



Relación del síndrome de burnout en el desempeño de funciones de los colaboradores de GALMACK S.A.

Burnout syndrome in the performance of the functions of the collaborators of GALMACK S.A.

Lorena Priscila, Villavicencio Maldonado¹
loren23v@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-6753-034X>

Msc. Karina Muñoz²
kmunoz@uteg.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9767-2783>

Resumen

Esta investigación se la realizó en la empresa Galmack S.A. la misma que fue constituida en el 2015, está dedicada a la comercialización y distribución de vehículos, actualmente cuenta con agencias en las ciudades de Guayaquil, Quito, Santo Domingo, Ambato, Quevedo y Cuenca, está conformado por 120 colaboradores distribuido en los departamentos de ventas, postventa y administrativos.

A fin de mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados se empleó esta investigación para identificar las problemáticas existentes en los 120 colaboradores que constituyen esta empresa.

Para demostrar la relación entre el desempeño de funciones y el síndrome de Burnout en los colaboradores de GALMACK S.A. que permita conocer el nivel de estrés al que están sometidos los colaboradores y establecer un indicador para prevenir o retrasar el desarrollo de este síndrome. Se utilizó una metodología de investigación no experimental con un enfoque metodológico cuantitativo, tipo de investigación descriptiva y de corte transversal, realizando

¹ Ingeniera Comercial, Universidad de Cuenca, Ecuador

² Master en Psicología Laboral con mención en Desarrollo Humano, Universidad de Guayaquil, Ecuador

una recopilación de los datos obtenidos, además de realizar encuestas a todo el personal y entrevistas a cada uno de los jefes departamentales.

Palabras clave: Síndrome de burnout, clima laboral, estrés laboral, plan de incentivos.

Abstract

This investigation was carried out in the company Galmack S.A. The same one that was constituted in 2015, is dedicated to the commercialization and distribution of vehicles, it currently has agencies in the cities of Guayaquil, Quito, Santo Domingo, Ambato, Quevedo and Cuenca, it is made up of 120 collaborators distributed in the departments of sales, post-sales and administrative.

In order to improve the quality of working life of its employees, this research was used to identify existing problems in the 120 employees that make up this company.

To demonstrate the relationship between the performance of functions and the Burnout syndrome in the collaborators of GALMACK S.A. that allows to know the level of stress to which the collaborators are subjected and to establish an indicator to prevent or delay the development of this syndrome. A non-experimental research methodology was used with a quantitative methodological approach, a descriptive and cross-sectional type of research, compiling the data obtained, in addition to conducting surveys of all personnel and interviews with each of the department heads.

Keywords: Burnout syndrome, work environment, work stress, incentive plan.

Introducción

En la actualidad las personas tienden a estar estresadas por diversas circunstancias a las que están expuesta y esto es un factor que las empresas deben prestar atención ya que el desempeño de los colaboradores es un punto clave en una organización es el reflejo de los resultados esperados por los directivos.

El síndrome de Burnout se mencionó por primera vez en la década de los 70 por Herbert Freudenberger, en su libro "Burnout; The High Costo of High Achievement", el efecto de un estrés laboral crónico se identifica por un estado de agotamiento emocional, despersonalización, sensación de ineficacia y una resistencia para la comunicación grupal.

Para la empresa es fundamental que los colaboradores puedan ejecutar sus funciones de manera productiva buscando los mejores rendimientos, evitando tener jornadas laborales extensas, las que afectan la vida profesional y personal.

El síndrome de Burnout puede acarrear consigo las siguientes consecuencias:

Salud:

- Depresión
- Ansiedad
- Frecuentes cambios de humor
- Estrés crónico
- Fatiga
- Problemas de sueño. Insomnio
- Deterioro cardiovascular
- Ulceras u otros desordenes gastrointestinales
- Perdida o incremento de peso
- Dolores musculares
- Migrañas
- Alergias
- Asma
- Problemas con los ciclos menstruales

Social:

- Poca interacción con sus compañeros de trabajo
- Aislamiento, la gente evita porque siempre está de mal humor
- Nula vida personal
- Problemas con sus compañeros, amigos y pareja

Trabajo

- Poca productividad
- Sin objetivos
- Error en la toma de decisiones
- Actitud negativa con sus compañeros
- Aumento de absentismo
- Falta de motivación y compromiso
- Renuncia

Para el correcto desempeño de funciones de los colaboradores, es necesario un adecuado ambiente de trabajo, y velar por la salud de los colaboradores, considerarlos como el capital más importante en la empresa.

En este sentido se identifica la necesidad de realizar una investigación que permita diagnosticar la relación entre el desempeño de funciones y el síndrome de Burnout de los colaboradores de la empresa GALMACK S.A.

Síndrome de Burnout. - También conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral por afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

El individuo que presenta este síndrome se caracteriza por su poca energía, su desesperación e impotencia a la hora de gestionar diversas tareas. Esto afecta directamente a la motivación del colaborador o directivo, cuyo agotamiento se manifiesta a nivel personal.

(Maslach y Jackson en 1986, citados por Pajares, 2020) redefinen el término como un "Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas" también es descrito como "una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actividad fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar", e incluye las siguientes dimensiones:

- **Agotamiento Emocional:** es la fatiga o falta de energía, la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Se puede combinar con frustración y tensión, perdiendo así la motivación para seguir lidiando con el trabajo.
- **Despersonalización:** es el acto de ignorar las necesidades que tenemos los seres humanos de brindar servicios de calidad, poniendo barreras entre ellos y sus clientes.
- **Realización Personal:** es la sensación que tiene los trabajadores de que ya no se desempeñan como al principio y por esto se autoevalúan negativamente.

Con el pasar de los años surgieron varios autores tales como Shirom (1989), De Las Cuevas (1996), Hombrados (1997), Ramos (1999), Buendía y Ramos (2001), quienes concuerdan en que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces.

Según investigaciones realizadas en las últimas décadas se evidencia que el personal sanitario, está sometido a altos niveles de estrés, propios de la labor que realizan, es decir que el contacto continuo con pacientes a menudo, exige implicación emocional por motivos de sufrimiento del mismo paciente. Es por ello que un aspecto importante a enmarcar dentro del ámbito más amplio del estrés laboral es el síndrome de burnout (Grau, 2009). Por lo que algunos autores coinciden en afirmar que el colectivo de enfermería es uno de los más expuestos al estrés laboral por encima de otros grupos profesionales, ya que la actividad que desarrolla implica un compromiso personal y una interacción directa con el paciente (Gil, 2011).

Para el año 2011 la Organización Mundial de la salud (OMS) diferencia al síndrome de burnout de una afección individual o aislada y lo enmarca en una perspectiva organizacional, social y cultural, clasificándolo en el índice internacional de esta organización ICD-10, como Z73.0 problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital).

Clima Laboral

Según Arano, Escudero, y Delfín (2016), en su estudio sobre el origen del clima laboral, analizan varias escuelas de la administración para conocer el nacimiento del concepto de clima organizacional, lo que se puede resumir de la siguiente forma:

Escuela de la administración científica: Frederick W. Taylor (1856-1915), Propone que un trabajador solo debe realizar las actividades para los cuales están capacitados y debe existir una colaboración entre trabajadores y patronos.

Escuela de la administración clásica: Henri Fayol (1925), Propone que los principios de la administración debe ser la dignidad del trabajador, respecto a la autoridad. Centralización, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad iniciativa y espíritu de equipo.

Escuela de las relaciones humanas: Terry y Franklin (1930), Promueven el concepto de motivación como punto importante de la administración, relacionado con que se desea lograr y como se logrará.

Escuela estructuralista: Max Weber (1950), describió un modelo ideal de organización (la burocracia), caracterizada por la división del trabajo, niveles de autoridad, reglas y normas dentro de la organización.

Escuela Conductualista: Frederickk Herberb (1960), Esta teoría menciona que partiendo del estudio de la conducta individual de las personas podemos explicar la de las organizaciones. Principalmente analizando la motivación humana.

El estudio del clima laboral se ha desarrollado desde mediados del siglo XX. Una de las primeras definiciones al respecto surgió en el año 1964 con Forehard y Gilmer que definen el clima organizacional o laboral como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización (Uribe, 2015).

Organización de trabajo: es el proceso de decisión por el que se resuelve la forma en la que la empresa va a desempeñar las tareas con las que debe obtener sus productos o servicios.

De naturaleza laboral o de empleo: donde se incluirían factores como la jornada de trabajo y el ritmo de trabajo

De análisis y diseño de las tareas y procesos que configuran el contenido del trabajo realizado por la organización. Usamos entonces el término de "estudio del trabajo".

Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2010), para el desarrollo del presente artículo se realizó una investigación no experimental –con un enfoque metodológico cuantitativo, tipo de investigación descriptiva y de corte transversal, realizando una recopilación de los datos obtenidos, con el alcance descriptivo correlacional, se realizó una especificación de las características de los empleados de Galmack, dado que la finalidad de esta investigación fue conocer cómo se comporta el clima laboral en relación al síndrome de burnout.

La muestra con la que se trabajó fue de 120 empleados colaboradores de la empresa que es el total de la población y el objetivo principal es determinar si el síndrome de burnout está afectando a los colaboradores.

Las técnicas para la recolección de datos fueron las siguientes:

- Encuestas. - Se aplicó encuestas a los colaboradores para conocer sus estados emocionales.
- Entrevistas. - Se aplicó a los mandos medios para conocer sobre las incidencias que han venido presentando sus colaboradores.

Resultados y discusión

Analizando los resultados estadísticos de las encuestas que aplicamos a 120 colaboradores, que prestan sus servicios en la empresa Galmack, nos pudimos dar cuenta que existe un alto porcentaje de personas que sufren de agotamiento emocional 65%, están frecuentemente cansados y sobrecargados de tareas, un 15% de los encuestados muestran aptitudes negativas y falta de preocupación al momento de ejercer sus actividades lo que provoca que su interacción con las terceras personas no sea la adecuada, y un 20% de los empleados siente que sus puestos de trabajos son irrelevantes y que no tienen mayor grado de importancia dentro de la empresa.

Tabla 1: Nivel de burnout

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SINDROME DE BURNOUT	78	65%
SIN SINDROME DE BURNOUT	18	15%
POSIBLES A PADECER	24	20%

Fuente: elaboración propia

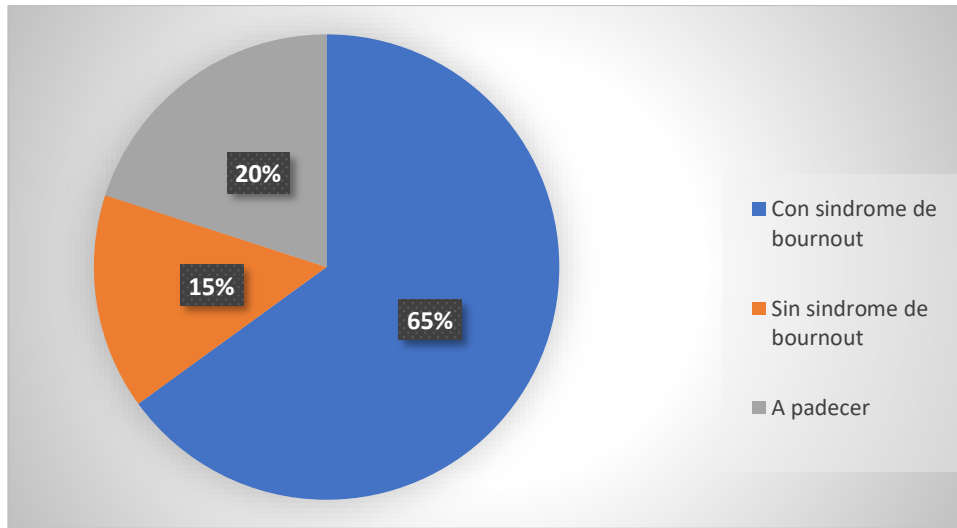


Figura 1: Nivel de síndrome de burnout

Fuente: Encuestas realizadas a colaboradores Galmack

Tabla N° 2 Nivel de clima organizacional

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADECUADO	12	10%
EN RIESGO	24	20%
NO ADECUADO	84	70%

Fuente: Test realizadas a colaboradores de la empresa Galmack

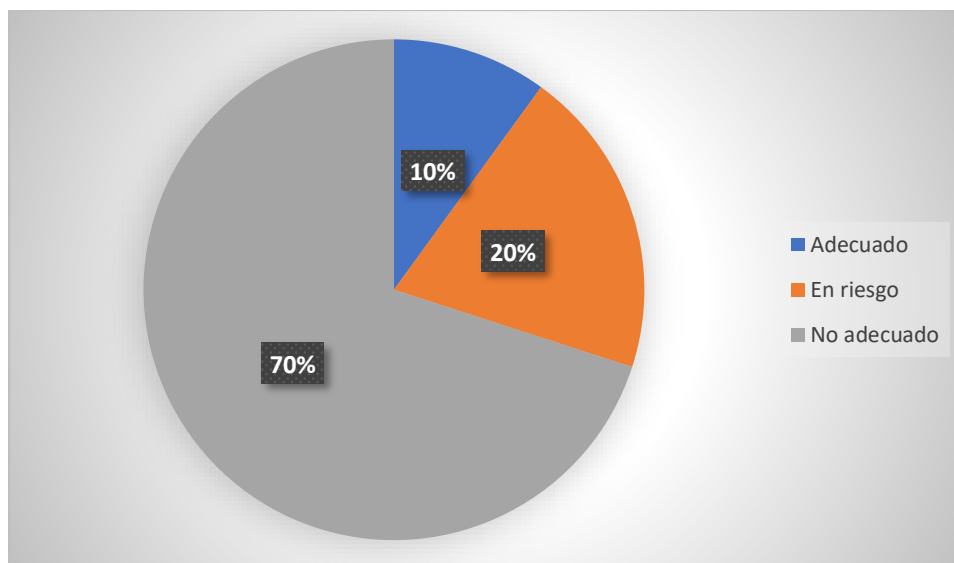


Figura 2: *Clima organizacional*

Fuente: Encuestas realizadas a colaboradores Galmack

Conclusiones

La investigación realizada en este artículo permite citar las siguientes conclusiones:

El clima laboral y la salud de cada uno de los empleados dentro de una empresa es un tema de interés y preocupación de sector laboral. Nos encontramos con la necesidad de evaluar al personal con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra, cuáles son sus quejas e inquietudes, y que piensa de la actividad que se encuentra realizando dentro de la compañía.

El síndrome de burnout se ha convertido en una epidemia dentro de las organizaciones ya que no se hace una evaluación de las tareas que se asignan en relación al perfil de los contratados.

En este estudio, se analizaron los factores que influyeron en el síndrome de burnout. Se concluye que, el agotamiento emocional la despersonalización y la falta de interés afecta de forma individual y grupal a los colaboradores de Galmack, generando algún tipo de malestar que repercute directamente al clima laboral.

También se pudo analizar mediante este estudio que el clima laboral de la empresa relacionado con el síndrome de burnout en un 70% del clima laboral no es bueno y que debido a estos efectos no se logra una buena interacción institucional, El 20% está en riesgo de

entrar a un insatisfacción en cuanto a lo que realiza ya que indica que su sistema de compensaciones no es bueno, el 10% son colaboradores con muy poco tiempo dentro de la empresa piensan que todo aún está muy bien en cuanto a lo que hace.

De manera general la empresa, debe hacer una revisión de cada uno de los perfiles contratados en relación a las actividades que están realizando los colaboradores, esto permitirá identificar si existe sobrecarga de trabajo.

Realizar un buen plan de incentivos por el cumplimiento de metas. Para generar motivación en los colaboradores. se debe presentar resultados (eso va en la sección Resultados). Se pueden comentar las líneas de investigación futuras que se abren a partir de este estudio. No se deben numerar las conclusiones.

Referencias bibliográficas

- Chero, L. M. & Díaz, M. A. (2015). El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/168>
- Chiang, M. & San Martin, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. Revista Ciencia y Trabajo número (54). Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Díaz, F. & Gómez, I. (2016). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. Revista Psicología desde El Caribe Vol. 33 N° 1. Recuperado de <https://dx.dio.org/10.14482/pcd33.1.8065>
- García, A. R. (2015). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, región norte 2012 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/345>

- Valero, M., Rivera, J., Magder, S, González, P., Lozada, E., & Valero, J., (2019). Incidencia del síndrome de Burnout en residentes de terapia intensiva en hospitales de tercer nivel estudio multicéntrico internacional (estudioINCIBUS). www.mediqrahic.org.mx.
- Saborio, L., & Hidalgo, L., (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica Edición Virtual, Revista Scielo Vol. 32(1). Recuperado de Rivera, A., Ortiz, R. Miranda, M, & Navarrete, P., (2019) Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout), Revista Digital de Postgrado, vol. 8, num. 2, Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/101/101676007/html/>
- Lauracio, C., & Lauracio, T, (2020) Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista Innova Educación Vol. 2 Núm. 4. Recuperado de: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Serrano, M., Rangel, A., Vidal, C., Ureña, Y., Anillo, H. & Angulo, G, (2017) Burnout: Síndrome silencioso que afecta el desempeño laboral de los docentes universitarios. Revista Espacios. Vol. 38 (Nº 55) Pág. 28. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O., (2019) Efectos de la evaluación de desempeño de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. Universidad de Salud. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Cialzeta, J. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: Bornout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes (*Tesis de Maestría, Universidad de Córdoba*) Recuperado de: http://lilddbi.fcm.unc.edu.ar/lilddbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. & Vivanco, M. (2007). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería, 51-57. Recuperado: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>
- Paredes, I & Inciarte, A. (2013). Enfoque de competencias. Hacia la integridad desempeño profesional con sentido social y crítico. Revista Omnia, volumen (19), páginas,125-138. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73728678010>
- Alvarez, R. (2011) El síndrome Burnouts síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Revista Cegesti, número (160),1. Recuperado de: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_e_pd
- Caballero, C., Hererich, C., & Palacios J. (2009) El Burnout académico: Delimitación del Síndrome y factores asociados con su aparición. Revista Latinoamericana de Psicología

Volumen (2), 132-142. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v42n1/v42n1a12>

Monte, P. (2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.

Revista Psicología científica, Recuperado de:

https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil

Arano, R., Escudero, J., Delfín, L. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación. Universidad Veracruz.9-14

Boada, J., De Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico consecuencias. México: Editorial Trillas.

Brunet, L. (1992). El clima del trabajo en las organizaciones. México: Trillas.

Buendía, J. y Ramos, P. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid. Pirámide.

Cardoso, E., Furtado, L., Sobral, F. (2021). La epidemia de burnout durante la pandemia de COVID-19: El papel del LMX en la reducción del estrés crónico de los médicos. *Revista de Administración de Empresas*. 60(6). (1-17).

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Dessler, G. (1979). Organización y administración: Enfoque situacional. México: Editorial: Prentice Hall.

Gil-Monte, P. (2016). El síndrome de burnout en la administración pública. Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/blog/sindrome-burnout-administracion-publica>

Gómez, A., y Vicario, A. (2008). Clima Organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.). México D.F.: Editorial MacGraw-Hill.

- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Monsalve, C. (2019). Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria. Universidad de Granada. Madrid. España.
- Muñoz, D., Rodríguez, J., Niebles, W. (2016). El Autocuidado del Síndrome de Burnout. Una Reflexión Teórica. Revista Saber, Ciencia y Libertad. 11 (2), 105-112.
- Vara-Horna, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Urtega, Z. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas de jornada escolar completa del nivel secundario de la provincia de Pacasmayo, año 2017. Universidad Cesar Vallejo. Perú.