

Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos del Tránsito Departamental del Atlántico, 2017

Prevalence of Burnout Syndrome in administrative workers of Tránsito Departamental del Atlántico, 2017

Maria José Aparicio Reales

Kelly Hereira Pérez

Tránsito Departamental del Atlántico, Colombia

Recibido: 03/10/2017

Aceptado: 27/02/2018

Publicado: 02/05/2018

Correspondencia:

joapreales@hotmail.com

kellyhepe@hotmail.com

DOI: <https://doi.org/10.18041/2390-0512/bioc..1.2238>

Cómo citar: Aparicio Reales M, Hereira Pérez K. Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores administrativos del tránsito departamental del atlántico, 2017. Bioc. [Internet]. 27ene.2018 [citado diames.año];13(1). Available from: <http://revistas.unilivre.edu.co/index.php/biociencias/article/view/2238>



Open Access

@Copyright: Revista Biociencias 2018

Resumen

Objetivo: La presente investigación fue realizada en el Tránsito Departamental del Atlántico, con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa durante el periodo febrero-abril de 2017. **Metodología:** estudio descriptivo y de corte transversal, enmarcado dentro del paradigma positivista. La muestra fue conformada por 42 empleados. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory, con una consistencia interna de 0,7948, y un cuestionario de caracterización sociodemográfica y de percepción del estrés. El análisis consistió principalmente en determinar la prevalencia del síndrome y las asociaciones entre las variables de estudio y las subescalas del test. **Resultados:** La prevalencia del Síndrome de Burnout fue del 17 %, 29% en alto riesgo, 31% de la muestra en mediano riesgo y 24% en riesgo bajo, asimismo una baja realización personal. Se encontró una relación estadística significativa entre la subescala cansancio emocional y las variables sexo, condición del puesto de trabajo, agotamiento físico y estrés; asimismo, entre la despersonalización y las variables sexo y carga laboral; y, entre la realización personal y el estrés. **Conclusión:** Se requiere tomar medidas urgentes para erradicar los 7 casos detectados y evitar que la población en alto y mediano riesgo llegue a presentar el síndrome.

Palabras clave: Agotamiento profesional, Maslach Burnout Inventory, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal.

Abstract

Objective: this study was done in the Tránsito Departamental del Atlántico, in order to determine the prevalence of Burnout Syndrome among employees in the administrative area during the period between February and April 2017. **Methodology:** descriptive and cross-sectional study, framed within the positivist paradigm. The sample was made up of 42 employees. The Maslach Burnout Inventory was applied, with an internal consistency of 0.7948, and a sociodemographic characterization and stress perception questionnaire. The analysis consisted mainly of determining the prevalence of the syndrome and the associations between the study variables and the subscales of the test. **Results:** The prevalence of Burnout Syndrome was 17%, 29% at high risk and 31% of the sample at medium risk and 24% in low risk, as well as low personal performance. A significant statistical relationship was found between the emotional exhaustion subscale and the variables gender, job status, physical exhaustion and stress; Likewise, between depersonalization and the variables gender and workload; And between personal fulfillment and stress. **Conclusion:** It is necessary to take urgent measures to eradicate the cases detected and prevent the population at high and medium risk to present the syndrome

Keywords: Burnout professional, Maslach Burnout Inventory, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment.

I. Introducción

Es común asociar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas, cuando se mantiene un desbalance entre las demandas que la persona ha de afrontar frente al estado de resistencia, sin que posea las condiciones para desarrollarlas, de ahí que uno de los tipos sea de origen laboral. Se estima que alrededor del 23% de la población colombiana padece de estrés (1), uno de los principales problemas de salud del siglo XXI (2).

El estrés se define como el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta un individuo y sus conocimientos y capacidades (3). Es común observar que cuando una persona se encuentra ante una situación en la que no sabe qué hacer o que cree que es difícil de realizar por representar mucha carga, entre en pánico e inmediatamente en estrés, esto sobre todo en el ámbito laboral, lo cual conlleva una serie de implicaciones, en su gran mayoría negativas, de ahí la razón por la que organismos como la Organización Mundial de la Salud, en su afán por proteger la salud de los trabajadores (4), cada día estudien más a fondo el tema dentro de las organizaciones.

Ahora bien, el estrés laboral, se presenta de diferentes formas, una de ellas es el “Síndrome de Burnout” o “estar quemado”, una forma particularmente grave, que en palabras de Maslach, causa agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (5). Este afecta principalmente a las profesiones que están en contacto directo con otras personas, como personal sanitario, docentes, trabajadores sociales, conductores, entre otras (6).

En este orden de ideas, y por lo antes expuesto surgió esta investigación, la cual midió el desgaste profesional de los trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico, empleando el cuestionario de Maslach, con el objetivo de confirmar la prevalencia de diferentes factores intralaborales asociados al Síndrome de Burnout. Para esto, se partió de una consulta exhaustiva de los conceptos, antecedentes y normatividad relacionada con el tema en mención, se aplicó el test y posteriormente, se realizó el tratamiento de la información empleando técnicas de estadística descriptiva, de tal forma que se lograran los objetivos planteados.

II. Métodos

La presente investigación se enmarca dentro del paradigma positivista debido a que se midió el Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico, empleando herramientas estadísticas descriptivas y correlacionales. Asimismo, corresponde a un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal el cual permitió indagar sobre aspectos relacionados con personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis, así como también midió diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (5).

La población de referencia del estudio fueron 85 trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico, de esta, se tomó una muestra de 42 empleados. Para su selección se realizó un muestreo intencional, no probabilístico.

Para la presente investigación se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: Trabajadores del área administrativa, Trabajadores que laboren más de 8 horas, Trabajadores con más de 6 meses laborando en la empresa. Asimismo, se consideraron los siguientes criterios de exclusión: personal que en la fecha y horas de aplicación del cuestionario se encuentre fuera del Tránsito Departamental por cualquier situación (incapacidad, permiso, etcétera), personal que se haya negado a participar del estudio, personal que no haya contestado todas las preguntas.

Para la presente investigación se seleccionó el cuestionario Maslach Burnout Inventory de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional (6) ...Anexo A... Este instrumento se encuentra validado en Colombia, ya que ha sido empleado en varios estudios como uno de los mencionados en los antecedentes en la ciudad de Bogotá (7), asimismo, resalta un estudio realizado en Cali (8), el cual adaptó y validó el MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory Human Services Survey), logrando una consistencia interna de $\alpha=0.767$, lo cual se considera aceptable según el Alfa de Cronbach (9). De igual forma, la gran aceptación mundial que tiene permite comparar resultados e impulsa el desarrollo de adaptaciones del cuestionario (10). Es importante resaltar, que aún cuando la validación en Colombia fue del MBI-HSS, esta no es más que la versión clásica del MBI de 1986 de Maslach y Jackson (11), modificada para personal de asistencia. No obstante lo anterior, se calculó el Alfa de Cronbach para verificar la fiabilidad del cuestionario.

Además del cuestionario de Maslach autodilucidado, una vez conseguido el aval por parte del Tránsito Departamental del Atlántico, se empleó un formato de información sociodemográfica...Anexo B..., para recolectar información de las variables que permitirán caracterizar sociodemográficamente la muestra. De esta forma, al inicio de la sesión, en un ambiente sin distracciones, se informó a los trabajadores seleccionados el objetivo del procedimiento, en qué consistía y cómo se llevaría a cabo, se les entregó el sobre con los documentos antes mencionados y al terminar, cada sobre fue sellado delante del trabajador para preservar la confidencialidad de la información.

Para la realización de la presente investigación se tuvo en cuenta la fuente primaria, puesto que se recolectó la información directamente de los 42 trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico en el horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. durante el periodo febrero-abril de 2017.

La información recolectada se digitó en una matriz de ordenamiento de datos en Excel 2013, a partir de la cual, se realizaron análisis estadísticos y gráficos que permitieron mostrar la relación entre los factores y el Síndrome de Burnout e identificar tendencias en los datos. El tratamiento estadístico de la información se hizo empleando el paquete informático estadístico Statgraphics Centurión XVI 16.1.18.

La presente investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993 (12) que estipula las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en

salud en Colombia. Asimismo, bajo los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos de la Declaración de Helsinki (13) (74). De esta forma, durante la realización del estudio prevaleció el respeto a la dignidad, protección de los derechos y la privacidad, y el bienestar de los empleados. Se realizó una vez el representante legal autorizó y se les suministró el Consentimiento Informado a cada empleado.

Por su parte, esta investigación se clasificó como un estudio sin riesgo debido a que se empleó un cuestionario psicológico de diagnóstico para medir el nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores seleccionados, no se realizó ninguna intervención o modificación de las variables analizadas en el estudio. No existió dependencia, ascendencia o subordinación del sujeto de investigación hacia el investigador ni tampoco ningún grupo subordinado, por tanto el Consentimiento Informado no fue influenciado por ninguna autoridad.

Cabe agregar, que el cuestionario fue analizado por un médico psicólogo especialista en el área temática para garantizar el manejo adecuado de la información recolectada.

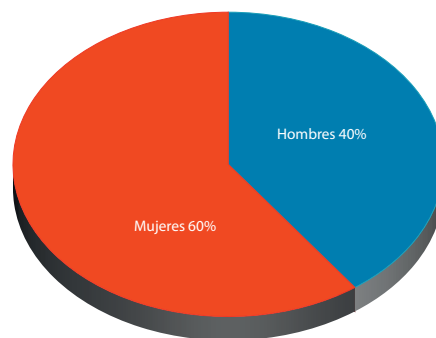
III. Resultados

Descripción de resultados

Caracterización de variables sociodemográficas

La participación para el presente estudio fue del 100%, es decir, los 42 trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico que se seleccionaron como muestra completaron el cuestionario. No se excluyó ninguna encuesta. Del total de participantes más de la mitad, es decir, 25 eran mujeres correspondientes a un 60%, mientras que tan sólo el 40%, es decir, 17, eran hombres, como se observa en la Figura 1.

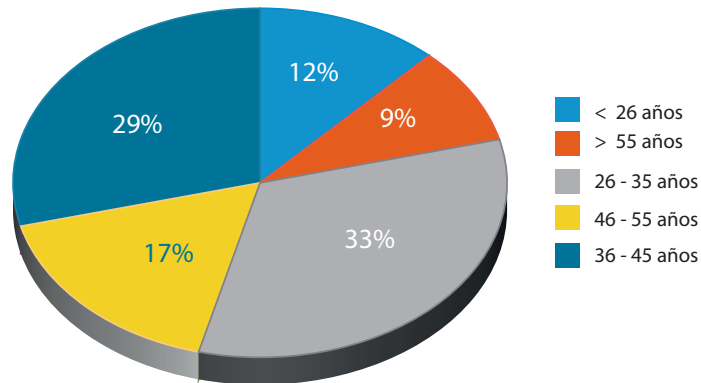
Figura 1. Distribución de la muestra según sexo



Fuente: Autores

Asimismo, de la muestra analizada, 14 de los 42 posee edades entre los 26 y 35 años, seguidos por 12 con edades entre los 46 y 55 años, 7 personas con edad entre 36 y 45 años, 5 menores de 26 años y 4 con una edad que supera los 55 años (Figura 2).

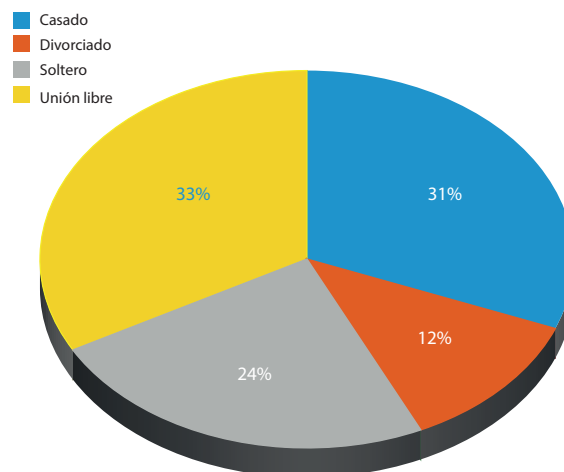
Figura 2. Distribución de la muestra según edad



Fuente: Autores

En función de estado civil, gran parte de la muestra analizada se encuentra en unión libre, correspondiente al 33%, un 31% está casado, un 24% es soltero y un 12% es divorciado (Figura 3).

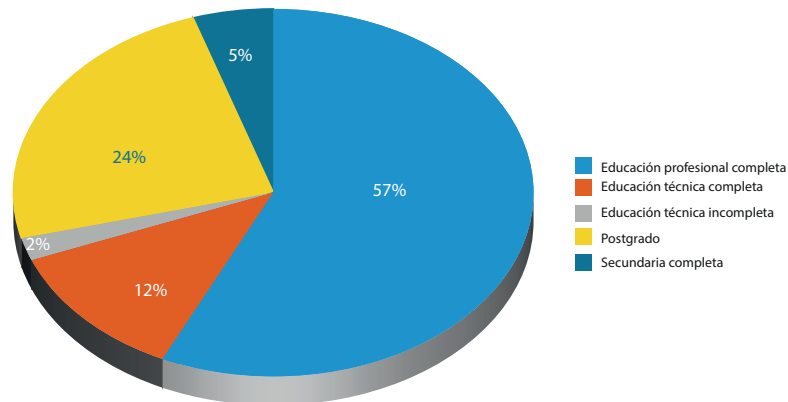
Figura 3. Distribución de la muestra según estado civil



Fuente: Autores

En cuanto al nivel de escolaridad, en la Figura se observa que un 57%, es decir, 24 participantes son profesionales, seguidos por un 24%, es decir, 10 empleados, que han realizado estudios de postgrado. El 19% restante, tienen estudios de educación técnica completa e incompleta y secundaria completa (Figura 4).

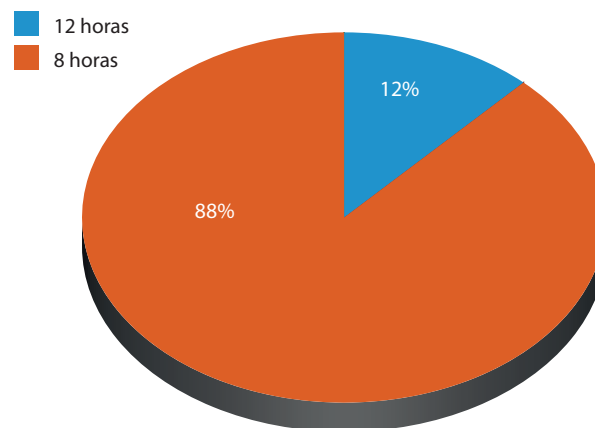
Figura 4. Distribución de la muestra según escolaridad



Fuente: Autores

Con respecto a la jornada laboral, la mayoría de los trabajadores de la muestra analizada correspondiente a un 88% laboran en una jornada de 8 horas, un 12%, es decir, sólo 5 empleados, alcanzan a tener una jornada laboral de 12 horas, tal cual lo muestra la Figura 5.

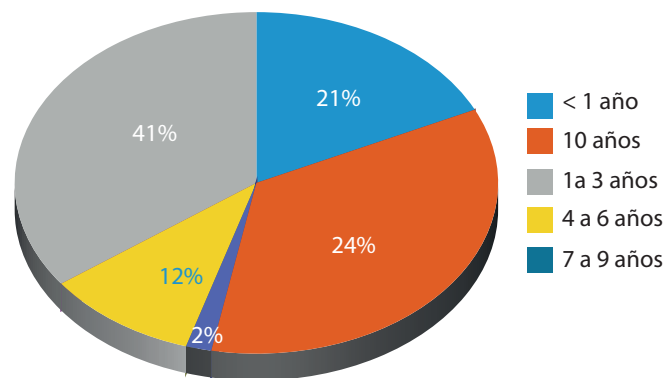
Figura 5. Distribución de la muestra según jornada laboral



Fuente: Autores

Como ilustra la Figura 6, 17 empleados, es decir, alrededor del 41% de la muestra seleccionada tiene un tiempo de laborar en la empresa que se encuentra entre 1 y 3 años. Seguidos por aquellos con una antigüedad laboral mayor a 10 años, correspondiente al 24%, 10 empleados. Menores de un año de labor, corresponden a los 21%, aquellos que tienen entre 4 y 6 años, representan el 12%, y tan sólo un 2%, es decir, 1 empleado, tiene una antigüedad laboral entre 7 y 9 años.

Figura 6. Distribución de la muestra según antigüedad laboral

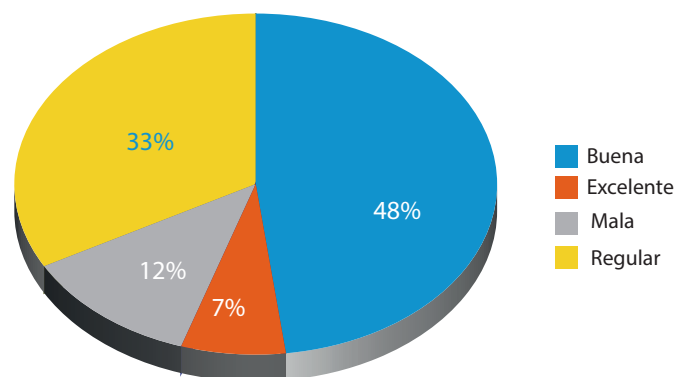


Fuente: Autores

Caracterización de variables de percepción del estrés

Los empleados del área administrativa del Tránsito Departamental pertenecientes a la muestra analizada expresan su punto de vista acerca de las condiciones del puesto de trabajo, afirmando un 48%, que estas son buenas, seguidos de un 33% que indican que son regulares, un 12% dice que son malas y tan sólo un 7% considera que son excelentes (Figura 7).

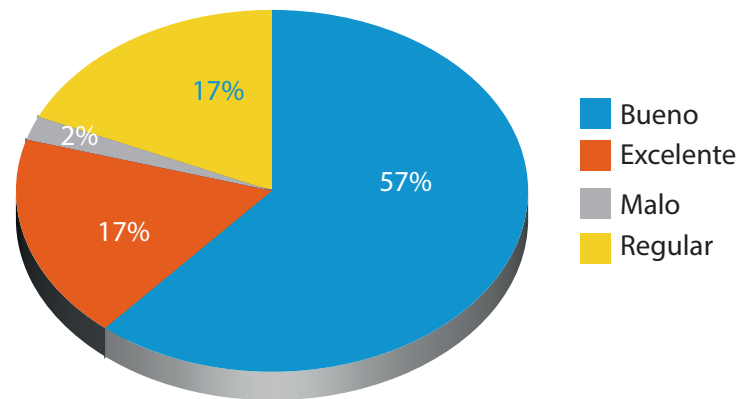
Figura 7. Distribución de la muestra según condición de puesto de trabajo



Fuente: Autores

En cuanto al clima laboral, más de la mitad, es decir 57% de los empleados analizados, como muestra la gráfica, consideran que es bueno, un 21%, es decir 9 colaboradores, piensan que es regular, un 17%, por su parte, considera que es excelente, y sólo 2 trabajadores piensan que es malo (Figura 8).

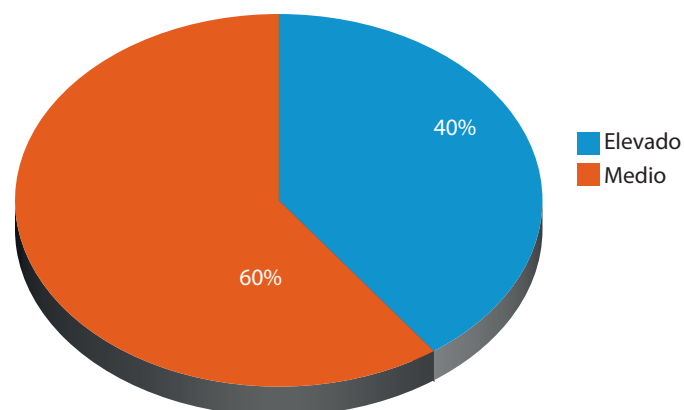
Figura 8. Distribución de la muestra por clima laboral



Fuente: Autores

Al analizar la carga laboral, se observa que el 60% de los empleados de la muestra consideran que es media, frente a un 40%, correspondiente a 17 empleados de los 42, que piensan que es elevada (Figura 9).

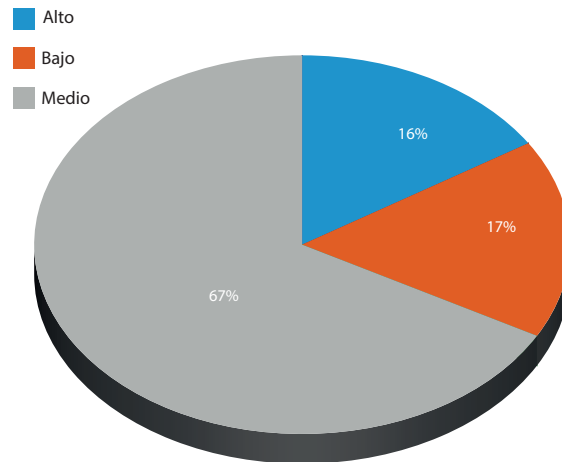
Figura 9. Distribución de la muestra según carga laboral



Fuente: Autores

Al preguntarles a los empleados en qué nivel de agotamiento físico se encontraban, se obtuvo que el 67% se encuentra medianamente agotado físicamente, un 17%, es decir 7 empleados, se consideran con bajo nivel de agotamiento y un 16% restante, indican que están altamente agotados (Figura 10).

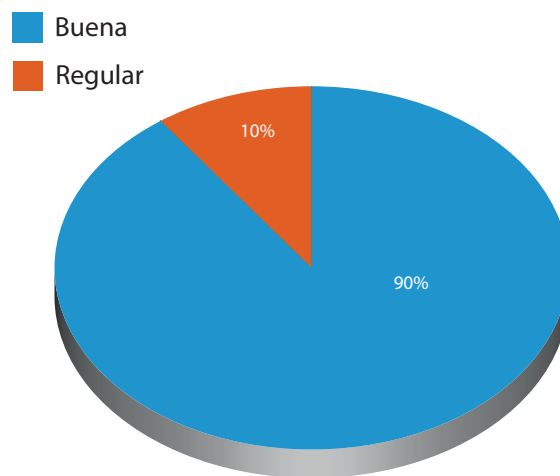
Figura 10. Distribución de empleados según agotamiento físico



Fuente: Autores

Al analizar la variable de atención al público se encontró que el 90% de los empleados, es decir 38 de los 42 seleccionados consideran que es buena, frente a solo el 10% que consideran que es regular (Figura 11).

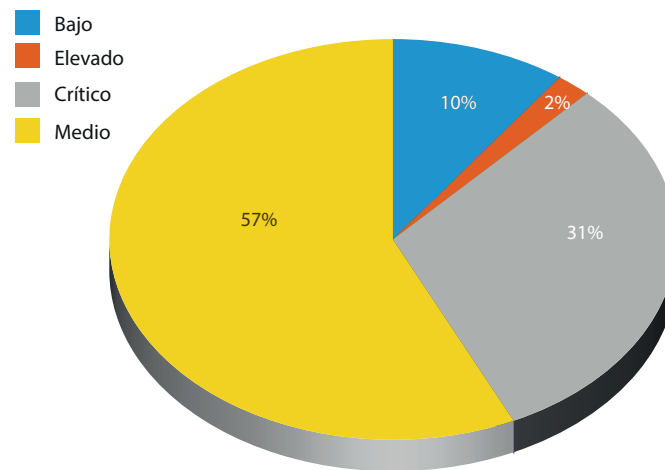
Figura 11. Distribución de la muestra según atención al público



Fuente: Autores

En función del estrés laboral, se encontró que el 57% de los empleados se encuentran medianamente estresados, 31%, es decir 13 empleados, consideran que tienen un nivel de estrés elevado, el 10% afirma tener un bajo nivel de estrés, mientras que 1 empleado señala que su nivel es crítico (Figura 12).

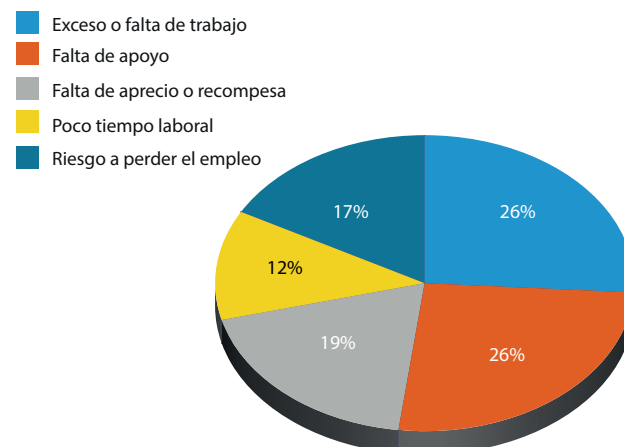
Figura 12. Distribución de la muestra por estrés laboral



Fuente: Autores

Finalmente, al preguntarles qué factores les generaban un riesgo, la muestra seleccionada afirmó que el exceso o falta de trabajo y la falta de apoyo, eran los que más contribuían a este, obteniéndose un 26% para las dos categorías. El 48% restante, estuvo dividido entre la falta de aprecio o recompensa, el riesgo a perder el empleo y el poco tiempo laboral (Figura 13).

Figura 13. Distribución de la muestra por factores generadores



Fuente: Autores

Consistencia interna del Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, inicialmente se analizó la consistencia interna del cuestionario empleado calculando el alfa de Cronbach. Para el MBI total (22 ítems) de los participantes, se obtuvo un alfa de 0,7562 valor que es globalmente aceptable¹⁰⁶.

Por subescala la consistencia resultó satisfactoria, sin embargo para la realización personal (RP) se obtuvo un valor de 0,4029, por tanto, se hizo un ajuste eliminando los ítems 1-2-8 de tal forma que el estadístico para esta subescala aumentó a 0,5558 y por ende el alfa del test a 0,7948. En la tabla se muestran los valores calculados.

Tabla 1. Alfa de Cronbach para cada subescala del MBI

Subescala	Mínimo	Máximo	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach con ajuste
Cansancio Emocional (CE)	0	37	0,8147	0,8147
Despersonalización (D)	0	23	0,6827	0,6827
Realización Personal (RP)	6	30	0,4029	0,5558
MBI total			0,7562	0,7948

Fuente: Autores

Determinación de la prevalencia del Síndrome de Burnout

Teniendo en cuenta el objetivo general del presente estudio, se determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout de los colaboradores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico en el periodo febrero-abril de 2017, empleando la versión clásica del Maslach Burnout Inventory (MBI). Ningún cuestionario fue excluido. Tomando estrictamente lo sugerido en la literatura, de denominar casos a aquellas personas con puntuaciones altas en cansancio emocional y despersonalización, y bajas en realización personal, en esta muestra seleccionada se presentaron 7 casos de empleados quemados.

Asimismo, para identificar lo que puede representar eventualmente un factor de riesgo para los empleados de esta entidad si las condiciones psicosociales y laborales lo favorecen, se empleó la escala de estudio multicéntrico de Frutos...ver marco teórico..., en la que se clasificaron todos los cuestionarios de mayor a menor riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, encontrando que 12 empleados se encuentran en riesgo alto de contraerlo al obtener puntuaciones medias o altas en las dos primeras subescalas y bajas en la última, y 13 en riesgo mediano al obtener al menos un alto o un medio en alguna de las dos primeras subescalas y bajo en la última.

Tabla 2. Escala multicéntrica de frutos

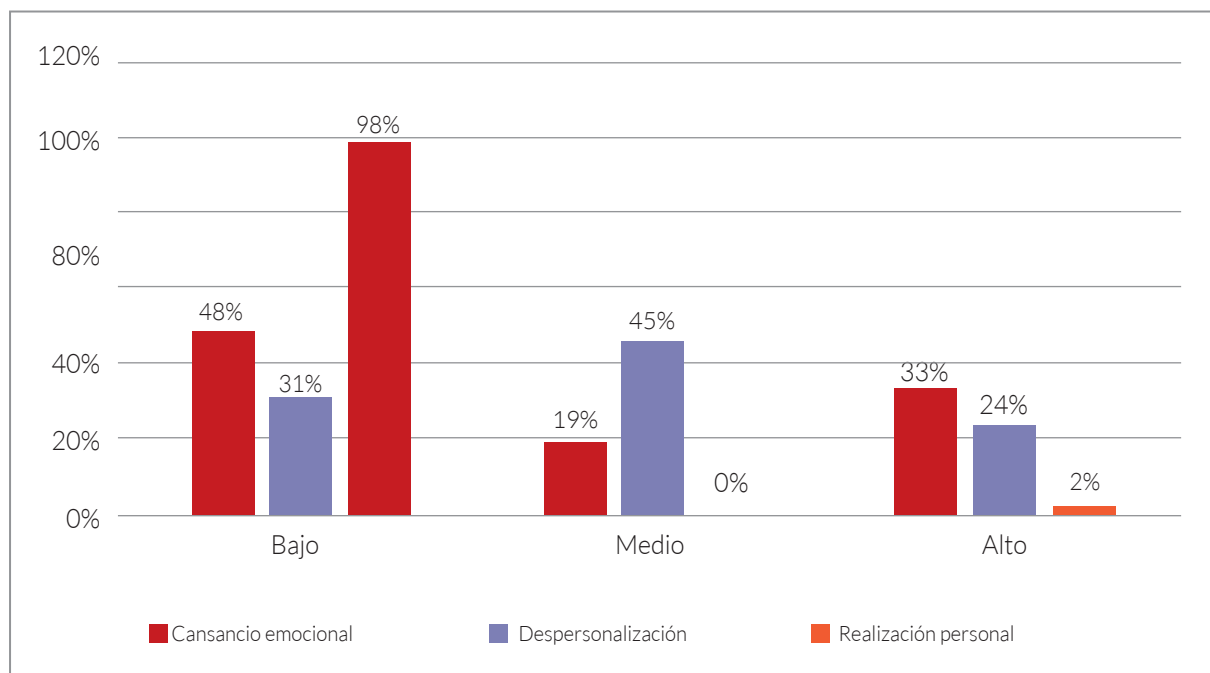
	Valores cualificativos de las subescalas del MBI						Frecuencia de aparición	Grupo de riesgo
	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	%				
Síndrome de Burnout	ALTO	ALTA	BAJA	17%	7	Casos		
	ALTO	ALTA	MEDIA	0%	0			
	ALTO	MEDIA	BAJA	12%	5	Riesgo alto		
	MEDIO	ALTA	BAJA	0%	0			
	ALTO	ALTA	ALTA	0%	0			
	ALTO		BAJA	5%	2	Riesgo mediano		
	BAJO	ALTA	BAJA	7%	3	Riesgo mediano		
	ALTO	MEDIA	MEDIA	0%	0			
	MEDIO	ALTA	MEDIA	0%	0			
	MEDIO	MEDIA	BAJA	17%	7	Riesgo alto		
	ALTO	MEDIA	ALTA	0%	0			
	MEDIO	ALTA	ALTA	0%	0			
	MEDIO	BAJA	BAJA	2%	1	Riesgo mediano		
	ALTO	BAJA	MEDIA	0%	0			
	BAJO	MEDIA	BAJA	17%	7	Riesgo mediano		
	BAJO	ALTA	MEDIA	0%	0			
	ALTO	BAJA	ALTA	9%	0			
	BAJO	ALTA	ALTA	0%	0			
	BAJO	BAJA	BAJA	24%	10	Riesgo bajo		
	MEDIO	MEDIA	MEDIA	0%	0			
	MEDIO	BAJA	MEDIA	0%	0			
	BAJO	MEDIA	MEDIA	0%	0			
MEDIO	BAJA	ALTA	0%	0				
BAJO	MEDIA	ALTA	0%	0				
BAJO	BAJA	MEDIA	0%	0				
BAJO	BAJA	ALTA	0%	0				
MEDIO	MEDIA	ALTA	0%	0				
				100%	42			

Fuente: Autores

A partir de la escala multicéntrica de Frutos mostrada en la Tabla 9. Escala multicéntrica de frutos, es posible identificar que 17% de la muestra seleccionada presenta el Síndrome de Burnout, 29% está en alto riesgo, y el 31% está en riesgo medio, mientras un 24% presentan niveles bajos.

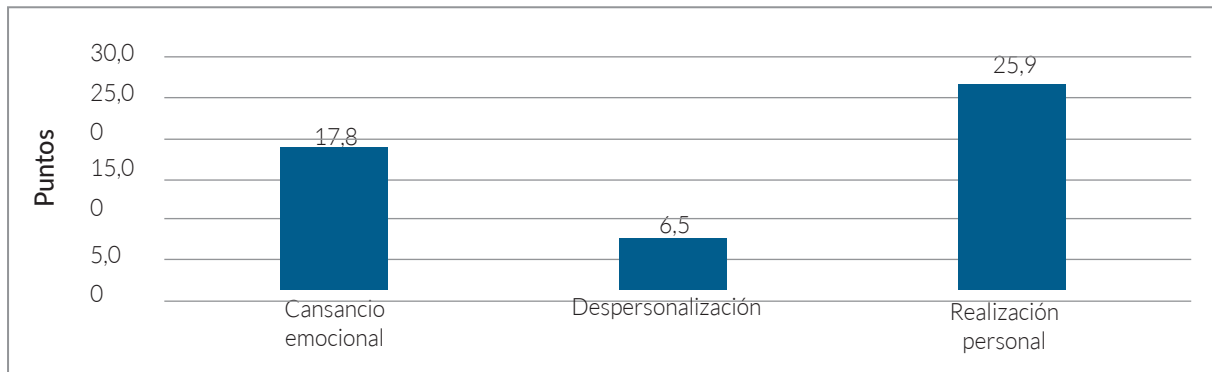
Por otra parte, al analizar la Figura 14 que representa la distribución de la muestra para las distintas subescalas del Burnout se encontró que se presentan bajas puntuaciones en el nivel alto, 33% para cansancio emocional y 24% para despersonalización, con excepción de la realización personal en la que el 2% de los empleados obtuvo puntajes altos, lo que resulta ser alarmante. Por su parte, en el nivel bajo, se concentra la mayor proporción de empleados tanto en cansancio emocional como en realización personal, esto último llama especialmente la atención ya que el 98% de los empleados presenta baja realización personal, al tiempo en que un 48% presentan cansancio emocional y un 31% despersonalización.

Figura 14. Distribución de la muestra por subescalas del MBI



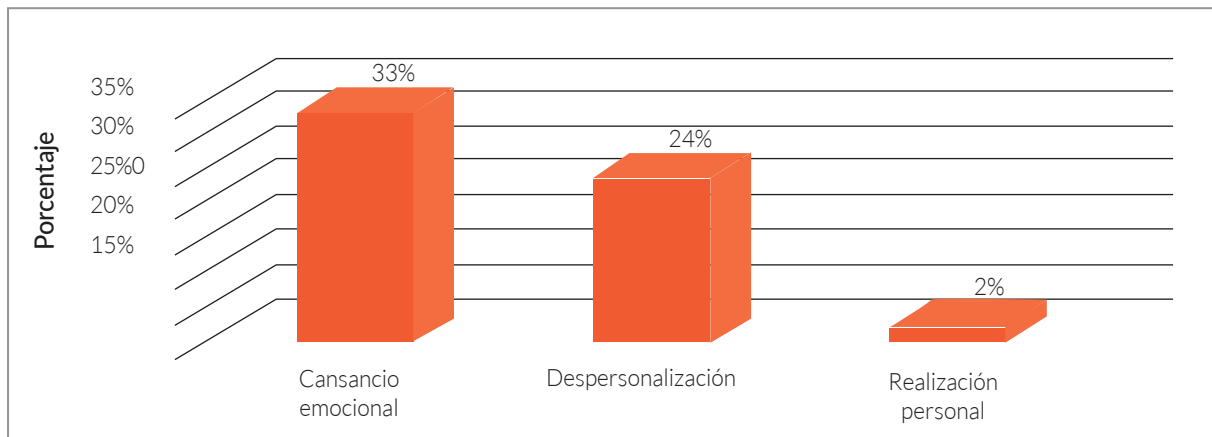
Fuente: Autores

Al analizar la media de las puntuaciones en cada subescala del test en la Figura 15, se encontró que para la muestra seleccionada se concentran en niveles bajos, para la variable cansancio emocional (17,86 puntos) y realización personal (25,98 puntos), y medio para la despersonalización (6,52 puntos).

Figura 15. Promedios de los resultados por subescala del MBI

Fuente: Autores

Los porcentajes de los empleados que constituyen la muestra analizada que se encuentran con niveles altos en cada subescala se muestran en la Figura 16. De esta manera, el 33% de los participantes presentan niveles altos en cansancio emocional, correspondientes a 14 colaboradores, un 24%, es decir, 10 empleados, presentan niveles altos de despersonalización, mientras que sólo un empleado presenta altos niveles de realización personal.

Figura 16. Porcentaje de empleados con niveles altos por subescala

Fuente: Autores

Asociación de variables sociodemográficas y de percepción del estrés con las subescalas del Síndrome de Burnout

Para identificar los principales factores sociodemográficos e intralaborales que facilitan la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del

Atlántico durante el periodo a febrero-abril de 2017, se analizaron estadísticamente las relaciones entre estas variables y cada subescala del MBI empleando el análisis de varianza (ANOVA), en algunos casos tabulación cruzada. A continuación, se presenta el resumen de los análisis realizados.

Relación Sexo-Subescalas del MBI

Tabla 3. ANOVA. Comparación variable Sexo y subescalas del MBI

Subescala	Sexo	n	Promedio	Desviación estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Hombre	17	13,8824	9,11648	0,0383
	Mujer	25	20,56	10,4127	
Despersonalización	Hombre	17	4,41176	3,6922	0,0302
	Mujer	25	7,96	5,74079	
Realización Personal	Hombre	17	25,5882	3,60657	0,6512
	Mujer	25	26,24	5,08495	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional y la variable sexo, así como también despersonalización y esta variable, debido a que los valores p son menores a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Estado Civil-Subescalas del MBI

Tabla 4. ANOVA. Comparación variable estado civil y subescalas del MBI

Subescala	Estado civil	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Casado	13	19,3077	9,12309	0,9102
	Divorciado	5	19,0	10,7935	
	Soltero	10	16,5	6,88396	
	Unión libre	14	17,0714	13,6746	
Despersonalización	Casado	13	5,84615	3,82636	0,7083
	Divorciado	5	9,0	9,13783	
	Soltero	10	6,8	3,96653	
	Unión libre	14	6,07143	5,85024	
Realización Personal	Casado	13	23,4615	6,09119	0,0930
	Divorciado	5	28,0	2,73861	
	Soltero	10	27,4	2,95146	
	Unión libre	14	26,5714	3,41297	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable estado civil, debido a que los valores p son mayores a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Escolaridad-Subescalas del MBI

Tabla 5. ANOVA. Comparación variable escolaridad y subescalas del MBI

Subescala	Escolaridad	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Educación profesional completa	24	17,1667	9,62635	0,7937
	Educación técnica completa	5	22,8	16,7988	
	Educación técnica incompleta	1	22,0		
	Postgrado	10	17,5	9,14391	
	Secundaria completa	2	13,5	13,435	
Despersonalización	Educación profesional completa	24	6,29167	4,92093	0,4469
	Educación técnica completa	5	9,6	8,98888	
	Educación técnica incompleta	1	9,0		
	Postgrado	10	6,3	4,02906	
	Secundaria completa	2	1,5	2,12132	
Realización Personal	Educación profesional completa	24	26,8333	2,92911	0,5009
	Educación técnica completa	5	24,4	4,9295	
	Educación técnica incompleta	1	22,0		
	Postgrado	10	24,7	7,14998	
	Secundaria completa	2	28,0	2,82843	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable escolaridad, debido a que los valores p son mayores a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Edad-Subescalas del MBI

Para este análisis se empleó la tabulación cruzada comparándose los distintos niveles de la variable edad con cada subescala del MBI.

Tabla 6. Tabla Cruzada. Comparación variable edad y subescalas del MBI

Subescala	Grupo de edad	n	Promedio	Pearson	Valor p
Cansancio Emocional	<26	5	18,8	-0,1402	0,3447
	26-35	14	20,5		
	36-45	7	18,43		
	46-55	12	13,83		
	>55	4	18,5		
Despersonalización	<26	5	9,8	-0,1669	0,4911
	26-35	14	7,5		
	36-45	7	7		
	46-55	12	5,42		
	>55	4	18,5		
Realización Personal	<26	5	24,8	-0,0829	0,5334
	26-35	14	26,64		
	36-45	7	26,14		
	46-55	12	25,17		
	>55	4	18,5		

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable edad, debido a que los valores p que arroja la prueba chi-cuadrado son mayores a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza. Asimismo, el estadístico de Pearson indica que la asociación entre las variables es débil, debido a que sus valores están alejados de 1.

Relación Antigüedad Laboral-Subescalas del MBI

Para este análisis se empleó la tabulación cruzada comparándose los distintos niveles de la variable antigüedad laboral con cada subescala del MBI.

Tabla 7. Tabla Cruzada. Comparación variable antigüedad laboral y subescalas del MBI

Subescala	Antigüedad laboral	n	Promedio	Pearson	Valor p
Cansancio Emocional	< 1 año	9	13,1111	0,0579	0,1727
	> 10 años	10	22,6		
	1 a 3 años	17	18,647		
	4 a 6 años	5	17,8		
	7 a 9 años	1	0		
Despersonalización	< 1 año	9	5,4444	-0,0541	0,6081
	> 10 años	10	7,5		
	1 a 3 años	17	7,647		
	4 a 6 años	5	4		
	7 a 9 años	1	0		
Realización Personal	< 1 año	9	27,3333	-0,1624	0,3436
	> 10 años	10	24,1		
	1 a 3 años	17	26,5882		
	4 a 6 años	5	25,6		
	7 a 9 años	1	24		

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable antigüedad laboral, debido a que los valores p que arroja la prueba chi-cuadrado son mayores a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza. Asimismo, el estadístico de Pearson indica que la asociación entre las variables es débil, debido a que sus valores están alejados de 1.

Relación Factores Generadores-Subescalas del MBI

Tabla 8. ANOVA. Comparación variable factores generadores y subescalas del MBI

Subescala	Factores Generadores	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Exceso o falta de trabajo	11	20,9091	10,6626	0,6717
	Falta de apoyo	11	18,4545	11,8942	
	Falta de aprecio o recompensa	8	14	9,14955	
	Poco tiempo laboral	5	15,2	8,34865	
	Riesgo a perder el empleo	7	18,4286	10,8299	
Despersonalización	Exceso o falta de trabajo	11	9,36364	6,63736	0,2248
	Falta de apoyo	11	6,72727	5,23624	
	Falta de aprecio o recompensa	8	4	3,81725	
	Poco tiempo laboral	5	6	4	
	Riesgo a perder el empleo	7	5	4,04145	
Realización Personal	Exceso o falta de trabajo	11	26,6364	2,37793	0,3093
	Falta de apoyo	11	26,7273	2,96954	
	Falta de aprecio o recompensa	8	22,875	8,07885	
	Poco tiempo laboral	5	27,4	3,71484	
	Riesgo a perder el empleo	7	26,2857	3,59232	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable factores generadores, debido a que los valores p son mayores a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Condición del Puesto de Trabajo-Subescalas del MBI

Tabla 9. ANOVA. Comparación variable condición puesto de trabajo y subescalas del MBI

Subescala	Condición puesto trabajo	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Buena	20	20,6	10,3232	0,0489
	Excelente	3	5,33333	4,93288	
	Mala	5	22	5,47723	
	Regular	14	15,1429	10,302	
Despersonalización	Buena	20	7,75	4,92977	0,4568
	Excelente	3	4,33333	5,85947	
	Mala	5	4,2	2,94958	
	Regular	14	6,07143	6,18266	
Realización Personal	Buena	20	26	2,71448	0,998
	Excelente	3	26	6,9282	
	Mala	5	25,6	4,27785	
	Regular	14	26,0714	6,34234	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que sólo existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional y los niveles de la variable condición de puesto de trabajo, debido a que el valor p es menor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Jornada Laboral-Subescalas del MBI

Tabla 10. ANOVA. Comparación variable Jornada Laboral y subescalas del MBI

Subescala	Jornada Laboral	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	12 horas	5	12,6	11,6103	0,2302
	8 horas	37	18,5676	10,1202	
Despersonalización	12 horas	5	5,4	3,20936	0,6171
	8 horas	37	6,67568	5,49775	
Realización Personal	12 horas	5	26	4,94975	0,9901
	8 horas	37	25,973	4,5184	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable jornada laboral, debido a que el valor p es mayor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Clima Laboral-Subescalas del MBI

Tabla 11. ANOVA. Comparación variable clima laboral y subescalas del MBI

Subescala	Clima Laboral	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Bueno	24	19,875	9,03285	0,2027
	Excelente	7	15,5714	10,5808	
	Malo	2	4,5	6,36396	
	Regular	9	17,2222	12,7454	
Despersonalización	Bueno	24	6,75	4,51327	0,1566
	Excelente	7	3,71429	4,57217	
	Malo	2	2,5	3,53553	
	Regular	9	9	6,94622	
Realización Personal	Bueno	24	25,5417	5,06462	0,8317
	Excelente	7	25,7143	4,68025	
	Malo	2	27	4,24264	
	Regular	9	27,1111	3,05959	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable clima laboral, debido a que el valor p es mayor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Carga Laboral-Subescalas del MBI

Tabla 12. ANOVA. Comparación variable carga laboral y subescalas del MBI

Subescala	Carga Laboral	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Elevado	17	20,2353	10,2196	0,2233
	Medio	25	16,24	10,3089	
Despersonalización	Elevado	17	8,64706	6,21431	0,0293
	Medio	25	5,08	4,0303	
Realización Personal	Elevado	17	26,1765	2,94184	0,8156
	Medio	25	25,84	5,37494	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que sólo existe una diferencia estadísticamente significativa entre despersonalización y los niveles de la variable carga laboral, debido a que el valor p es menor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Agotamiento Físico-Subescalas del MBI

Tabla 13. ANOVA. Comparación variable agotamiento físico y subescalas del MBI

Subescala	Agotamiento físico	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Alto	7	25,4286	7,59072	0,0137
	Bajo	7	9,71429	6,94537	
	Medio	28	18	10,3315	
Despersonalización	Alto	7	8,85714	7,12808	0,0844
	Bajo	7	2,85714	3,38765	
	Medio	28	6,85714	4,82059	
Realización Personal	Alto	7	23,8571	8,37513	0,404
	Bajo	7	26,2857	4,95696	
	Medio	28	26,4286	2,89864	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que sólo existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional y los niveles de la variable agotamiento físico, debido a que el valor p es menor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Estrés Laboral-Subescalas del MBI

Tabla 14. ANOVA. Comparación variable estrés laboral y subescalas del MBI

Subescala	Estrés Laboral	n	Promedio	Valor p
Cansancio Emocional	Bajo	4	8,25	0,0212
	Crítico	1	15	
	Elevado	13	24,2308	
	Medio	24	16,125	
Despersonalización	Bajo	4	2,75	0,0763
	Crítico	1	4	
	Elevado	13	9,38462	
	Medio	24	5,70833	
Realización Personal	Bajo	4	28,5	0
	Crítico	1	6	
	Elevado	13	26,1538	
	Medio	24	26,2917	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que sólo existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional y realización personal, con los niveles de la variable estrés laboral, debido a que el valor p es menor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación Atención al Público-Subescalas del MBI

Tabla 15. ANOVA. Comparación variable atención al público y subescalas del MBI

Subescala	Atención al Público	n	Promedio	Desviación Estándar	Valor p
Cansancio Emocional	Buena	38	18,0526	9,65331	0,7106
	Regular	4	16	17,5119	
Despersonalización	Buena	38	6,94737	5,33194	0,1089
	Regular	4	2,5	2,08167	
Realización Personal	Buena	38	26,3947	4,45117	0,0628
	Regular	4	22	3,16228	

Fuente: Autores

A partir de la tabla puede observarse que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con los niveles de la variable atención al público, debido a que el valor p es mayor a 0,05, con un nivel del 95,0% de confianza.

Relación entre subescalas

Tabla 16. ANOVA. Comparación entre subescalas del MBI

Subescala		Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Cansancio Emocional	Valor p	1	0	0,5548
	Coefficiente de correlación		0,611653	-0,0937541
Despersonalización	Valor p	0	1	0,6717
	Coefficiente de correlación	0,611653		0,0673446
Realización Personal	Valor p	0,5548	0,6717	1
	Coefficiente de correlación	-0,0937541	0,0673446	

Fuente: Autores

A partir de la tabla es posible evidenciar que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las subescalas cansancio emocional y despersonalización, debido a que el valor p es menor a 0,05, con un nivel del 95% de confianza. Asimismo, existe una correlación fuerte entre estas variables de 0,6116.

IV. Discusión

Los hallazgos en este estudio representan un aporte valioso y enriquecedor para empezar a evaluar el Síndrome de Burnout en Barranquilla, no sólo en aquellas profesiones de servicio con mayor probabilidad de desarrollarlo, debido a que experimentan situaciones estresantes constantemente, como se ha hecho hasta ahora, sino también en otras que aunque no estén en contacto directo permanente con el público, pueden llegar a padecer esta patología, y es que en este caso, es mejor seguir las recomendaciones de Golembiewski et al., quien afirma que el quemarse profesionalmente es algo que puede afectar a todo tipo de profesiones, directivos, vendedores, etcétera (14).

Ejemplo de lo mencionado en el párrafo anterior, se evidencia en la presente investigación, la cual pretendió determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en una muestra de 42 trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico. En este estudio, la participación fue del 100% de los trabajadores convocados, correspondientes a la mitad de la población dentro de la empresa. La evaluación del Síndrome empleando la versión clásica del Maslach Burnout Inventory (MBI) ajustada, sin los ítems 1-2-8 de la subescala de realización personal, permitió obtener una

prevalencia del Burnout del 17% del total de la muestra analizada, es decir, 7 casos. Este porcentaje no es muy alto comparado con un estudio realizado en personal administrativo de una dependencia gubernamental en Aguas Calientes (México), en el que la prevalencia del Síndrome de Burnout fue alta, asimismo, tampoco lo es si se compara con otros estudios en los que se evalúa la patología en profesiones asistenciales como la enfermería (15) y la cirugía (16).

Ante la prevalencia arrojada por la presente investigación, debe tenerse en cuenta que en Colombia la afectación del síndrome no es tan alta como en países como Holanda, Austria¹¹⁰ o España, catalogado el país de Europa con más estrés laboral (17).

Sin embargo, es claro que desde que se presenten casos, es porque se deben tomar medidas para erradicarlos y para evitar que aumente el número de personas con el síndrome. En el caso de este estudio, lo más recomendable es proceder a analizar si estas personas identificadas como “quemadas” están en contacto directo con los usuarios de la entidad e identificar en qué etapa del síndrome están, pues es mucho más sencillo un tratamiento cuando está iniciando que cuando ya está establecido. Así como también preguntar a las personas cercanas a estas si han observado comportamientos relacionados con agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, pues los más cercanos son los primeros que se dan cuenta de esta patología (18).

Ahora bien, no se puede olvidar lo arrojado por la escala multicéntrica de Frutos, 29% de la muestra de 42 empleados están en alto riesgo de desarrollar el Burnout, mientras que un 31% están en mediano riesgo, en este sentido, sumando los porcentajes, se tiene un número significativo que pueden llegar a convertirse en casos si no se tratan a tiempo. De igual forma, no hay que pasar por alto, que con relación a las subescalas, se registran que el 33% de la muestra presenta altos niveles de cansancio emocional, 24% despersonalización, resultando de interés especial la realización personal con 98% de puntuaciones bajas, algo que es alarmante.

En cuanto a la consistencia interna total del test y por subescala, se hace necesario revisar con mayor detenimiento la bibliografía, debido a que aun cuando se logró un valor aceptable para el test eliminando los ítems 1-2-8 de la subescala de realización personal, correspondiente a 0,7948, y para la subescala cansancio emocional con un alfa de 0,8147, la despersonalización (0,6827) y la realización personal (0,5558) fueron pobres, aun cuando se ajustó esta última, siendo de especial interés la fiabilidad de esta, debido a que en otras investigaciones la que siempre presenta poca confiabilidad es la despersonalización (11).

En función al análisis de las variables, primeramente es de especial interés el hecho de que los empleados respondieron que los mayores factores generadores de riesgo laboral corresponden a exceso o falta de trabajo y falta de apoyo, cada uno con un 26%. Esto hace sentido desde el punto de vista que un volumen alto de trabajo individual podrá generar un estrés positivo, dependiendo la actitud de la persona, o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, denominado por Freudenberger como “demanda excesiva de energía. De igual forma ocurre que la ausencia de trabajo puede provocar un grado extremo de estrés (18).

En segunda instancia, al analizar la relación entre las variables sociodemográficas y de percepción del estrés con las subescalas del Síndrome de Burnout, se encontró que existe relación estadísticamente significativa entre la subescala cansancio emocional y las variables sexo, condición del puesto de trabajo, agotamiento físico y estrés; asimismo, entre la despersonalización y las variables sexo y carga laboral; y, entre la realización personal y el estrés. De esto, resulta de interés que no se haya encontrado relación entre la edad y alguna o todas las subescalas del burnout, debido a que diversos estudios han indicado que tiene una influencia en el desarrollo de este síndrome, en especial durante los primeros años de la carrera profesional, no obstante puede justificarse al hecho que los trabajadores de la entidad no manejan las mismas situaciones que los profesionales de asistencia (18 y 19).

Asimismo, se encontró relación entre el cansancio emocional y la despersonalización y el sexo, lo que demuestra que de una u otra forma esta variable si tiene influencia en el síndrome, tal cual lo han encontrado otros estudios. Vale la pena estudiar a fondo para esta entidad si esta relación se observa sobre todo más en mujeres que en hombres, como indican varios estudios (14, 18 y 19).

Finalmente, la relación entre carga laboral y despersonalización confirma lo que han indicado otros estudios con anterioridad, el desequilibrio de la demanda de trabajo y capacidades del individuo, afecta la cantidad y la calidad con la que realizan su labor (19).

V. Conclusión

- Se determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa del Tránsito Departamental del Atlántico en el periodo febrero-abril de 2017, a través del cuestionario de Maslach, identificándose 7 casos de Burnout en la entidad.
- Un 29% de la muestra analizada está en alto riesgo de padecer el Síndrome de Burnout, así como también un 48% está en riesgo mediano de padecerlo, sólo un 24% está en bajo riesgo.
- Se evidencia que el 98% de la muestra presenta baja realización personal, mientras que un 33% presenta alto cansancio emocional y un 24% alta despersonalización.
- Los mayores factores generadores de riesgo laboral según los individuos analizados corresponden a exceso o falta de trabajo y falta de apoyo, cada uno con un 26%.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre la subescala cansancio emocional y las variables sexo, condición del puesto de trabajo, agotamiento físico y estrés; asimismo, entre la despersonalización y las variables sexo y carga laboral; y, entre la realización personal y el estrés.

Referencias bibliográficas

1. Qué Estrés. Semana [Internet]. 1997 Ago. [Cited 2017 Mar 1st]; Available from: <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/que-estres/33578-3>
2. El estrés, una enfermedad del siglo XXI. El Heraldo [Internet]. 2016 Nov. [Cited 2017 Mar 1st]; Available from: <https://www.elheraldo.co/salud/el-estres-una-enfermedad-del-siglo-xxi-299279>.
3. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés [Internet]. Version 2.0. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud; 2004. [Cited 2017 Mar 4]; Available from: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
4. Bosqued M. Quemados: El síndrome del Burnout: qué es y cómo superarlo. Version 1.0. Barcelona; Paidós Ibérica. 2008. p. 208.
5. Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México: McGrawhill; 2013. 44-51 p.
6. Miravalles J. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Javier Miravalles: gabinete de psicología [Internet]. [Date unknown]; España: Zaragoza. [Cited 2017 Apr 20]; Available from: <http://www.javier-miravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
7. Paredes O, Sanabria P. Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. Revista Med [Internet]. 2008 Jan-Jun [Cited 2017 Apr 20]; 16 (1): 25-7. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91016105>
8. Córdoba L, Tamayo J, González M, Martínez M, Rosales A, Barbato S. Adaptación y validación de la Encuesta de Servicios Humanos Maslach Burnout Inventory [Adaptation and validation of the Maslach Burnout inventory-human services survey in Cali, Colombia]. Colombia Médica [Internet]. 2011 [Cited 2017 Apr 20]; 42 (3): 286-7. Available from: <http://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/874>
9. Minitab Inc. ¿Qué es alfa de Cronbach? [Internet]. [Place unknown], [date unknown]; [updated 2016; cited 2017 Apr 20]. Available from: <http://support.minitab.com/es-mx/minitab/17/topic-library/modeling-statistics/multivariate/item-and-cluster-analyses/what-is-cronbach-s-alpha/>.
10. Olivares V, Gil-Monte P. Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Ciencia y Trabajo [Internet]. 2009 Jul-Sep [Cited 2017 Apr 20]; 11 (33): 160-7. Available from: http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Olivares_y_Gil-Monte.pdf.
11. Olivares V, Mena L, Jélvez C, Macía F. Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. Universitas Psychologica [Internet]. 2014 Jan-Mar [Cited 2017 Apr 20]; 13 (1): 145-14. Available from: https://www.researchgate.net/publication/286692932_Validez_factorial_del_Maslach_Burnout_Inventory_Human_Services_MBI-HSS_en_profesionales_chilenos.

12. Ministerio de Salud. Resolución Número 8430 de 1993. Ministerio de Salud [Internet]. Bogotá; 1993 [Cited 2017 Mar 14]; 1-18. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/Biblioteca-Digital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
13. 18a Asamblea Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial [Internet]. Finlandia; 1964 [Cited 2017 Mar 14]; 1-4. Available from: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
14. Quiceno J, Vinaccia S. Burnout: Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT). Acta Colombiana de Psicología [Internet]. 2007 Nov [cited 2017 May 20]; 10(2):117-8. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
15. De la Cruz E. Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria [Internet]. Valladolid: Universidad de Valladolid; 2013 [Cited 2017 Feb 7]; 1-40. Available from: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/5629/1/TFG-H123.pdf>
16. Miranda M. Síndrome de Burnout: estudio de detección en una planta de hospitalización [Internet]. Valladolid: Universidad de Valladolid; 2013 [Cited 2017 Feb 7]; 1-37. Available from: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/17688/1/TFG-H434.pdf>
17. De Oyarbide C. Los trabajadores españoles, los más estresados de Europa [Internet]. España, 2013; [cited 2017 Apr 20]. Available from: <http://buscarempleo.republica.com/empleo-y-mas/los-trabajadores-espanoles-los-mas-estresados-de-europa.html>
18. Guillén M. El Síndrome de Burnout [Internet]. Ecuador: Universidad del Azuay; 2005 [Cited 2017 Mar 25]; 1-37. Available from: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/980/1/05447.pdf>
19. De Los Ríos, J, Mariano O, Landeros M, Ávila T, Tristán L. Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. Investigación y Ciencia [Internet]. 2007 [Cited 2017 Apr 20]; 37: 26-8. Available from: <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista37/Articulo%204.pdf>