



Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador

Burnout Syndrome and its impact on workers of the food industry´s SMEs of the city of Guayaquil, Ecuador

Román Tinoco Isabel Mishelle¹

isatiroman@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2218-8529>

Muñoz Loor Karina²

kmunoz@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9767-2783>

Recibido: 01/07/2020, Aceptado: 01/09/2020

RESUMEN

El Síndrome de Burnout (SB) es el resultado del desgaste emocional, falta de realización personal y despersonalización de los empleados de empresas públicas y privadas, comprometiendo la productividad, eficiencia y competitividad comercial institucional, así como su crecimiento. Este estudio, de tipo cuantitativo de corte transversal y análisis descriptivo, utilizó 361 trabajadores de las pymes del sector alimenticio en la ciudad de Guayaquil. Como instrumento se empleó una encuesta auto-administrada, compuesta por diez preguntas cerradas con una escala de Likert de 5-puntos, basado en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Como resultado, se evidenció que los empleados de las empresas, no reciben charlas motivacionales que les permitan potencializar la eficacia y eficiencia de su desempeño laboral. Se desarrolló un análisis actual sobre las pymes de este sector, verificando como su capacidad de crecimiento ha sido lenta, y esto se debe en gran parte a la falta de dedicación de los empleados. Finalmente, en la propuesta se desarrolló un programa de incentivos laborales que sirven para poder minimizar los efectos del SB.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Maslach Burnout Inventory, pymes, trabajadores, sector alimenticio

ABSTRACT

Burnout Syndrome (BS) is a state of emotional, mental and physical exhaustion among employee from public and private institutions, compromising productivity, efficiency and commercial competitiveness of enterprise such as its commercial growth. This quantitative study called cross sectional study included a descriptive analysis. This study recruited 361 workers from small and middle enterprises (SMEs) with commercial activities associated with the food industry, in Guayaquil, Ecuador. As the

¹ Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador.

study instrument, a questionnaire was applied among the employees. Such instrument used a self-designed and close-based questions, which included a 5-points Likert scale-based on Maslach Burnout Inventory Questionnaire. Evidences suggested that the efficiency and efficacy of employees' performances are needed to being potentialized by self-motivational programs which are absent among companies. An analysis has been carried out on SMEs in this sector, verifying that companies' growth capacity have been slowed down and this is due to a great extent to the lack of dedication of employees. Finally, the suggestion of an interventional program is needed among workers such as work incentives to minimize the effects of BS.

Keywords: Burnout Syndrome, Maslach Burnout Inventory, SMEs, workers, food industry

Introducción

Un estudio desarrollado en Ecuador, reveló que el 70% los trabajadores institucionales presentan agotamiento al final de la jornada laboral (Soledispa, 2016; Velasco y Noriega, 2006).

El Síndrome de Burnout (SB) se ha definido como una respuesta crónica al estrés laboral entre profesionales que trabajan en las organizaciones de servicios de atención (Agudelo et al., 2011; Amutio, Ayestaran y Smith, 2008). Según Maslach y Jackson (1982), una respuesta de este tipo es un proceso caracterizado por baja realización personal (auto-evaluación negativa) y de alta agotamiento emocional (por contacto con personas) y despersonalización (cognitivo-aptitudinal o sentimientos negativos o disminución de la autoestima). El SB afecta la capacidad laboral y la relación con las demás personas de la empresa (Aranda y Pando, 2015; Camacho y Arias, 2015; Menghi y Oros, 2014). Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la preocupación a largo plazo lo que conduce a un deterioro en la calidad de los servicios prestados por la organización. Adicionalmente, este síndrome está asociado con enfermedades coronarias o cardiopatía isquémicas, hipertensión, enfermedad péptica o colitis nerviosa (Aranda y Pando, 2015; Moreno y Báez, 2010; Guillén, 2006; Ortega, Salas y Correa, 2011; Velasco y Noriega, 2006).

Entre las variables identificadas como antecedentes del SB en profesionales, se encuentran el estilo sociodemográfico conflictivo, la ambigüedad de rol, la falta de apoyo social en el trabajo, la autonomía, y sobre todo el aporte de los directivos (Minchola, González y Terán, 2013; CEPAL, 2013; Ortega, Salas y Correa, 2011).

Aunque el SB ha sido estudiado como resultado de variables organizacionales, tales como el estrés de rol, la sobrecarga de trabajo o las relaciones interpersonales; una serie de variables personales, tales como capacidades, las percepciones y los factores de la personalidad están íntimamente correlacionada con el síndrome (López, Marín y Alcalá, 2012; Mora, 2003).

Este estudio se desarrolló pensando en las necesidades de entidades pymes que buscan crecer económicamente, mejorar su productividad, pero sobre todo tratando de ofrecer un mejor servicio al cliente (Henrich y Rojas, 2013; Calvo, 2008). Las pymes que trabajan en el sector alimenticio generan un tenso ambiente laboral, en el cual, como consecuencia del estrés relacionado con el trabajo prolongado y extenso, puede generar alteraciones en el desempeño laboral, así como agotamiento

de los recursos físicos y emocionales del individuo (Aranda y Pando, 2015; Chiang y Sigoña, 2014; Camacho y Arias, 2015).

Sin embargo, Ortega, Salas y Correa (2011), reconocen que muchos de los directivos desconocen el SB (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral en los procesos de generación y producción, así como la relación con sus clientes externos al no satisfacer sus necesidades frente a la misión y visión de la institución (Camacho y Arias, 2015; Molina, López y Contreras, 2014; Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Gran cantidad de pymes buscan el crecimiento comercial, además de que sus productos y marcas sea altamente competitivas (Piedrahita, 2014; Rodríguez, Martínez y López, 2013). Esto conlleva a que los directivos exijan mucho más de sus trabajadores, y buscan que se cumpla todos los procesos empresariales con alta rigurosidad (Carrasco, 2015; Rodríguez y Pérez, 2011; Rodríguez y Pérez 2014).

Durante años, la satisfacción del empleado ha sido un área clave de la investigación entre los psicólogos industriales y organizacionales. Hay razones importantes por las que las empresas deben preocuparse por la satisfacción laboral de los empleados, que se pueden clasificar de acuerdo con el enfoque en el empleado o la organización (Alles, 2017; Rodríguez, Pérez y Montero, 2012). Los empleados satisfechos son una condición previa para aumentar la productividad, capacidad de respuesta, la calidad y el servicio al cliente (Alles, 2013; Rodríguez, Pérez y Montero, 2012).

Desarrollo

Este estudio transversal, descriptivo, de datos primarios recolectados por medio de una encuesta auto-administrada con preguntas cerradas basados en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory con respuestas según la escala de Likert de 5 puntos, llevada a cabo en empresas privadas del sector alimenticio, realizada entre el mes de abril a junio del año 2018. La encuesta fue validada por 2 especialistas en psicología (Dra. Elena Soledispa y Dr. Alex Verdesoto) y se obtuvo el consentimiento informado de los participantes.

Para el muestreo se realizó seleccionando entre los empleados de las 13.426 PYMES dedicadas a la manufactura, de estas el 45% (6.042 pymes/un solo trabajador por cada empresa) son del sector alimentario en la ciudad de Guayaquil, que realizan actividades como bebidas, chocolates y confites, molinería, panadería, lácteos, aceites y productos cárnicos.

El muestreo se lo determinó aplicando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{((e^2(N - 1)) + (Z^2 \cdot P \cdot Q))}$$

En donde, Z= Nivel de confianza (1.96); e= Margen de error (0.05); p= Probabilidad de éxito (0.5); q= Probabilidad de fracaso (0.5) ; N= Total de la población; Z= Nivel de confianza (1.96); e= Margen de error (0.05); p= Probabilidad de éxito (0.5); q= Probabilidad de fracaso (0.5) y N= Total de la población. Obteniéndose una muestra de 361 trabajadores para este estudio.

Para el análisis estadístico se empleó el programa estadístico IBM-SPSS v22, para analizar las variables categóricas ordinales mediante el análisis de frecuencia y frecuencia acumulada, así como la proporción de cada categoría o ítem.

Resultados

1.- ¿Se siente usted agotado y sin ganas de hacer nada?

Tabla 1. Agotamiento emocional

Características	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	10	3%
Casi nunca	25	7%
A veces	66	17%
Casi siempre	173	45%
Siempre	110	29%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

El 45% y el 29% de los encuestados denotaron que sienten un cansancio emocional de forma recurrente, lo que ha generado en ellos el desgano por hacer las cosas

2.- ¿Tiene usted pensamientos negativos sobre el lugar donde trabaja?

Tabla 2. Aparición de pensamientos negativos

Características	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca	10	3%
Casi nunca	25	7%
A veces	178	46%
Casi siempre	136	35%
Siempre	35	9%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

El 46% de los encuestados siendo la parte mayoritaria, ha denotado que a veces tienen pensamientos negativos en su jornada laboral, además de que el 35%, siendo la otra parte de mayor cantidad, especificó que lo tiene casi siempre.

3.- ¿Es usted indiferente y no hace un esfuerzo por comprender a las personas que lo rodean?

Tabla 3. Indiferencia personal

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	85	22%
Casi nunca	52	14%
A veces	73	19%
Casi siempre	110	29%
Siempre	64	17%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

Referente a la indiferencia personal, el 29% mencionó que lo hace casi siempre, es decir, su accionar frecuente radica en enfrascarse en sus problemas y no tener que desviarse por los de los demás.

4.- ¿Se irrita con facilidad ante los problemas pequeños?

Tabla 4. Irritación con facilidad

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	4	1%
Casi nunca	33	9%
A veces	58	15%
Casi siempre	100	26%
Siempre	189	49%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

Conforme a los datos se puede notar como el 49% de los encuestados ha manifestado que siempre se irritan frente a los problemas pequeños, mientras que la otra parte mayoritaria es el 26% denotando casi siempre.

5.- ¿Siente que no lo valoran, ni reconocen su esfuerzo en el trabajo?

Tabla 5. Poca valoración

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	18	5%
Casi nunca	11	3%
A veces	66	17%
Casi siempre	141	37%
Siempre	148	39%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

El 39% denotado en la variable siempre, y el 37% especificado en la variable casi siempre, demuestra que los trabajadores mantienen esa poca atención que los hace vulnerables ante los problemas que puedan surgir.

6.- ¿Siente que nadie lo escucha o le pone algo de atención a sus requerimientos y preocupaciones?

Tabla 6. Poca atención

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	25	7%
Casi nunca	25	7%
A veces	25	7%
Casi siempre	110	29%
Siempre	199	52%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

Como se puede notar, el 52% de los encuestados manifestaron que siempre sienten esa poca atención así también los estipularon el 29% a través del casi siempre. Esto demuestra que sus requerimientos se encuentran pasando desapercibidos en el medio local.

7.- ¿Se siente presionado para cumplir sus metas?

Tabla 7. Presión para cumplir metas

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	21	5%
Casi nunca	34	9%
A veces	34	9%
Casi siempre	140	36%
Siempre	155	40%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

De acuerdo a la figura, se puede notar como el 40% de los encuestados mencionaron que siempre tienen esa presión para poder cumplir con sus metas, lo que demuestra que existe esa frustración cuando no se cumplen con las mismas.

8.- ¿Siente que está en el trabajo correcto?

Tabla 8. Satisfacción con el trabajo

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	124	32%
Casi nunca	111	29%
A veces	54	14%
Casi siempre	66	17%
Siempre	29	8%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

Conforme a los datos se puede notar como el 32% de los encuestados manifestaron que nunca han pensado que están en el trabajo correcto, lo que demuestra que laboran por la necesidad más no por satisfacción.

9.- ¿Se siente frustrado por algunas situaciones que suceden en el trabajo?

Tabla 9. Influencia en las personas

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	41	11%
Casi nunca	68	18%
A veces	81	21%
Casi siempre	94	24%
Siempre	100	26%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

Según los datos de la figura, se puede notar como el 26% de los encuestados manifestaron que se sienten frustrados cuando las cosas internas no están funcionando, o no ocurren como están proyectadas, causando malestar.

10.- ¿Siente que le falta tiempo para hacer lo planeado?

Tabla 10. Falta de tiempo

Características	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Nunca	55	14%
Casi nunca	35	9%
A veces	85	22%
Casi siempre	98	26%
Siempre	111	29%
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultados de encuesta

De acuerdo a los datos se puede notar como el 29% de los encuestados estipularon que siempre sienten esa necesidad de tiempo, es decir, que les hace falta para poder logar sus metas y propósitos.

Conclusiones

Se diagnosticaron las causas del SB en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, donde se pudo corroborar que existen diversos factores tales como el clima laboral, la falta de interés por parte de los directivos, la falta de incentivos y también el hecho de que no se ha evaluado si el trabajador se siente conforme con su puesto laboral actual.

Se evaluaron las medidas que han tomado los directivos de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, las cuales han sido casi nulas, puesto que las estrategias aplicadas han sido los agasajos al finalizar el año y brindar los beneficios sociales, que en realidad son el derecho de todo trabajador.

Se determinaron los efectos del SB la productividad y desempeño laboral de los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, donde se pudo notar que ellos sienten ese desinterés de dar lo mejor, es decir, observan y tratan a su trabajo como algo rutinario.

Se sugiere desarrollar un plan de capacitación para reducir los efectos del SB en los empleados de las pymes del sector alimenticio, este plan debe enfocarse en incentivos, así como capacitaciones, control de estrés, y relaciones interpersonales.

Desarrollar un plan de relación interna para que exista una conexión entre los empleados y los directivos, de esta forma los trabajadores se sienten más atendidos y mantengan un compromiso con la empresa, de esa forma se puede asegurar que el desempeño laboral sea más eficaz y eficiente.

Referencias bibliográficas

- Agudelo, C.A., Castaño, J.J., Arango, C.A., Durango, L.A., Muñoz, V., Ospina, A., Ramírez, J., Salazar, N., Serna, J.D. y Taborda, J. (2011). Prevalencia y factores psicosociales asociados al Síndrome de Burnout en médicos que laboran en instituciones de las ciudades de Manizales y la Virginia (Colombia). *Archivos de Medicina (Col)*, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, 2011, pp. 91-100
- Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Granica. ISBN 978-950-641-548-8. Recuperado de: <https://jgestiondeltalento humano.files.wordpress.com/2013/11/construyendo-talento-programas-de-desarrollo-para-el-crecimiento-de-las-personas-y-la-continuidad-de-las-organizaciones-martha-alles.pdf> [2/9/2019]
- Alles, M. (2017). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión de Competencias. Casos*. Bogotá: Granica. ISBN 978-950-641-490-0. Recuperado de https://www.academia.edu/25666344/Direccion_estrategica_de_recursos_hum anos_-_Alles [25/8/2019]
- Amutio, A., Ayestaran, S. y Smith, J. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Rev Psicol Trab Organiz.* 24(2):235-252. ISSN 1576-5962
- Aranda-Beltrán, C. y Pando-Moreno, M. (2015). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito. *Rev Colomb Psiquiatr*, 39(3): 510-522. ISSN 0034-7450
- Calvo, F. (2008). Estudio descriptivo del síndrome de Burnout en una muestra de profesionales de enfermería en el área sur de Gran Canaria. *Rev Ansied Estrés*, 14(1): 101-113.
- Camacho, C. y Arias, F. (2015). Análisis de la Salud y Burnout en Profesores Mexicanos. *Rev Salud*, 11 (3): 168-171.
- CEPAL (2013). *Estudio económico de América Latina y el Caribe 2013: tres décadas de crecimiento económico desigual e inestable*. CEPAL. ISBN 9789212211121. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/1085-estudio-economico-america-latina-caribe-2013-tres-decadas-crecimiento-economico>

- Chiang, M. y Sigoña, M. (2014). Burnout en trabajadores de hospitales comunitarios o de baja complejidad: una comparación de género y de nivel de escolaridad. *Rev Psicolog*, 20(1): 32-52. ISSN 0716-8039.
- Guillén, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Rev Cubana Enfermería*, 22(4): sep-dic. ISSN 0864-0319.
- Henrich-Saavedra, M. y Rojas-Lazo, O. (2013). Aplicaciones de la metodología TRIZ en el diseño ergonómico de estaciones de trabajo. *Rev Diseño Tecnolog*, 16(1): 102- 107.
- López-Torres, V., Marín-Vargas, M. y Alcalá-Álvarez, M. (2012). Ergonomía y Productividad: variables que se relacionan con la competitividad de las plantas. Ingeniería Industrial. *Actualid Nuevas Tendencias*, 3(9): 17-32.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1982): *Burnout in health professions: A social psychological analysis*, en Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Menghi, M. y Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docente de nivel primario. *Rev Psicol*, 10(20): 47-59.
- Minchola-Gallardo, J., González-Veintimilla, F. y Terán-Iparraguirre, J. (2013). Riesgos ergonómicos en la salud de los trabajadores de un centro piscícola. *Rev Scientia Agropecuar*, 4(4): 303-311.
- Molina, R., López, A. y Contreras, R. (2014). El emprendimiento y crecimiento de las Pymes. *Acta Universitaria*, vol. 24, núm. 1, diciembre, 2014, pp. 59-72.
- Mora-Salas, M. (2003). El riesgo laboral en tiempos de globalización. *Estudios Sociológicos*, 21(63):643-666. Recuperado de: <https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/article/view/586/586> [15/8/2019]
- Moreno-Jiménez, B. y Báez-León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf> [1/8/2019]
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *Recurso humano y productividad*. ISSN 9789223311384. Suiza: OIT. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Ortega, C., Salas, R. y Correa, R. (2011). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en el personal sanitario. *Archiv Medic*, 7(2): 4. doi: 10:3823/072.
- Piedrahita, L.H. (2014). Algunas experiencias de la aplicación de la ergonomía en el sector minero. *Rev Cienc Salud*, 12 (especial): 69-76. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revsalud12.esp.2014.05>.
- Rodríguez, I., Martínez, M. y López, M. (2013). El riesgo percibido por el trabajador de la construcción: ¿qué rol juega el oficio? *Rev Construc*, 12(3):83-90.
- Rodríguez Ruíz, Y. y Pérez Mergarejo, E. (2011). Ergonomía y simulación aplicadas a la industria. *Ingenier Industr*, 32(1): 2-11.

- Rodríguez Ruíz, Y. y Pérez Mergarejo, E. (2014). Procedimiento ergonómico para la prevención de enfermedades en el contexto ocupacional. *Rev Cub Salud Púb*, 40(2): 279-285.
- Rodríguez Ruíz, Y., Pérez Mergarejo, E. y Montero Martínez, R. (2012a). Modelo de Madurez de Ergonomía para Empresas (MMEE). *Rev Hombre Máquin*, (40), 22-30.
- Soledispa, H. (2016). Reformas laborales estériles. *Desarrollo Económico*, No. 1. Instituto Ecuatoriano de Economía Política. Recuperado de: <https://ieep.org.ec/wp-content/uploads/2019/10/Desarrollo-Econo%C3%ACmico-N%C2%BA1-Abril-2016.pdf>
- Velasco-Tenorio, M. y Noriega-Elío, M. (2006). Evaluación de las causas de accidentes y enfermedades en una industria manufacturera de vidrio. *Rev Salud Trabajador*, 14(1):5-17.