

## **Artículo 6. El síndrome de Burnout y su repercusión con la calidad de vida de los trabajadores en organizaciones de la región Ciénega de Jalisco.**

Burnout syndrome and its impact on the quality of life of workers in organizations in the Ciénega region of Jalisco.

*Villasano Jain, María Luisa; Gonzalez Montes De Oca, Montserrat; Ochoa Cedeño, Ma. De Los Ángeles; Colin Herrera, Maria Susana.*

*Universidad de Guadalajara Centro Universitario de la Ciénega*

### **INFORMACIÓN DEL RESUMEN ARTÍCULO ABSTRACT**

*Historia del Artículo:*

Recibido 01 de septiembre 2019

Aceptado 01 de octubre 2019

Disponible en línea

01 de mayo 2020

La investigación se realizó en dos empresas de la zona Ciénega, objetivo: Identificar la repercusión entre el síndrome de burnout y calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones de la Región Ciénega. El tipo de investigación: cuantitativa, no experimental descriptiva, se utiliza un instrumento validado como cuestionario para la evaluación del estrés – tercera versión WhoQol Bref (calidad de vida, OMS). De acuerdo a resultados, la demanda laboral conlleva a que los colaboradores permanezcan horas extras, lo anterior implica un arduo esfuerzo psicológico, emocional y físico, afectando en la vida personal, repercutiendo en el bienestar emocional del mismo.

*Palabras clave:*

Bournout, Calidad de vida, Mobbing

*Keywords:*

Bournout, Quality of Life, Mobbing

The research was carried out in two companies in the Ciénega area, objective: To identify the impact between burnout syndrome and quality of life of workers in organizations in the Ciénega Region. The type of research: quantitative, non-experimental descriptive, is used as a questionnaire for stress assessment – third version WhoQol Bref (quality of life, WHO). According to results, the work demand leads to the employees staying overtime, this implies an arduous psychological, emotional and physical effort, affecting the personal life, affecting the emotional well-being of the same.

## **Introducción**

Hoy en día las organizaciones debido a la demanda de trabajo, indirectamente ejercen sobre los trabajadores realizar las actividades bajo presión, mismas que generan factores que perjudican la salud física y emocional de los colaboradores. La situación del contexto en el que el colaborador realiza sus actividades tiene un impacto importante en el desempeño del colaborador, así lo menciona (Strauss Cortissoz & Gutiérrez Strauss, 2008): “hoy la educación dentro de los sistemas de las organizaciones productivas, en la medida en que deben ser capaces de responder eficientemente a los factores de desarrollo de los países y en particular de los centros de producción, creando nuevas estrategias educativas que les permitan alcanzar la máxima eficacia y eficiencia para un mundo que se centra en la competitividad”.

La investigación se centra en socavar los elementos que están relacionados con la calidad de vida y cómo estos están vinculados con el síndrome de burnout en las organizaciones de la Región Ciénega de Jalisco, de acuerdo a lo anterior la Organización Mundial de la Salud (OMS) citada por García Vega (2011), define como Calidad de Vida “la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y de sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes.

Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. Es importante para la alta gerencia conocer este proceso, puesto que el recurso más importante de las organizaciones es el Recurso Humano, tienen que estar al tanto de las características de los trabajadores y sus condiciones, si se quiere mejorar efectivamente su calidad de vida.

Este proyecto se fundamenta en el método cuantitativo, se pretende exponer la situación a partir de la medición y cuantificación de las realidades humanas, se utilizará una investigación no experimental, correlativa, que se verificará la relación existente entre la calidad de vida y síndrome de burnout, de esta forma los directivos puedan hacer uso de esta información y si así lo deciden, tomen cartas en el asunto.

Objetivos específicos:

- Conocer el nivel actual de estrés laboral en los trabajadores de las organizaciones de la Región Ciénega de Jalisco.
- Determinar la impresión que tienen los colaboradores de las organizaciones de la Región Ciénega de Jalisco, referente a su calidad de vida laboral.
- Establecer las relaciones que existen entre el síndrome de burnout y la calidad de vida.

## Revisión de la Literatura

Peiró y Ripoll (1999), argumentan sobre los factores que son causantes del estrés y las repercusiones que genera en las personas que lo padecen. Estas argumentaciones están fundamentadas y apoyadas en investigaciones de varios autores, entre ellos (Karasek R. , 1979), quien comenta que el estrés se presenta cuando las demandas de trabajo son excesivas y la capacidad de control de la misma es baja, ya sea por falta de recursos: humanos, materiales y económicos.

El artículo de Martín Rodríguez y otros (2007), hace referencia a los peligros que se tienen tanto para trabajadores, como para las organizaciones, el contar con personal que posee estrés. Esto quiere decir si bien es cierto que al individuo le repercute a nivel físico, emocional, social, laboral, relaciones interpersonales, también las empresas se encuentran vulnerables, y se puede evidenciar por el pésimo servicio al cliente.

De acuerdo a (Roldán Aguilar, 2012) “La relación entre riesgo cardiovascular y el estrés es válida y destaca la asociación de factores de exposición o de riesgo tradicional como son los factores físicos, familiares, biológicos y los factores psicosociales; por otro lado, como efectos del estrés los usuarios pueden ser vulnerables a sufrir depresión”. La carga excesiva de trabajo, horas extras, pésimas relaciones interpersonales, problemas personales, favorecen al estrés.

Mobbing

Leymann y Tallgen (1989) apoyan que la definición de Mobbinges el terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en que tal mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido.

Trujillo, M., Valderrabano, M. y Hernández, M. (2007), defienden la idea de que “el mobbinges una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización.”

Por lo tanto es un suceso complejo que adhiere diferentes factores como los psicológicos, sociales, éticos y jurídicos, que tiene una repercusión cultural, económica y política de cada persona. Así que para estudiar éste fenómeno se tienen en cuenta las características psicológicas de los trabajadores de las empresas a los que se les aplica el cuestionario, de la misma manera identificar desde el contexto cultural como social para contribuir en generar un ambiente laboral con un mejor desempeño en la organización.

Algunas medidas de prevención se centran en incrementar la evaluación acerca de la detección del mobbing. Quiere decir que al incorporar protocolos de prevención en la empresa, al igual que adaptar el proceso de producción, ya que si los trabajadores participan más se pueden disminuir las demandas y ampliar el control de las tareas, brindar apoyo y atención psicológica y médica a los empleados acosados, todo esto reconociendo los objetivos y políticas de la empresa, revisando aquellos factores que se detectan en la evaluación. Todo esto con el fin de lograr una disminución de situaciones de estrés.

## Burnout

El burnout es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Asimismo, añade que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos (Díaz, F., Gómez C. 2016).

Los sentimientos también influyen en el burnout ya que al estar brindando más tareas de las que se requieren ocasiona un vacío emocional y físico ocasionando debilidad y agotamiento en los trabajadores, todo depende del ambiente donde se desarrolle el trabajador así como sus características. Pero no todo es tan malo como parece, lo siguiente es dirigido a aquellas personas que el burnout influye de cierta manera positivamente en su vida, el burnout tiene un modelo motivacional esto se refiere a que ya que existen personas que están demasiado motivadas por encontrarse en determinado puesto de trabajo (soñado) que tiene tanto altas expectativas como

grandes metas a cumplir y al desempeñarse dentro de la organización se dan cuenta que tienen que delimitar las oportunidades de ese trabajo, ya que es muy poco para lo que ellos quieren cumplir, dado que ya que cumplieron con los objetivos del puesto de trabajo se catalogan como ineficientes e inproductivos, cuando en realidad no es así.

De acuerdo a Saborío, M. y Hidalgo L. (2015), el grupo de factores de riesgo del burnout que hacen que el individuo sea susceptible son los componentes personales, falta de formación profesional, así como factores laborales, sociales y ambientales. Esto ocasiona cansancio emocional, despersonalización y abandono de la realización personal. Todo lo anterior referente a que el trabajo de cierta manera pierde valor para el individuo.

Para lograr la prevención Saborío, M. y Hidalgo L. (2015) aportan que es necesario una adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana, lograr un equilibrio de áreas vitales como la familia, amigos, aficiones, descanso y el trabajo, limitar la agenda laboral y tener una formación continua dentro de la jornada laboral.

## Metodología

Deberá presentar la hipótesis planteada explícitamente, presentar prueba de validez del instrumento utilizado, descripción de la población y muestreo, y diseño del estudio.

Hipótesis:

“Estadísticamente existe relación entre el síndrome del burnout y la calidad de vida de los colaboradores en las empresas de la zona Ciénega de Jalisco”

Este proyecto se fundamenta en el método cuantitativo, se pretende exponer la situación a partir de la medición y cuantificación de las realidades humanas, se utilizará una investigación no experimental, correlativa, que se verificará la relación existente entre la calidad de vida y el síndrome de burnout, de esta forma los directivos puedan hacer uso de esta información y si así lo deciden, tomen cartas en el asunto.

## Muestra

Las encuestas se aplicaron a un total de 133 colaboradores en dos empresas de tamaño grande de la Zona Ciénega de Jalisco (mismas que solicitaron confidencialidad al dar a conocer sus nombres), En la empresa tequilera tiene una plantilla de 314 trabajadores (se aplicó 68 empleados es decir al 21.65 %), y la empresa de productos químicos 380 trabajadores (se aplicó 65 trabajadores es decir al 17.10 %). Se aplicaron en las áreas de producción y administrativa de forma aleatoria por las circunstancias originadas, es decir no se aplicó mediante alguna tendencia probabilística.

### Instrumento

El instrumento para recolección de datos que se emplea es WHOQOL-BREF (World Health Organization Quality of Life Questionnaire) el cual tiene excelente validez discriminante y de contenido, adecuada fiabilidad test-retest. Este instrumento proporciona un perfil de calidad de vida percibida por la persona, el cuál fue diseñado para poder ser aplicado en la población en general. Consta de un total de 26 preguntas, cada ítem se mide con 5 opciones de respuesta tipo Likert y proporciona 4 de las áreas que definen los perfiles (salud física, psicológica, relaciones sociales y ambiente).

## Resultados

De acuerdo a los resultados, el 51% de los encuestados fueron mujeres y el 49% hace referencia a hombres, de los cuales el 67% son colaboradores que laboran en el área de producción y el resto 33% en el área administrativa; cabe hacer mención que el nivel de estudios que presentan el 47% tiene estudios universitarios o superior, mientras que el 37% hace referencia a estudios medios es decir preparatoria, el 41% de los anteriores determinan que a veces encuentran sentido a su vida, esto deriva que el 32% disfrutan poco de la vida, en cuanto al 37.5% considera que no tiene la energía suficiente en el día a día, es importante denotar que el factor económico no tiene gran impacto ya que el 49.62% considera que la remuneración es suficiencia para cubrir sus necesidades (vestido, sustento, comida, viajes, ocio) es decir otras son las situaciones que se consideran detonantes.

El 48.12% hace mención que no tiene oportunidad para realizar actividades de ocio, es decir las actividades fuera del área laboral son escasas o nulas en su mayoría. En cuanto al grado de satisfacción del sueño, en una escala de 1 a 5 donde 1 es "muy insatisfecho", el 35.33% se encuentra en la escala 3.

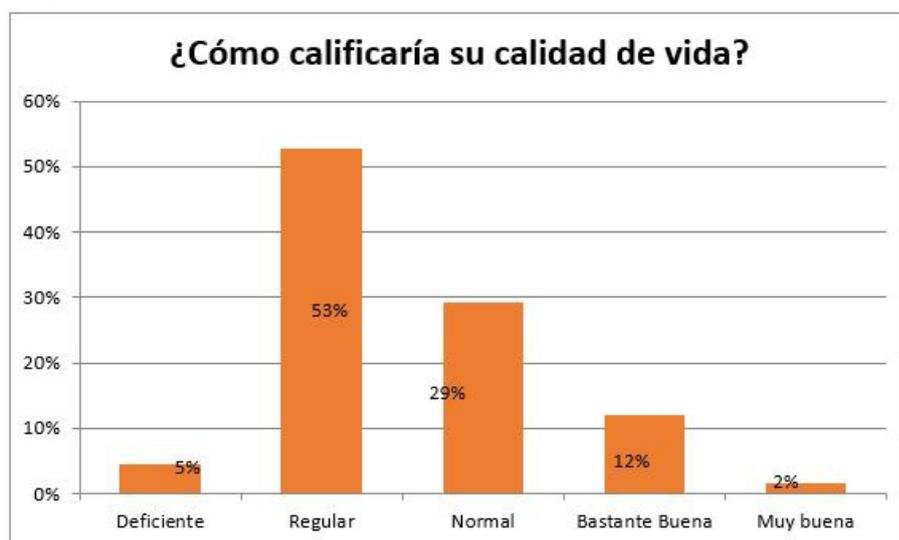


Fig. 1.1 Escala calidad de vida

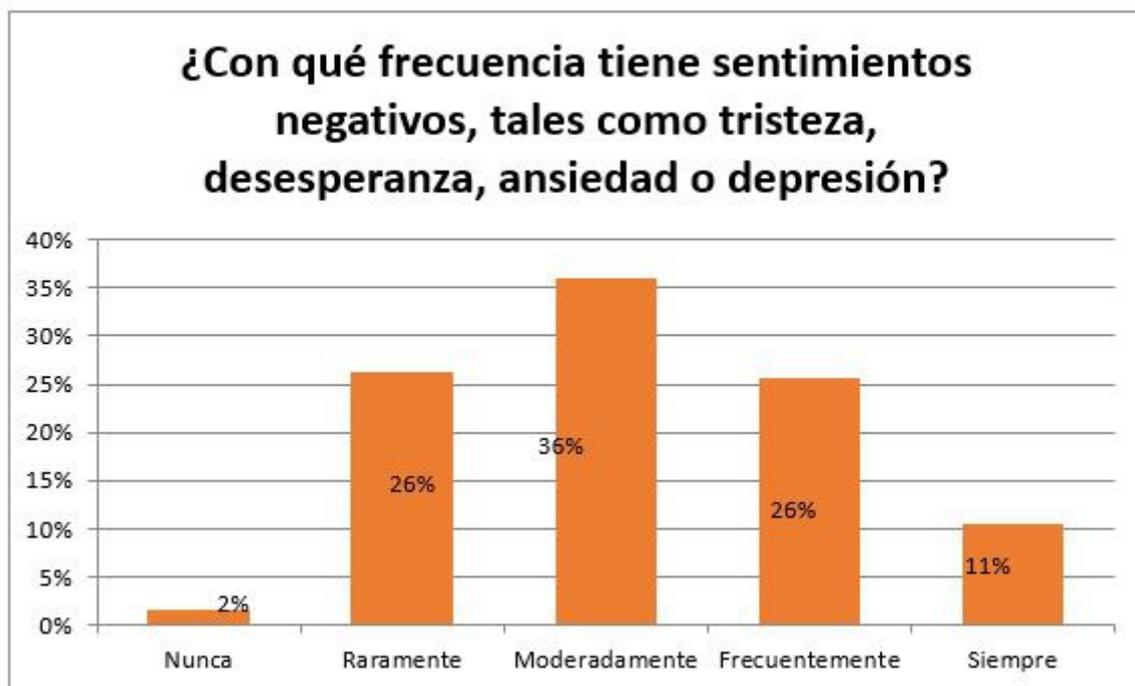


Fig. 1.2 Escala nivel de sentimientos negativos

## Discusión

La calidad de vida que presentan ambas empresas localizadas en la zona Ciénega asimilan el tipo de enfermedades que padecen, tal como ansiedad, hipertensión, depresión; identificando su bienestar en salud entre un poco de insatisfacción y normal.

Al no atenderse con especialistas en la salud, los colaboradores trabajan con ese dolor o anomalía, ya que consideran que es parte de su vida cotidiana. Por otra parte, la energía eficiente que presentan día con día se encuentra entre un poco y normal, por lo tanto las actividades de ocio que pudiesen desarrollar no son efectuadas por este aspecto, llegan agotados a su área laboral.

Correspondiendo a la seguridad en el trabajo, muy pocos suponen tenerla, pero la mayoría se siente normal con esta, dado que una gran parte de los trabajadores ya están familiarizados con su entorno y consideran que no es muy saludable pero tampoco es inapropiado.

Los encuestados estuvieron de acuerdo con esta técnica de recolección de datos y se sintieron parte de la empresa, por la información que pueda proporcionar y ayudarse entre ellos mismos, comentaban que ojalá se les diera seguimiento a lo que ellos sienten y piensan acerca de su situación dentro de la organización.

El equilibrio entre el desarrollo social, económico y cultural en los trabajadores es un factor indispensable en la calidad de vida según la OMS, sin embargo en ambas empresas se presenta un desajuste en estos factores, ya que ese concentran más en una sección que en otra, como lo son las jornadas laborales y la salud, como la energía y el sueño. Los trabajadores están en todo su derecho de reclamar una vida digna ante sus altos mandos y así tener una equidad y felicidad en la sociedad.

Las personas encuestadas en las empresas (productoras de tequila y productos químicos) hacían mención que es importante que les apliquen este tipo de encuestas, que porque es un indicador que se están preocupando por la calidad de vida que tienen sus trabajadores en la empresa, pero que también es importante que se le de seguimiento a los resultados obtenidos.

Cabe hacer mención, que determinaron que se encuentran en un buen puesto laboral, sin embargo, requieren se les ofrezca capacitación constante, para actualizarse. Comentan que es importante se les otorgue la toma de decisiones, para que su opinión sea tomada en cuenta y que les brinden talleres de motivación y relajación ya que consideran que son un recurso indispensable para la organización, pero no dejan de ser humanos y deben de ser tratados como tal, no como un objeto más.

Los datos recolectados fue sólo de una pequeña muestra de cada empresa, de igual forma los resultados no fueron como se esperaba, aunque se imagine que como son grandes empresas su capital humano estará en buenas condiciones, o se les prestará mayor atención, pero lamentablemente los directivos se enfocan más en otras características de la empresa y se les complica, o hacen caso omiso en enfocarse en lo más fundamental de la organización, el Recurso Humano.

## **Conclusiones**

La problemática central de la presente investigación es socavar en los niveles de estrés, y su relación con la calidad de vida de los trabajadores en las grandes organizaciones de la Región Ciénega de Jalisco. Las empresas hoy-día, se encuentran inmersas en demanda de trabajo a contratiempo, por lo que exigen a sus colaboradores atender a la situación pese a las repercusiones que pueda sufrir el individuo, es decir el llamado estrés laboral.

No se preocupan por el estado emocional de sus colaboradores, lo que les interesa es cumplir sus objetivos corporativos, sin preocuparles en qué condiciones se encuentre el recurso humano.

Conforme lo aplicado se determina que esta investigación tiene un impacto económico cuando se enfoca en el ahorro de recursos monetarios a largo plazo, ya que con las medidas implementadas respecto a la prevención del estrés es más fácil tener la seguridad de trabajo leal de los empleados y lograr un índice mínimo de rotación de personal, ya que no genera un gasto continuo conforme a capacitación de nuevos trabajadores.

Fue complicado obtener los datos en las empresas ya que los encargados de recursos humanos y/o jefes-gerentes se reusaban a compartir información de sus trabajadores, hacían mención que era una información un tanto delicada, sobre la cual no quisiera que fuera de dominio público, cuando se les hizo mención que la misma iba a ser confidencial y se les informó sobre los beneficios y utilidad que les brindaría para trabajar en la salud de sus colaboradores y así haya mayor eficiencia en su empresa, accedieron.

El recurso humano que se encuentra sometido a estrés laboral puede llegar a poner en riesgo su salud, las patologías pueden ser: ansiedad, depresión, infarto del miocardio, hipertensión arterial, colon irritable, entre otras. De igual forma las personas que no cuentan con una calidad de vida, de acuerdo a sus necesidades o ideales, no tiene la misma productividad, que aquella que se encuentra a gusto en su área laboral.

Dentro de las limitaciones presentadas: es imprescindible sensibilizar hace falta sensibilizar a los alto mandos, y/o responsables de tomar decisiones sobre el personal dentro de la organización, en cuanto a la importancia de mantener un buen nivel de estrés laboral, independientemente del área dentro de la organización, así como implementar medidas apropiadas para regular la situación, de esta forma, la calidad de vida de los trabajadores se incrementará, obteniendo beneficios para el individuo, organización y sociedad.

Cabe señalar que poco a poco se está dando importancia al tema, puesto que el 23 de octubre del 2018, entrará en vigor la Norma Oficial Mexicana STP-035-2018, misma que será

- \*Alcanzar mejor desempeño en los colaboradores (productividad).
- \*Gestionar un entorno favorable, mismo que protegerá la salud mental de los trabajadores.
- \*Tratar de aminorar o reducir los riesgos psicosociales, de esta forma el ambiente de trabajo será respetuoso, cordial, el cual permitirá la eliminación de estrés.

## Referencias

- Bambula, F. y Gómez, I. (2016). LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LATINOAMÉRICA ENTRE 200 Y EL 2010. Psicología desde el Caribe: Universidad del Norte.
- García Vega, J. d. (Enero - abril de 2011). Hacia un nuevo sistema de indicadores de bienestar. Realidad, datos y espacio, Revista internacional de estadística y geografía, II(1).
- Karasek, R. (1979). Job demand, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly.
- Leymann, H., y Tallgren, U. (1989). Examen de la frecuencia de acoso de adultos dentro de SSAB utilizando el formulario LIPT. (Una prensa).
- Martín Rodríguez, M., Jiménez-Beatty Navarro, J. E., Campos Izquierdo, A., & Martínez del Castillo, J. (Enero de 2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. Revista internacional de ciencias del deporte, 3(6).
- Peiró, J. M., & Ripoll, P. (1999). Psicología de las organizaciones: cambios recientes, retos y perspectivas. Revista de psicología general y aplicada, 2-3(53), 169-176.
- Roldán Aguilar, E. E. (2012). Programa prevención riesgo cardiovascular. Medellín: Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.
- Saborío, L. Y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica, Vol (32), 3-5.
- Strauss Cortissoz, E., & Gutiérrez Strauss, A. M. (2008). Burn-out y el stress ocupacional en el medio educativo. Revista de la sociedad colombiana de medicina del trabajo, 26-29.
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 17 (29), 71-91.