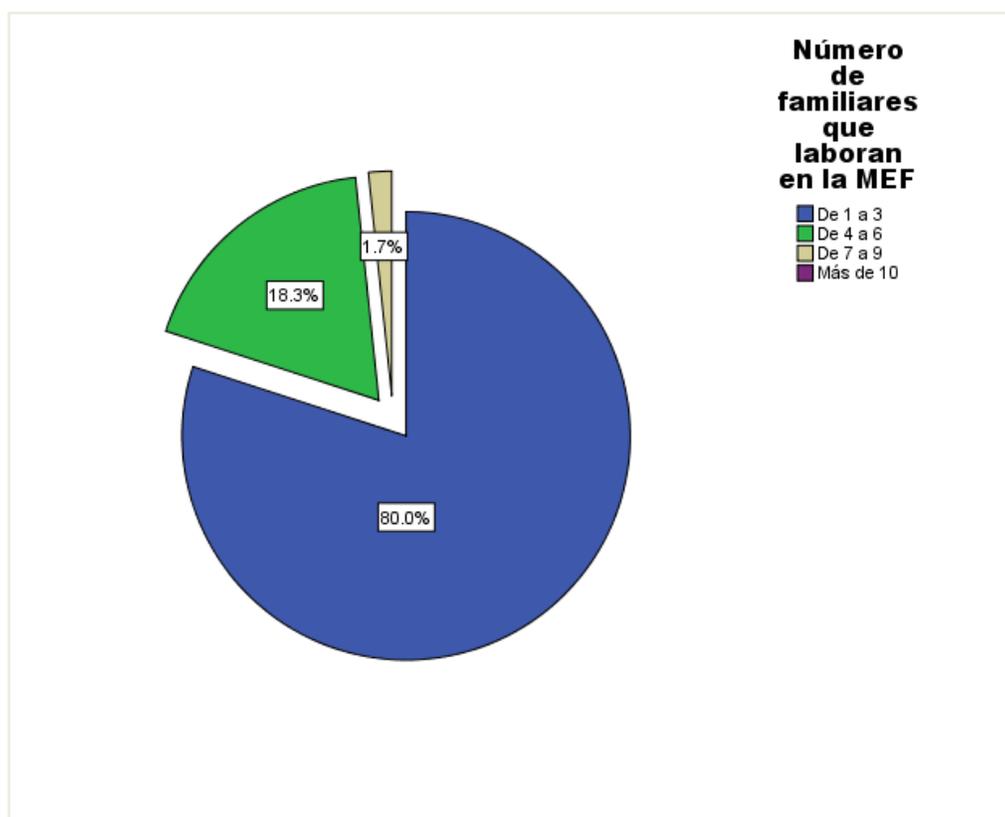
### 5.1.2 Descripción de las variables de la microempresa familiar.

En esta sección se presentan los resultados y el análisis de los datos obtenidos a través del procesamiento de la información recabada con el instrumento de medición utilizado. Debido a que todas las variables de la microempresa familiar pertenecen al tipo de datos cualitativos, solamente se expondrá el cálculo de la moda para todas y cada una de ellas.

#### 5.1.2.1 Número de familiares que laboran en la microempresa familiar.

Figura 5.6

Porcentajes del número de familiares que laboran en las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán



Fuente: elaboración propia

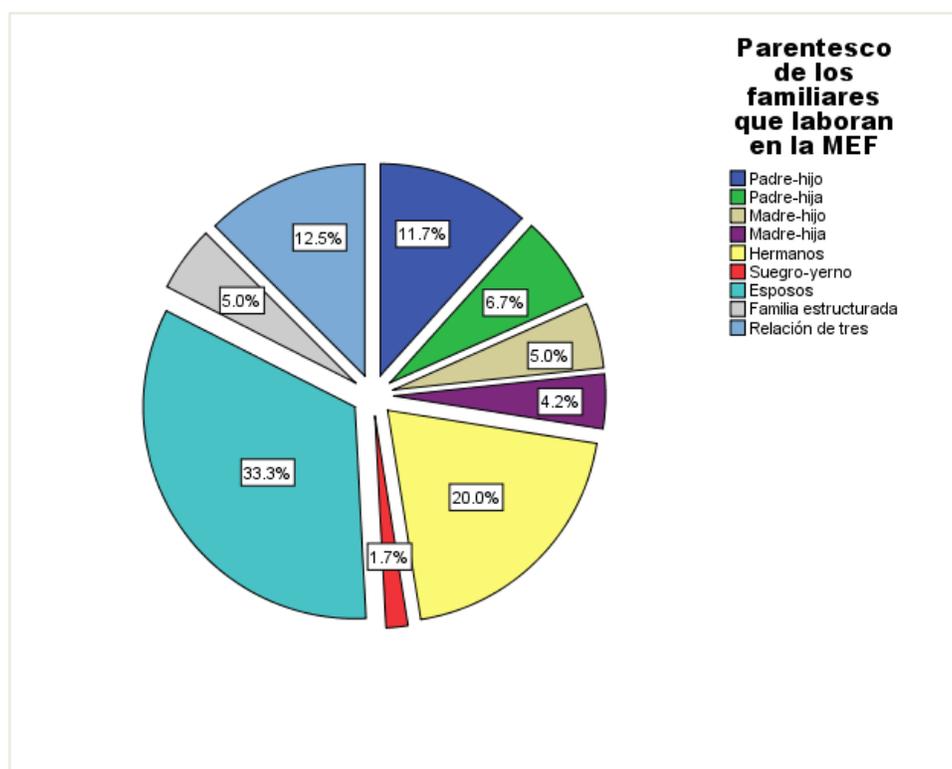
Se observa en la figura 5.6 que el 80% de los casos, es decir, 96 empresarios dijeron que en su microempresa laboraban activamente de 1 a 3 familiares de cualquier tipo; 22 microempresarios dijeron que en su negocio trabajan de 4 a 6 familiares, lo que representó el 18.3% de los casos de estudio. Únicamente en dos ocasiones los empresarios aseveraron que se encontraban trabajando en su negocio entre 7 y 9 familiares.

La moda calculada (ver anexo 14) para esta variable resultó ser el intervalo de 1 a 3 familiares que trabajaban en el negocio familiar. De acuerdo con la información presentada en el capítulo 4, se confirma que los negocios establecidos en áreas del sur de la Zona Metropolitana de Mérida, son en su mayoría –en el caso de este estudio el porcentaje de microempresas con hasta 4 empleados familiares fue del 98.3% (n=118); contra el 1.7% (n=2) que tenía más de 4 empleados familiares– microempresas que normalmente dan cabida solo a los miembros de una familia nuclear.

### 5.1.2.2 Parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar.

Figura 5.7

Porcentajes del parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán



Fuente: elaboración propia

La relación familiar predominante entre las características que tenían las microempresas familiares fue el de esposos con el 33.3% (n=40) de los casos de estudio. La relación familiar de hermanos estuvo en el segundo lugar de esta variable con 24 menciones por parte de los dueños de las microempresas familiares, lo cual representó el 20% de los casos. En tercer lugar se encontró que en el 12.5% (n=15) de los casos los dueños de las microempresas optaban por contratar personal no familiar antes que contratar o permitir la entrada de un familiar.

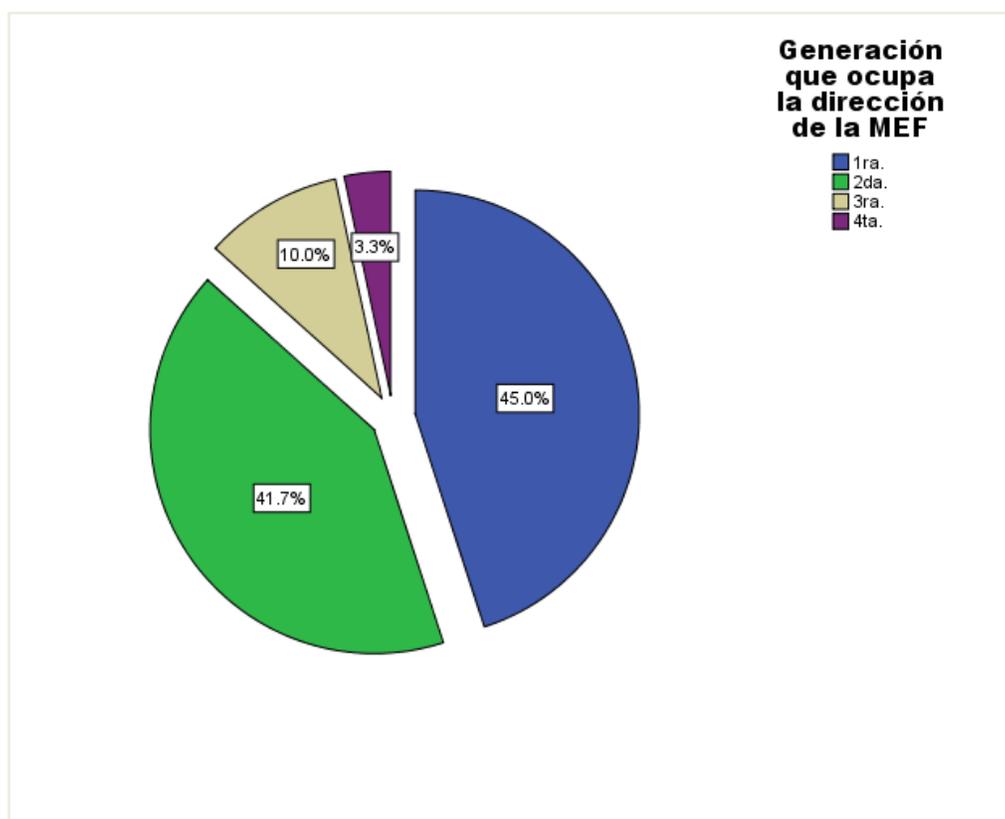
La moda (ver anexo 15) obtenida a través de los métodos estadísticos antes descritos fue la relación familiar de esposos. Esta información presupone que en la mayoría de los casos las familias buscan establecer algún tipo de negocio para completar el gasto de la familia (véase capítulo 4, p. 67).

Si se consideran las relaciones familiares establecidas de padres a hijos sin importar el género de ambos, entonces se obtiene un panorama distinto, ya que en conjunto –padre-hijo; padre-hija; madre-hijo y madre hija– suman el 27.5% (ver anexo 15) de los casos, situación que relegaría a la relación familiar de hermanos al tercer puesto. Además, de que a través de la aplicación de un razonamiento deductivo se pudo aseverar que el 60.8% (n=73) de las microempresas familiares fueron o serán heredadas de padres a hijos, lo que garantiza que se presenten cambios generacionales en los negocios familiares.

### 5.1.2.3 Generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar.

**Figura 5.8**

**Porcentajes de la generación que ocupa la dirección de las microempresas familiares de municipio de Umán, Yucatán**



Fuente: elaboración propia

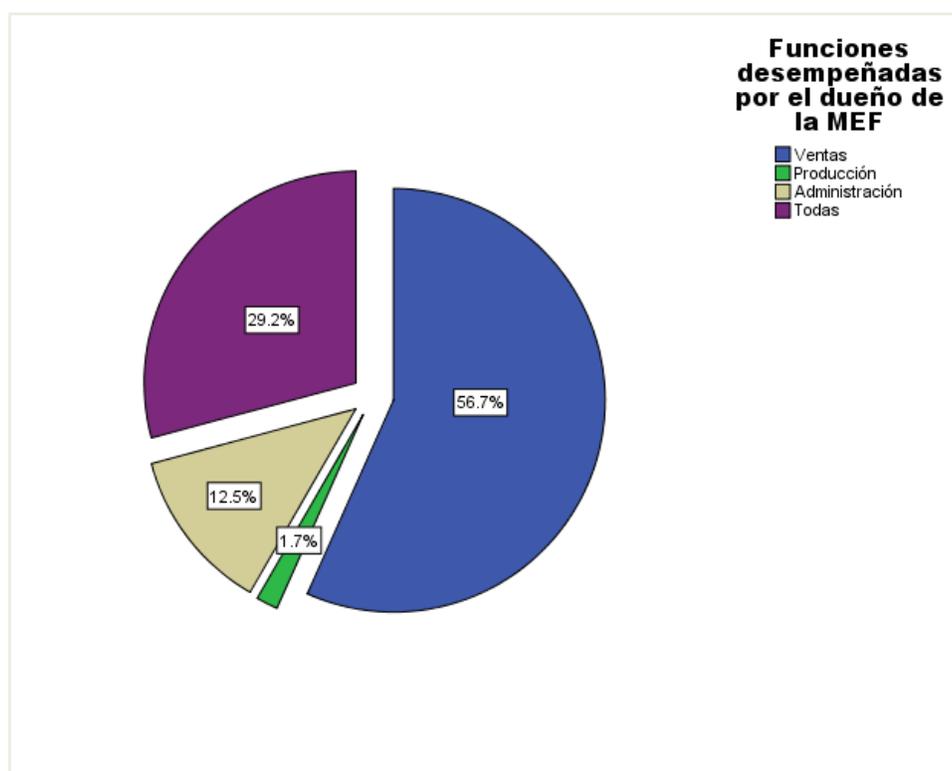
En la figura 5.8 se observa que el 45.7% (n=54) de los casos estudiados resultaron ser microempresas de primera generación, es decir, no habían pasado por algún proceso de sucesión; el 41.7% (n=50) de los sujetos que conformaron la muestra dirigían una microempresa de segunda generación; por último, el 13.3% (n=14) restante se compuso por las microempresas que eran de tercera generación (10% [n=12]) y cuarta generación (3.3% [n=2]) respectivamente.

La moda (ver anexo 16) calculada para la variable generación que ocupaba la dirección de la microempresa familiar resultaron ser las de primera generación. Asimismo, se observó que el 55% (n=66) de la muestra ya habían superado exitosamente cuando menos un proceso de sucesión.

#### **5.1.2.4 Funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar.**

**Figura 5.9**

**Porcentajes de las funciones desempeñadas por los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**



Fuente: elaboración propia

Se observó en el rubro de las actividades desempeñadas por los dueños de las microempresas familiares que el 56.7%, es decir, 68 dueños de MEF dedicaban sus actividades laborales a generar las ventas del negocio; el 29.2% (n=35) realizaban

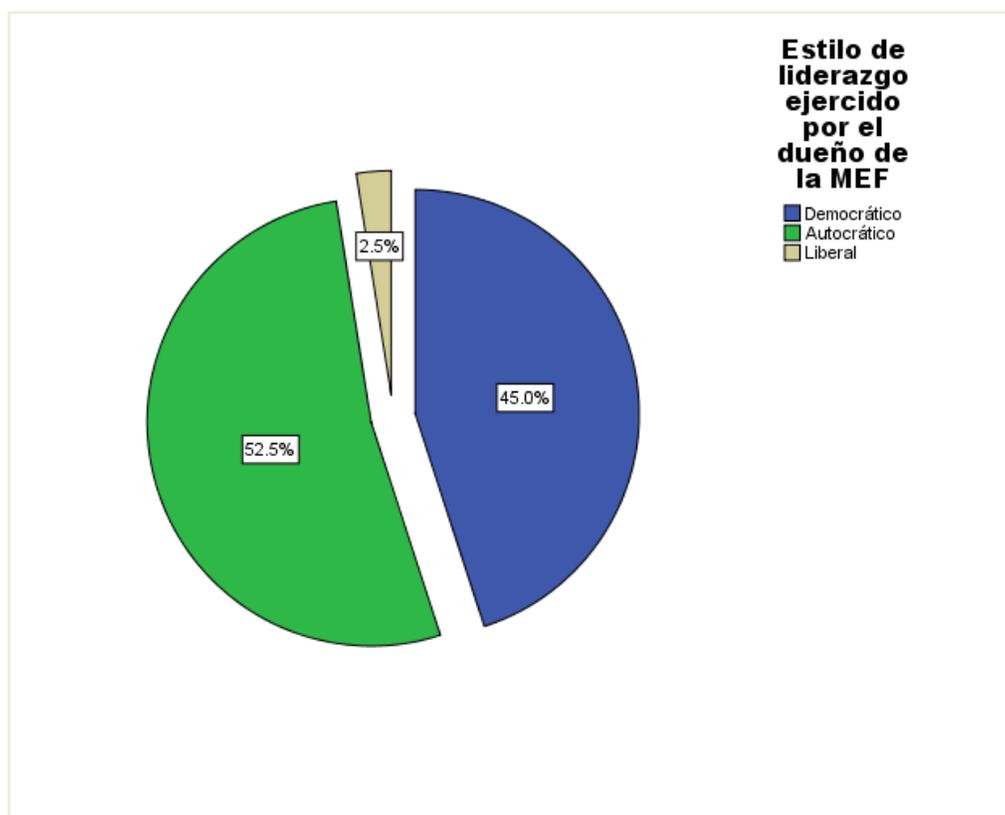
todas las actividades exigidas por el negocio –ventas, producción y administración– y el 12.5% (n=15) de la muestra estudiada dedicaba su tiempo únicamente a la administración del mismo.

La única medida de tendencia central (ver anexo 17) que este tipo de variable (cualitativa nominal) permitió calcular fue la moda, misma que resultó ser la actividad de ventas directas al cliente. Sin embargo, si a este porcentaje se le añade la opción que incluye todas las actividades laborales de la microempresa, este porcentaje se incrementa de una manera importante, pues, el 85.9% (n=103) de los sujetos estudiados terminaron realizando esta actividad (ventas).

**5.1.2.5 Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar.**

**Figura 5.10**

**Porcentajes del estilo de liderazgo ejercido por los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**



Fuente: elaboración propia

En la gráfica 5.10 se observan los resultados obtenidos para la variable estilo de liderazgo ejercido por los dueños de las microempresas familiares del área de estudio, los cuales fueron: el 52.5% (n=63) de la muestra estudiada aseguró ejercer un estilo de liderazgo autocrático; el 45% (n=54) de los dueños de las MEF dijo ejercer un estilo de liderazgo democrático y únicamente 3 sujetos, es decir el 2.5%, aseguró que el estilo de liderazgo ejercido en su negocio era liberal.

La moda para esta variable (ver anexo 18) fue el estilo de liderazgo autocrático, es decir, en sus negocios los dueños eran quienes daban las indicaciones sin preguntar o tomar en consideración la opinión de los demás miembros de la microempresa familiar.

### **5.1.3 Descripción de la variable presencia del síndrome de Burnout.**

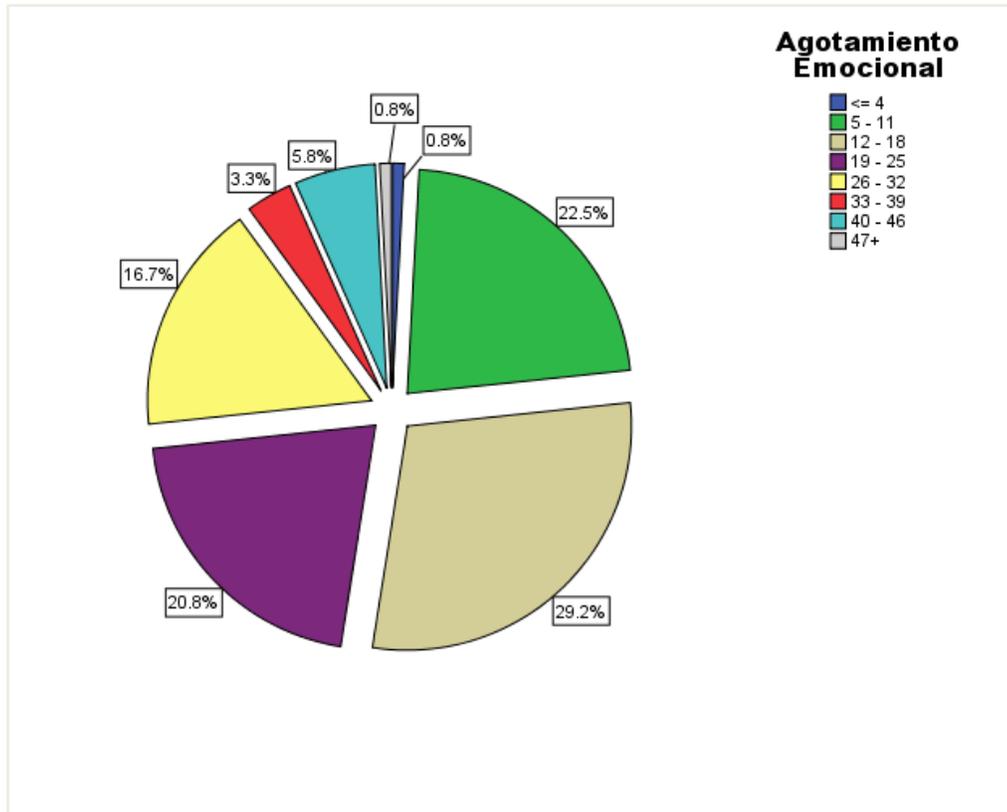
A continuación se presenta la información obtenida a través de la aplicación de las encuestas MBI a los 120 dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán. El tratamiento para los datos recabados fue de ambos tipos, cuantitativo y cualitativo, por lo tanto se presentará información numérica, que representa el índice de presencia; así como la clasificación en la cual se registraron los resultados de los dueños de microempresas familiares de acuerdo a la tabla 4.4 (véase cap.4, pág. 94).

Los resultados (cuantitativos) y el análisis se mostrarán individualmente por cada subescala del SB, para finalmente mostrar los resultados generales del nivel (cualitativos ordinales) de SB observado en los dueños de las MEF del municipio de Umán, Yucatán.

#### ***5.1.3.1 Descripción cuantitativa para el índice de agotamiento emocional del síndrome de Burnout.***

Con relación a las distintas subescalas que conforman el índice de presencia del síndrome de Burnout, se inicia el análisis con el agotamiento emocional, el cual se clasificó de acuerdo a los siguientes resultados de datos agrupados (ver figura 5.11).

**Figura 5.11**  
**Porcentajes del índice de la subescala de agotamiento emocional**



Fuente: elaboración propia

Respecto a la presencia del agotamiento emocional se observó que el 29.2% (n=35) de los sujetos de estudio se encontraban en el intervalo de datos comprendido entre los índices de 12 y 18 puntos. El 22.5% (n=27) de los dueños de las microempresas familiares se clasificó en el intervalo delimitado por los 5 y 11 puntos.

Las medidas de tendencia central (ver anexo 19) para esta variable fueron las siguientes: la media resultó ser de 20.1 pts.; la mediana fue de 18.0 pts., finalmente la moda resultante fue de 9 puntos. Las medidas de dispersión correspondieron a las siguientes puntuaciones: la desviación estándar fue de 9.76 pts.; el rango fue de 49

pts., esta medida fue el resultante de la diferencia entre el valor máximo (49 pts.) y el valor mínimo (4 puntos).

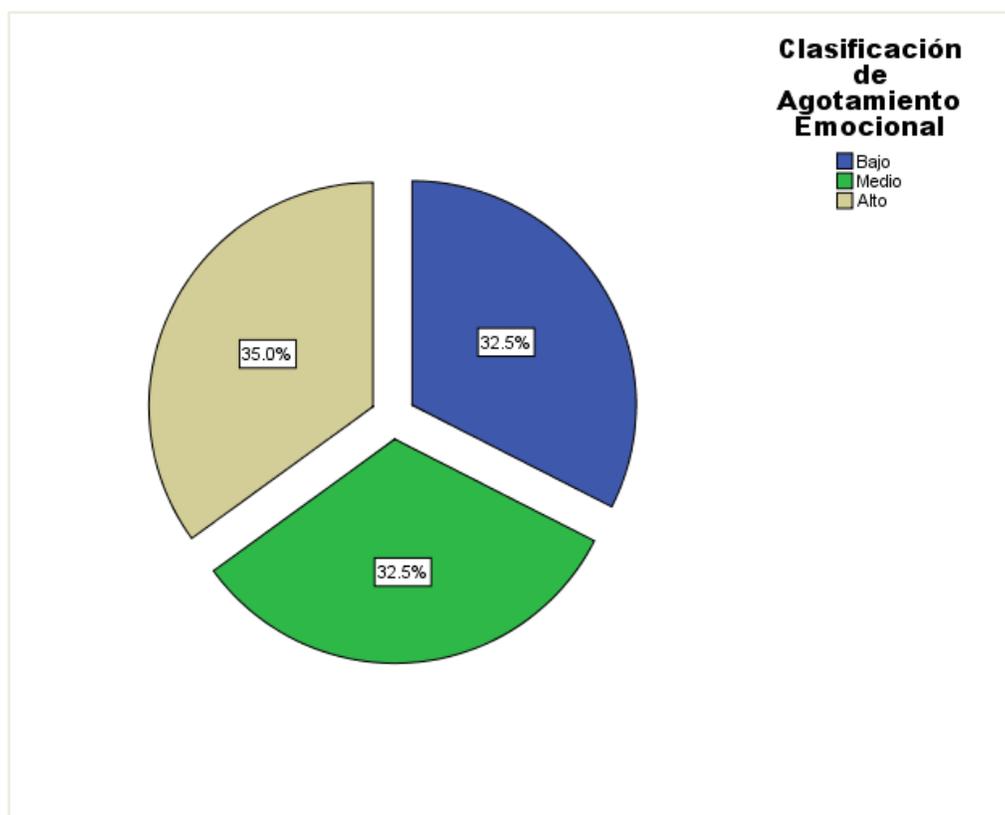
***5.1.3.2 Descripción cualitativa para los niveles de la subescala:  
agotamiento emocional del síndrome de Burnout.***

Para analizar de manera cualitativa esta variable se realizó una clasificación de las puntuaciones de cada dueño de microempresa familiar, la cual permitió conocer las frecuencias de las puntuaciones que dieron forma a cada nivel de presencia de la subescala.

Cabe mencionar que a cada nivel corresponde una clasificación específica, es decir, para el nivel bajo de presencia corresponde la clasificación de dueño “no quemado”; para el nivel medio, corresponde la clasificación de empresario por quemarse y finalmente para los niveles altos se estableció que la clasificación fuera de dueño quemado.

Figura 5.12

## Porcentajes de los niveles de la subescala de agotamiento emocional



Fuente: elaboración propia

La figura 5.12 indica que el 35% (n=42) de los 120 dueños de microempresas familiares tuvieron una presencia de agotamiento emocional en nivel alto; un 32.5% (n=39) obtuvo puntuaciones clasificadas dentro del nivel medio de presencia y finalmente, el nivel bajo se determinó con el 32.5% (n=39) de los casos de estudio.

La moda calculada para este análisis cualitativo (ver anexo 20) fue el nivel alto, situación que puso de manifiesto que 42 de los dueños de microempresas familiares fueron clasificados como “dueños quemados”. De acuerdo a la literatura expuesta con antelación (véase sección 2.3.1), es importante recalcar que los niveles medios de presencia también constituyen un riesgo para la salud del dueño de MEF,

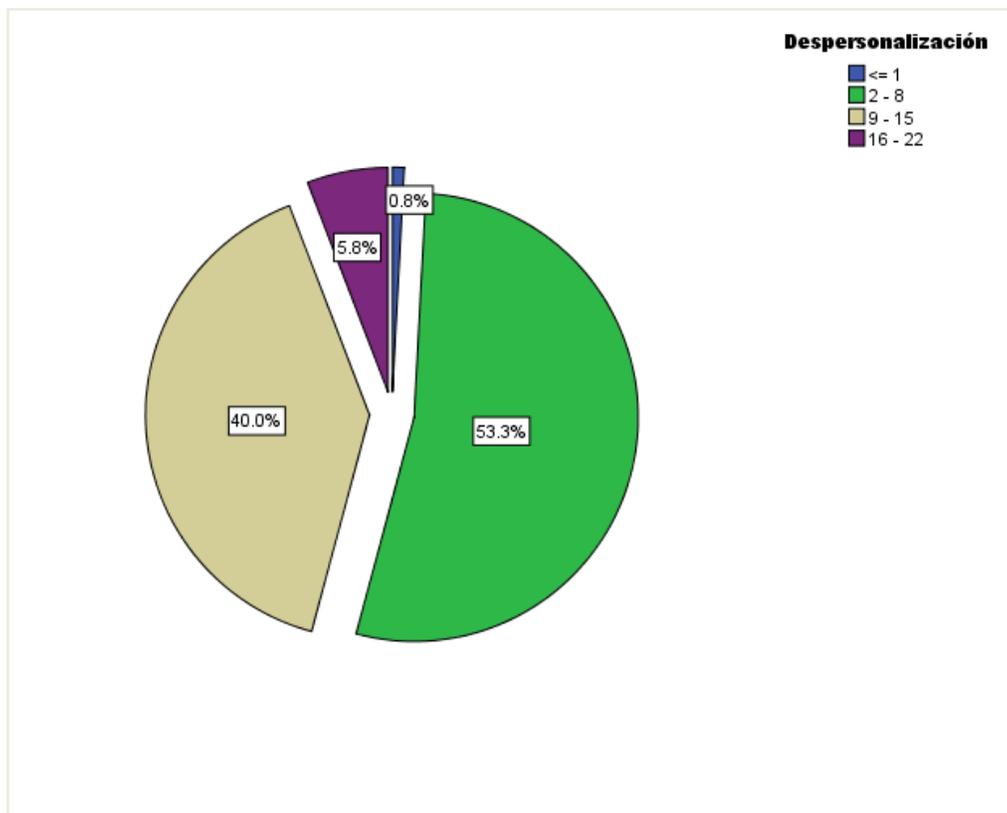
por consiguiente el porcentaje de sujetos considerados con niveles de riesgo fue de 67.5%, lo que significó 81 dueños de microempresas familiares.

**5.1.3.3 Descripción cuantitativa para el índice de la subescala de despersonalización del síndrome de Burnout.**

La subescala de despersonalización, la cual se refiere a la pérdida de interés por las actividades laborales, los compañeros de trabajo y los clientes, arrojó los siguientes datos (agrupados), después de haber aplicado el cálculo de medidas de tendencia central y de dispersión a la muestra seleccionada.

**Figura 5.13**

**Porcentajes de los índices de la subescala de despersonalización**



Fuente: elaboración propia

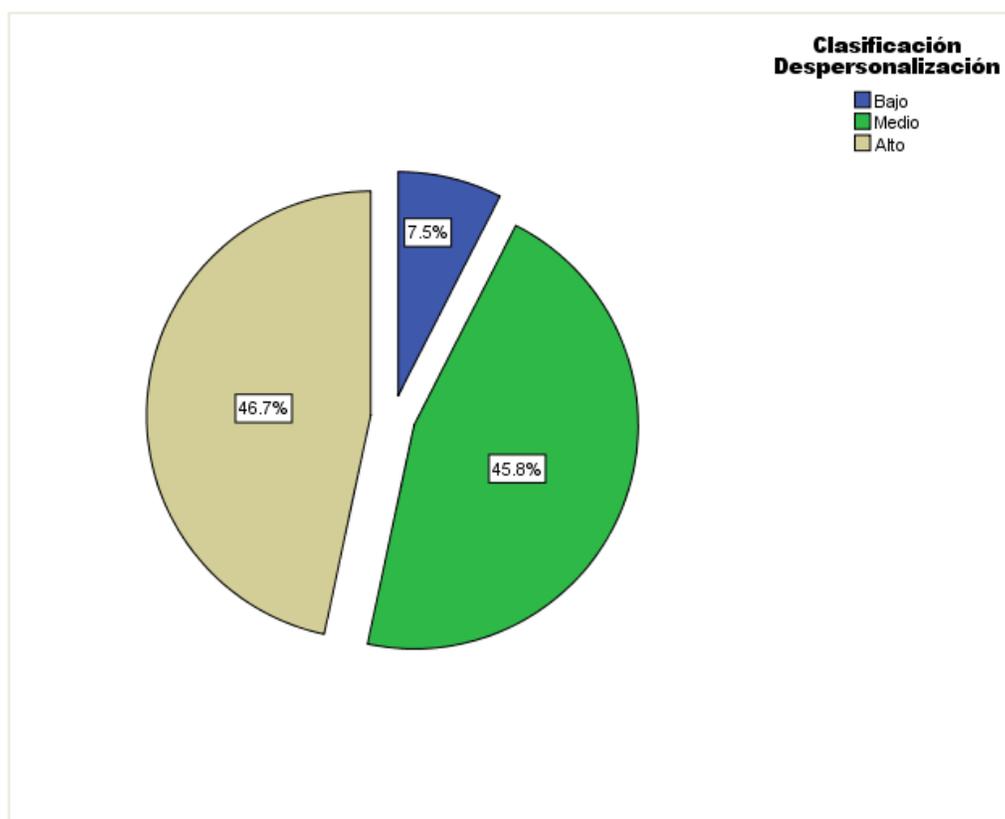
Como se puede observar en la figura 5.13 el 53.33%, es decir 64 dueños de MEF, se clasificaron en el intervalo comprendido entre las puntuaciones de 2 a 8 para esta subescala; el 40.0% (n=48) estuvieron dentro del intervalo comprendido entre los 9 y 15 puntos. Finalmente el 6.67% restante quedó determinado por aquellos sujetos que presentaron puntuaciones dentro los intervalos de 1 o menos puntos (0.8%, es decir 1 sujeto) y el de 16 a 22 puntos (5.8%), en el cual se encontraron a 7 dueños de microempresas.

Las medidas de tendencia central para esta subescala (ver anexo 21) fueron las siguientes: la media fue de 2.51 puntos; la mediana fue de 2 puntos y la moda resultó ser de 2 puntos. Las medidas de dispersión obtenidas fueron: desviación estándar 4.101 pts.; el rango fue de 19 puntos; el valor mínimo registrado fue de 1 punto y el valor máximo resultó ser de 20 puntos.

**5.1.3.4 Descripción cualitativa para los niveles de la subescala: despersonalización del síndrome de Burnout.**

**Figura 5.14**

**Porcentajes de los niveles de la subescala despersonalización**



Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la figura 5.14, el 46.7% (56 dueños de microempresa familiar) presentaron niveles de presencia del SB en su subescala de despersonalización altos; 55 sujetos, es decir el 45.8% de la muestra, mostró niveles medios de presencia de esta subescala y únicamente 7.5% (n=9) tuvieron una escala baja de presencia.

La moda obtenida a través de las técnicas estadísticas utilizadas fue el nivel alto de presencia. Situación que se agrava si se considera que los niveles medios de

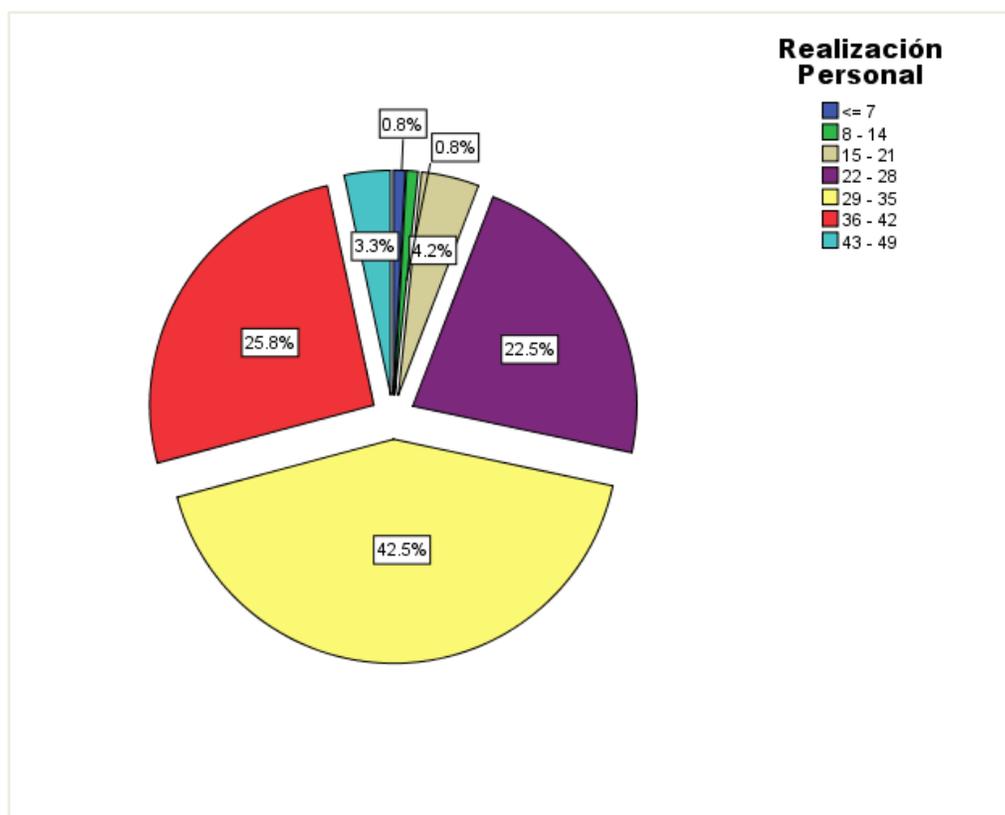
afectación también representan un riesgo importante para la salud y bienestar de los sujetos con este Síndrome. Entonces, el porcentaje de dueños de microempresas familiares que presentaron una presencia de peligro en la subescala de despersonalización fue de 92.5%, lo que significa que 111 sujetos de la muestra se encuentran en niveles de riesgo para esta subescala (ver anexo 22).

#### ***5.1.3.5 Descripción cuantitativa para el índice de la subescala de realización personal del síndrome de Burnout.***

Finalmente, se analiza la información obtenida después de tratar los datos (agrupados) en la subescala de realización personal, la cual es considerada como el final del proceso en la presencia del SB, es decir, esta subescala es sufrida por un sujeto, únicamente si este ha pasado por las dos subescalas anteriores.

También cabe recordar que los niveles establecidos para diagnosticar la presencia de esta subescala, se consideran de manera inversa a la forma en la cual se diagnostican las otras dos subescalas –agotamiento emocional y despersonalización–; lo que significa que puntuaciones elevadas en esta subescala son consideradas benignas para el sujeto estudiado y por el contrario, niveles bajos y medios son indicadores de que la presencia de esta subescala representa un riesgo para la salud del microempresario familiar y el negocio.

**Figura 5.15**  
**Porcentajes de los índices de la subescala de realización personal**



Fuente: elaboración propia

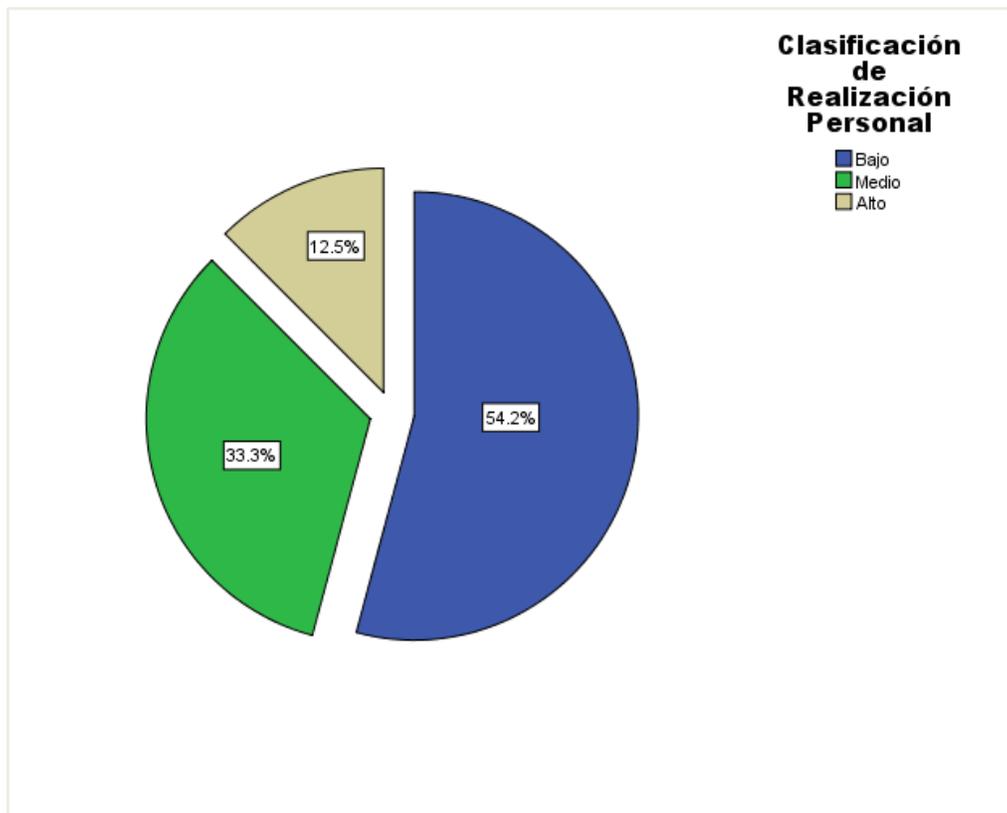
Como se puede observar en la figura 5.15, el 42.5% (n=51) de los dueños de microempresas familiares registraron puntuaciones para la subescala de realización personal agrupadas entre 29 y 35 puntos; el 25.8% (n=31) de la muestra tuvo puntuaciones clasificadas en el intervalo que iba de 36 a 42 puntos; 27 sujetos, es decir el 22.5%, de los dueños de MEF resultaron con puntuaciones que iban de los 22 a los 28 puntos. Finalmente el 9.1% (n=11) restante estuvo comprendido por los intervalos establecidos por: puntuaciones de 7 o menos (0.8% [n=1]); de 8 a 14 (0.8% [n=1]); de 43 a 49 (3.3% [n=4]) y por último se registró el intervalo que mostraba puntuaciones de que iban de 15 a 21 (4.2% [n=5]).

Las medidas de tendencia central para esta subescala (ver anexo 23) fueron las siguientes: la media fue de 31.96 puntos; la mediana fue de 32 puntos y la moda resultó ser de 32 puntos. Las medidas de dispersión obtenidas fueron: desviación estándar 6.630 pts.; el rango fue de 38 puntos; el valor mínimo registrado fue de 7 pts. y el valor máximo resultó ser de 45 puntos.

**5.1.3.6 Descripción cualitativa para los niveles de la subescala: realización personal del síndrome de Burnout.**

**Figura 5.16**

**Porcentajes de los niveles de la subescala realización personal**



Fuente: elaboración propia

Como se observa en la figura 5.16, el 54.2% (n=65) de los sujetos de estudio mostraron la presencia de este Síndrome en la subescala de realización personal en

un nivel bajo; el 33.3% (n=40) de los dueños de microempresas familiares presentaron niveles medios de presencia y finalmente, solo el 12.5%, es decir, 15 personas de la muestra registraron niveles altos de presencia en esta subescala.

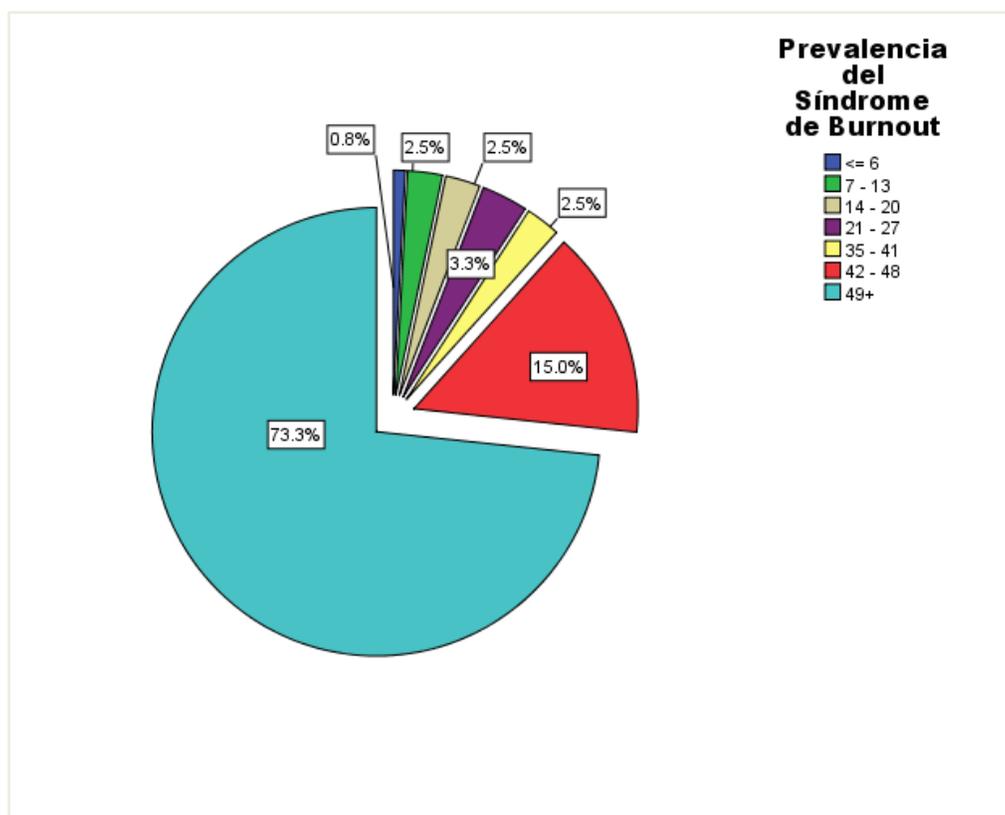
La moda calculada para esta subescala resultó ser el nivel bajo de presencia; misma que al sumarse a los niveles medios, dio como resultado que el 87.5% (n=105) de los dueños de microempresas familiares presentaron niveles considerados de riesgo ante los estragos del Síndrome en la escala de realización personal (ver anexo 24).

#### ***5.1.3.7 Descripción cuantitativa para el índice de la variable presencia del síndrome de Burnout.***

Tal como se expuso en los objetivos particulares de esta investigación, a continuación se presentan los resultados obtenidos para la variable presencia del síndrome de Burnout general de los dueños de las microempresas establecidas en el municipio de Umán, Yucatán.

De la misma manera en la cual se presentaron los resultados para las distintas subescalas que conforman este Síndrome, a continuación se muestran los resultados obtenidos y que demarcan la presencia del síndrome de Burnout. En una primera instancia se exponen las medidas de tendencia central y de dispersión para, posteriormente, realizar un análisis cualitativo con los datos ordinales obtenidos al procesar la información obtenida.

**Figura 5.17**  
**Porcentajes de los índices de la presencia del síndrome de Burnout**



Fuente: elaboración propia

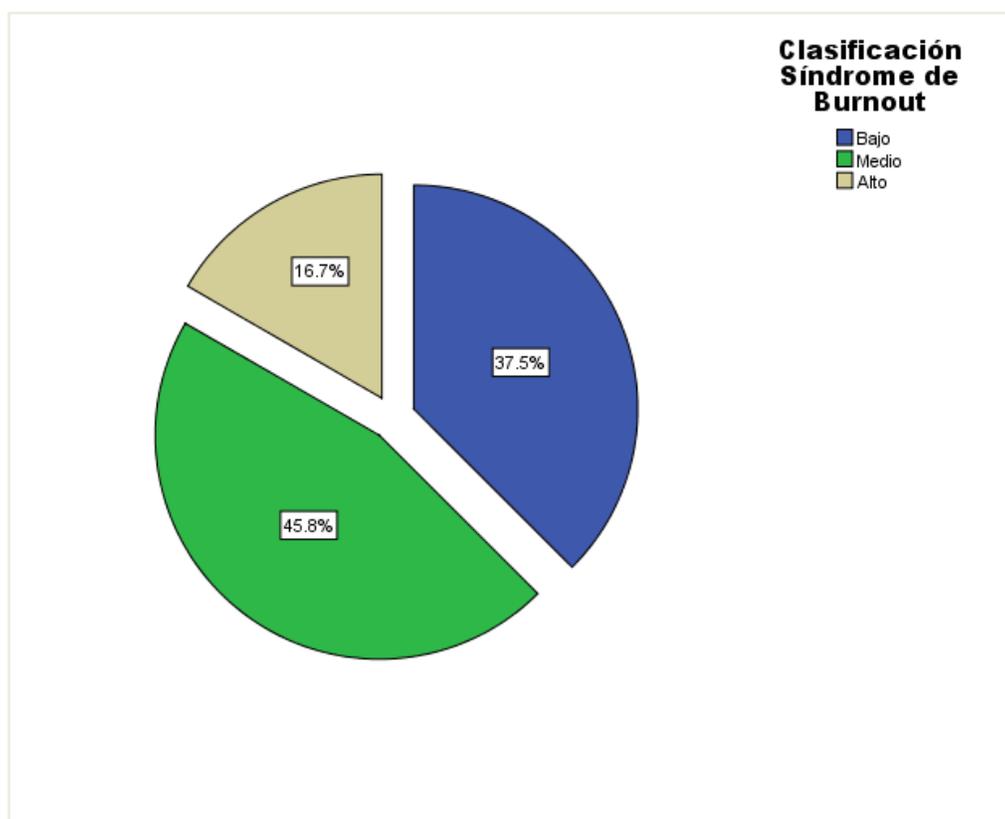
El 73.3% (n=88) de los dueños de microempresas familiares obtuvo puntuaciones ubicadas en 49 o más puntos; 15%, es decir, 18 sujetos se ubicaron en el intervalo que iba de los 42 a los 48 puntos; únicamente el 3.3% (n=4) de la muestra registró puntuaciones registradas dentro del intervalo de 21 a 27 puntos.

Las medidas de tendencia central (ver anexo 25) fueron las siguientes: la media fue de 55.42 pts.; la mediana resultante fue de 55.50 pts. y la moda se situó en 51 puntos. Las medidas de dispersión fueron: desviación estándar 16.907 pts.; el rango registrado fue de 84 pts., al obtenerse una medida mínima de 6 y una medida máxima de 90 puntos.

**5.1.3.8 Descripción cualitativa para la variable: Presencia de síndrome de Burnout.**

**Figura 5.18**

**Porcentajes de los niveles de la variable presencia del síndrome de Burnout**



Fuente: elaboración propia

Como se observa en la figura 5.18, el 45.8% de la población estudiada se registró dentro de los niveles medios de presencia del SB, lo que representó a 55 dueños de microempresas familiares; en segundo lugar se encontró al nivel bajo con el 37.5% (n=45) de los casos estudiados y finalmente se determinó que el nivel alto era aquel con menor representación tenía dentro de la muestra con el 16.7% de los casos, es decir, 20 dueños de microempresas familiares

La moda (ver anexo 26) obtenida, entonces, resultó ser el nivel medio de presencia del SB, sin embargo, haciendo referencia a la literatura que soporta esta investigación, se consideró que el 62.5%, lo que representa a 75 sujetos de estudio, estuvieron afectados por niveles considerados de riesgo y únicamente el 37.5% se registró como microempresarios “no quemados”.

#### 5.1.4 Descripción comparativa entre algunas variables de estudio.

A continuación se expone algunas tablas de contingencia que comparan los resultados obtenidos en esta investigación y permitirán una mejor comprensión de la información presentada con antelación.

Las tablas de contingencia mostradas pertenecen a los “cruces” de información de dos variables, ya sean de índole socio-demográfica o de la microempresa familiar con la tercera variable: la presencia del síndrome de Burnout.

##### 5.1.4.1 Comparación descriptiva entre la edad y la presencia del síndrome de Burnout.

**Tabla 5.1**  
**Análisis de la relación de las variables edad y presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Edad (agrupado)	<= 19	Recuento	4	3	1	8
		% dentro de Edad (agrupado)	50.0%	37.5%	12.5%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	8.9%	5.5%	5.0%	6.7%
	% del total	3.3%	2.5%	.8%	6.7%	
	20 – 29	Recuento	5	11	1	17
		% dentro de Edad (agrupado)	29.4%	64.7%	5.9%	100.0%

Análisis y discusión de resultados

	% dentro de Niveles de SB	11.1%	20.0%	5.0%	14.2%
	% del total	4.2%	9.2%	.8%	14.2%
30 – 39	Recuento	6	10	4	20
	% dentro de Edad (agrupado)	30.0%	50.0%	20.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	13.3%	18.2%	20.0%	16.7%
	% del total	5.0%	8.3%	3.3%	16.7%
40 – 49	Recuento	12	12	3	27
	% dentro de Edad (agrupado)	44.4%	44.4%	11.1%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	26.7%	21.8%	15.0%	22.5%
	% del total	10.0%	10.0%	2.5%	22.5%
50 – 59	Recuento	6	4	3	13
	% dentro de Edad (agrupado)	46.2%	30.8%	23.1%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	13.3%	7.3%	15.0%	10.8%
	% del total	5.0%	3.3%	2.5%	10.8%
60 – 69	Recuento	5	8	4	17
	% dentro de Edad (agrupado)	29.4%	47.1%	23.5%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	11.1%	14.5%	20.0%	14.2%
	% del total	4.2%	6.7%	3.3%	14.2%
70 – 79	Recuento	6	2	2	10
	% dentro de Edad (agrupado)	60.0%	20.0%	20.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	13.3%	3.6%	10.0%	8.3%
	% del total	5.0%	1.7%	1.7%	8.3%
80+	Recuento	1	5	2	8

	% dentro de Edad (agrupado)	12.5%	62.5%	25.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	2.2%	9.1%	10.0%	6.7%
	% del total	.8%	4.2%	1.7%	6.7%
Total	Recuento	45	55	20	120
	% dentro de Edad (agrupado)	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Para llevar a cabo el análisis de la tabla 5.1 se usó la información de los cuatro principales intervalos de edades (los cuales son: de 40 a 49 años [22.5%]; de 30 a 39 años [16.7%]; de 20 a 29 años y finalmente de 60 a 69 años [ambos intervalos obtuvieron el 14.2% cada uno]) que en conjunto sumaron el 67.6% de los casos de estudio y que representaron a 81 de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Se observa, entonces, que dentro del intervalo comprendido por las edades que iban de 40 a 49 años, los niveles de afectación considerados como graves del Síndrome, es decir el medio y el alto, sumaron en conjunto el 55.5% (n=15) de los casos ubicados en el mismo intervalo de edad. Para el intervalo demarcado por las edades que iban de 30 a 39 años de edad, el nivel medio estuvo representado por 10 sujetos, los cuales significaron el 50% del total de este intervalo; por su parte el nivel alto se constituyó por 4 dueños de MEF (20%), en conjunto este intervalo reflejó que 14 dueños de MEF, es decir el 70% del total del intervalo, mostró niveles de riesgo para la salud del microempresario y el negocio per se.

El porcentaje que representó el intervalo comprendido por las edades de 20 a 29 años, obtuvo el 14.2% (n=17) de los 120 sujetos de estudio y sus niveles de

afectación (medio y alto) fueron de 64.7% (n=11) y 5.9% (n=1), cifras que en total sumaron el 70.6% de los sujetos que integraban este intervalo. Finalmente, el último de los cuatro principales intervalos que conformaron esta variable, estuvo representado por las edades que iban de los 60 a los 69 años; se observó que el nivel medio de presencia afectó a 8 dueños de microempresas, es decir, en el 47.1% de los casos del intervalo; 4 sujetos obtuvieron puntuaciones consideradas como altas dentro de este intervalo, lo que significó el 23.5% de los dueños de MEF. En conjunto estos niveles, representaron al 70.6% de los sujetos de estudio y que tenían entre 60 y 69 años de edad.

Realizando un análisis comparativo entre estos cuatro principales intervalos de edades, el de 60 a 69 años obtuvo el porcentaje más elevado en el nivel alto de presencia con el 23.5%, esto comparado con el 20% del intervalo de 30 a 39 años; el 11.1% del intervalo de 40 a 49 años y el 5.9% del intervalo de 20 a 29 años. En lo referente al nivel de presencia bajo, este obtuvo su mayor cifra dentro del intervalo comprendido por las edades de 40 a 49 años con 12 dueños de MEF, i.e. el 44.4% del mismo intervalo y comparado con los 120 dueños de estudio, representó el 10% del total.

**5.1.4.2 Comparación descriptiva entre el género y la presencia del síndrome de Burnout.**

**Tabla 5.2**  
**Análisis de la relación de las variables género y presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Género	Femenino	Recuento	16	29	10	55
		% dentro de Género	29.1%	52.7%	18.2%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	35.6%	52.7%	50.0%	45.8%
		% del total	13.3%	24.2%	8.3%	45.8%
Masculino	Masculino	Recuento	29	26	10	65
		% dentro de Género	44.6%	40.0%	15.4%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	64.4%	47.3%	50.0%	54.2%
		% del total	24.2%	21.7%	8.3%	54.2%
Total	Total	Recuento	45	55	20	120
		% dentro de Género	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 5.2 el porcentaje de dueños de microempresas familiares que pertenecían al género femenino y que mostraron niveles medios y altos de la presencia del SB fue de 32.5%, es decir, 39 sujetos mostraron esta condición, sin embargo, al compararse este mismo número de sujetos dentro del género femenino, se observó que el porcentaje de dueños afectados con niveles considerados nocivos fue de 70.9%.

En el caso de los sujetos que pertenecían al género masculino se observó que el nivel de presencia del síndrome de Burnout con mayor porcentaje fue el bajo con el 44.6% de los casos (n=45). Pese a lo anterior el porcentaje de dueños de MEF que sí presentaron niveles de riesgo fue de 55.4% (n=36), cifra compuesta por 26 sujetos que mostraron niveles medios (40%) y 10 dueños de microempresas familiares que se clasificaron con niveles altos de presencia del Síndrome, es decir, el 15.4% de los sujetos pertenecientes al género masculino.

Comparando ambos géneros se concluye que el género masculino resultó con menor porcentaje de sujetos en niveles medios y altos de presencia (55.4% en comparación con el 70.9% mostrado por el género femenino). También se observó que para el nivel alto de presencia el género femenino mostró un porcentaje de 18.2% vs. 15.4% presentado por el género masculino.

**5.1.4.3 Comparación descriptiva entre las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout.**

**Tabla 5.3**

**Análisis de la relación de las variables funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y presencia del síndrome de Burnout**

			Niveles de SB			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	Ventas	Recuento	29	32	7	68
		% dentro de Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	42.6%	47.1%	10.3%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	64.4%	58.2%	35.0%	56.7%
		% del total	24.2%	26.7%	5.8%	56.7%
	Producción	Recuento	1	1	0	2

Análisis y discusión de resultados

	% dentro de Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	2.2%	1.8%	0.0%	1.7%
	% del total	.8%	.8%	0.0%	1.7%
Administración	Recuento	5	5	5	15
	% dentro de Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	11.1%	9.1%	25.0%	12.5%
	% del total	4.2%	4.2%	4.2%	12.5%
Todas	Recuento	10	17	8	35
	% dentro de Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	28.6%	48.6%	22.9%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	22.2%	30.9%	40.0%	29.2%
	% del total	8.3%	14.2%	6.7%	29.2%
Total	Recuento	45	55	20	120
	% dentro de Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%

Fuente: elaboración propia

El 47.1% (n=32) de los dueños dedicados a la función de ventas mostró un nivel medio de presencia del síndrome de Burnout; 42.6% (n=29) de la misma función evidenciaron que padecían la presencia en nivel bajo y únicamente 7 de los dueños

de microempresas familiares, es decir, el 10.3% de la muestra reflejó niveles altos Burnout.

Los porcentajes para la actividad de la administración del negocio resultaron ser los mismos (33.3% [15 sujetos]) para los tres niveles de presencia del síndrome de Burnout. Pese a lo anterior, se observó que los dueños de MEF, cuya actividad principal era la administración del negocio tuvieron una representación importante en el nivel alto de presencia, ya que estos constituyeron el 25% del total de sujetos que mostraron este nivel y se dedicaban a cualquiera de las funciones establecidas en esta investigación.

Aquellos dueños dedicados a todas las funciones que el negocio exigía – ventas, producción y administración– mostraron los siguientes niveles de presencia del síndrome de Burnout: bajo 37.5% (n=45); medio 45.8% (n=55) y por último, el nivel alto obtuvo 16.7%, es decir, 20 dueños de microempresas familiares que realizaban todas las funciones en sus negocios.

Al analizar los datos obtenidos en la tabla 5.3 se observa que los dueños que realizaban únicamente la función de ventas en el negocio, en términos generales presentaron el nivel bajo de presencia del síndrome de Burnout (64.4%), por su parte, los niveles medio y alto estuvieron representados en nivel medio 58.2% y en el nivel alto 35 por ciento. Se observa, entonces, que las funciones de ventas fueron las que mayor presencia de síndrome de Burnout reflejaron en los dueños de microempresas familiares de la zona de estudio.

**5.1.4.4 Comparación descriptiva entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout.**

**Tabla 5.4**

**Análisis de la relación de las variables estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	Democrático	Recuento	24	25	5	54
		% dentro de Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	44.4%	46.3%	9.3%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	53.3%	45.5%	25.0%	45.0%
		% del total	20.0%	20.8%	4.2%	45.0%
Autocrático		Recuento	19	29	15	63
		% dentro de Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	30.2%	46.0%	23.8%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	42.2%	52.7%	75.0%	52.5%
		% del total	15.8%	24.2%	12.5%	52.5%
Liberal		Recuento	2	1	0	3
		% dentro de Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
		% dentro de Niveles de SB	4.4%	1.8%	0.0%	2.5%

	% del total	1.7%	.8%	0.0%	2.5%
Total	Recuento	45	55	20	120
	% dentro de Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%
	% dentro de Niveles de SB	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	37.5%	45.8%	16.7%	100.0%

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la tabla 5.4 el estilo democrático de liderazgo ejercido por los dueños de la MEF, mostró que el nivel medio de presencia del síndrome de Burnout fue de 46.3% (n=25), el nivel alto estuvo conformado por el 9.3% de la muestra de estudio, es decir, 5 dueños de microempresas familiares. En total, el porcentaje considerado en niveles de riesgo fue de 55.6% (n=34), lo que significó más de la mitad de los sujetos que ejercían este estilo de liderazgo.

El estilo autocrático, por su parte, presentó porcentajes de riesgo más elevados que los anteriores, al situarse en el 69.8% de la muestra estudiada, en otras palabras, 44 sujetos de estudio que ejercían este estilo de liderazgo mostraron niveles medios y altos para la presencia del SB.

El estilo de liderazgo liberal indicó, en términos generales, niveles bajos de presencia de este Síndrome, ya que 2 (66.7%) de los 3 dueños de MEF fueron clasificados en este nivel.

En una comparativa general de los resultados obtenidos se concluye que dentro de los estilos de liderazgo descritos anteriormente, el autocrático resultó con mayores niveles de presencia de SB bajos con el 42.2% del total de sujetos de estudio; el nivel medio de presencia recayó también en el mismo estilo de liderazgo, con el 52.7% y finalmente, el mismo estilo acaparó el nivel alto de presencia de SB

con el 75x% del total de presencia del síndrome de Burnout para esta variable de estudio.

## **5.2 Análisis de la relación de las diversas variables de estudio respecto a los niveles de presencia del síndrome de Burnout de dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**

A continuación se presentan los resultados en materia de estadística inferencial que permitirán, a través de su análisis, la demostración de alguna de las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

Retomando un poco los parámetros establecidos para la utilización de los distintos métodos estadísticos para tales fines, se comenta que para las variables de naturaleza cualitativa, ya sean estas ordinales u nominales, se hará uso de la técnica llamada Chi Cuadrada; mientras que para las variables de índole cuantitativo o escalar, se utilizará la Correlación de Pearson para determinar la misma.

### **5.2.1 Relación entre las variables socio-demográficas respecto a los niveles de presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.**

Se inicia el análisis de la relación existente entre las diversas variables socio-demográficas con respecto al nivel de presencia del SB registrado en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán. Asimismo, por cada apartado de esta sección se determinará cuál de las hipótesis planteadas con anticipación fue aceptada, y por ende, se llegará a un resultado final.

#### ***5.2.1.1 Escolaridad y niveles de presencia del Burnout.***

Para el cálculo de la relación existente entre los diferentes grados de estudio planteados para esta investigación con respecto al grado de presencia del síndrome de Burnout se utilizó el coeficiente de Chi cuadrada con un nivel de confianza de 0.05.

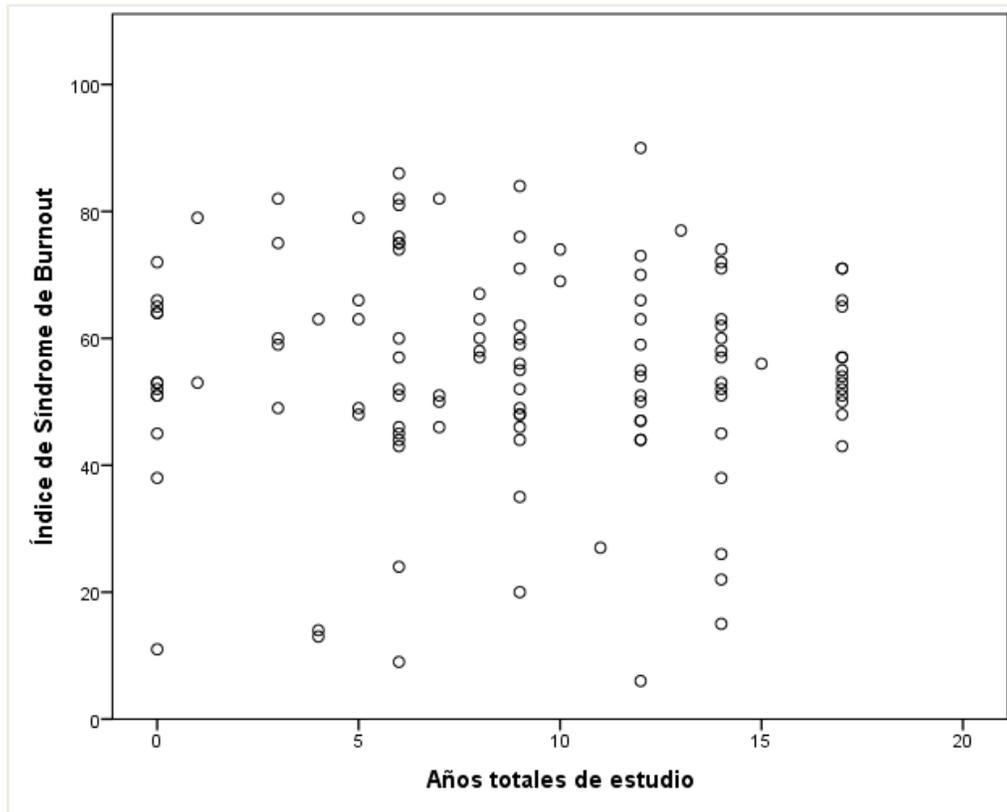
Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=23.978$ ; los grados de libertad fueron 20, la significancia asintótica 0.243 (ver anexo 28). El valor de  $X^2$  crítica obtenida de la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 31.410 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (23.978 vs. 31.410). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.408 (40.8%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo medio débil con mayor tendencia a medio entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se concluye que se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: “No existe relación entre la escolaridad y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán”.

#### ***5.2.1.2 Relación de los años totales de estudio y el índice de la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

Para efectuar el cálculo de la posible relación entre los años de estudio y el nivel de presencia del síndrome de Burnout, se llevó a cabo el índice de Correlación de Pearson, utilizado cuando se trata de dos variables de tipo cuantitativas.

**Figura 5.19**  
**Relación de años de estudio e índice de síndrome de Burnout**



Fuente: elaboración propia

Como se observa en la figura 5.19 no existe relación, positiva o negativa clara entre los años de estudio y el índice de presencia del SB en los 120 sujetos de estudio, motivo por el cual a continuación se muestran los resultados de los cálculos realizados con el paquete estadístico para la confirmación de dicha información.

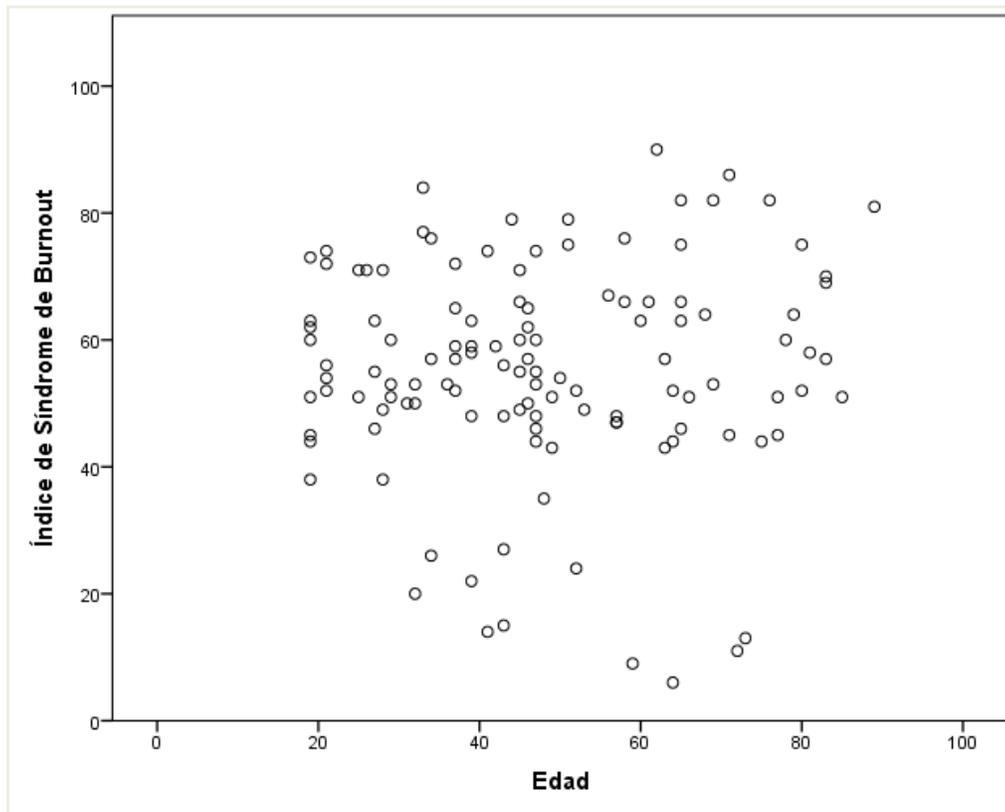
De acuerdo con los resultados obtenidos (ver anexo 29), se concluye que existe una relación negativa muy débil (-0.019). Sin embargo, también se observa que dicho resultado presenta una mayor tendencia hacia una relación nula; es decir, el índice de Correlación de Pearson no es lo suficientemente contundente para aceptar la aseveración anterior; lo que significa, entonces, que se acepta la hipótesis nula que dice: "No existe relación entre los años de estudio y el nivel de presencia

del síndrome de Burnout de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán”.

### ***5.2.1.3 Relación de la edad y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

Para esta relación se utilizó, también el índice de Correlación de Pearson, porque se trataba de dos variables de carácter cuantitativo.

**Figura 5.20**  
**Relación de edad e índice de síndrome de Burnout**



Fuente: elaboración propia

En la figura 5.20 se observa una pequeña tendencia de la nube de puntos hacia arriba y hacia la derecha. Esta situación hace suponer la existencia de una relación positiva entre la edad y el índice de presencia del síndrome de Burnout en

los 120 dueños de microempresas familiares del área geográfica de estudio. Sin embargo, para confirmar estas afirmaciones, a continuación se presenta el cálculo del índice de Correlación de Pearson.

Tal y como se supuso a través de la interpretación de la figura 5.20, existe una relación positiva, es decir a un incremento en la edad se presenta un incremento en el nivel de presencia del Síndrome; sin embargo, esta es muy débil (0.037) y con una mayor tendencia hacia una relación nula, que hacia una relación media (ver anexo 30). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula, en la cual se establece que no existe relación entre la edad y el nivel de presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

#### ***5.2.1.4 Relación del género y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

Para el cálculo de la relación existente entre el género con respecto al grado de presencia del síndrome de Burnout registrado entre los 120 dueños de microempresas familiares del área de estudio se utilizó el coeficiente de Chi cuadrada con un nivel de confianza de 0.05.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=3.107$ ; los grados de libertad fueron 2, la significancia asintótica 0.211 (ver anexo 31). El valor de  $X^2$  crítica observado en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 5.991 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (3.107 vs.5.991). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.159 (15.9%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo muy débil con mayor tendencia a nula entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se concluye que se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre el

género y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

#### ***5.2.1.5 Relación del estado civil y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

De la misma manera que las variables anteriores y por tratarse de la relación existente entre dos variables cualitativas, se realizó el cálculo del índice de Chi cuadrada para determinar tal relación. También el nivel de confianza fue de 0.05.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=1.056$ ; los grados de libertad fueron 4, la significancia asintótica 0.911 (ver anexo 32). El valor de  $X^2$  crítica observada en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 9.488 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (1.056 vs.9.488). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.093 (9.3%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo muy débil con mayor tendencia a nula entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre el estado civil y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

#### **5.2.2 Relación entre las variables de la microempresa familiar respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout.**

En este apartado se analizan los resultados inferenciales obtenidos en el caso de las variables de la microempresa familiar, mismas que corresponden al tipo de cualitativas nominales, con respecto al nivel de presencia del SB. De la misma manera que para las variables socio-demográficas de orden cualitativo, se utilizó el

coeficiente de la Chi cuadrada ( $X^2$ ) para determinar si existió relación o no entre ambas variables de estudio. Asimismo, se utilizó el coeficiente de Contingencia para determinar el grado de asociación entre las variables.

***5.2.2.1 Relación del número total de familiares que laboran en la MEF y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

Para el cálculo de la relación existente entre el número total de familiares que laboran en la microempresa familiar con respecto al grado de presencia del síndrome de Burnout registrado entre los 120 dueños de microempresas familiares del área de estudio se utilizó el coeficiente de Chi cuadrada con un nivel de confianza de 0.05.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=2.579$ ; los grados de libertad fueron 4, la significancia asintótica 0.631 (ver anexo 33). El valor de  $X^2$  crítica observada en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 9.488 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (2.579 vs.9.488). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.145 (14.5%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo muy débil con mayor tendencia a nula entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se concluye que se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre el número total de familiares que laboran en la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**5.2.2.2 Relación del parentesco, con respecto al dueño, que existe entre los familiares que laboran en la MEF y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.**

Para conocer la relación entre el parentesco con respecto al dueño que existe entre los familiares que participan en la microempresa familiar y la presencia del Burnout en los 120 dueños de las microempresas familiares del municipio del área de estudio, se utilizó el coeficiente de la Chi cuadrada, con un nivel de confianza de 0.05.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=18.837$ ; los grados de libertad fueron 16, la significancia asintótica 0.277 (ver anexo 34). El valor de  $X^2$  crítica obtenida en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 26.296 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (18.837 vs.26.296). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.368 (36.8%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo media débil con mayor tendencia a media entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se concluye que se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre el parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que participan en la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**5.2.2.3 Relación de la generación que ocupa la dirección en la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.**

Para el cálculo de la relación entre la generación que ocupa la dirección en la microempresa familiar con respecto al grado de presencia del síndrome de Burnout

registrado entre los 120 dueños de microempresas familiares del área de estudio se utilizó el coeficiente de Chi cuadrada con un nivel de confianza de 0.05.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=9.277$ ; los grados de libertad fueron 6, la significancia asintótica 0.159 (ver anexo 35). El valor de  $X^2$  crítica observada en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 12.592 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (9.277 vs.12.592). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.268 (26.8%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo débil con mayor tendencia a media débil entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre la generación que ocupa la dirección en la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

#### ***5.2.2.4 Relación de las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

Con respecto a la relación entre las variables de las funciones desempeñadas por el dueño de la MEF y la presencia del síndrome de Burnout, se utilizó el coeficiente de Chi cuadrada con un nivel de confianza de 0.05 para determinar el valor de la  $X^2$  crítica de tabla; los resultados de tal Coeficiente se detallan a continuación:

El coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=7.271$ ; los grados de libertad fueron 6, la significancia asintótica 0.297 (ver anexo 36). El valor de  $X^2$  crítica que se obtuvo en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 12.592 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (7.271 vs.12.592). También se calculó el coeficiente de

Contingencia, mismo que resultó ser de 0.239 (23.9%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo débil con mayor tendencia a media débil entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se concluye que se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

***5.2.2.5 Relación del estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.***

Para el cálculo de la relación entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar con respecto al grado de presencia del síndrome de Burnout registrado entre los 120 dueños de microempresas familiares del área de estudio se utilizó el coeficiente de Chi cuadrada con un nivel de confianza de 0.05.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el coeficiente de Chi cuadrada fue  $X^2=6.592$ ; los grados de libertad fueron 4, la significancia asintótica 0.159 (ver anexo 37). El valor de  $X^2$  crítica observada en la tabla de distribución de Chi cuadrada con la información antes mencionada fue de 9.488 (ver anexo 27). Esta información demuestra que la Chi calculada resultó inferior a la Chi de tabla (6.592 vs.9.488). También se calculó el coeficiente de Contingencia, mismo que resultó ser de 0.228 (22.8%), lo que significó que existió un nivel de asociación positivo débil con mayor tendencia a media débil entre ambas variables.

De acuerdo con los resultados antes presentados se acepta la hipótesis nula, la cual versa de la siguiente manera: No existe relación entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y el nivel de presencia del

síndrome de Burnout de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

### **5.2.3 Resumen de los resultados obtenidos en el cálculo de la relación existente entre las variables socio-demográficas y organizacionales respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout.**

Finalmente y con el propósito de ofrecer una perspectiva más clara de los resultados obtenidos sobre la relación de las variables socio-demográficas y las variables de la microempresa familiar respecto a la variable del nivel de presencia del síndrome de Burnout presentado por los 120 dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán, se presenta un resumen, a través de la tabla 5.5, en el cual se muestran los diversos índices obtenidos para cada relación calculada, así como el método estadístico utilizado para tal finalidad.

Cabe hacer mención que, tal y como se pudo observar en los casos individuales de cada variable, ninguna de estas presentó una relación por medio de la cual se pudiera haber dado por aceptada la hipótesis alterna de investigación. Situación que presume la existencia de alguna variable distinta a las planteadas inicialmente en este trabajo de investigación.

Realizando un análisis integral de los resultados obtenidos se concluye que a pesar de que se comprobó que existe presencia de niveles del síndrome de Burnout considerados riesgosos para la salud de los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán, estos no pueden ser atribuidos a las variables socio-demográficas ni de la microempresa familiar planteadas en el capítulo 1 de esta investigación.

Tabla 15.5

**Resumen de los resultados de las relaciones de las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar respecto a los niveles del SB en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán**

Tipo	No.	Variable	Coefficiente utilizado	Índice resultante	Hipótesis aceptada
Socio-demográficas	1	Escolaridad	Chi cuadrada	$X^2 = 23.978$ gl= 20 Sig. Asin.= 0.243 $X^2$ Crít.= 31.410 Cont.= 0.408	Hipótesis nula (Ho)
	2	Años totales de estudio	Correlación de Pearson	r=-0.019	Hipótesis nula (Ho)
	3	Edad	Correlación de Pearson	r=0.037	Hipótesis nula (Ho)
	4	Género	Chi cuadrada	$X^2 = 3.107$ gl= 2 Sig. Asin.= 0.211 $X^2$ Crít.= 5.991 Cont.= 0.159	Hipótesis nula (Ho)
	5	Estado civil	Chi cuadrada	$X^2 = 1.056$ gl= 4 Sig. Asin.= 0.901 $X^2$ Crít.= 9.488 Cont.=0 .093	Hipótesis nula (Ho)
Microempresa familiar	6	Número total de familiares que participan en la MEF	Chi cuadrada	$X^2 = 2.579$ gl= 4 Sig. Asin.=0. 631 $X^2$ Crít.= 9.488 Cont.= 0.145	Hipótesis nula (Ho)
	7	Relación con respecto al dueño los familiares de la MEF	Chi cuadrada	$X^2 = 18.837$ gl= 16 Sig. Asin.= 0.277 $X^2$ Crít.= 26.296 Cont.= 0.368	Hipótesis nula (Ho)
	8	Generación que ocupa la dirección de la MEF	Chi cuadrada	$X^2 = 9.277$ gl= 6 Sig. Asin.= 0.159	Hipótesis nula (Ho)

			$\chi^2$ Crít.= 12.592	
			Cont.= 0.268	
			$\chi^2$ = 7.271	
			gl= 6	
9	Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	Chi cuadrada	Sig. Asin.= 0.297	<i>Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)</i>
			$\chi^2$ Crít.= 12.592	
			Cont.=0.239	
			$\chi^2$ = 6.592	
			gl= 4	
10	Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	Chi cuadrada	Sig. Asin.= 0.159	<i>Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)</i>
			$\chi^2$ Crít.= 9.488	
			Cont.=0 .228	

Fuente: elaboración propia

Cabe mencionar que los resultados obtenidos con respecto a la relación no existente entre las distintas variables socio-demográficas, de la microempresa familiar y la presencia del síndrome de Burnout, únicamente pueden ser válidos para la muestra estudiada, por lo tanto, estos no pueden considerarse como válidos para toda la población de dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

### 5.3 Discusión de los resultados

Diferentes estudios alrededor del mundo (en España: Domínguez, 2010 y Moreno-Jiménez et al., 2010; en América: Ramírez & Lee [2011], Gabel-Shemueli et al., 2012 y Cabrera & Urbiola (2012); en México: García, 2005 y Salazar & Pereda[2010]; en Yucatán: Parra [2011], León, 2012 y Mex, 2012) sugieren que la presencia del síndrome de Burnout ha alcanzado niveles graves de afectación en la población económicamente activa, incluso se encontraron evidencias de la presencia de este mal en trabajadores que pertenecen a departamentos cuyas actividades principales no están relacionadas con la atención directa al público (Parra, 2011; León, 2012 y Mex, 2012).

Si bien, la evidencia literaria que existe es basta, en número; también es cierto que cada investigación es adaptada por su autor al entorno social, económico y cultural de cada región, ocasionando que los instrumentos de medición de este Síndrome, así como el análisis sean muy diversos. Por lo tanto, esta investigación presenta una primera aproximación para el estudio del síndrome de Burnout en microempresas familiares del estado de Yucatán.

Como se comentó en el marco teórico de este trabajo de investigación, el SB es una condición, la cual se desarrolla a partir del estrés laboral crónico y está compuesto por tres dimensiones o subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, en este orden) que miden diferentes síntomas que el sujeto comienza a desarrollar y se van presentando en un estricto orden de aparición (Gil-Monte & Mercado-Salgado, 2010).

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que una gran parte de la muestra estudiada presentó niveles de riesgo en la subescala de Agotamiento emocional, es decir el 32.5% (n=39) de los dueños de microempresas familiares encuestados mostró un nivel medio de afectación, mientras que el 35% (n=42) se situó en el nivel alto. En conjunto ambos niveles sugirieron que el 67.5% (n=81) de los sujetos de estudio se encontraban en condiciones graves de presencia; situación también observada en los trabajos de Salazar y Pereda (2010), Parra (2011), León (2012), en cuyas investigaciones los niveles en esta subescala mostraron un comportamiento similar; difiriendo del trabajo de Mex (2012) en el cual, el nivel bajo predominó ampliamente en la muestra seleccionada por este autor. Lo que la evidencia encontrada en este trabajo y soportada por las investigaciones antes mencionadas sugiere es que los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán estaban en un estado de agotamiento de su energía, además de que ya no se sentían con la fuerzas ni las ganas de hacer mayores esfuerzos por sus negocios, situación comprobada con el análisis de la siguiente etapa del síndrome de Burnout: la despersonalización.

En la segunda subescala de afectación, se observó que el 45.8% (n=55) se encontraban en el nivel medio de presencia y el 46.7% (n=56) mostraron indicios de sufrir los estragos en un nivel alto. En conjunto se observó que el 92.5% (n=111) de los sujetos estudiados ya presentaban una pérdida completa de sentimientos positivos hacia las personas con quienes trabajan y hacia los clientes que atendían. Estos resultados fueron similares a los presentados por Moreno-Jiménez et al. (2010), Ramírez y Lee (2011), Salazar y Pereda (2010), Parra (2011), León (2012) y Mex (2012), en los que el nivel medio predominaba los resultados y el nivel alto se encontraba en cifras muy parecidas a esta investigación.

La última etapa o subdimensión que el modelo de Maslach (citado en Escalante, 2010) establece y se refiere a la pérdida de la estima por el trabajo propio, afectando su auto-concepto, su auto-estima y desde luego ocasiona una pobre relación con las demás personas, es la realización personal. Se observó a través del análisis de los resultados obtenidos que el 33.3%, es decir 40 dueños de microempresas familiares estaban ubicados en el nivel medio de presencia, mientras que el 54.2% (n=65) ya se encontraba en los niveles más bajos de la subescala (la adición de ambos niveles arrojó el 87.5% [n=105] de los sujetos estudiados). De acuerdo con Salazar y Pereda (2010) y Mex (2012), quienes encontraron indicios muy similares a los encontrados en esta etapa, los niveles medio y bajo sugieren patrones de comportamiento que dificultan el desempeño de las labores económicas ocasionando la ruptura de todos los lazos afectivos que deben prevalecer para que el clima organizacional sea el idóneo dentro de empresas exitosas.

De acuerdo con la información encontrada en esta investigación y en la literatura revisada, se concluye que el síndrome de Burnout afecta a las personas económicamente activas sin distinguir posición dentro de la empresa, género, edad, entre otras. De manera general, en esta investigación se establecieron índices para determinar el nivel de presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán; resultando que el 62.5% (n=75) de la muestra de estudio mostró niveles medio (45.8% [n=55]) y alto (16.7%

[n=20]), lo que sugiere que este es un mal que ya ocasiona efectos negativos, tanto en la salud de las personas, como en el bienestar de las microempresas del área de estudio. Los resultados obtenidos concuerdan con la mayoría de los estudios revisados (Domínguez, 2010; Moreno-Jiménez et al., 2010; Ramírez & Lee, 2011; Gabel-Shemueli et al., (2012); Cabrera & Urbiola, 2012; Salazar & Pereda, 2010; Parra, 2011 y León, 2012), quienes encontraron altos niveles de afectación del Síndrome en sus muestras escogidas.

Tomando en cuenta que el SB es un mal desencadenado por la presencia del estrés laboral de manera crónica, entonces es lógico pensar que esta condición se presenta debido a ciertos estresores y/o factores, los cuáles pueden ser de muy variadas índoles y orígenes, los esfuerzos de esta investigación se centraron en determinar cuál de los factores socio-demográficos y de la microempresa familiar (véase capítulo 1, sección 1.2.2) se encontraban relacionados con la presencia del Síndrome.

Para cumplir con el objetivo principal de este estudio, se decidió realizar un análisis individual de cada factor con respecto a la presencia del SB y así poder dar respuesta a cada una de las hipótesis planteadas.

Después de realizar los cálculos estadísticos, que establecían una relación o no entre las variables de estudio, se concluyó que ninguna de las variables definidas tuvo alguna relación con la presencia de la presencia del síndrome de Burnout. Esta conclusión coincide con el estudio realizado por Cabrera y Urbiola en 2012, en el que tampoco se estableció alguna relación entre las variables y el síndrome de Burnout.

Los resultados sugieren, entonces, que la presencia de los niveles elevados, considerados riesgosos, en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán se encontraba relacionada con otros factores o condiciones que no se establecieron en esta investigación. Factores como las condiciones familiares, las condiciones físicas del entorno de trabajo, condiciones psicológicas personales para el manejo del estrés, el nivel económico, la cultura, las

medidas políticas, entre otras podrían detonar el padecimiento de este mal, que como se constató en la literatura revisada, aqueja a gran parte de la población económicamente activa en diferentes partes del orbe.

## **Capítulo 6. Conclusiones y recomendaciones**

En este capítulo final se expondrán las principales conclusiones a las que se llegó después de haber desarrollado la investigación. Las conclusiones estarán expuestas de tal forma que inicialmente se encontrará las descripciones de las variables del estudio; posteriormente se describirán los resultados en materia de las correlaciones planteadas al inicio de este trabajo.

Las recomendaciones estarán dispuestas de acuerdo con las conclusiones planteadas y estas girarán en torno a establecer nuevos estudios que complementen el presente.

### **6.1 Conclusiones**

Las conclusiones se presentan a continuación y estarán dispuestas en dos partes. La primera muestra las conclusiones sobre los índices observados de la presencia del síndrome de Burnout; la segunda etapa se refiere a los resultados finales de las correlaciones establecidas y que demuestran la falta de relación entre las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar con respecto a la presencia el síndrome de Burnout.

En primera instancia se concluye que los índices que mayor frecuencia mostraron en la presencia del síndrome de Burnout fueron el nivel medio, seguido del nivel alto. Esto sugiere que existe evidencia contundente para aseverar que en términos generales los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán se encontraban en condiciones de grave afectación del Síndrome.

En términos generales no se encontraron evidencias de que algunas de las categorías de las variables planteadas se hubiese mostrado con frecuencias muy por encima a las demás; sin embargo, se encontraron indicios, al llevar a cabo “cruces” de información entre variables, que permitieron establecer los perfiles socio-

demográfico y de la microempresa familiar de los dueños de MEF que son más propensos a padecer un nivel alto de este Síndrome.

El perfil socio-demográfico de los dueños de microempresas familiares que tienen mayores posibilidades de padecer el síndrome de Burnout fueron aquellos que: tenían una edad promedio que oscilaba entre los 40 y 49 años, con estudios máximos de licenciatura, con un estado civil casado. También se comprobó que aquellos dueños que empleaban de entre uno a tres familiares en su microempresa presentaron mayores niveles de riesgo. Asimismo, quienes establecían sus microempresas en sociedad con su cónyuge, fueron quienes se encontraban con índices elevados de este Síndrome.

Por su parte el perfil de la microempresa familiar quedó constituido por aquellos dueños cuyas microempresas eran de segunda generación, es decir, las habían obtenido por una sucesión previa y además su actividad principal era la venta directa al público; también resultaron con niveles altos quienes ejercían un estilo de liderazgo autocrático, es decir, aquellos dueños de MEF que no tomaban en cuenta las opiniones de sus trabajadores, sin importar si estos fuesen familiares o terceros.

En segunda instancia, y en lo que respecta al objetivo principal de esta investigación, el cual versa como sigue: Determinar la relación entre las variables socio-demográficas y de la microempresa familiar de los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán, con respecto al nivel de presencia del síndrome de Burnout, se concluye que no se encontraron relaciones individuales que sugieran que alguna de las características establecidas en esta investigación fuese el factor desencadenante del síndrome de Burnout.

De acuerdo con lo anterior, se considera que él o los factores que desencadenan la presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán no son los factores socio-demográficos ni de la microempresa familiar. Por consiguiente las causas (estresores) de los altos niveles de afectación detectados pudieron estar asociadas a

características de la personalidad, como aseveró Domínguez (2010) o a factores psicológicos como la Inteligencia Emocional, tal como lo propusieron Gabel-Shemueli et al. (2012).

## **6.2 Recomendaciones**

Los resultados obtenidos a través de la aplicación e interpretación del instrumento para la determinación del índice de presencia del síndrome de Burnout en los dueños de microempresas familiares, son contundentes. La muestra de estudio mostró elevados niveles, los cuales ponen en riesgo la salud, tanto física como mental, de los dueños de MEF; asimismo se pone en entredicho la continuidad de su microempresa familiar.

Muchos pueden ser los motivos por los cuáles una persona puede desarrollar síntomas de estrés, desde condiciones familiares hasta la situación económica de una región en un momento dado; los esfuerzos de este trabajo se enfocaron en tratar de determinar si los factores socio-demográficos de la microempresa familiar eran los desencadenantes de la presencia del síndrome de Burnout, y dados los resultados encontrados en los que no se estableció ninguna relación entre estos, a continuación se presentan las siguientes recomendaciones.

En primer lugar se recomienda desarrollar un estudio similar, que incluya las mismas variables de estudio, pero, en otro municipio del estado de Yucatán, preferentemente que se encuentre cercano a la capital del Estado. Con esto se confirmaría la información obtenida en este trabajo y que corresponde a las relaciones de los factores socio-demográficos y de la microempresa familiar respecto a la presencia del síndrome de Burnout.

En segundo lugar y después de concluir que no se encontraron indicios suficientes para aseverar la relación de las variables de estudio con el SB, se recomienda utilizar la información obtenida para la elaboración de un estudio de tipo cualitativo, de preferencia longitudinal que pueda presentar una perspectiva más

holística de la problemática. Con esto, se tendrá valiosa información sobre el comportamiento que esta enfermedad puede tener y sobre todo, se conocerán los alcances que los estragos pueden tener en los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

Las cambiantes condiciones económicas de la región a la cual pertenece el municipio de Umán, Yucatán, orillan a las personas a realizar emprendimientos en los que muy posiblemente no estén capacitados. Las microempresas en la cuales se realizó esta investigación pertenecían a una sub-rama económica específica; por lo tanto se vuelve imperativo conocer cuál es la situación de los dueños de microempresas familiares, pero que pertenecen a sub-ramas distintas a la de esta investigación.

Asimismo, y tomando en cuenta que las persona que habitan los municipios del interior del estado de Yucatán tienen condiciones socio-demográficas muy similares entre sí, se recomienda partir de la información descriptiva para elaborar investigaciones de tipo cualitativo que encaminen sus esfuerzos a establecer y determinar las causas u orígenes de este mal que, como se observó aqueja a una gran proporción de los dueños de microempresas familiares en el municipio de Umán, Yucatán.

## Referencias

- Abella, S. (2007). *Recursos y estrategias de las empresas familiares manufactureras en España* (Tesis doctoral, Consejo Económico y Social de Aragón). Recuperado en 2012, de <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarRef.do?ref=659763>
- Abud, G., Bellato, L., Dominguez, M., Gallardo, F., González, L., Miranda, C., y otros. (2009). *Diagnóstico sobre la realidad social, económica y cultural de los entornos locales para el diseño de intervenciones en materia de prevención y erradicación de la violencia en la región sur: el caso de la Zona Metropolitana de Mérida, Yucatán*. Recuperado del sitio de internet inmujeres de <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamv/v/conavim/merida.pdf>.
- Acosta, M. (2006). *síndrome de Burnout en maestros del CCH* (Tesis de maestría, Universidad Pedagógica de Durango). Recuperada en 2012, de <http://www.upd.edu.mx/librospub/tesismae/sinburnout.pdf>
- Altonivel. (14 de Abril de 2010). *La relación entre el estrés y el PIB*. Recuperado en el sitio de internet del autor de: <http://www.altonivel.com.mx/la-relaci%C3%B3n-entre-el-estr%C3%A9s-y-el-pib.html>
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas* (Tercera ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Apellániz, A., & Pascual, A. (2005). Enfermedades laborales emergentes: el burnout. *Prevención: Revista técnica de seguridad y salud laborales*, (172), 26-34. Recuperado en 2011, de [http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/consulta/resultados\\_navegacion.cmd?busq\\_autoridadesbib=MAPA20080367275](http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/consulta/resultados_navegacion.cmd?busq_autoridadesbib=MAPA20080367275)

- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. *Tercer Congreso de escuelas de psicología de las Universidades de Red Anáhuac*. Universidad del Mayab, Mérida: Yucatán.
- Belausteguigoitia, I. (201?). *Empresas Familiares y Responsabilidad Social en México*. Recuperado del sitio de internet Centro de Desarrollo de la Empresa Familiar (CEDEF) de:  
<http://cedef.itam.mx/PDF/empresasfamiliaresyresponsabilidad%20socialenmexico.pdf>
- Belausteguigoitia, I. (2010). *Empresas familiares su dinámica, equilibrio y consolidación* (Segunda ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Belausteguigoitia, I. (2011). *Retos de las empresas familiares en México*. Recuperado del sitio de internet CEDEF de:  
<http://cedef.itam.mx/PDF/retosdelasempresasfamiliaresenmexico.pdf>
- Boada, J., De Diego, R., & Agulló, E. (2004). El Burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16, 125-131. Recuperado en 2011, de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1171>. ISSN: 0214-9915
- Briceño, C. (2000). *Calidad y equidad de la educación*. Recuperado del sitio de internet Campus-oei de: <http://campus-oei.org/calidad/escolaridad.htm>
- Cabrera, J., & Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y ventas de gas L.P. en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, 41, 15-28. Recuperado en 2012, de <http://administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagey/rv41/rev41art01.pdf>
- Cáceres, G. (2006). *Presencia del síndrome de Burnout en personal sanitario militar* (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado en 2011 de <http://eprints.ucm.es/8070/1/T29584.pdf>

- Camacho, C., & Arias, F. (2009). Análisis de la Salud y Burnout en profesores mexicanos. *Ciencia y Tecnología*, 168-171. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/33/pagina168.pdf>
- Casas, E., Montse, D., Fernández, P., & Espuny, C. (2009). *Estrés laboral qué es y cómo prevenirlo*. Recuperado de [http://salud.asepeyo.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=238:proyecto-mejor-sin-estres-elisenda-casas-montse-daniel-pilar-fernandez-marin-carolina-espuny-direccion-de-asistencia-sanitaria&catid=111:archivos&Itemid=200560](http://salud.asepeyo.es/index.php?option=com_content&view=article&id=238:proyecto-mejor-sin-estres-elisenda-casas-montse-daniel-pilar-fernandez-marin-carolina-espuny-direccion-de-asistencia-sanitaria&catid=111:archivos&Itemid=200560)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones* (segunda ed.). Monterrey, Nuevo León, México: Mc Graw Hill.
- Dávila, M. (2011). *Clima Organizacional y síndrome de Burnout en una empresa mediana de manufactura*. Recuperado de sitio de internet Tesco de: [http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco\\_pdf\\_tescoatl32\\_4\\_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf](http://www.tesco.edu.mx/gem/DOC/PDF/publicaciones/tescoatl/tesco_pdf_tescoatl32_4_climaOrganizacionalSindromeBurnot.pdf)
- Delgado, N., & Delgado, D. (2003). El líder y el liderazgo: Reflexiones. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26(2), 75-88. Recuperado en 2012, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179018081005>. ISSN: 0120-0976
- Diario de Yucatán. (29 de Febrero de 2012). Bajo fuego del estrés. *Diario de Yucatán*, p. 6.
- Domínguez, J. (2010). *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de Burnout, y su relación con el auto concepto , la adaptación de conducta y la personalidad, en trabajadores de atención de la salud. Ceuta* (Tesis Doctoral, Universidad de Granada). Recuperado en 2011, de <http://tesis.com.es/tribunales/guisado-barrilao-rafael/documentos/estres-laboral-acoso-moral-trabajo-sindrome-burnout-su-relacion-autoconcepto-adaptacion-conducta-personalidad/>

- Durán, B. (2007). *Síndrome de Desgaste Emocional (SDE) en médicos, residentes y estudiantes de medicina de la ciudad de San Francisco de Campeche. Campeche*(Tesis doctoral).Centro de Estudios Universitarios Juárez,Campeche, Campeche, México.
- Dzib, J. (2007). *Síntomas del estrés laboral en empresas de ciudad de Mérida, Yucatán* (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Mérida, Mérida, Yucatán, México.
- El Universal. (06 de Septiembre de 2012). ¿Qué estresa a los mexicanos? *El Universal*. Recuperado en 2013, de <http://www.eluniversal.com.mx/articulos/73272.html>
- Escalante, E. (2010). *Burnout en docentes: una aproximación a la situación de profesores de escuelas primarias públicas de México* (Tesis doctoral, Universidad de Granada). Recuperada de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/5581/1/18810263.pdf>
- Espinosa, E. (25 de noviembre de 2011). Los mexicanos son lo más estresados, según encuesta mundial. *Excelsior*. Recuperado en 2012, de <http://www.excelsior.com.mx/2011/11/25/nacional/788016>
- Farfán Manrique , M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2009/farfan\\_mm/html/index-frames.html](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2009/farfan_mm/html/index-frames.html)
- Fernández, J. (2011). *El registro del estado civil de las personas*. Recuperado del sitio de internet Instituto de Investigaciones Jurídicas de: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3100/5.pdf>

- Fortin, M.-F. (1999). *El proceso de investigación: de la concepción a la realización*. McGraw Hill.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Paiva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés Laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(58), 271-290. Recuperado en 2012, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>. ISSN: 1315-9984
- Gabriel, G. (2010). *Hans Seyle: El descubrimiento del estrés*. Recuperado en 2011, de: [http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el\\_estres.htm#gerald](http://hypatia.morelos.gob.mx/no4/el_estres.htm#gerald)
- García, A. (2005). *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México*. Recuperado en 2012, de <http://www.colpamex.org/Revista/Art3/15.htm>
- García, B., Maldonado, S., & Ramírez, M. (2012). Estudio descriptivo-correlacional del desgaste profesional y el estrés laboral de los profesionales de la salud de un hospital del Seguro Social en Tecate, B.C. Presentado en el simposium *Retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: evolución de las sociedades*. Academia de Ciencias Administrativas A.C., Monterrey, Nuevo León, México.
- Giga, S., Cooper, C., & Faragher, B. (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International journal of stress management*, 10(4), 280-296. Recuperado de <http://www.deepdyve.com/lp/psycarticles-reg/the-development-of-a-framework-for-a-comprehensive-approach-to-stress-z1QFEtU8hy>
- Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44, 33-40. Recuperado en 2011, de <http://www.encuentra.gob.mx/resultsAPF.html?q=gil-monte&client=insp>

- Gil-Monte, P., & Mercado, A. (2012). Características psicossomáticas del 'Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo' en maestros mexicanos. *Revista de Educación*, 359,260-273. Recuperado en 2012 de, <http://www.uv.es/unipsico/instrumentos-de-evaluacion/>
- Gil-Monte, P., & Mercado-Salgado, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Revista Innovar*, 28(38), 161-174. Recuperado en 2012, de [http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512010000300012&lng=es&nrm=](http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512010000300012&lng=es&nrm=)
- Gil-Monte, P., & Noyola, S. (2011). Estructura factorial del Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo en maestros mexicanos de educación primaria. *Revista mexicana de psicología*, 28(1), 75-84. Recuperado en 2012, de [http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2011\\_RMP\\_Gil\\_Monte\\_y\\_Noyola.pdf](http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2011_RMP_Gil_Monte_y_Noyola.pdf)
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689. Recuperado en 2011, de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=319>. ISSN: 0214-9915
- Ginebra, J. (1997). *Las empresas familiares*. México: Panorama.
- Ginebra, J. (2001). *Las empresas familiares: su dirección y continuidad*. México: Panorama.
- Gobierno del Estado de Yucatán. (2008). *Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México, Estado de Yucatán*. (H. A. Umán., Editor) Recuperado de <http://www.e-local.gob.mx/work/templates/enciclo/yucatan/municipios/31101a.htm>

- Goh, Y., Sawang, S., & Oie, T. (2010). *The Revised Transactional Model (RTM) Of Occupational Stress and Coping: An improved process approach*. Recuperado del sitio de internet Australian and New Zeland Journal of Organisational Psychology de: <http://eprints.qut.edu.au/31655/1/c31655.pdf>
- Google Maps. (2010). Mapa de Mérida. Recuperado de <https://maps.google.com.mx/>
- Grätzer, D. (2011). *Planificación en la Empresa Familiar*. Recuperado del sitio de internet Mujer de empresa de: <http://www.muieresdeempresa.com/management/110201-planificacion-en-la-empresa-de-familia.asp>
- Grau, E., Luque, O., & Gil-Monte, P. (2008). *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería: un estudio longitudinal*. Recuperado del sitio de internet RODERIC de: <http://roderic.uv.es/handle/10550/15417>
- Guerrero, E. (2010). *Salud, estrés y factores psicológicos* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, Yucatán, México.
- Gutiérrez, T. (23 de Octubre de 2012). *La relación entre el estrés y el PIB*. Recuperado de Soy Entrepreneur.com de: <http://www.altonivel.com.mx/la-relaci%C3%B3n-entre-el-estr%C3%A9s-y-el-pib.html>
- H. Congreso del Estado de Yucatán. (2006). Código Civil del Estado de Yucatán. Mérida, Yucatán, México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández-Vargas, C., Dickinson, M., & Fernández, M. (2009). *El Síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos* [archivo de datos] Recuperado en 2011, de <http://www.ejournal.unam.mx/rfm/no51-1/RFM051000102.pdf>

- Hill, C., & Jones, G. (2009). *Administración Estratégica* (Octava ed.). México: McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI]. (2009). *Censos económicos 2009. Micro, pequeña y mediana empresa. Estratificación de los establecimientos*. Recuperado el 28 de febrero de 2013, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=31>
- INEGI. (2010). *Censo económico*. Recuperado el 28 de febrero de 2013, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=31>
- INEGI. (2010). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Recuperado el 1 de marzo de 2013, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx>
- INEGI. (2012). *Distribución de la población mexicana y su economía sectorial*. Recuperado del sitio de internet INEGI de: [http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/1-GEOGRAFIADÉMEXICO/MANUAL\\_DISTRIB\\_POB\\_MEX\\_VS\\_ENERO\\_29\\_2008.pdf](http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/1-GEOGRAFIADÉMEXICO/MANUAL_DISTRIB_POB_MEX_VS_ENERO_29_2008.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2010). Disponible en el sitio de internet del autor de <http://www.ine.es/>
- Jacques, L., Cisneros, F., & Mejía-Morelos, J. (2011). *Administración de Pymes emprender, dirigir y desarrollar empresas*. Distrito Federal, México: Pearson.
- Joffre, V. (2009). *síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el hospital "Dr. Carlos Canseco"* (Tesis doctoral, Universidad de Granada). Recuperado en 2012, de <http://www.tdx.cat/handle/10803/16985>
- Leibovich, N., & Schmidt, V. (2004). El uso de Instrumentos psicológicos para la evaluación del estrés ocupacional en nuestro medio. *Revista de la Asociación*

*Iberoamericana de Evaluación Psicológica*. Recuperado en 2012, de [http://www.aidep.org/03\\_ridep/R17/R177.pdf](http://www.aidep.org/03_ridep/R17/R177.pdf). ISSN: 1135-3848

León, A. (2011). *Análisis y evaluación de estrés laboral y productividad empresarial en una fábrica de hielo en Mérida, Yucatán* (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Mérida, Mérida, Yucatán, México.

Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para Administración y Economía* (Séptima ed.). Naucalpan, Estado de México, México: Pearson.

Lugo, J., & Tzuc, L. (2010). *Las comisarías y subcomisarías del municipio de Mérida: entre la tradición y la modernidad*. Recuperado del sitio de internet de Portal de Revistas Científicas y Arbitradas de la UNAM de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ecm/article/view/26959>

Luthans, F. (2009). *Organizational Behavior*. Nueva York: Mc Graw Hill Irving.

Martín, M., Campos, A., Jiménez, J., & Martínez, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: La incidencia del Burnout en deportes de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 3(6), 63-77. Recuperado en 2011, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2187024>. ISSN: 1885-3137

Matus, S. (junio de 2012). Paul J. Rosch. *Contaduría Pública*, (478), 12-17

Mex, F. (2011). *Estrés laboral y productividad en una empresa manufacturera de bolsas en Yucatán* (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Mérida, Mérida, Yucatán, México.

Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., San Martín-García, J., & Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: Diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265. Recuperado en 2012, de <http://dx.doi.org/10.5093/tr2010v26n3a8>. doi: 10.5093

- Mota, F., Mollinedo, L., Ordoñez, A., & Torres I. (2011). Burnout en profesores de Villahermosa, Tabasco: Análisis correlacional con variables sociodemográficas y laborales. En Barraza, A., & Jaik, A. (2011). *Estrés, Burnout y Bienestar subjetivo*. Recuperado en 2012, de [http://blog.pucp.edu.pe/media/624/20120521-estres\\_burnout\\_y\\_bienestar\\_sujetivo.pdf](http://blog.pucp.edu.pe/media/624/20120521-estres_burnout_y_bienestar_sujetivo.pdf)
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson.
- Muñoz, S. (2012). *El estrés, la epidemia laboral del futuro*. Recuperado de sitio de internet ABC.es de: <http://www.abc.es/20120416/economia/abci-estres-epidemia-laboral-empresa-201204161101.html>
- Novelo, M., & Rodríguez Reynaga, J. (2010). Estudio correlacional entre el estrés y la satisfacción laboral en un centro de llamadas (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, Yucatán, México.
- Oramas, A., González, A., & Vergara, A. (2007). *El Desgaste Profesional. Evaluación y factorización del MBI-GS*. Recuperado del sitio de internet Revista Cubana de Salud y Trabajo de: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8\\_1\\_07/rst06107.html](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.html)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado del sitio de internet Organización Mundial de la Salud: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/index.html](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/index.html)
- OMS. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en países en Desarrollo*. Recuperado del sitio de internet Organización Mundial de la Salud: [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf). ISSN: 1729-3510
- Parra, J. (2011). *Estrés laboral y productividad en supervisores de producción de una empresa procesadora de aves en Yucatán* (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Mérida, Mérida, Yucatán, México.

- Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112). Recuperado en 2012, de <http://www.ucm.es/info/vivatoca/numeros/n112/DATOSS.htm>. ISSN: 1575-2844
- Pérez, A., & Altamirano, R. (2009). *Microempresas y formación de patrimonio en los hogares rurales Un acercamiento a partir de las agroindustrias en Tlaxcala* (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Chapingo). Recuperada de <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/481/1/SINDROMEDEBURNOUTYSURELACIONCONCARACTERISTICASSOCIODEMOGRAFICASENUNCALLCENTERMEXICANO.pdf>
- Pérez, I., & Valladares, M. (2011). *síndrome de Burnout y su relación con características sociodemográficas en un Call Center mexicano* (Tesis de maestría, ). Universidad Michoacana de San Miguel de Hidalgo, Morelia, Michoacán, México.
- Pickle, H., & Abrahamson, R. (1995). *Administración de empresas medianas y pequeñas*. Distrito Federal: Limusa.
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2009). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, México. Indicadores de Desarrollo Humano y Género en México 2000-2005*. Recuperado del sitio de internet Oficina Nacional de Desarrollo Humano, PNUD-México de: <http://www.undp.org.mx/desarrollohumano/genero/index.html>
- Popkewitz, T. (2006). *La escolaridad y exclusión social*. Recuperado del sitio de internet Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires de: [http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/revistacomponents/revista/archivos/anales/numero04/ArchivosParaImprimir/8\\_popkewitz\\_st.pdf](http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/revistacomponents/revista/archivos/anales/numero04/ArchivosParaImprimir/8_popkewitz_st.pdf).

- Quiceno, M., & Vinnaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT). *Acta colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2524858>
- Quintal Alcocer, J. (2007). Estrés laboral y asertividad: un estudio comparativo entre dos organizaciones privadas. Mérida, Yucatán, México.
- Ramírez, M. (2008). *Calidad de vida en la tercera edad ¿Una población subestimada por ellos y por su entorno* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cuyo). Recuperado en 2011 de, <http://www.fcp.uncu.edu.ar/upload/calidad%20de%20vida%20en%20la%20tercera%20edad.pdf>
- Ramírez, M., & Lee, S.-L. (2011). síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis Revista Latinoamericana*, (30). Recuperado en 2013, de <http://polis.revues.org/2355> ; DOI : 10.4000/polis.2355. ISSN: 0718-6568
- Real Academia Española [RAE]. (2012). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado del sitio del autor de <http://lema.rae.es/drae/?val=giro>
- Reyes, L. (2012). *La salubridad como elemento fundamental para la construcción de una economía: evolución de las sociedades en materia de administración de salud* (Tesis doctoral). Academia de Ciencias Administrativas A.C., Monterrey, Nuevo León, México.
- Riveros, A. (junio, 2012). Empresarios estresados. *Contaduría pública*, 40(478), 26-30.
- Román, J., Gelpi, J., Cano, A., & Catalina, C. (2009). *Manual Ibermutuamur. Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid, España. Recuperado en 2011, de [http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL\\_COMO\\_COMBATIR\\_EL\\_ESTRES\\_LABORAL\\_-\\_web.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf)

- Román, J., Pacheco, L., Bertot, M., del Castillo, N., & Sánchez, J. (2012).  
Elaboración de la versión cubana del cuestionario CDPM abreviado para la  
evaluación del desgaste profesional en médicos. *Revista Cubana de Salud y  
Trabajo*, 2(13), 3-10.
- Royacelli, G. (Octubre de 2011). Jóvenes, las principales víctimas del estrés laboral.  
*El Universal*.
- Rubio, J. (2003). Fuentes de estrés, síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales  
en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. Extremadura, España:  
Universidad de Extremadura.
- Salazar, S., & Pereda, E. (2010). síndrome de Burnout y patrones de comportamiento  
ante tráfico en conductores. *Revista Psicología*, 10, 141-169. Recuperado en  
2011, de  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v12\\_2010/pdf/a07.p  
df](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf)
- Savio, S. (2008). El proceso del Burnout: un proceso de estrés laboral  
crónico. *Hologramática*, 8, 121-138. Recuperado en 2011, de  
[http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08\\_v1pp121\\_138.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf).  
ISSN: 1668-5024
- Secretaría de Gobernación. (2010). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado el 23  
de 12 de febrero de 2013, de: [http://www.e-  
local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM\\_yucatan](http://www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM_yucatan)
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios* (Novena ed.).  
Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Szasz, I. (2007). *Sexualidad y género: algunas experiencias de investigación en  
México*. Recuperado del sitio de internet debatefeminista de:  
<http://www.debatefeminista.com/PDF/Articulos/sexual416.pdf>

Tejada, P., & Gómez, V. (2012). Presencia y factores demográficos y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(3), 863-873. Recuperado en 2013, de [http://revistas.javeriana.edu.co/sitio/psychologica/sccs/resultados\\_busqueda.php?criterio=autor&valor=Tejada](http://revistas.javeriana.edu.co/sitio/psychologica/sccs/resultados_busqueda.php?criterio=autor&valor=Tejada). ISSN: 1657-9267

Treviño-Rodríguez, R. (2010). *Empresas familiares. Visión Latinoamericana, estructura, gestión, crecimiento y continuidad*. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson.

Wooten, N. (2009). *Factor Structure of the Job-Related Tension Index among social workers*. Recuperado del sitio de internet Research on Social Work Practice de: <http://rsw.sagepub.com/content/20/1/74.abstract>

Yucatanonline. (2009). *Umán*. Recuperado del sitio de internet del autor de: <http://www.yucatanonline.com/200901082787/Municipios-de-Yucatan/Uman.html>

# ANEXOS

## Anexo 1

### Encuesta Maslach Burnout Inventory en Microempresas Familiares

**Estimado propietario:** Solicitamos su valiosa colaboración contestando con la mayor veracidad lo que a continuación se pregunta. La información que usted proporcione es estrictamente confidencial.

**Instrucciones:** 1) Para el encuestado: no hay respuestas correctas ni incorrectas, escuche cuidadosamente y responda dando su opinión que corresponda a la aproximación más cercana a la realidad actual. 2) Para el encuestador: Iniciar con la pregunta: **¿es este establecimiento una MEF?**; tache con una X la respuesta que el encuestado proporcione verbalmente; evite inducir la respuesta que le proporcionen.

**Código:** \_\_\_\_\_

**Generales:**

<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre de la MEF:</b>	

**Factores:**

<i>Socio-demográficos</i>					
<b>Escolaridad:</b>	0. Sin estudios	1. Primaria	2. Prim. no term.	3. Secundaria	4. Sec. no term.
	5. Bachillerato	6. Bach. no term.	7. Carrera técnica	8. Carrera tec. no term.	
	9. Licenciatura		10. Lic. no term.		
<b>Años de estudio:</b>					
<b>Edad:</b>		<b>Género:</b>	1. Femenino		2. Masculino
<b>Estado civil:</b>	1. Soltero		2. Casado	3. Unión libre	4. Viudo
<i>Microempresa familiar</i>					
<b>Número de familiares que participan en la MEF:</b>	1. De 1 a 3      2. De 4 a 6      3. De 7 a 9      4. 10 o más				
<b>Relación de los familiares que participan en la MEF:</b>	1. Padre-hijo      2. Padre-hija      3. Madre-hijo      4. Madre-Hija      5. Hermanos				
	6. Suegro-Yerno	7. Tío-Sobrino	8. Esposos	9. Fam. Estructurada	10. Relación de tres

<b>Generación que ocupa el gobierno de la MEF:</b>	1. 1ra	2. 2da	3. 3ra	4. 4ta
<b>Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF:</b>	1. Ventas	2. Producción	3. Admón.	4. Todas
<b>Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF:</b>	1. Democrático	2. Autocrático	3. Liberal	

<b>Ítems</b>	<b>0. Nunca</b>	<b>1. Alguna vez al mes</b>	<b>2. Una vez al mes o menos</b>	<b>3. Algunas veces al mes</b>	<b>4. Una vez a la semana</b>	<b>5. Varias veces a la semana</b>	<b>6. Diario</b>
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado. <b>(AE)</b>							
2. Al final del día me siento agotado. <b>(AE)</b>							
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. <b>(AE)</b>							
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes. <b>(RP)</b>							
5. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos. <b>(D)</b>							
6. Atender a los clientes todos los días es una tensión para mí. <b>(AE)</b>							
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes. <b>(RP)</b>							
8. Me siento estresado por el trabajo que realizo. <b>(AE)</b>							
9. Siento que mediante el desempeño de mi trabajo puedo influir positivamente en la vida de otros. <b>(RP)</b>							
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente, desde que manejo mi negocio. <b>(D)</b>							
11. Me preocupa que las situaciones que se presentan en mi empresa, me estén endureciendo emocionalmente. <b>(D)</b>							
12. Me encuentro con muchas ganas de trabajar. <b>(RP)</b>							
13. Me siento frustrado por mi trabajo. <b>(AE)</b>							
14. Siento que estoy realizando un trabajo demasiado duro. <b>(AE)</b>							
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que atiendo. <b>(D)</b>							
16. Trabajar en contacto directo con los clientes, me produce bastante estrés. <b>(AE)</b>							
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada para los clientes. <b>(RP)</b>							
18. Me encuentro animado después de trabajar con los clientes. <b>(RP)</b>							
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. <b>(RP)</b>							
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades. <b>(AE)</b>							
21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales que me produce el trabajo. <b>(RP)</b>							
22. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas. <b>(D)</b>							

## Anexo 2

### Libro de códigos del Instrumento “Maslach Burnout Inventory en Microempresas Familiares”

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Código</i>
Generales		Fecha	Abierta	
		Nombre de la MEF	Abierta	

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Código</i>
Factores	Socio-demográficos	Escolaridad	Sin estudios	0
			Primaria	1
			Prim. no term.	2
			Secundaria	3
			Sec. no term.	4
			Bachillerato	5
			Bach. no term.	6
Carrera técnica	7			
Carrera tec. no term.	8			
Licenciatura	9			
Lic. no term.	10			
		Años de estudio	Abierta	
		Edad	Abierta	
		Género	Femenino	1
			masculino	2
		Estado civil	Soltero	1
			Casado	2
			Unión libre	3
Factores	Microempresa familiar	Número de familiares que participan en la MEF	1-3	1
			4-6	2
			7-9	3
			10 o más	4
		Relación de los familiares que participan en la MEF	Padre-hijo	1
			Padre-hija	2
			Madre-hijo	3
			Madre-hija	4
			Hermanos	5
			Suegro-yerno	6
Tío-sobrino	7			
Esposos	8			
Familia estructurada	9			
Relación de tres	10			

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Código</i>
Factores	Microempresa familiar	Generación que ocupa el gobierno de la MEF	1ra. 2da. 3ra. 4ta.	1 2 3 4
		Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	Ventas Producción Admón. Todas	1 2 3 4
		Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	Democrático Autocrático Liberal	1 2 3

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Código</i>
Presencia del síndrome de Burnout	Agotamiento emocional (AE)	1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		2. Al final del día me siento agotado.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		6. Atender a los clientes todos los días es una tensión para mí.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes	0 1 2 3

			Una vez a la semana	4
			Varias veces a la semana	5
			Diario	6
Presencia del síndrome de Burnout	Agotamiento emocional (AE)	8. Me siento estresado por el trabajo que realizo	Nunca	0
			Alguna vez al mes	1
			Una vez al mes o menos	2
			Algunas veces al mes	3
			Una vez a la semana	4
			Varias veces a la semana	5
		Diario	6	
		13. Me siento frustrado por mi trabajo.	Nunca	0
			Alguna vez al mes	1
			Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3			
Una vez a la semana	4			
Varias veces a la semana	5			
Diario	6			
14. Siento que estoy realizando un trabajo demasiado duro.	Nunca	0		
	Alguna vez al mes	1		
	Una vez al mes o menos	2		
	Algunas veces al mes	3		
	Una vez a la semana	4		
	Varias veces a la semana	5		
Diario	6			
16. Trabajar en contacto directo con los clientes, me produce bastante estrés.	Nunca	0		
	Alguna vez al mes	1		
	Una vez al mes o menos	2		
	Algunas veces al mes	3		
	Una vez a la semana	4		
	Varias veces a la semana	5		
Diario	6			
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	Nunca	0		
	Alguna vez al mes	1		
	Una vez al mes o menos	2		
	Algunas veces al mes	3		
	Una vez a la semana	4		

			Varias veces a la semana	5
			Diario	6

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Código</i>
Presencia del síndrome de Burnout	Despersonalización (D)	5. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente, desde que manejo mi negocio.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		11. Me preocupa que las situaciones que se presentan en mi empresa, me estén endureciendo emocionalmente.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes que atiendo.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		22. Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes	0 1 2 3

			Una vez a la semana	4
			Varias veces a la semana	5
			Diario	6

<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Categorías de respuesta</i>	<i>Código</i>
Presencia del síndrome de Burnout	Realización personal (RP)	4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		9. Siento que mediante el desempeño de mi trabajo puedo influir positivamente en la vida de otros.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		12. Me encuentro con muchas ganas de trabajar.	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos Algunas veces al mes Una vez a la semana Varias veces a la semana Diario	0 1 2 3 4 5 6
		17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada	Nunca Alguna vez al mes Una vez al mes o menos	0 1 2

		para los clientes	Algunas veces al mes	3
			Una vez a la semana	4
			Varias veces a la semana	5
			Diario	6
		18. Me encuentro animado después de trabajar con los clientes.	Nunca	0
			Alguna vez al mes	1
			Una vez al mes o menos	2
			Algunas veces al mes	3
			Una vez a la semana	4
			Varias veces a la semana	5
			Diario	6
Presencia del síndrome de Burnout	Realización personal (RP)	19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	Nunca	0
			Alguna vez al mes	1
			Una vez al mes o menos	2
			Algunas veces al mes	3
			Una vez a la semana	4
		Varias veces a la semana	5	
		Diario	6	
		21. Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales que me produce el trabajo.	Nunca	0
			Alguna vez al mes	1
			Una vez al mes o menos	2
Algunas veces al mes	3			
Una vez a la semana	4			
Varias veces a la semana	5			
Diario	6			

### Anexo 3

#### Tabla 1

#### Matriz de datos del instrumento del modelo de MBI

Sujeto	Municipio	Stat	Subcomisaría	Escolaridad	Años estudiados	Edad	Edad grupo	Género	Estado civil	No. de familiares que laboran en la empresa	Relación familiar	Generación que ejerce el gobierno	Giro de la MEF	Funciones desempeñadas	Estilo de liderazgo	Punt. SB	Punt. AE	Punt. D	Punt. RP	Clasificación
1	1	2	Dzoyaxché	2	6	38	2	1	1	1	2	1	1	1	1	50	17	1	32	3
2	1	1	Dzoyaxché	3	4	55	3	2	2	1	3	1	1	1	1	55	21	15	19	2
3	1	1	Dzoyaxché	7	4	33	2	2	1	1	1	1	1	1	2	57	26	11	20	2
4	1	1	Dzoyaxché	6	12	25	1	1	2	1	8	1	1	1	3	72	33	15	24	3
5	1	1	Molas	8	17	23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	47	16	5	26	2
6	1	2	Molas	6	12	20	1	2	2	1	8	1	1	1	2	48	9	9	30	3
7	1	1	Molas	2	6	55	3	1	2	1	8	1	1	1	2	0	11	8	42	3
8	1	2	Molas	4	9	19	1	2	5	1	1	2	1	1	2	53	17	2	34	2
9	1	1	Molas	2	6	66	4	3	2	1	1	1	1	1	2	44	17	1	26	2
10	1	1	Molas	1	0	57	3	1	4	1	4	1	1	1	2	54	25	8	21	3
11	1	1	Molas	2	6	63	4	2	4	1	1	1	1	1	2	83	42	22	19	3
12	1	2	San Antonio Petac	2	6	19	1	1	2	1	8	1	1	1	1	60	20	10	30	2

1 3	1	1	San Antonio Petac	2	6	5 2	3	1	2	1	4	1	1	1	2	65	22	5	38	2
1 4	1	1	San Antonio Petac	3	3	5 4	3	1	2	1	8	1	1	1	2	55	21	5	29	2
1 5	1	1	San Antonio Tzacala	2	6	5 9	3	1	2	1	8	1	1	1	2	53	16	4	36	2
1 6	1	2	San Ignacio Tecip	8	17	2 3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	0	3	0	46	3
1 7	1	1	San Ignacio Tecip	2	6	7 5	3	2	2	1	1	1	1	1	1	48	25	7	16	2
1 8	1	2	San Ignacio Tecip	2	6	2 0	1	2	1	1	3	1	1	1	1	33	7	2	24	3
1 9	1	1	San Pedro Chimay	3	5	6 0	4	1	2	1	8	1	1	1	2	66	15	12	39	2
2 0	1	1	San Pedro Chimay	4	9	3 1	1	1	2	1	8	1	1	1	2	72	33	15	24	1
2 1	1	1	Tadzibichén	2	6	5 7	3	2	2	1	8	1	1	1	1	66	24	10	26	2
2 2	1	1	Tadzibichén	6	12	2 3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	10	6	48	3
2 3	1	1	Tadzibichén	4	9	3 3	2	1	2	1	8	1	1	1	1	62	17	10	35	2
2 4	1	1	Tadzibichén	2	6	4 4	2	1	2	1	8	1	1	1	1	0	22	13	42	3

Fuente: elaboración propia

## Anexo 4

### Coeficiente de Cuantificación de Validez de Contenido (CVR)

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

Dónde:

- $n_e$  = número de expertos que indican “correcto”
- $N$  = número total de expertos.

**Tabla 2**

#### Cálculo del Coeficiente de cuantificación de validez de contenido.

Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Valor de CVR	Observaciones
1	Correcto	Correcto	Correcto	1	
2	Correcto	Correcto	Correcto	1	
3	Correcto	Correcto	Correcto	1	
4	Correcto	Correcto	Correcto	1	
5	Correcto	Correcto	Correcto	1	
6	Correcto	Correcto	Correcto	1	
7	Correcto	Correcto	Correcto	1	
8	Correcto	Correcto pero requiere cambios.	Correcto	1	Quitar la palabra “quemado” y poner estresado.
9	Correcto	Correcto	Correcto	1	
10	Correcto	Correcto	Correcto	1	
11	Correcto	Correcto	Correcto	1	
12	Correcto	Correcto	Correcto	1	
13	Correcto	Correcto	Correcto	1	
14	Correcto	Correcto	Correcto	1	
15	Correcto	Correcto	Correcto	1	
16	Correcto	Correcto	Correcto	1	
17	Correcto	Correcto	Correcto	1	
18	Correcto	Correcto	Correcto	1	
19	Correcto	Correcto	Correcto	1	
20	Correcto	Correcto	Correcto	1	
21	Correcto	Correcto	Correcto	1	
22	Correcto	Correcto	Correcto	1	
<i>Prom.</i>				1.00	

Fuente: Elaboración propia, basado en Cohen y Swerdlick (2000, pp. 187-189)

## Anexo 5

### Cartas de validación de contenido

ASUNTO: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN.

A QUIEN CORRESPONDA

PRESENTE

El que suscribe Maestro en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional Carlos Worbis Ávila, hago constar que después de leer y analizar el instrumento de medición "Maslach Burnout Inventory en Microempresas Familiares", se acredita la validez de contenido del instrumento presentado por el L.A. Francisco Eduardo Paredes Cetina. Considerando que los aspectos contemplados en los ítems son los necesarios para responder al planteamiento del problema, a los objetivos de estudios y al diseño seleccionado para el estudio planteado.

Por lo que el instrumento de medición es el indicado para recolectar los datos necesarios en la investigación "Impacto de los factores Geosociales, demográficos y organizacionales en la prevalencia del Síndrome de Burnout en los dueños y encargados de microempresas familiares del suroeste de la Zona Metropolitana de Mérida, Yucatán".

Se expide la presente a petición de la parte interesada, en la ciudad de Mérida, Yucatán a los cinco días del mes de noviembre de 2012.

  
MPEDR. Carlos Worbis Ávila  
Experto en Estrés Laboral.

**ASUNTO:** CONSTANCIA DE VALIDACIÓN.

**A QUIEN CORRESPONDA**

**PRESENTE**

El que suscribe Maestro en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional Fredi Israel Mex Arriaga, hago constar que después de leer y analizar el instrumento de medición "Maslach Burnout Inventory en Microempresas Familiares", se acredita la validez de contenido del instrumento presentado por el L.A. Francisco Eduardo Paredes Cetina. Considerando que los aspectos contemplados en los ítems son los necesarios para responder al planteamiento del problema, a los objetivos de estudios y al diseño seleccionado para el estudio planteado.

Por lo que el instrumento de medición es el indicado para recolectar los datos necesarios en la investigación "Impacto de los factores Geosociales, demográficos y organizacionales en la prevalencia del Síndrome de Burnout en los dueños y encargados de microempresas familiares del suroeste de la Zona Metropolitana de Mérida, Yucatán".

Se expide la presente a petición de la parte interesada, en la ciudad de Mérida, Yucatán a los seis días del mes de noviembre de 2012.



email: fredisrael@hotmail.com

**MPEDR. Fredi Israel Mex Arriaga**

**Experto en Estrés Laboral.**

**ASUNTO:** CONSTANCIA DE VALIDACIÓN.

**A QUIEN CORRESPONDA**

**P R E S E N T E**

El que suscribe Maestro en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional José Gabriel Méndez Campos, hago constar que después de leer y analizar el instrumento de medición "Maslach Burnout Inventory en Microempresas Familiares", se acredita la validez de contenido del instrumento presentado por el L.A. Francisco Eduardo Paredes Cetina. Considerando que los aspectos contemplados en los ítems son los necesarios para responder al planteamiento del problema, a los objetivos de estudios y al diseño seleccionado para el estudio planteado.

Por lo que el instrumento de medición es el indicado para recolectar los datos necesarios en la investigación "Impacto de los factores Geosociales, demográficos y organizacionales en la prevalencia del Síndrome de Burnout en los dueños y encargados de microempresas familiares del suroeste de la Zona Metropolitana de Mérida, Yucatán".

Se expide la presente a petición de la parte interesada, en la ciudad de Mérida, Yucatán a los cinco días del mes de noviembre de 2012.



**MPEDR. José Gabriel Méndez Campos**

## Anexo 6

### Tabla 3

#### Matriz de datos de la prueba piloto

Sujeto	A <sub>E_1</sub>	A <sub>E_2</sub>	A <sub>E_3</sub>	A <sub>E_6</sub>	A <sub>E_8</sub>	AE <sub>1_3</sub>	AE <sub>1_4</sub>	AE <sub>1_6</sub>	AE <sub>2_0</sub>	D <sub>5_0</sub>	D <sub>1_0</sub>	D <sub>1_1</sub>	D <sub>1_5</sub>	D <sub>2_2</sub>	R <sub>P_4</sub>	R <sub>P_7</sub>	R <sub>P_9</sub>	RP <sub>1_2</sub>	RP <sub>1_7</sub>	RP <sub>1_8</sub>	RP <sub>1_9</sub>	RP <sub>21_15</sub>	AE	D	R	S	
																									P	B	G
1	0	5	0	0	1	1	6	1	2	0	1	1	5	5	6	5	5	6	5	1	5	6	15	12	39	66	
2	6	5	5	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	6	4	1	2	5	2	2	3	33	15	24	72	
3	5	5	0	0	2	2	2	2	1	0	0	0	2	0	6	6	2	5	6	6	5	1	17	1	32	50	
4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	4	6	6	6	6	6	3	0	46	0	
5	5	5	3	0	4	3	4	0	5	1	1	0	1	4	5	5	0	1	4	0	0	4	25	7	16	48	
6	4	4	3	3	4	2	5	3	2	3	4	3	5	0	6	5	0	3	1	1	1	2	21	15	19	55	
7	0	4	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	3	3	6	6	6	3	4	3	7	2	24	33	
8	4	5	3	1	2	1	5	3	1	0	1	1	4	4	6	5	0	5	4	4	1	5	24	10	26	66	
9	2	0	4	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	10	6	48	0	
10	2	2	4	1	1	1	2	0	4	0	0	0	6	4	6	6	0	3	6	6	4	4	17	10	35	62	
11	5	5	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	4	6	5	6	6	5	5	5	4	22	13	42	0	
12	5	5	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	5	2	6	6	5	2	16	5	26	47	
13	0	0	0	0	0	0	0	3	6	0	4	0	2	3	5	0	1	6	2	4	0	2	9	9	30	48	
14	0	4	3	0	1	1	1	0	1	0	1	0	6	1	6	6	6	6	6	6	5	1	11	8	42	0	
15	1	3	1	1	4	0	0	6	1	2	0	0	0	0	6	0	4	5	6	6	1	6	17	2	34	53	
16	2	3	3	2	2	1	2	2	0	0	0	1	0	0	6	6	0	2	5	3	2	2	17	1	26	44	
17	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	2	5	4	1	1	4	1	1	4	25	8	21	54	
18	2	3	3	3	2	2	4	3	4	1	2	3	3	2	5	4	1	1	3	3	2	2	26	11	20	57	
19	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	2	2	3	3	2	4	33	15	24	72	

20	5	5	5	2	5	4	6	4	6	3	4	3	6	6	6	5	0	0	5	0	0	3	42	22	19	83
21	3	3	3	0	1	2	4	1	3	0	1	1	6	2	5	5	3	3	5	4	1	4	20	10	30	60
22	6	6	3	0	1	0	1	4	1	0	1	1	3	0	6	6	1	5	6	5	3	6	22	5	38	65
23	3	5	2	1	1	3	1	1	4	1	2	1	0	1	6	5	1	2	5	5	0	5	21	5	29	55
24	1	3	1	2	1	1	4	2	1	2	0	0	2	0	6	6	1	4	6	6	1	6	16	4	36	53

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 7

### Cálculo del índice de Alpha de Cronbach

El nivel de Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ) es una medida de consistencia interna y tal vez sea la más utilizada (Hernández, et al., 2010); el índice que resulta al aplicar a fórmula para su cálculo se conoce con el nombre de Coeficiente de Confiabilidad. Este puede oscilar entre 0 y 1; mientras más cercano a cero menor confiabilidad, por el contrario si el coeficiente se acerca más a 1 se puede decir que se acerca a una confiabilidad perfecta.

Según Carmines y Zeller, mencionados por Hernández, et al. (2010) para poder conocer este coeficiente es necesario realizar tres procedimientos, mismos que se detallan a continuación:

1. Aplicar la siguiente fórmula sobre los ítems del cuestionario, con el propósito de conocer las varianzas de los mismos.

$$\sum s^2(Y_i)$$

Se debe tomar en cuenta que para este procedimiento es necesario conocer los siguientes símbolos y qué significan:

- $N$ = número de ítems de la escala.
  - $S^2X$ = varianza de toda la escala.
2. Elaborar la matriz de correlaciones de los ítems. Para este procedimiento se debe de seguir los siguientes pasos:
    - a) Aplicar la escala.
    - b) Calcular los coeficientes de correlación de Pearson  $r$  entre todos los ítems – todos contra todos de par en par-.
    - c) Elaborar la matriz de correlaciones con los coeficientes obtenidos.
  3. Calcular  $\bar{p}$  (promedio de las correlaciones).

$$\bar{p} = \frac{\Sigma P}{NP}$$

Donde  $\Sigma P$  significa la sumatoria de los valores de las correlaciones y NP es el número de correlaciones no repetidas o no excluidas.

4. Aplicar la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N\bar{p}}{1 + \bar{p}(N + 1)}$$

5. Interpretar el resultado de acuerdo al criterio del investigador.

En el caso de esta investigación el coeficiente  $\alpha$  se calculó utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics V.20; motivo por el cual se presentan a continuación los coeficientes obtenidos, seguidos de las tablas o matrices de correlación correspondientes a cada subescala del índice de SB.

**Tabla 4**

**Coeficiente  $\alpha$  para la subescala agotamiento emocional (AE)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.800	.814	9

Fuente: elaboración propia

**Tabla 5**

**Coefficiente  $\alpha$  para la subescala despersonalización (D)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.715	.760	5

Fuente: elaboración propia

**Tabla 6**

**Coefficiente  $\alpha$  para la subescala realización personal (RP)**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.743	.733	8

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7**

**Matriz de correlaciones para los ítems pertenecientes a la subescala AE**

	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (AE_1)	Al final de la jornada me siento agotado (AE_2)	Me siento cansado cuando me levanto y tengo que trabajar (AE_3)	Trabajar con clientes me produce estrés (AE_6)	Me siento estresado por mi trabajo (AE_8)	Me siento frustrado por mi trabajo (AE_13)	Siento que hago un trabajo muy duro (AE_14)	Trabajar directamente con los clientes me produce mucho estrés (AE_16)	Siento que me encuentro al límite de mis posibilidades (AE_20)
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado (AE_1)	<b>1.000</b>	.586	.616	.238	.478	.451	.242	.247	.143
Al final de la jornada me siento agotado (AE_2)	.586	<b>1.000</b>	.146	.004	.329	.348	.334	.107	-.294
Me siento cansado cuando me levanto y tengo que trabajar (AE_3)	.616	.146	<b>1.000</b>	.385	.330	.339	.187	.008	.284
Trabajar con clientes me produce estrés (AE_6)	.238	.004	.385	<b>1.000</b>	.568	.533	.426	.505	.169
Me siento estresado por mi trabajo (AE_8)	.478	.329	.330	.568	<b>1.000</b>	.685	.548	.607	.306
Me siento frustrado por mi trabajo (AE_13)	.451	.348	.339	.533	.685	<b>1.000</b>	.615	.200	.540
Siento que hago un trabajo muy duro (AE_14)	.242	.334	.187	.426	.548	.615	<b>1.000</b>	.206	.271
Trabajar directamente con los clientes me produce mucho estrés (AE_16)	.247	.107	.008	.505	.607	.200	.206	<b>1.000</b>	.106
Siento que me encuentro al límite de mis posibilidades (AE_20)	.143	-.294	.284	.169	.306	.540	.271	.106	<b>1.000</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 8**

**Matriz de correlaciones para los ítems pertenecientes a la subescala D**

	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos (D_5)	Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago mi trabajo (D_10)	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente (D_11)	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis clientes (D_15)	Los clientes me culpan de sus problemas (D_22)
Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos (D_5)	<b>1.000</b>	.577	.651	.128	.060
Creo que tengo un comportamiento más insensible desde que hago mi trabajo (D_10)	.577	<b>1.000</b>	.761	.337	.346
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente (D_11)	.651	.761	<b>1.000</b>	.345	.279
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis clientes (D_15)	.128	.337	.345	<b>1.000</b>	.387
Los clientes me culpan de sus problemas (D_22)	.060	.346	.279	.387	<b>1.000</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 9**

**Matriz de correlaciones para los ítems pertenecientes a la subescala RP**

	Entiendo con facilidad lo que quiere mis clientes (RP_4)	Soluciono bien los problemas de mis clientes (RP_7)	Influyo positivamente en la vida de mis clientes (RP_9)	Tengo ganas de trabajar (DRP_129)	Genero una atmósfera relajada (RP_17)	Tengo ganas de hacer otras actividades después del trabajo (RP_18)	He hecho cosas que valen la pena (RP_19)	Siento que afronto de buena manera los problemas que plantean mis clientes (RP_21)
Entiendo con facilidad lo que quiere mis clientes (RP_4)	<b>1.000</b>	.542	-.298	.175	-.058	-.038	-.143	.303
Soluciono bien los problemas de mis clientes (RP_7)	.542	<b>1.000</b>	-.142	.019	.266	.021	.267	.144
Influyo positivamente en la vida de mis clientes (RP_9)	-.298	-.142	<b>1.000</b>	.625	.467	.403	.727	.109
Tengo ganas de trabajar (DRP_129)	.175	.019	.625	<b>1.000</b>	.299	.536	.571	.256
Genero una atmósfera relajada (RP_17)	-.058	.266	.467	.299	<b>1.000</b>	.566	.540	.314
Tengo ganas de hacer otras actividades después del trabajo (RP_18)	-.038	.021	.403	.536	.566	<b>1.000</b>	.490	.161
He hecho cosas que valen la pena (RP_19)	-.143	.267	.727	.571	.540	.490	<b>1.000</b>	.024
Siento que afronto de buena manera los problemas que plantean mis clientes (RP_21)	.303	.144	.109	.256	.314	.161	.024	<b>1.000</b>

Fuente: elaboración propia

## Anexo 8

### Comparación de algunos coeficientes $\alpha$ de Cronbach

Debido a que los resultados obtenidos se encuentra por debajo de .850, coeficiente que según Hernández et al. (2010), comparación de diferentes coeficientes de Alpha ( $\alpha$ ) de Cronbach, los cuales se obtuvieron de diversos estudios realizados para comprobar la fiabilidad del instrumento en su adaptación al castellano.

Gil-Monte y Peiró (1999), en una investigación realizada en Madrid, España obtuvieron los siguientes coeficientes: para la subescala AE el coeficiente  $\alpha$  fue de 0.870; en la subescala D, el coeficiente obtenido fue 0.570 y en la subescala RP el coeficiente de  $\alpha$  fue de 0.720.

Alvarado (2009), en un estudio llevado al cabo en Costa Rica obtuvo los siguientes coeficientes: para la subescala AE el coeficiente  $\alpha$  fue de 0.860; en la subescala D, el coeficiente obtenido fue 0.590 y en la subescala RP el coeficiente de  $\alpha$  fue de 0.760

Jélvez, Ibáñez y Olivares (2011), en una investigación realizada en la ciudad de Viña de Mar, Chile obtuvieron los siguientes coeficientes: para la subescala AE el coeficiente  $\alpha$  fue de 0.870; en la subescala D, el coeficiente obtenido fue 0.720 y en la subescala RP el coeficiente de  $\alpha$  fue de 0.770.

**Tabla 10****Comparación de los coeficientes de Alpha de Cronbach estudiados**

Autor	Año	País	Coeficiente Alpha de Cronbach		
			AE	D	RP
Gil-Monte y Peiró	1999	España	0.870	0.570	0.720
Alvarado	2009	Costa Rica	0.860	0.590	0.760
Jélvez, Ibáñez y Olivares	2011	Chile	0.870	0.720	0.770
Este estudio	2013	México	0.800	0.715	0.743

Fuente: elaboración propia

## Anexo 9

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Escolaridad

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable escolaridad de los 120 dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 11**

### Frecuencias relativas y acumuladas de la escolaridad de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 Sin estudios	13	10.8	10.8	10.8
	1 Primaria	17	14.2	14.2	25.0
	2 Prim. no terminada	15	12.5	12.5	37.5
	3 Secundaria	16	13.3	13.3	50.8
	4 Sec. no terminada	9	7.5	7.5	58.3
	5 Bachillerato	15	12.5	12.5	70.8
	5 Bac. no terminado	2	1.7	1.7	72.5
	6 Carrera técnica	16	13.3	13.3	85.8
	7 Carr. téc. no terminada	2	1.7	1.7	87.5
	8 Licenciatura	14	11.7	11.7	99.2
	9 Lic. no terminada	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 12**

### Cálculo de la moda en la escolaridad de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		1

Fuente: elaboración propia

## Anexo 10

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión para la variable: Años totales estudiados

A continuación se presenta los resultados descriptivos y de dispersión (datos agrupados) para la variable años totales de estudio de los 120 dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 13**

### Frecuencias relativas y acumuladas de los años totales de estudios de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 – 3	20	16.7	16.7	16.7
	4 – 7	29	24.2	24.2	40.8
	8 - 11	24	20.0	20.0	60.8
	12 - 15	33	27.5	27.5	88.3
	16+	14	11.7	11.7	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 14**

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión de los años totales de estudio de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		8.91
Mediana		9.00
Moda		6
Desv. tít.		5.168
Rango		17
Mínimo		0
Máximo		17

Fuente: elaboración propia

## Anexo 11

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión para la variable:

#### Edad

A continuación se presenta los resultados descriptivos y de dispersión (datos agrupados) para la variable edad de los 120 dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 15**

#### Frecuencias relativas y acumuladas de la edad de los dueños las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 19	8	6.7	6.7	6.7
	20 - 29	17	14.2	14.2	20.8
	30 - 39	20	16.7	16.7	37.5
	40 - 49	27	22.5	22.5	60.0
	50 - 59	13	10.8	10.8	70.8
	60 - 69	17	14.2	14.2	85.0
	70 - 79	10	8.3	8.3	93.3
	80+	8	6.7	6.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 16**

**Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión de la edad de los dueños de las MEF**

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		47.85
Mediana		46.00
Moda		43.33
Desv. típ.		18.730
Varianza		350.834
Rango		70
Mínimo		19
Máximo		89

Fuente: elaboración propia

## Anexo 12

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Género

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable del género de los 120 dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 17**

#### Frecuencias relativas y acumuladas del género de los dueños las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1Femenino	55	45.8	45.8	45.8
	2Masculino	65	54.2	54.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 18**

#### Cálculo de la moda para la variable del género de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: elaboración propia

### Anexo 13

#### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Estado civil

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable de estado civil de los 120 dueños de microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 19**

#### Frecuencias relativas y acumuladas del estado civil de los dueños las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Soltero	42	35.0	35.0	35.0
	2 Casado	75	62.5	62.5	97.5
	3 Viudo	3	2.5	2.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 20**

#### Cálculo de la moda para la variable del estado civil de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: elaboración propia

## Anexo 14

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Número de familiares que trabajan en las microempresas familiares

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable de número de familiares que trabajan en las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 21**

#### Frecuencias relativas y absolutas del número de familiares que trabajan en las MEF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1 De 1 a 3	96	80.0	80.0	80.0
2 De 4 a 6	22	18.3	18.3	98.3
3 De 7 a 9	2	1.7	1.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 22**

#### Cálculo de la moda para la variable de número de familiares que trabajan en las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		1

Fuente: elaboración propia

## Anexo 15

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en la microempresa familiar

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable de relación de los familiares que trabajan en las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 23**

#### Frecuencias relativas y absolutas del parentesco, con respecto al dueño, que existe entre los familiares que laboran en las MEF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1Padre-hijo	14	11.7	11.7	11.7
2Padre-hija	8	6.7	6.7	18.3
3Madre-hijo	6	5.0	5.0	23.3
4Madre-hija	5	4.2	4.2	27.5
5Hermanos	24	20.0	20.0	47.5
6Suegro- yerno	2	1.7	1.7	49.2
8Esposos	40	33.3	33.3	82.5
9 Familia estructurada	6	5.0	5.0	87.5
10 Relación de tres	15	12.5	12.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

*Nota: el número 7 correspondiente a la relación familiar tío-sobrino se suprimió al no mostrar registro alguno.*

**Tabla 24**

**Cálculo de la moda para la variable del parentesco, con respecto al dueño, de los familiares que laboran en las MEF**

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		8

Fuente: elaboración propia

## Anexo 16

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Generación que ocupa la dirección de la microempresa familiar

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable de generación que gobierna a las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 25**

### Frecuencias relativas y absolutas de la generación que ocupa la dirección de la MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	(1)1ra.	54	45.0	45.0	45.0
	(2)2da.	50	41.7	41.7	86.7
	(3)3ra.	12	10.0	10.0	96.7
	(4)4ta.	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 26**

### Cálculo de la moda para la variable de generación que ocupa la dirección de la MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		1

Fuente: elaboración propia

## Anexo 17

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Funciones que desempeña el dueño de la microempresa familiar

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable de actividades que desempeñan los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 27**

#### Frecuencias relativas y absolutas de las funciones que desempeñan los dueños de las MEF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1 Ventas	68	56.7	56.7	56.7
2 Producción	2	1.7	1.7	58.3
3 Administración	15	12.5	12.5	70.8
4 Todas	35	29.2	29.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 28**

#### Cálculo de la moda para la variable de las funciones desempeñadas por los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		1

Fuente: elaboración propia

## Anexo 18

### Cálculo de las medidas de tendencia central para la variable: Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar

A continuación se presenta los resultados descriptivos para la variable de estilo de liderazgo ejercido por los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 29**

#### Frecuencias relativas y absolutas del estilo de liderazgo ejercido por los dueños de las MEF

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1 Democrático	54	45.0	45.0	45.0
2 Autocrático	63	52.5	52.5	97.5
3 Liberal	3	2.5	2.5	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 30**

#### Cálculo de la moda para la variable del estilo de liderazgo ejercido por los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: elaboración propia

## Anexo 19

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión para la dimensión: agotamiento emocional

A continuación se presenta los resultados descriptivos (datos agrupados) para la dimensión de agotamiento emocional que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 31**

### Frecuencias relativas y absolutas de la presencia de agotamiento emocional de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 4	1	.8	.8	.8
	5 - 11	27	22.5	22.5	23.3
	12 - 18	35	29.2	29.2	52.5
	19 - 25	25	20.8	20.8	73.3
	26 - 32	20	16.7	16.7	90.0
	33 - 39	4	3.3	3.3	93.3
	40 - 46	7	5.8	5.8	99.2
	47+	1	.8	.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 32**

**Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión de la presencia de agotamiento emocional de los dueños de las MEF**

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		20.10
Mediana		18.00
Moda		9
Desv. típ.		9.786
Rango		49
Mínimo		4
Máximo		53

Fuente: elaboración propia

## Anexo 20

### Cálculo de las medidas de tendencia central (cualitativas) para la dimensión: agotamiento emocional

A continuación se presenta los resultados descriptivos (cualitativas) para la variable de agotamiento emocional que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 33**

### Frecuencias relativas y absolutas (cualitativas) de la presencia de agotamiento emocional de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Bajo	39	32.5	32.5	32.5
	2 Medio	39	32.5	32.5	65.0
	3 <i>Alto</i>	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 34**

### Cálculo de la moda para la presencia de agotamiento emocional de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		3

Fuente: elaboración propia

## Anexo 21

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión para la dimensión: despersonalización

A continuación se presenta los resultados descriptivos (datos agrupados) para la subescala de despersonalización que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 35**

### Frecuencias relativas y absolutas de la presencia de despersonalización de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 1	1	.8	.8	.8
	2 - 8	64	53.3	53.3	54.2
	9 - 15	48	40.0	40.0	94.2
	16 - 22	7	5.8	5.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 36**

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión de la presencia de despersonalización de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		2.51
Mediana		2.00
Moda		2
Desv. típ.		4.101
Rango		19
Mínimo		1
Máximo		20

Fuente: elaboración propia

## Anexo 22

### Cálculo de las medidas de tendencia central (cualitativas) para la dimensión: despersonalización

A continuación se presenta los resultados descriptivos (cualitativas) para la variable de despersonalización que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 37**

#### Frecuencias relativas y absolutas (cualitativas) de la presencia de despersonalización de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Bajo	9	7.5	7.5	7.5
	2 Medio	55	45.8	45.8	53.3
	3 Alto	56	46.7	46.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 38**

#### Cálculo de la moda para la presencia de despersonalización de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		3

Fuente: elaboración propia

## Anexo 23

### Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión para la dimensión: realización personal

A continuación se presenta los resultados descriptivos (datos agrupados) para la subescala de realización personal que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 39**

### Frecuencias relativas y absolutas de la presencia de realización personal de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 7	1	.8	.8	.8
	8 - 14	1	.8	.8	1.7
	15 - 21	5	4.2	4.2	5.8
	22 - 28	27	22.5	22.5	28.3
	29 - 35	51	42.5	42.5	70.8
	36 - 42	31	25.8	25.8	96.7
	43 - 49	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 40**

**Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión de la presencia de realización personal de los dueños de las MEF**

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		31.96
Mediana		32.00
Moda		32.00
Desv. típ.		6.630
Rango		38
Mínimo		7
Máximo		45

Fuente: elaboración propia

## Anexo 24

### Cálculo de las medidas de tendencia central (cualitativas) para la dimensión: realización personal

A continuación se presenta los resultados descriptivos (cualitativas) para la variable de realización personal que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 41**

### Frecuencias relativas y absolutas (cualitativas) de la presencia de realización personal de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 <i>Bajo</i>	65	54.2	54.2	54.2
	2 Medio	40	33.3	33.3	87.5
	3 Alto	15	12.5	12.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 42**

### Cálculo de la moda para la presencia de realización personal de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		1

Fuente: elaboración propia

## Anexo 25

### **Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión para la variable: Presencia del síndrome de Burnout**

A continuación se presenta los resultados descriptivos (datos agrupados) para la variable presencia del síndrome de Burnout que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 43**

### **Frecuencias relativas y absolutas de la presencia del síndrome de Burnout de los dueños de las MEF**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 6	1	.8	.8	.8
	7 - 13	3	2.5	2.5	3.3
	14 - 20	3	2.5	2.5	5.8
	21 - 27	4	3.3	3.3	9.2
	35 - 41	3	2.5	2.5	11.7
	42 - 48	18	15.0	15.0	26.7
	49+	88	73.3	73.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 44**

**Cálculo de las medidas de tendencia central y de dispersión de la presencia del síndrome de Burnout de los dueños de las MEF**

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Media		55.42
Mediana		55.50
Moda		51
Desv. típ.		16.907
Rango		84
Mínimo		6
Máximo		90

Fuente: elaboración propia

## Anexo 26

### Cálculo de las medidas de tendencia central (cualitativas) para la variable:

#### Presencia del síndrome de Burnout

A continuación se presenta los resultados descriptivos (cualitativas) para la variable de presencia del síndrome de Burnout que mostraron los dueños de las microempresas familiares del municipio de Umán, Yucatán.

**Tabla 45**

#### Frecuencias relativas y absolutas (cualitativas) de la presencia del síndrome de Burnout de los dueños de las MEF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Bajo	45	37.5	37.5	37.5
	2 Medio	55	45.8	45.8	83.3
	3 Alto	20	16.7	16.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 46**

#### Cálculo de la moda para la presencia del síndrome de Burnout de los dueños de las MEF

N	Válidos	120
	Perdidos	0
Moda		2

Fuente: elaboración propia

## Anexo 27

### Tabla de distribución de Chi Cuadrada ( $X^2$ )

#### Tabla 47

Extracto de la tabla de distribución de frecuencias de Chi Cuadrada ( $X^2$ ) para niveles de confianza de .01 y .05

Grados de Libertad	0.05	0.01	Grados de Libertad
1	3.841	6.635	1
2	5.991	9.210	2
3	7.815	11.345	3
4	9.488	13.227	4
5	11.070	15.086	5
6	12.592	16.812	6
7	14.067	18.475	7
8	15.507	20.090	8
9	16.919	21.666	9
10	18.307	23.209	10
11	19.675	24.725	11
12	21.026	26.217	12
13	22.362	27.688	13
14	23.685	29.141	14
15	26.296	30.578	15
16	24.996	32.000	16
17	27.587	33.409	17
18	28.869	34.805	18
19	30.144	36.191	19
20	31.410	37.566	20
21	32.671	38.932	21
22	33.924	40.289	22
23	35.172	41.638	23
24	36.415	42.980	24
25	37.652	44.314	25
26	38.885	45.642	26
27	40.113	46.963	27
28	41.337	48.278	28
29	42.557	49.588	29
30	43.773	50.892	30

Fuente: elaboración propia, basado en Fisher y Yates, mencionados por Levin y Rubin, (2004, pp. AT 18-19)

## Anexo 28

**Cálculo de la relación entre la escolaridad de los dueños de microempresas familiares y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 48**

**Tabla de contingencia entre la escolaridad y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Escolaridad	Sin estudios	5	7	1	13
	Primaria	7	3	7	17
	Prim. no terminada	5	6	4	15
	Secundaria	7	7	2	16
	Sec. no terminada	3	5	1	9
	Bachillerato	7	6	2	15
	Bac. no terminado	1	0	1	2
	Carrera técnica	6	9	1	16
	Carr. téc. no terminada	0	1	1	2
	Licenciatura	4	10	0	14
	Lic. no terminada	0	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>120</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 49**

**Coefficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para las variables de escolaridad y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23.978	20	.243
Razón de verosimilitudes	26.581	20	.147
Asociación lineal por lineal	.308	1	.579
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 50**

**Coefficiente de Contingencia para las variables de escolaridad y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal Coeficiente de contingencia	.408	.243
N de casos válidos	120	

Fuente: elaboración propia

## Anexo 29

**Cálculo de la relación entre los años totales de estudio de los dueños de microempresas familiares e índice de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 51**

**Coeficiente de Correlación de Pearson (r) para las variables de años totales de estudio e índice de presencia del síndrome de Burnout**

		Años totales de estudio	Índice de SB
Años totales de estudio	Correlación de Pearson	1	-.019
	Sig. (bilateral)		.837
	N	120	120
Índice de SB	Correlación de Pearson	-.019	1
	Sig. (bilateral)	.837	
	N	120	120

Fuente: elaboración propia

### Anexo 30

**Cálculo de la relación entre la edad de los dueños de microempresas familiares e índice de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 52**

**Coeficiente de Correlación de Pearson (r) para las variables de la edad e índice de presencia del síndrome de Burnout**

		Edad	Índice de SB
Edad	Correlación de Pearson	1	.037
	Sig. (bilateral)		.685
	N	120	120
Índice de SB	Correlación de Pearson	.037	1
	Sig. (bilateral)	.685	
	N	120	120

Fuente: elaboración propia

### Anexo 31

**Cálculo de la relación entre el género de los dueños de microempresas familiares y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 53**

**Tabla de contingencia entre el género y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Género	Femenino	16	29	10	55
	Masculino	29	26	10	65
Total		45	55	20	120

Fuente: elaboración propia

**Tabla 54**

**Coefficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para las variables de género y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.107	2	.211
Razón de verosimilitudes	3.139	2	.208
Asociación lineal por lineal	1.990	1	.158
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 55**

**Coefficiente de Contingencia para las variables de género y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.159	.211
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia

## Anexo 32

### Cálculo de la relación entre el estado civil de los dueños de microempresas familiares y el nivel de presencia del síndrome de Burnout

Tabla 56

#### Tabla de contingencia entre el estado civil y el nivel de presencia del síndrome de Burnout

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estado Civil	Soltero	15	21	6	42
	Casado	29	33	13	75
	Viudo	1	1	1	3
Total		45	55	20	120

Fuente: elaboración propia

Tabla 57

#### Coefficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para las variables del estado civil y nivel de presencia del síndrome de Burnout

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.056	4	.901
Razón de verosimilitudes	.957	4	.916
Asociación lineal por lineal	.104	1	.747
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 58**

**Coefficiente de Contingencia para las variables del estado civil y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.093	.901
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia

### Anexo 33

**Cálculo de la relación entre el número total de familiares que trabajan en la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 59**

**Tabla de contingencia entre el número total de familiares que trabajan en la MEF y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Número de familiares que trabajan en la MEF	De 1 a 3	36	44	16	96
	De 4 a 6	9	9	4	22
	De 7 a 9*	0	2	0	2
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>120</b>

Fuente: elaboración propia

\* Se omitió incluir la clasificación de 10 o más familiares debido a que durante la realización de la investigación y durante el análisis de la información obtenida no se registró ningún dato perteneciente a esta.

**Tabla 60**

**Coefficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para el número total de familiares que trabajan en la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.579	4	.631
Razón de verosimilitudes	3.337	4	.503
Asociación lineal por lineal	.014	1	.905
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 61**

**Coeficiente de Contingencia para el número total de familiares que trabajan en la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.145	.631
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia

### Anexo 34

**Cálculo de la relación entre el parentesco que existe entre los familiares que participan en la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 62**

**Tabla de contingencia entre el parentesco que existe entre los familiares que participan en la MEF y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Relación que existe entre los familiares que laboran en la MEF	Padre-hijo	4	9	1	14
	Padre-hija	2	4	2	8
	Madre-hijo	2	4	0	6
	Madre-hija	2	2	1	5
	Hermanos	8	10	6	24
	Suegro- yerno	1	1	0	2
	Esposos	15	16	9	40
	Familia estructurada	6	0	0	6
	Relación de tres	5	9	1	15
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>120</b>	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 63**

**Coeficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para el parentesco que existe entre los familiares que participan en la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18.837	16	.277
Razón de verosimilitudes	21.998	16	.143
Asociación lineal por lineal	.786	1	.375
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 64**

**Coeficiente de Contingencia para el parentesco que existe entre los familiares que participan en la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.368	.277
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia

### Anexo 35

**Cálculo de la relación entre la generación que ocupa la dirección en la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 65**

**Tabla de contingencia entre la generación que ocupa la dirección en la MEF y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Generación que ocupa la dirección en la MEF	1ra.	20	21	13	54
	2da.	20	26	4	50
	3ra.	4	7	1	12
	4ta.	1	1	2	4
Total		45	55	20	120

Fuente: elaboración propia

**Tabla 66**

**Coeficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para la generación que ocupa la dirección en la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.277 <sup>a</sup>	6	.159
Razón de verosimilitudes	8.856	6	.182
Asociación lineal por lineal	.032	1	.857
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 67**

**Coefficiente de Contingencia para la generación que ocupa la dirección en la MEF  
y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.268	.159
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia

### Anexo 36

**Cálculo de la relación entre las funciones desempeñadas por el dueño de la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 68**

**Tabla de contingencia entre las funciones desempeñadas por el dueño de la MEF y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Funciones desempeñadas por el dueño de la MEF	Ventas	29	32	7	68
	Producción	1	1	0	2
	Administración	5	5	5	15
	Todas	10	17	8	35
Total		45	55	20	120

Fuente: elaboración propia

**Tabla 69**

**Coeficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para las funciones desempeñadas por el dueño de la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.271	6	.297
Razón de verosimilitudes	7.309	6	.293
Asociación lineal por lineal	4.187	1	.041
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 70**

**Coeficiente de Contingencia para las funciones desempeñadas por el dueño de la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.239	.297
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia

### Anexo 37

**Cálculo de la relación entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la microempresa familiar y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

**Tabla 71**

**Tabla de contingencia entre el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF y el nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Niveles de SB			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF	Democrático	24	25	5	54
	Autocrático	19	29	15	63
	Liberal	2	1	0	3
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>55</b>	<b>20</b>	<b>120</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 72**

**Coefficiente de Chi cuadrada ( $X^2$ ) para el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.592	4	.159
Razón de verosimilitudes	7.116	4	.130
Asociación lineal por lineal	2.290	1	.130
N de casos válidos	120		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 73**

**Coefficiente de Contingencia para el estilo de liderazgo ejercido por el dueño de la MEF y nivel de presencia del síndrome de Burnout**

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.228	.159
N de casos válidos		120	

Fuente: elaboración propia