

INFLUENCIA DEL *BURNOUT* EN MICROEMPRESARIOS FAMILIARES EN COMISARÍAS Y HACIENDAS DEL SURESTE MEXICANO

Jorge Emeterio Madero Llanes
Leonel Antonio Quijano Acuña
Raúl Alberto Santos Valencia
Manuel Enrique May Flores
Instituto Tecnológico de Mérida

Resumen

El estrés laboral crónico constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las personas como consecuencia del desempeño de su trabajo. Estudios concluyen que este padecimiento tiene un elevado costo; ya que golpea la salud de los trabajadores y monetariamente a las empresas. En el caso del micro-negocio familiar, son más grandes los riesgos, ya que en su mayoría cuentan con escasos recursos económicos y se traslapan las dinámicas familiares en el negocio. Por lo tanto, el presente estudio buscó describir el perfil del microempresario familiar con respecto a sus aspectos socio-demográficos y administrativos y, posteriormente, la relación de estas variables con el *Burnout*. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario *ad hoc* y el *Burnout Maslach Inventory (MBI)*. Se encuestó a 30 dueños que estaban ubicados en las comisarías y haciendas de Mérida y Umán, Yucatán del Sureste Mexicano; encontrándose gran variedad de características en el perfil de los microempresarios y del 33% del *Burnout* en el nivel medio a severo. A pesar de lo anterior, no se encontró relación estadísticamente significativa alguna. El principal valor de este estudio es ahondar en la descripción de los microempresarios familiares y extender el conocimiento sobre el *Burnout*.

Palabras clave: *Burnout*, microempresario familiar, Yucatán, sociodemográfico y administrativo.

Abstract

Chronical work related stress is one of the main problems that people deal with as a consequence of work performance. Studies conclude that this malaise has a high cost; because it affects workers' health and affects the companies monetarily. In the case of the family owned micro-business, the risks are higher, since mostly they have scarce economical resources and the family and business dynamics overlap. Therefore, the following research aimed to describe the profile of the owner of these businesses regarding their socio-demographic and administrative aspects and, ultimately, the relation of these variables with Burnout. The instruments used were an ad hoc questionnaire and the Burnout Maslach Inventory (MBI). A total of 30 owners were surveyed, who were located in towns and haciendas of Merida and Uman, Yucatan in the Mexican Southeast; having found a great variety of characteristics in the owners' profiles and 33% of the Burnout in a mid to severe level. Despite this, there was no significant statistic relationship found. The main value of this study is to deepen in the description of the owners of family microbusinesses and to extend the knowledge of Burnout.

KeyWords: *Burnout, Family Micro Business Owner, Yucatan, Sociodemographic and Administrative.*

Introducción

Estrés

Definir estrés es una cuestión muy compleja y ha sido sujeta a múltiples análisis entre diferentes expertos de muy diversas áreas. Stora (1991) indica que el vocablo estrés proviene del latín *stringere* y que significa presionar, comprimir, oprimir, etc.

El término estrés se ha utilizado en la investigación científica en una triple acepción como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno (Peiró, 1999).

Para Martínez (2004) en ocasiones la ausencia de cambios también puede ser estresante (existe el estrés por aburrimiento) dado que las personas toleran muy mal el vivir o trabajar en condiciones monótonas durante prolongados períodos de tiempo.

Selye (1975), citado por Guerrero (2010), definió el término estrés 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, ya que otros autores dicen que es una respuesta y hay quienes afirman que se trata de una interacción entre el sujeto y el medio.

Para Selye (1975) (citado por Loredó, 2002, p. 280) existen dos tipos de estrés: estrés negativo (distrés) y estrés positivo (eustrés). Para esta investigación, se tomará como foco de estudio el estrés negativo que surge de ansiedad o presión aguda y que puede representar un teñido áspero para la mente y el cuerpo. Así, Arias (2000, p. 741) comenta que con el estrés negativo resulta vital diseñar maneras de administrarlo.

El estrés es un fenómeno frecuente en el ámbito laboral. De hecho, se le ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo, 2007). Desde el punto de vista científico el estrés laboral es un factor de riesgo para la salud (Román, Gelpi, Cano, & Catalina, 2009).

El estrés laboral también es considerado como la plaga del siglo XXI (Dolan, 2005), pues se pierden muchos millones de pesos en ausentismo laboral, en pagar pólizas de seguro por accidentes, por jubilaciones a temprana edad o por enfermedades derivadas de este; por lo que los altos niveles gerenciales de las empresas comienzan a preocuparse. La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Esos cambios a su vez están influidos por otros, de carácter más general, como la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera; así como, los cambios tecnológicos, demográficos y sociales en diferentes regiones del mundo (Peiró, 2009). Recientemente, se ha introducido una variante grave del estrés laboral, es lo que se llama “desgaste profesional”, “quemazón laboral”, *Burnout* o “síndrome del quemado” (Martínez, 2004). Sucede a muchas personas para quienes el trabajo se ha convertido en una fuente continua de estrés, angustia e insatisfacción. A diferencia del estrés laboral, el *Burnout* sí es reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. Landy (2005) comenta que los investigadores han identificado tres componentes conformantes del *Burnout*: agotamiento emocional (AE), sentimientos de despersonalización (D) y sentimientos de bajo logro personal o realización personal (RP). En resumen, cuando el estrés laboral se presenta de manera crónica en una persona se genera una complicación a la cual se le denomina *Burnout* o estar quemado. En 1974 Freudenbergler 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 *Burnout* se desarrolla en el entorno laboral y se caracteriza por un constante agotamiento como consecuencia del trabajo en exceso.

Gil-Monte (2007), definió 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 *Burnout* es una respuesta de las personas que llevan a cabo alguna actividad o rol laboral y que tienen una interacción directa con otros individuos, caracterizado por un descenso en el rendimiento laboral.

Landy (2005) manifiesta que el *Burnout* es más alto entre empleados jóvenes, quienes al ser comparados con empleados mayores pueden sentirse abrumados por las demandas de su nuevo puesto. Los hombres son ligeramente más altos en los sentimientos de despersonalización mientras que las mujeres son más altas en agotamiento emocional. Los individuos casados parecen ser menos propensos al *Burnout* que los que no lo están, posiblemente debido al apoyo social que brinda la pareja. Además, los individuos con características de personalidad como autoestima baja son más propensos al *Burnout*.

El perfil de personas vulnerables al *Burnout* está caracterizado por una elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia, perfección o control y sentimiento de omnipotencia frente a la tarea. Esto hace que las personas organicen una distorsión cognitiva según la cual únicamente ellas son capaces de hacer las cosas bien, generando una sobrecarga emocional. (Letelier, Navarrete & Farfán, 2014).

Sin embargo fueron Maslach y Jackson (1981) quienes estudiaron más profundamente este trastorno y lo conceptualizaron en tres dimensiones empíricamente relacionadas pero conceptualmente distintas: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y falta de realización personal (RP) (Acosta, 2006).

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

- Agotamiento emocional. 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.
- Despersonalización. El trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quien trabaja, lo que desencadena en comportamientos y actitudes que van de acuerdo a sus sentimientos.
- Baja realización personal. Se presenta una evaluación negativa del desempeño propio, lo que afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás.

El estrés laboral y el *Burnout*, según Schaufeli y Buunk (1996) se diferencian en función al proceso de desarrollo, explicando que este último es la ruptura en la adaptación que va acompañada por un mal funcionamiento crónico en el trabajo. La persona va deteriorándose, colapsa y acaba en un nivel estable de mal funcionamiento en el trabajo. El estrés laboral, es un proceso de adaptación temporal más breve que va acompañado por síntomas mentales y físicos. El sujeto puede volver a sus niveles normales o iniciales de funcionamiento otra vez. Además, El *Burnout* no es un proceso que se asocie a la fatiga, sino que 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).

Para Apiquian (2007) las consecuencias del estrés laboral asociadas al *Burnout* son expresadas en forma de síntomas psicossomáticos, emocionales y conductuales. Ya que la aparición del síndrome resulta de una combinación de factores, no existe una solución única. En la literatura se pueden distinguir intervenciones de tipo individual y otras de tipo empresarial. Schaufeli y Buunk (1996, citados por Landy, 2005) recalcan que una combinación de manejo del estrés, entrenamiento en habilidades y diseño del trabajo, parece ser el camino más prometedor para prevenir o reducir el desarrollo de *Burnout*.

Apiquian (2007) refiere en su investigación que algunas de las variables socio-demográficas estudiadas son: la edad, el sexo y el estado civil. La misma autora indica que actualmente se destacan por ser altamente susceptibles al estrés los directivos de organizaciones, los cuales se tensionan ante una jornada extensa y de mucho trabajo, ante la elevada presión y exigencia del trabajo, por la falta de tiempo; así como, porque tienen la responsabilidad de responder por el trabajo de los otros y mantener un nivel de control consciente sobre los individuos para contribuir al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. De ahí que se considere a los directivos como un grupo grandemente vulnerable al estrés, sobre todo en el contexto socio-económico de nuestro país, el cual se encuentra sometido a los efectos de la crisis económica que influye sobre nuestro entorno laboral, como parte de la realidad social que vivimos, y por tanto, genera situaciones difíciles para las organizaciones y sus recursos humanos, tanto en el cumplimiento de las tareas, como por las tensiones internas que se generan y las características de las relaciones de la organización con su entorno, donde el directivo juega un papel fundamental y más que nunca tiene la responsabilidad de llevar a cabo de manera óptima sus funciones de planificación, organización, mando, control y la capacidad para liderar un equipo. Habilidades que bajo situaciones de estrés se verán grandemente afectadas, trayendo como consecuencia pérdidas de la efectividad y competitividad de la organización.

Por otro lado, Belasteguigoitia (2010) define la empresa familiar como aquella organización controlada y operada por los miembros de una familia. En su definición este autor da cabida a un concepto de espiritualidad ya que el hecho de que una familia controle la empresa provee a esta última de un corazón que se basa o soporta en la familia. Además de lo anterior, en toda empresa se manifiestan o coinciden ciertos aspectos que inciden en el desempeño y bienestar de las empresas y las familias por igual.

Con respecto a los factores sociales se refieren a factores que afectan los elementos de los sistemas, tanto en su forma natural, es decir en la composición propia de los elementos, como en su relación con el entorno que los rodea, estos pueden incluir otros factores como son los demográficos, tecnológicos e internacionales. Entre algunos de los aspectos más comunes encontramos los siguientes: edad, género, estado civil, escolaridad, número de familiares que participan en el negocio, la relación familiar que existe entre ellos y las administrativas como el tipo de liderazgo, funciones realizadas en las empresas y la generación empresarial existente, entre otros (Cabrera & Urbiola, 2012).

Antecedentes y trabajos relacionados.

A nivel internacional y nacional se han llevado a cabo estudios que tienen como objetivo principal la erradicación o disminución gradual del síndrome de *Burnout*.

En el sureste de los Estados Unidos de América, se llevó a cabo un estudio para identificar la adecuación del MBI y el modelo de tres factores de Maslach y Jackson en dueños de pequeñas empresas, resultando que tanto el instrumento como el modelo tiene un adecuado ajuste a personas con esta ocupación (Boles *et al.*, 2000). De igual forma Matus (2012) comenta que un estudio realizado por Pharmed Institute Solution (2012) en EUA dice que los empresarios de este país tienden más a sufrir de *Burnout* cuando se acostumbran a fijar metas inalcanzables en sus organizaciones.

Ramírez & Lee (2011) en un estudio realizado en Arica, Chile para determinar las posibles diferencias por sexo en la aparición de variables asociadas al síndrome de *Burnout* medidos a través del clima y la satisfacción organizacional en una muestra de 233 trabajadores pertenecientes a diferentes actividades económicas, se encontró que los hombres presentan mayores niveles de despersonalización que las mujeres.

Atance (1997), en un estudio realizado en una muestra de 294 profesionales de salud en Guadalajara y zona conurbana encontró en el estudio que el síndrome de *Burnout* esta relacionado con la edad, ya que encontró diferencias significativas entre el grupo de edad de 44 a 63 años.

Pereda, Márquez, Hoyos & Yáñez (2009), realizaron una investigación a 160 trabajadores del área de la salud adscritos al Hospital General de Zona con Medicina Familiar 36 en Cardel, Veracruz y encontraron un mayor nivel de *Burnout* en profesionales con mayor edad.

En el caso de México, se llevó a cabo un estudio en Jalisco (Aldrete, González, Preciado, & Pando, 2009), el cual tuvo como objetivo analizar las variables demográficas y la presencia del *Burnout* en los profesores del nivel Medio Básico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, por medio de un estudio observacional, descriptivo, transversal en una muestra de 360 maestros que laboran frente a grupo. Se aplicó la encuesta Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual arrojó los siguientes resultados: el 80% de los encuestados tenía alguna dimensión de la escala “quemada”. También se identificó a un 4,3% con agotamiento emocional, un 40,3% con baja realización personal y un 13,3% presentaron despersonalización. En base a los resultados encontrados se concluyó que la prevalencia de *Burnout* está presente en los profesores en una dimensión alta y de igual forma no se encontró el síndrome de *Burnout* cuando se tiene una pareja sentimental y una mayor preparación académica.

Recientemente en la ciudad de Mérida, Yucatán se han desarrollado investigaciones que tienen como finalidad comprobar la relación que existen entre las variables de productividad y del síndrome de *Burnout*.

En el año de 2011, León, llevó a cabo una investigación en una fábrica de hielo de la ciudad de Mérida, Yucatán. El 47% de los entrevistados tuvo un nivel de *Burnout* alto, un 21 % medio y 32% bajo y su resultado obtenido del estrés y la productividad fue de 0,2985, lo que indica que existe una correlación positiva débil.

Mex (2011) en una investigación en una fábrica manufacturera de bolsas de plástico en el municipio de Mérida, Yucatán, obtuvo un 91% de *Burnout* moderado, un 6% medio y solamente un 3 % alto. Su resultado de la productividad y el estrés fue de 0,0126, lo que indica una correlación positiva nula.

Después de analizar la investigación realizada por Aldrete, *et al* (2009), en ella no se estudiaron todas las variables sociodemográficas y administrativas que puedan afectar el *Burnout*, además que la investigación realizada en la organización difieren en gran medida de las que definen a una empresa como familiar. De igual forma, en los estudios realizado por Ramírez & Lee (2011) con la variable género y *Burnout* fue estudiado y aplicado a diferentes trabajadores y diferentes actividades económicas. De igual forma, en los estudios realizados por Atance (1997) y Pereda, *et al* (2009) estudiaron la variable edad con respecto al *Burnout* pero fue en el Sector Salud Pública.

En el caso de León (2011) y Mex (2011), a pesar que las investigaciones sí estuvieron dirigidas a empresas familiares, las variables de estudio fueron, para ambos casos, el *Burnout* y la productividad, con lo que se dejaron afuera las variables sociodemográficas y administrativas que son la base de este estudio.

Por lo tanto, los resultados de las investigaciones recabadas proporcionan información relevante y sumamente útil, sin embargo para los fines que persigue este estudio no pueden ser aplicados al contexto que las empresas familiares presentan.

Planteamiento del problema

Según Noh (2012), en Yucatán no existen estadísticas de los estragos que ocasiona el *Burnout* en la salud de los microempresarios. Sin embargo a través de la realización de “*cruces*” de información entre los centros de salud, se puede llegar a la conclusión de que el 90% de los problemas de salud tiene alguna relación con el estrés laboral en las microempresas.

Hoy en día no se tienen estadísticas que indiquen cual es el nivel de afectación que tiene el estrés laboral sobre la población empresarial ubicada en las comisarías y haciendas de los municipios de Mérida y Umán, Yucatán, de ahí la investigación a realizar.

Pregunta de investigación

¿Cómo y cuáles son los perfiles sociodemográficos y administrativos y su relación con el *Burnout* en los microempresarios familiares de las comisarías y haciendas de los municipios de Mérida y Umán, Yucatán ubicadas en el Sureste Mexicano?

Objetivo general

Describir y conocer cuáles son los perfiles sociodemográficos y administrativos y su relación con el *Burnout* en los microempresarios familiares de las comisarías y haciendas de los municipios de Mérida y Umán, Yucatán ubicadas en el Sureste Mexicano.

Justificación

Una investigación llevada a cabo por el Grupo Regus concluyó que para el 43% de los trabajadores mexicanos los niveles de estrés han aumentado en lo que va del 2012 (*El Universal*, 2012).

Para los dueños de micro empresas, esta situación no presenta condiciones diferentes, ya que según el mismo artículo, las condiciones de trabajo son la principal causa de estrés, las finanzas personales es el segundo motivo y los clientes se encuentran en el tercer lugar de prevalencia de esta condición.

Por lo anterior esta investigación cobra importancia, ya que a través de ella se conocerá cual es la dimensión de estrés que presentan mayor prevalencia de acuerdo a las variables sociodemográficas y administrativas.

Marco contextual

La investigación tuvo lugar en dos comisarías y cinco haciendas del municipio de Mérida y dos haciendas del municipio de Umán, Yucatán, específicamente en la parte suroeste de la ciudad capital.

Mérida, es la capital y ciudad más poblada del estado mexicano de Yucatán, está ubicada en el municipio homónimo que se encuentra en la región II noroeste de la entidad. Con una población cercana a los 830,732 de habitantes. Umán con una población de 50,993 habitantes, es ubicada en la misma región y colinda con Mérida (INEGI, 2010).

De las 30 microempresas estudiadas, 23 se ubican en 7 comisarías de Mérida y las 7 restantes en 2 comisarías de Umán. Las comisarías en las que se desarrolla la investigación fueron para el caso de Mérida: Dzoyaxché (Hacienda, 4 microempresas), Molas (Comisaría, 7 microempresas), San Antonio Petac (Hacienda, 3 microempresas), San Antonio *Tzacalá* (Hacienda, 1 microempresa), San Antonio Tecip (Hacienda, 2 microempresas), San Pedro Chimay (Hacienda, 2 microempresas) y Tadzibichen (Comisaría, 4 microempresas) y para el caso de Umán: Dzibikak (Hacienda, 4 microempresas) y Oxholon (Hacienda, 3 microempresas).

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

Se realizó una investigación descriptiva y correlacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2010), ya que se pretendió describir los niveles de *Burnout* y la relación entre las variables socio-demográficas y administrativas y el síndrome de *Burnout* en los dueños de las microempresas familiares en las comisarías y haciendas de los municipios de Mérida y Umán, Yucatán del Sureste Mexicano.

Participantes

Se encuestó a dueños de microempresas familiares (MEF) constituidas formalmente con la actividad económica: rama 46111 que es comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas (INEGI, 2010); ubicadas en las comisarías del noroeste de Mérida y Umán. La muestra fue determinada por el método no probabilístico de juicio, y se concluyó que la muestra de estudio estuviera determinada por la totalidad de empresas familiares que se encontraran abiertas y disponibles al momento de realizar el trabajo de campo en la localidad.

Instrumento

Para la recolección de los datos sociodemográficos y administrativos se utilizó un cuestionario *ad hoc*, mientras que para el *Burnout* se usó la escala “Maslach Burnout inventory” o MBI debido a que es el instrumento por excelencia para la medición de *Burnout*. Las principales características del MBI son su facilidad de aplicación, así como su consistencia y validez probadas (Aranda-Beltrán, Pando-Moreno, Torres-López, Salazar-Estrada y Franco-Chávez, 2005). En específico, en el caso de dueños de pequeños negocios ha demostrado buena consistencia interna y adecuación al modelo de tres factores (Boles, Dean, Ricks, Short y Wang, 2000).

El cuestionario abarcó los datos socio-demográficos y administrativos del micro-empresario familiar. En el primer caso, se preguntó sobre escolaridad, edad, sexo y estado civil. En lo que corresponde a los datos administrativos, se cuestionó sobre las condiciones relacionadas a la administración o gobierno de la empresa; por ejemplo, cantidad y relación con los familiares que laboran en la micro-empresa, generación familiar que ocupa la dirección de la microempresa, funciones que realiza el dueño y tipo de liderazgo ejercido por el propietario.

El Maslach Burnout Inventory o MBI consta de 22 reactivos, distribuidos en tres dimensiones. (Véase tabla 1).

Dimensión	# de ítems y descripción	Puntajes
1) agotamiento emocional(AE)	Formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar agotados y abrumados	<ul style="list-style-type: none"> • alto ≥ 27 • medio 17 a 26 • bajo 0 a 16
2) despersonalización (D)	Constituida por 5 reactivos, que describe una respuesta impersonal y falta de sentimientos	<ul style="list-style-type: none"> • alto ≥ 14 • medio 9 a 13 • bajo 0 a 8
3) falta de realización personal y en el trabajo (RP)	Cuenta con 8 ítems que describen sentimientos de falta de motivación	<ul style="list-style-type: none"> • alto < 30 • medio 36 a 31 • bajo 48 a 37
Total	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 77 un nivel alto. • entre 58 y 76, un nivel medio. • ≤ 58 indican un nivel bajo de <i>Burnout</i> total. 	

Tabla1. Descripción del MBI y su calificación.

Para las dimensiones “AE” y “D”, altas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse y para la de “RP”, bajas puntuaciones se relacionan a altos sentimientos de quemarse (Millán de Lange y D’Aubeterre López, 2012). Para mejorar el análisis estadístico de los datos, se invirtió la

puntuación en los ítems del factor realización personal (Desrealización personal) para posteriormente sumarse y, de este modo, conseguir un puntaje global único. (Boles *et al*, 2000 y Torres y Guarino, 2012).

Procedimiento

- En primer lugar, se seleccionaron las unidades de muestreo, las áreas geográficas y los instrumentos a utilizar.
- Participaron en la aplicación del cuestionario profesores y alumnos de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida.
- Durante cuatro semanas se recorrieron las calles de las comisarías y haciendas seleccionadas buscando aquellas unidades económicas pertinentes, levantándose las encuestas en el mismo espacio físico de las empresas. En algunos casos se necesitó de varias visitas para obtener la información completa.
- Se elaboró y depuró la base de datos, para posteriormente analizar las características sociodemográficas de los dueños de las MEF y los niveles de *Burnout* utilizando el IBM SPSS Statistics V.15.

Resultados

Se aplicó el instrumento elaborado a 30 individuos. El promedio de edad fue de 42,8 años con una desviación típica de 15,73 y un rango desde 19 hasta 75 años. La división por sexo quedó en que las mujeres alcanzaron el 60% y los hombres el otro 40%. Como se puede ver en la figura 1, el estado civil de los participantes fue en su mayoría casados con un 73,3%.

Con respecto a la escolaridad, un 3,3% (una persona) no asistió a la escuela y 23, 3% inició la primaria pero no la concluyó. Con respecto a los estudios concluidos, el 40% solamente cuenta con la primaria, el 20% finalizó la secundaria, el 10% concluyó el bachillerato y solamente el 3,3% cuenta con licenciatura (carrera de Lic. en Derecho). (Véase figura 2).

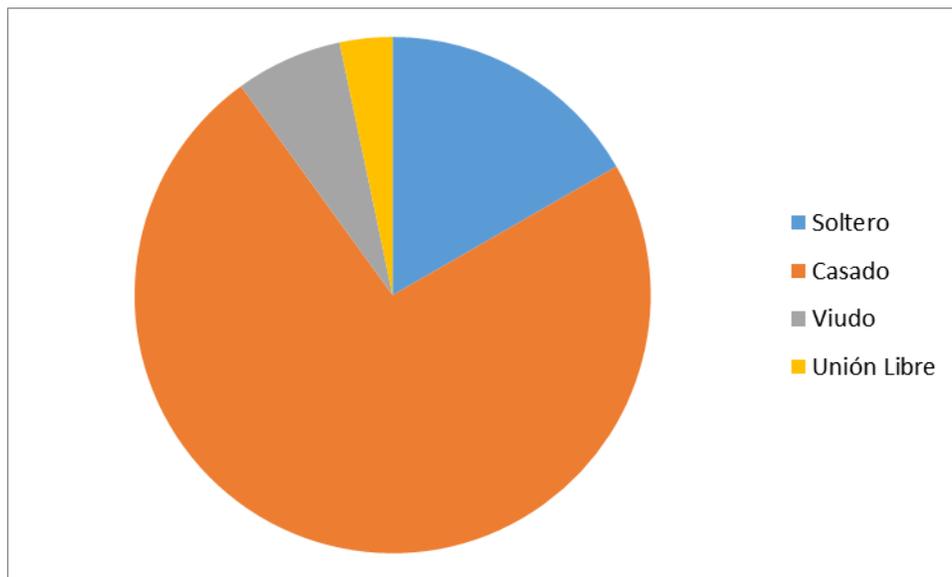


Figura 1. Porcentajes del estado civil en el que se encontraban los participantes.

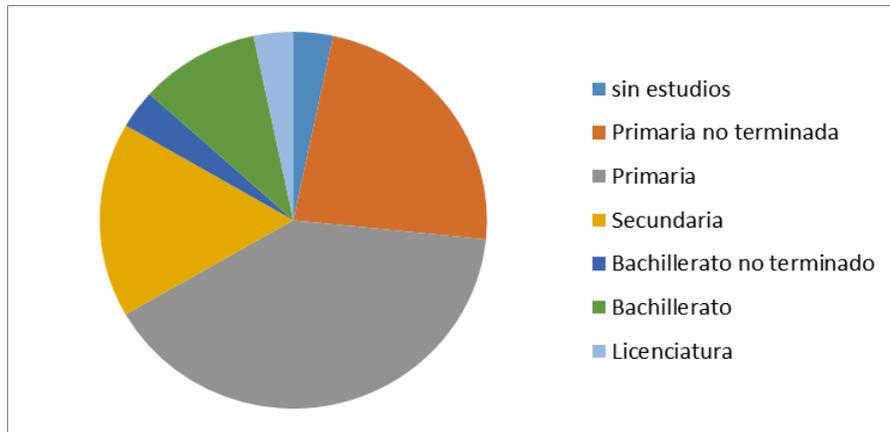


Figura 2. Porcentajes de la escolaridad con la que contaban los participantes.

Los dueños mencionaron que las funciones que llevan a cabo son: en primer lugar, de vendedor con un 76,7%, y administración con 23,3%. (Véase figura 3). En el estilos de liderazgo ejercido por el principal responsable o dueño de la MEF resultó el autocrático con el 50% y el democrático con el otro 50,0% (Véase figura 4).

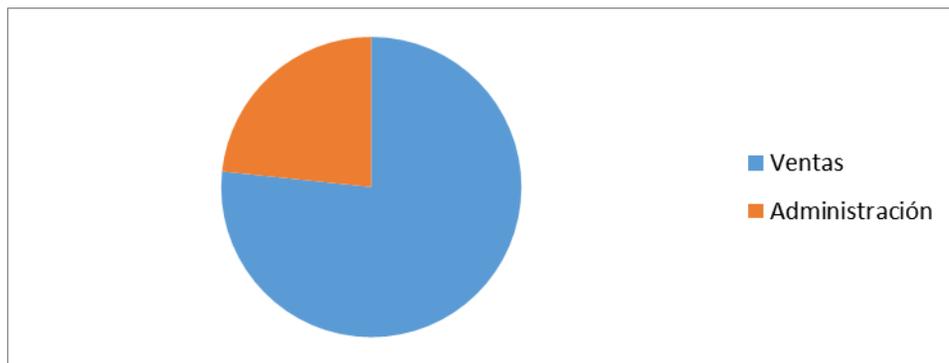


Figura 3. Porcentaje según funciones que lleva a cabo el dueño o principal encargado de la MEF.

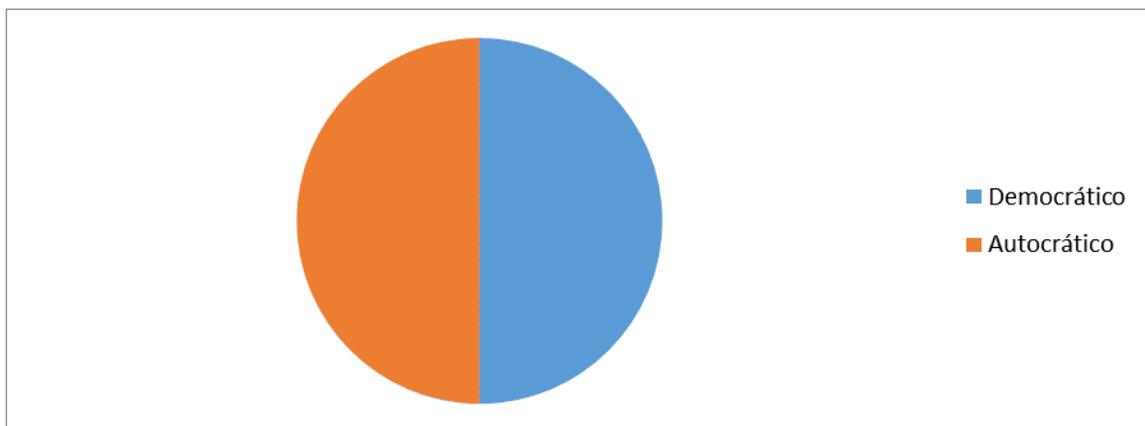


Figura 4. Porcentajes para el estilo de liderazgo ejercido por el principal responsable o dueño de la MEF.

Las MEF son casi en su totalidad (96,7%) de primera generación; a excepción de un caso (3,3%) que fue de segunda generación. Por otra parte, la cantidad de familiares que trabajan en la empresa fue

en un 96,7% de 1 a 3 y en un 3,3% de 7 a 9. Las principales relaciones de parentesco que tienen los empleados con el dueño o principal encargado fueron esposas o esposos con un 43,3%, seguido por padre e hijo con un 23,3%. (Véase figura 5).

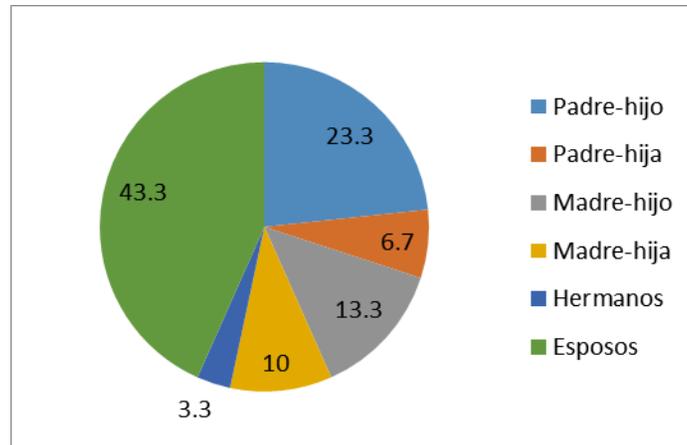


Figura 5. Porcentaje de relación de los empleados de la MEF con respecto al dueño o principal encargado.

Burnout

Con respecto a la prevalencia del Síndrome de *Burnout*, se encontró que el 33,34% de los encuestados cuenta con niveles medios y altos. Por otra parte, la sub-escala con mayor afectación fue la de Desrealización Personal donde el 60% de los encuestados salió con niveles altos de afectación; seguida por Agotamiento Emocional con 30% en niveles altos y, por último, Despersonalización con 20% con alta afectación. (Véase figura 6).

En la diferenciación por sexos, se puede observar que las mujeres, al igual que los hombres, obtuvieron las puntuaciones más altas en el factor de Desrealización Personal; sin embargo, hubo una diferencia de 11,11% entre el 55,56% de mujeres y el 66,67% de hombres con este nivel.

La escala con menor nivel de afectación fue Despersonalización donde el 50% de las mujeres y el 41,67% de los hombres puntuaron con bajos niveles; en este caso las mujeres despuntaron por 8,33% en comparación con los hombres. En el caso del Síndrome de *Burnout* en general, el 77,22% de las mujeres resultaron con niveles bajos, 22,22% con puntuaciones medias y el 5,56% resultaron ser casos severos.

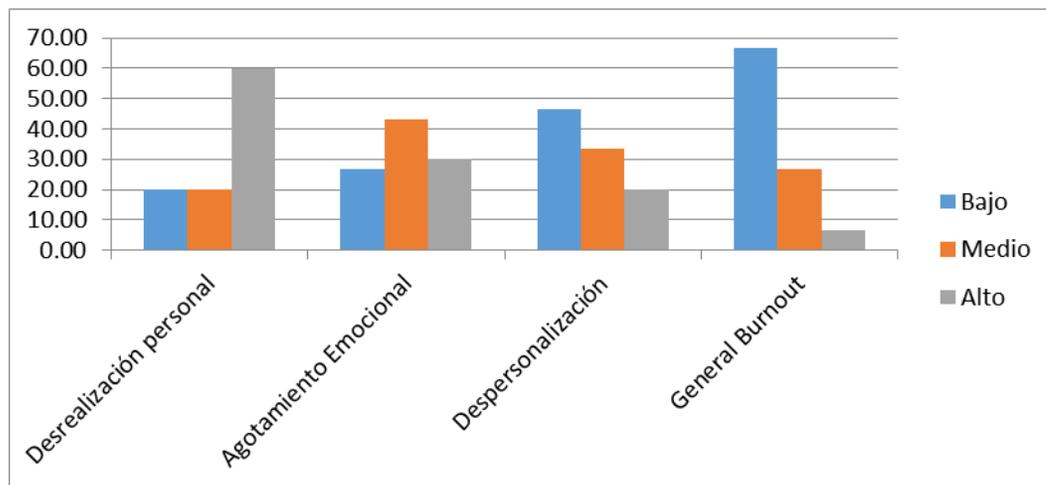


Figura 6. Prevalencia del síndrome de *Burnout* total y por clasificación

Por su parte, el 58,33% de los hombres tuvieron niveles bajos de *Burnout*, 33,33% niveles medios y el 8,33 puntajes altos. Siendo estos los que tuvieron, aunque de manera ligera, mayores niveles de *Burnout*. (Véase figura 7).

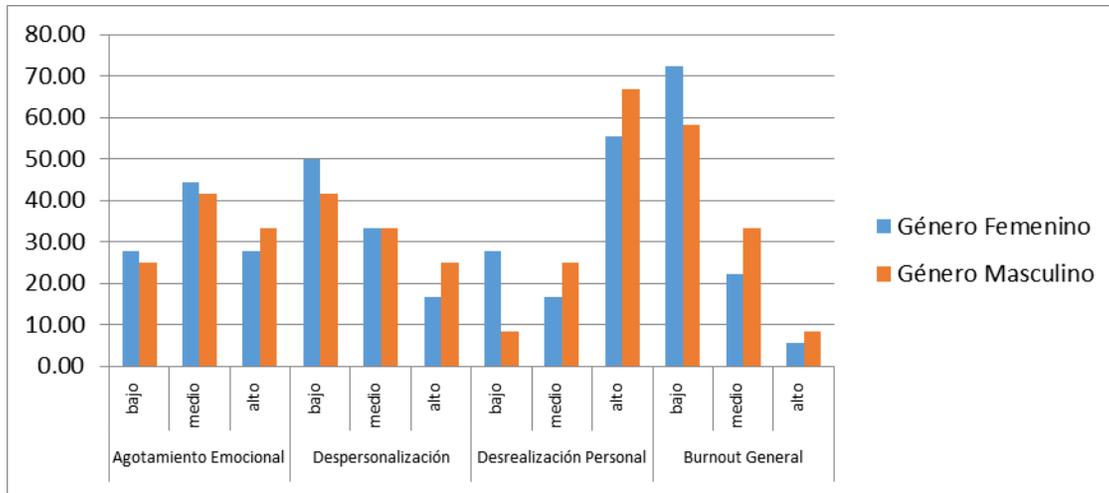


Figura 7. Niveles de *Burnout* por factor y género.

Entre la capital del estado, Mérida y el municipio adyacente, Umán, se encontró que los niveles más altos están en el factor de Desrealización Personal con 56,52% y 71,43% respectivamente. Mientras que la escala de menor afectación fue Despersonalización con 47,83% para Mérida y 42,86% para Umán. En la escala general, los Meridianos puntuaron bajo en el 69,57% de los casos, puntuación media con el 26,09% y alto en 4,35% de las veces. Por su parte los pertenecientes a Umán fueron calificados con bajos niveles de *Burnout* en 57,14%, medio en 28,57% y alto en 14,29%. Es decir, los residentes de Umán salieron con puntajes ligeramente más altos. (Véase imagen 8).

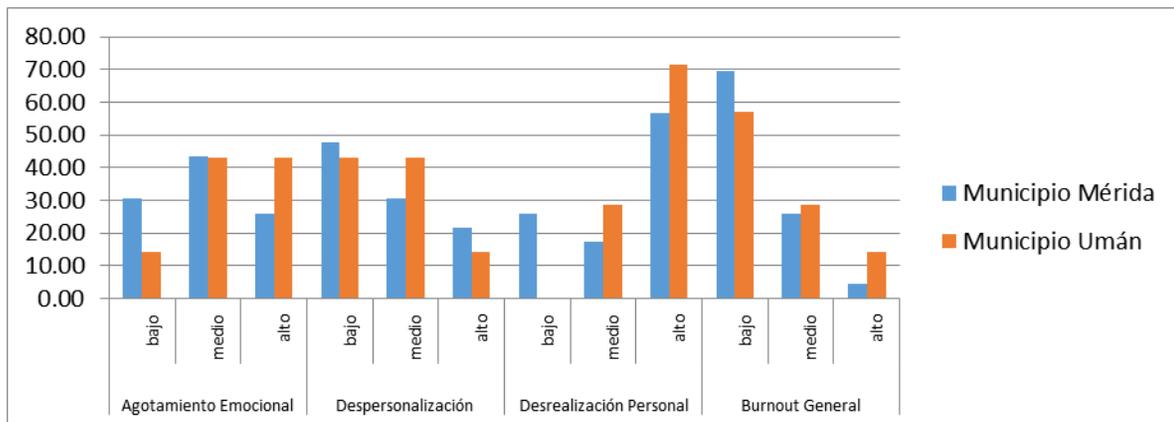


Figura 8. Niveles de *Burnout* por Municipio y Factores.

Con base en los grupos etarios, 62,50% de las personas en el grupo de 18 a 31 años obtuvo puntuaciones altas en Desrealización Personal, siendo el factor donde estuvieron más afectados. Del grupo entre 32 y 45 años, se tuvo la mayor afectación en los factores de Agotamiento emocional y Desrealización personal con el 28,57% de las personas con puntuaciones altas. Del grupo entre 46 y

59, 72,73% tiene calificaciones altas en Desrealización Personal. Del grupo 60 años o más, 75% de las personas cuentan con puntuaciones altas en Desrealización Personal y Agotamiento Emocional.

Mientras tanto, el grupo de 18 a 31 años obtuvo las calificaciones más bajas, 50% de los sujetos, en los factores de Agotamiento Emocional y Despersonalización. Del grupo de 32 a 45, las puntuaciones más bajas estuvieron en el factor de Despersonalización. De igual forma, el grupo de 46 a 59 sus menores puntuaciones fueron en Despersonalización con 54,55%. Por último, el grupo de 60 años o más se distribuyó de manera equitativa alcanzando igual cantidad de sujetos en los tres factores. En la escala general, los tres grupos menores obtuvieron puntuaciones similares en bajo *Burnout* (de 71,43% a 75%), al contrario del grupo de 60 años o más, donde solamente el 25% de sus integrantes quedaron en la etiqueta baja. En el mismo sentido, el grupo mayor obtuvo puntuaciones mucho más altas en niveles medios y altos de *Burnout* en comparación con los otros tres. (Véase Figura 9).

En el caso del nivel educativo, ambos grupos obtuvieron sus puntuaciones más altas en el factor de Desrealización Personal, sin embargo, quienes cuentan con su educación básica concluida cuentan con 70% en este nivel, mientras que quienes no concluyeron sus estudios apenas llegan a 55% de puntuaciones altas en este factor.

Las menores puntuaciones se encontraron en Despersonalización con 50% en educación básica concluida y 40% en educación básica no concluida. En la presencia del Síndrome de *Burnout*, los que concluyeron la educación básica se reportaron en un 70% en un bajo nivel, 30% en un nivel intermedio y 0% en un nivel alto. Los que no cuentan con la educación básica terminada puntuaron 65% bajo, 25% medio y 10% alto. Por lo que quienes no concluyeron sus estudios básicos cuentan con un pequeño incremento en los niveles de *Burnout*. (Ver Figura 10).

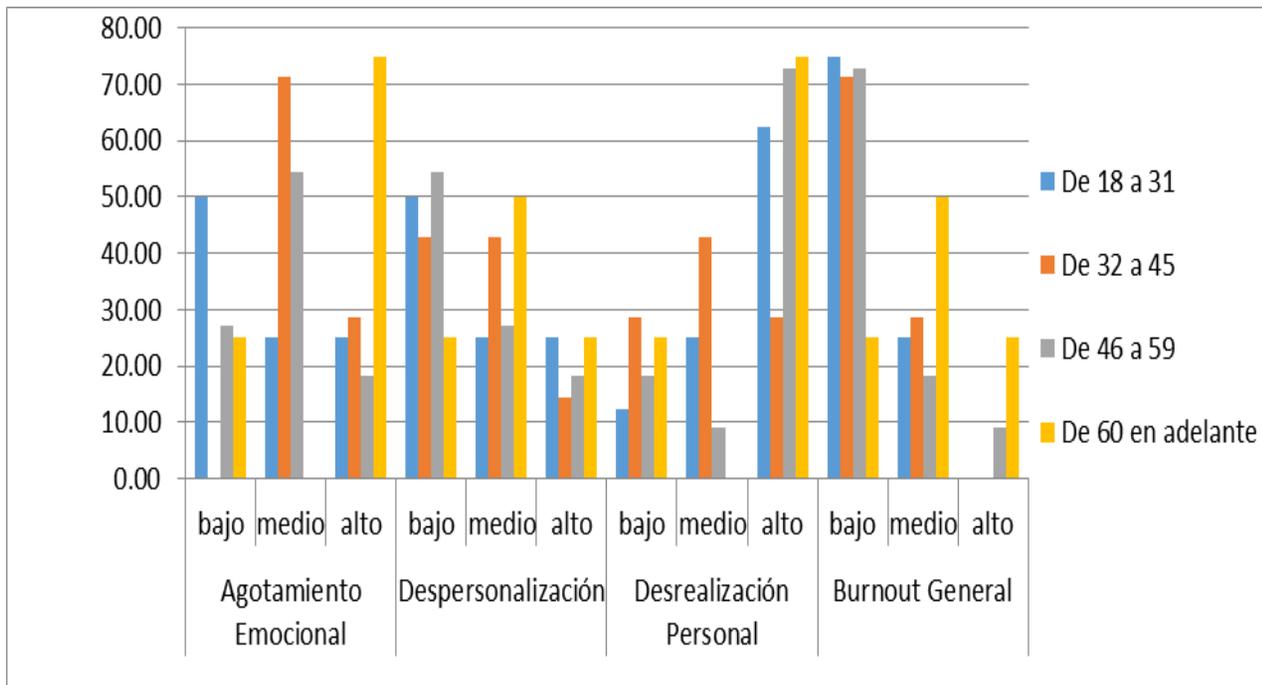


Figura 9. Niveles de *Burnout* por Grupos Etarios y factores.

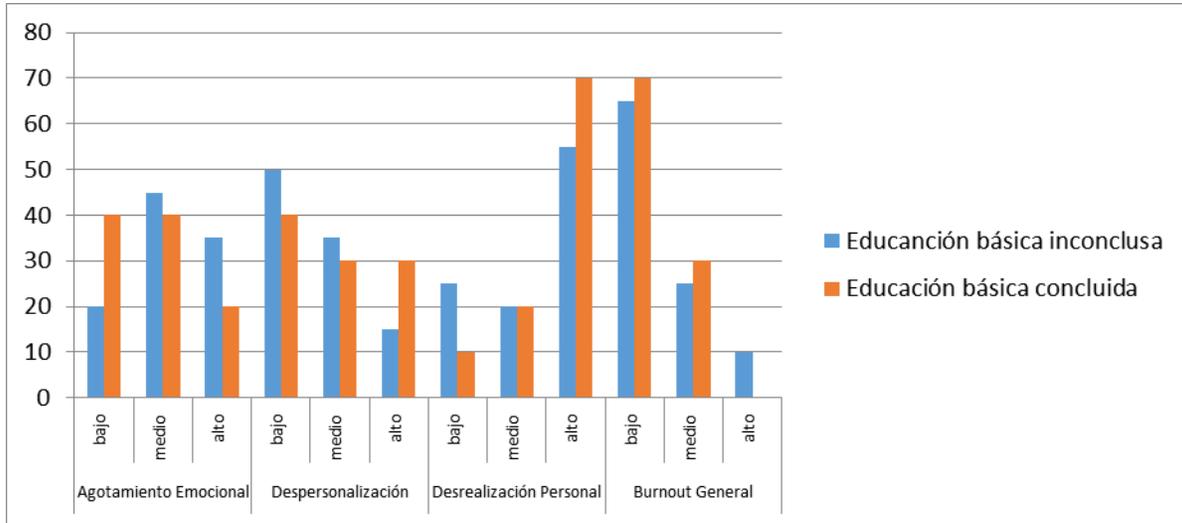


Figura10. Niveles de *Burnout* por nivel académico y factores.

Para el análisis por Estado Civil, se dividió la muestra entre personas que contaban con pareja y quienes no al momento de la encuesta. Ambos grupos tuvieron mayor afectación en Desrealización Personal con 60,87% y 57,14% de los sujetos. Donde estuvieron menos afectados fue Despersonalización con 43,48% y 57,14%, respectivamente. En la escala general de *Burnout*, de las personas con pareja el 69,57% alcanzaron niveles bajos de *Burnout*, mientras que de las personas sin pareja solo el 57,14% estuvieron en este nivel. Por el contrario, en niveles altos de *Burnout* quedaron el 4,35% de personas con pareja y 14,29% de las personas sin pareja. (Véase figura 11).

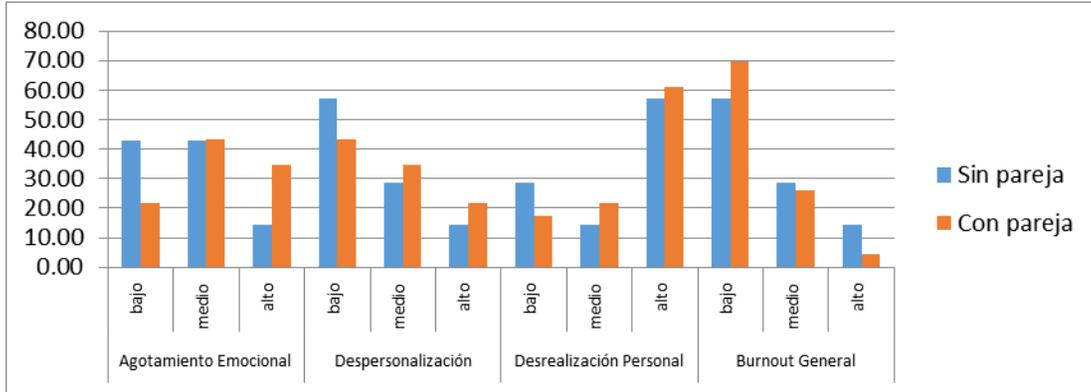


Figura 11. Niveles de *Burnout* por Estado Civil y factores.

Con base en los familiares que trabajan en la MEF y tomando en cuenta a la población que contaba con pareja, se dividió la muestra entre quienes trabajan con la pareja y quienes laboran con el resto de su familia. En ambos casos, el factor con niveles más altos de afectación fue el de Desrealización Personal con 30,43%. Por el otro lado, de las personas que laboran con su pareja hubo igual cantidad con niveles bajos de estrés en los dos factores restantes (17,39%). Mientras que quienes trabajaban con su familia, la mayoría puntuó bajo en Despersonalización con 26,09%. En la escala general del *Burnout*, las personas que laboran con su pareja puntuaron muchas más veces en el nivel bajo (43,48%), quedando con 13,04% de las personas con niveles medios y ninguna en niveles altos. De quienes laboran con su familia, el 26,09% obtuvieron puntuaciones bajas, 13,04% medias y 4,35% altas. (Véase figura 12).

De las funciones que desempeñaban los microempresarios, resaltaron únicamente dos: ventas y administración. Es así que se encontró, que donde se presentaban mayores niveles de estrés alto era en Desrealización Personal con 71,43% de quienes se dedican a la administración y 56,52% de quienes fungen como vendedores. Donde se presentaron más puntuaciones bajas fue en Despersonalización con 42,86 % de quienes principalmente administran contra 47,83% de quienes venden.

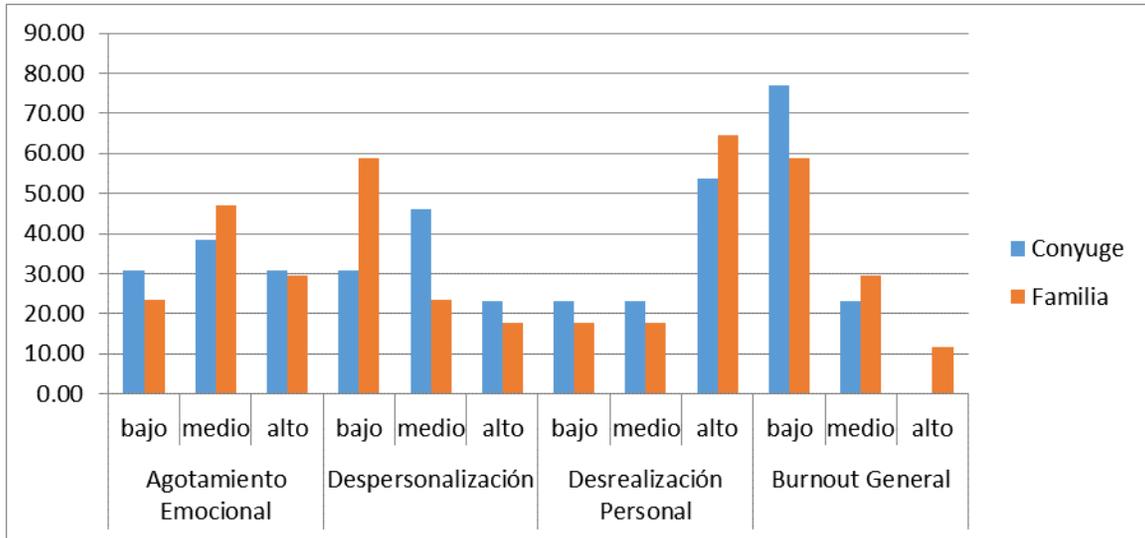


Figura 12. Niveles de *Burnout* según si se trabaja con la familia o el/ la cónyuge y por factores.

En la puntuación global de *Burnout* 69,57% de los dedicados a ventas resultaron con bajo *Burnout*, en comparación con el 57,14% de los dedicados a la administración. En el caso de puntajes medios fue de 26,09% y 28,57% respectivamente. Por último, en niveles altos quedaron 4,35% de ventas y 14,29% de administración. (Véase figura 13).

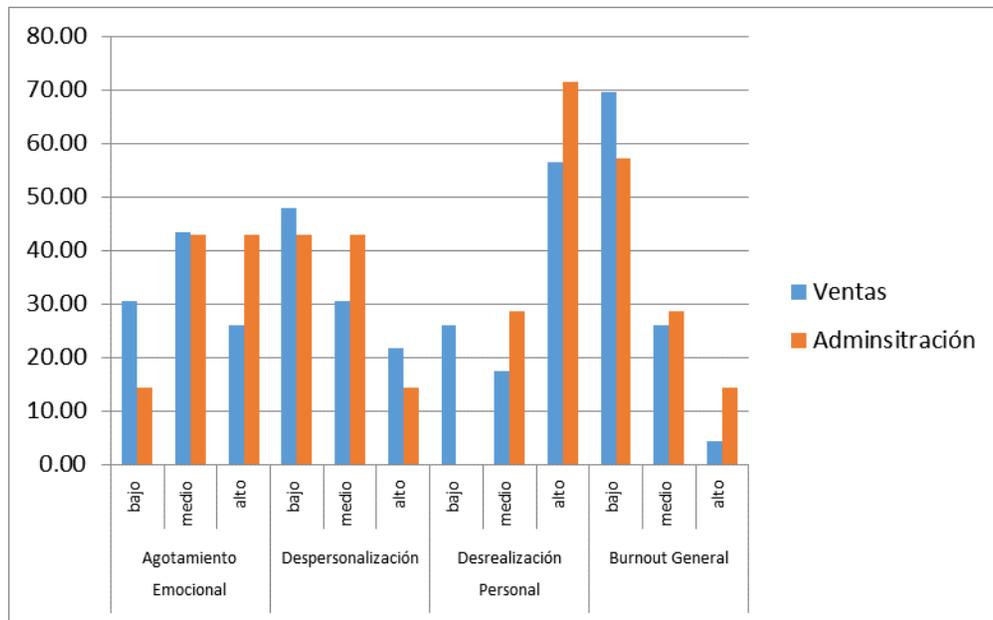


Figura 13. Niveles de *Burnout* según funciones realizadas por el microempresario y por factores.

Con base en el estilo de liderazgo demostrado por los microempresarios, se encontraron dos perfiles: el democrático y el autocrático. Donde hubo mayor cantidad de puntuaciones altas fue en el factor de Desrealización personal con 66,67% en ambos casos. El factor con menores niveles de estrés fue Despersonalización con 40% de quienes ejercen un liderazgo democrático y 53,33% de quienes cuentan con un liderazgo autocrático. En ambos casos, las puntuaciones bajas para la escala general del *Burnout* fueron de 66,67%. Sin embargo, en las puntuaciones medias quedó el 33,33% restante del liderazgo democrático mientras que en el autocrático se dividió en 20% las puntuaciones medias y 13,33% las puntuaciones altas. (Véase figura 14).

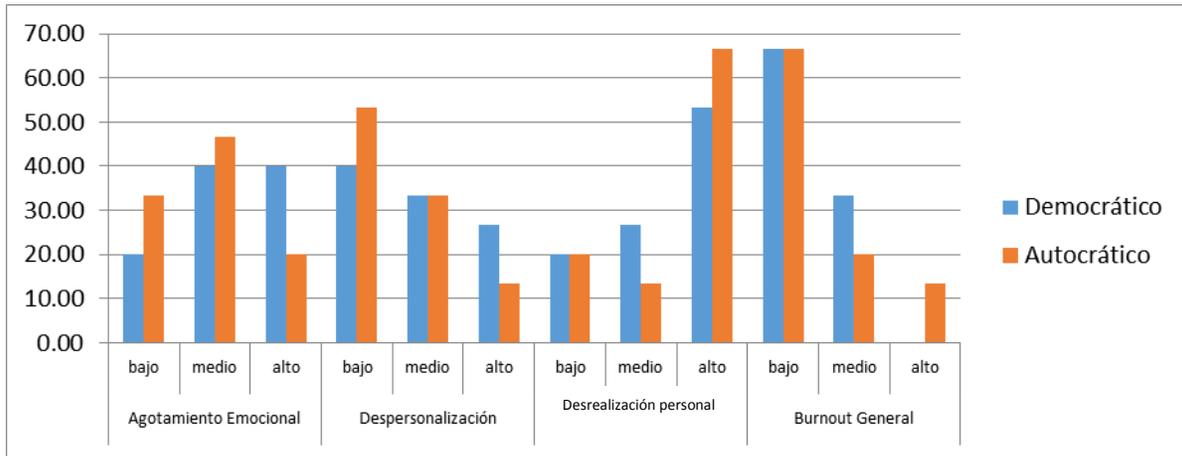


Figura 14. Niveles de *Burnout* según estilo de liderazgo del microempresarios, y factores o el/ la cónyuge y por factores.

Además de los análisis descriptivos, se llevó a cabo la prueba de X^2 para identificar alguna posible correlación entre las variables y las puntuaciones del MBI. Sin embargo, en ninguno de los casos se encontró alguna relación estadísticamente significativa. Lo más cercano fue el grupo de edad con $p=0,097$. (Véase tabla 2).

Variable dependiente	Grados de libertad (gl)	Agotamiento emocional	Despersonalización	Desrealización personal	<i>Burnout</i>
Municipio	2	0,598	0,808	0,307	0,628
Escolaridad	12	0,625	0,798	0,883	0,488
Sexo	2	0,948	0,836	0,415	0,732
Estado civil	6	0,403	0,435	0,341	0,198
Funciones desempeñadas	4	0,685	0,783	0,655	0,617
Estilo de Liderazgo	2	0,455	0,621	0,641	0,287
Grupo de edad	6	0,097	0,946	0,477	0,487

Tabla 2. Relación entre variables sociales, demográficas y administrativas y puntuaciones del MBI.

Conclusiones y discusión

En primer lugar, se percibe la diversidad de personas que son dueños de una empresa; tanto hombres como mujeres, jóvenes o personas maduras. En su mayoría son personas casadas o en unión libre. Prácticamente la mitad de estos y estas empresarias apenas alcanzan la educación primaria y solo un tercio cuenta con la educación básica concluida o superior.

Con respecto a su principal labor percibida en la MEF, en la mayoría de los casos son las ventas y en menor medida la administración de la empresa. Con relación a la familia, en casi todos los casos laboraban en la MEF de 1 a 3 familiares. Siendo que, buena parte de los microempresarios familiares trabaja con su pareja (43.3%) y el resto lo hace con sus padres e hijos; en ningún caso laboraba algún miembro de la familia extensa. El estilo de liderazgo que ejerce el dueño estuvo dividido entre el autocrático y el democrático. A su vez, se observó la juventud de las empresas, pues más del 90% fueron de primera generación.

Con respecto al síndrome general de *Burnout*, se demuestra que una tercera parte de los encuestados presentaba síntomas medios o avanzados. Mientras que por factores, la muestra en general resultó con niveles más altos de afectación en Desrealización Personal, seguido por Agotamiento Emocional y por último Despersonalización. En el caso de la descripción por cada variable, el patrón continuó siendo: Desrealización Personal el factor con mayor nivel de afectación y Despersonalización el de menor puntuación; lo anterior a pesar de diferencias de puntuaciones entre cada grupo de las diferentes variables.

Por último, se buscó relación entre las variables sociales, demográficas y administrativas y las puntuaciones del MBI sin encontrar alguna que resultara significativa. La que obtuvo mayor cercanía a la significancia estadística ($p=0,05$) fue el grupo de edad ($p= 0,097$, con $gl=6$).

La presencia del síndrome de *Burnout* es ya motivo de preocupación dadas las repercusiones personales a los que se ven expuestos quienes lo padecen, así como las repercusiones en el ámbito laboral u organizacional. En el caso de los microempresarios el impacto es importante, ya que la administración y la operación en un negocio son tensas y extenuantes. A pesar de que los resultados mostraron que estadísticamente no existió relación entre las variables y el *Burnout*, un análisis descriptivo de lo encontrado muestra ciertas similitudes y diferencias en comparación con los estudios previos.

En este estudio más de la mitad tiene un nivel de estrés bajo, que coincide con el de León (2011) pero que difiere del estudio de Mex (2011) y de Aldrete *et al* (2009). El nivel más presente fue el de Desrealización personal, que coincide con el de Aldrete *et al* (2009), Mex (2011) y difiere de León (2011).

En este estudio se encontró que ambos sexos tuvieron altos niveles de afectación en la escala de despersonalización, pero los hombres presentaron un mayor nivel, esto acorde a lo presentado en una investigación referenciada anteriormente (Ramírez & Lee, 2011). Mientras que en Agotamiento emocional, los hombres estuvieron más altos; contrastando con la evidencia previa donde las mujeres tienden a contar con mayor agotamiento emocional.

A diferencia de la idea de que los jóvenes cuentan con mayores niveles de *Burnout* (Pereda, Márquez, Hoyos & Yáñez, 2009; Atance, 1997); los resultados mostraron que quienes tenían menos de 60 años de edad tenían los niveles estables y que el grupo mayor de 60 años presentó niveles mucho más altos.

Además, no se encontró suficiente evidencia de la relación del estado civil y del síndrome de *Burnout* que coincide con el resultado de Aldrete, Gonzalez, Preciado y Pando, (2009), coincidiendo también con el nivel educativo. Sin embargo, las personas sin pareja demostraron contar con un ligero aumento en el nivel de *Burnout*; posiblemente debido al apoyo social que brinda la pareja (Letelier, Navarrete & Farfán, 2014). Por su parte, con respecto a la educación, la investigación reveló que aquellos que no concluyeron con la educación básica tuvieron un ligero aumento en los niveles del síndrome en comparación con los que cuentan con niveles educativos de media superior o superior.

En síntesis, se pudo observar que no existe un perfil único para emprender un negocio; que tanto hombres como mujeres, jóvenes y mayores pueden emprender un negocio; que aquellos que inician un micro-negocio familia en ocasiones cuentan con limitaciones como la falta de educación formal; que los micro-empresarios familiares tienden a apoyarse o emplear principalmente a su pareja, padres, madres e hijos; así cómo, que el tipo de liderazgo no es una determinante. Mientras que en el

caso del *Burnout*; a pesar de que no se encontró relación estadísticamente significativa, se pudo observar de manera descriptiva que la mayoría de los resultados se asemejaban a los encontrados en estudios previos.

Se recomienda continuar con investigaciones más extensas, ya que esta fue un acercamiento al campo poco estudiado de las microempresas familiares y a los aspectos psicosociales, como el estrés o *Burnout*, que le afectan. Además de que es propicio crear mecanismos que permitan a estas empresas ser más productivas y subsistir más allá de la primera generación.

Bibliografía

- Acosta, M. (2006). *Síndrome de Burnout en los maestros del CCH*. Durango, México.
- Aldrete Rodríguez, M; González Soto, J; Preciado Serrano, M. y Pando Moreno, M. (2009). Variables Sociodemográficas y el síndrome de *Burnout* o de quemarse en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la zona metropolitana de Guadalajara. Guadalajara, *Revista de Educación y Desarrollo*.
- Apiquian, A. El síndrome del *Burnout* en las empresas. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007.
- Aranda-Beltrán, C.; Pando-Moreno, M.; Torres-López, T.; Salazar-Estrada, J. y Franco-Chávez, S. (2005). Anales de la Facultad de Medicina: Factores psicosociales y síndrome de *Burnout* en médicos de familia. México, pp. 225-231.
- Arias, F. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Trillas.
- Atance, M. J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de *Burnout* en personal sanitario. *Revista Española Salud Pública*, no. 71, pp. 291-303.
- Belasteguigoitia, I. (2010) *Empresas Familiares: Su Dinámica, Equilibrio y Consolidación*. México. España: McGraw-Hill
- Boles, J.; Dean, D.; Ricks, J.; Short, J. y Wang G. (2000) The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across Small Business Owner and Educators. *Journal of Vocational Behavior*. 56, pp. 12 – 34 Doi: 10.1006/jvbe.1999.1689
- 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.
- Caprarulo, H. (2007). *El estrés: Pandemia del siglo XXI. Psiconeuroendocrinología*. Buenos Aires.
- Dolan, S. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: McGraw-Hill
- El Universal*. (06 de septiembre de 2012). ¿Qué estresa a los mexicanos? *El Universal*.
- Escalante, E. (2010) *Burnout* en docentes: Una aproximación a la situación de profesores en Escuelas Primarias de México. Tesis doctoral, Universidad de Granada, Granada, España.
- Gil-Monte, P.R. (2007) El síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*): una perspectiva histórica. En P.R. Gil-Monte y B. Moreno-Jiménez (comp.), *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): grupos profesionales de riesgo* (pp.21-41). Madrid: Pirámide.
- Guerrero, E. (2010). Salud, estrés y factores psicológicos. Universidad Autónoma de Yucatán.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Landy F. (2005). *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill.
- León, S. (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.
- Letelier, G.; Navarrete, E. y Farfán, C. (2014). Síndromes Organizacionales: *mobbing* y *Burnout*. *Revista Iberoamericana de Ciencias*.
- Loredo, G. (2002). *Psicología*. México: McGraw-Hill.
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral*. España: Pearson Educación.
- Maslach, C. (1976). *Burnout: A Social Psychosomatic Análisis*. San Francisco: American Psychological Association
- Matus, S. (2012). *Burnout*. *Revista Contaduría Pública*, México, 32-34.
- Mex, F. (Octubre de 2011). Estrés laboral y productividad en una empresa manufacturera de bolsas en Yucatán. Mérida, Yucatán, México: Instituto Tecnológico de Mérida.
- Millán de Lange, A. y D'Aubeterre López, M. (2012). *Revista de psicología: Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana*, pp. 103-128. 30 (1).
- Noh, A. (29 de Febrero de 2012). Bajo fuego del estrés. *Diario de Yucatán*, p. 6.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral [Workstressors]*. 2nd ed. Madrid: Pirámide.
- Pereda, T. L., Márquez, C. F., Hoyos, V. M. & Yáñez, Z. M. (2009). Síndrome de *Burnout* en médicos y personal paramédicos. *Revista Salud Mental*, vol. 32, no. 5, p.401.
- Ramírez, P. M., & Lee, M. S.(2011). Síndrome de *Burnout* entre hombre y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana*, vol. 10, número 30, pp. 431-446.
- Román, J., Gelpi, J., Cano, A., & Catalina, C. (2009). *Manual Ibermutuamur. Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Arteanima, S.L.
- Savio, S. (2008). Hologramática. Recuperado el Octubre de Octubre de 2011, de http://www.cienciaried.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf
- Schaufeli, W. y Buunk, B (1996). Maslach Burnout Inventory–General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter: *The Maslach Burnout Inventory–Test Manual* (3ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Pres.
- Selye, H. (1975): *Tensión sin angustia*, Madrid: Guadarrama.
- Stora, J. (1991). *¿Qué sé acerca del estrés?* México: Cruz.
- Torres, B., y Guarino, L. (2012). Diferencias individuales y *Burnout* en médicos oncólogos venezolanos. *Universitas Psychologica*, 12(1), 95-104. doi:10.11144/1063.