



Síndrome de *Burnout* en trabajadores de empresas del sector comercio en la ciudad de Maracaibo, Venezuela

Burnout syndrome in workers of companies of the commerce sector in the city of Maracaibo, Venezuela

RASPA, Pasquale [1](#); LÓPEZ, Danny D. [2](#) y MOYA, Fabio O. [3](#)

Recibido: 08/08x/2019 • Aprobado: 05/12/2019 • Publicado 20/12/2019

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El artículo tiene como propósito analizar el Síndrome de Burnout en la masa trabajadora de las empresas del sector comercial de la ciudad de Maracaibo. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional y de campo. Se concluye que tanto las dimensiones como los factores del síndrome de burnout se encuentran en un nivel de presencia muy alto en los trabajadores de las empresas del sector comercio consideradas en el estudio.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Sector comercio, Estresores laborales, Agotamiento emocional, Conflicto de roles.

ABSTRACT:

The article aims to analyze the Burnout Syndrome in the working mass of companies in the commercial sector of the city of Maracaibo. The research was descriptive, with a non-experimental, transectional and field design. It is concluded that both the dimensions and the factors of burnout syndrome are at a very high level of presence in the workers of the companies of the commerce sector considered in the study.

Keywords: Burnout syndrome, Commerce sector, Work stressors, Emotional exhaustion, Role conflict

1. Introducción

La actividad comercial y de los servicios de cualquier país, aglutina la mayor cantidad de empleados y trabajadores que sector alguno pueda concentrar, lo cual genera que las empresas se enfrenten a escenarios altamente competitivos en cuanto a la generación de bienes y servicios orientados hacia la productividad y la calidad.

En todos estos escenarios, el trabajador es el principal actor y es el que día a día se ve sometido a presiones laborales que demandan la necesidad de constantes y mayores esfuerzos que conjuntamente con las presiones personales y familiares pueden promover el desarrollo de trastornos que pueden afectar su salud como lo son el estrés, el cual al ser persistente y al no poder el trabajador solventar dichas situaciones puede conllevarlo al desarrollo de patologías crónicas como es el Síndrome de Burnout.

Al respecto, Landy y Conte (2005) expresan que el Síndrome de Burnout es el estado extremo de tensión psicológica resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarla, manifestado en la pérdida progresiva del idealismo, de objetivos y de energía, haciendo que las personas pierdan la capacidad de afrontar las grandes presiones.

De igual forma, Gil (2001) señala que los factores de carga mental y de conductas asociadas al síndrome de Burnout, pueden considerarse como agentes causantes de alarma, dado al alto índice de patologías derivadas del sistema nervioso central. El síndrome de burnout, es un proceso insidioso que tiene consecuencias severas para el individuo. Es una forma de acoso psicosocial en el trabajo, por lo tanto, el problema hay que buscarlo en el entorno laboral, no en el individuo. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo (Gil-Monte, 2011).

Es así como los diversos cambios y exigencias tanto en el ámbito laboral como a nivel social, económico y político en Venezuela ha venido alterando la situación emocional de los trabajadores pudiéndose generar un nivel significativo de estrés o presión, para lo cual el trabajador no tenga herramientas necesarias para hacerles frente, provocando en ellos el síndrome de burnout, el cual según Guillen y Guill (2000) se manifiesta precisamente cuando las tensiones laborales se extienden a otras facetas del ámbito personal, donde se ve desbordado y se percibe impotente para afrontar las situaciones de su entorno laboral como social.

Esa misma realidad, se plantea en la ciudad de Maracaibo, donde otrora se desarrollara un comercio vigoroso y de enorme expansión y que hizo de la zona, uno de los polos de desarrollo comercial más importante de Venezuela. Tan así que la Cámara de Comercio de Maracaibo (2016), con más de 500 empresas afiliadas, funciona desde 1894.

Sin embargo, hoy en día y producto de la crisis socioeconómica que atraviesa el país y la región, se ha originado una merma importante en la actividad comercial y con la consabida afectación del recurso humano que en ella se desenvuelve. La situación cotidiana del deterioro del transporte público, la inseguridad personal, la hiperinflación que pulveriza los salarios, se suman a las insatisfacciones propias del recurso humano dentro del contexto empresarial (Páez, 2015). Las situaciones descritas, generan en el trabajador estados extremos de tensión psicológica como resultado precisamente de la exposición prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos (Carlin, 2014).

Motivado a las situaciones antes referidas, se ha planteado desarrollar la investigación con el objetivo de analizar el Síndrome de Burnout en la masa trabajadora de las empresas del sector comercio de la ciudad de Maracaibo, específicamente a las organizaciones afiliadas a la Cámara de Comercio de la referida ciudad. Identificando para ello, las dimensiones del síndrome de burnout y describiendo los factores del síndrome de burnout.

2. Metodología

Con la finalidad de dar respuesta al problema planteado, la investigación, se consideró de tipo descriptiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) con diseño no experimental, transeccional, de campo (Tamayo, 2007). La población estuvo conformada por ciento ocho (108) trabajadores de cinco (5) empresas del sector comercial ubicadas en el casco central de la ciudad de Maracaibo, estado Zulia. Por ser finita y accesible, se asumió como censo poblacional (Tabla 1).

Tabla 1
Distribución de la Población

Empresas Comerciales	Trabajadores
Viveres de Candido	25
Comercial Belloso (Cobeca)	31
Marmolería Monumental (Marmoca)	18
Ferretería EPA	19
Farmacias Maraplus	15

Total	108
--------------	------------

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta (Ander-Egg, 2003) y como instrumento una escala con cuatro (4) alternativas de respuesta cerradas: siempre (4), casi siempre (3), casi nunca (2) y nunca (1), contenido de veinticuatro (24) ítems, validado por expertos y con una confiabilidad Alfa de Cronbach, de 0.836 mostrando alta confiabilidad (Arias, 2012) y apto para ser aplicado.

Para el análisis de los resultados, se empleó la estadística descriptiva, discriminando los datos en forma de frecuencias y medias aritméticas. Diseñándose de igual forma, un baremo para la interpretación de las medias (Tabla 2).

Tabla 2
Baremo para codificación de los datos

Alternativas	Rango	Categorías
Siempre	$3,25 < X \leq 4,00$	Muy Alta Presencia
Casi siempre	$2,50 < X \leq 3,25$	Alta Presencia
Casi Nunca	$1,75 < X \leq 2,50$	Baja Presencia
Nunca	$1,00 \leq X \leq 1,75$	Muy Baja Presencia

3. Resultados

Se inicia la discusión de los resultados con las Dimensiones del Síndrome de Burnout, (Tabla 3), en la cual puede observarse que el mayor porcentaje de respuestas para los empleados encuestados se ubica en la alternativa siempre, con un 53.1% refiriendo con ello que han perdido el entusiasmo que sentían por su trabajo, mostrando una actitud distante como mecanismo de defensa y sintiendo que ha disminuido su eficacia profesional. Por otro lado, un 37.2% indicaron que lo referido ocurre casi siempre, otro 7.5% manifestó casi nunca y un 2.2% refirió nunca.

Tabla 3
Dimensiones del Síndrome de Burnout

Indicadores	Alternativas de Respuesta (%)				Medias Aritméticas
	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca	
Agotamiento Emocional	45.5	42.7	8.5	3.3	3.24
Despersonalización	52.2	37.8	7.8	2.2	3.18
Falta de Realización Personal	61.7	31.1	6.1	1.1	3.55
TENDENCIA	53.1	37.2	7.5	2.2	3.32

Los valores de las medias aritméticas fueron de 3.24 para el indicador agotamiento personal, ubicándose en la categoría alta presencia del baremo para su categorización. Mientras que el indicador despersonalización mostró una media de 3.18 categorizándose igualmente como de alta presencia y el indicador falta de realización personal se categorizó como de muy alta presencia con un valor de 3.55. Estos valores arrojaron un promedio de las medias aritméticas para la dimensión de 3.32, demostrando que las dimensiones del síndrome de burnout en la población estudiada se encuentran con una presencia muy alta.

Al confrontar estos resultados con la teoría que sustenta la investigación, se pudo evidenciar que coinciden con los postulados de Gil-Monte (2011), quien plantea que estas dimensiones son

susceptibles de aparecer en cualquier profesión, pero con más facilidad en las profesiones de servicio, reflejándose en el trabajador a través de síntomas que afectan emociones, cogniciones, actitudes, conductas y el sistema fisiológico del individuo. El trabajador experimenta sentimientos de incompetencia laboral, pudiendo llegar el trabajador a abandonar actividades familiares, sociales y recreativas (Montoya y Moreno, 2012).

Tabla 4
Factores del Síndrome de Burnout

Indicadores	Alternativas de Respuesta (%)				Medias Aritméticas
	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca	
Sobrecarga de Trabajo	28.3	31.7	23.3	16.7	2.49
Demandas emocionales excesivas	43.6	37.6	14.4	4.4	3.21
Ambigüedad y Conflicto de Roles	44.2	20.4	22.7	12.7	3.19
Falta de Apoyo Social en el Trabajo	41.7	30.0	16.1	12.2	3.24
Conflictos Interpersonales	70.3	19.2	8.6	1.9	3.92
TENDENCIA	45.6	27.8	17.0	7.1	3.21

En la siguiente dimensión, Factores del Síndrome de Burnout (Tabla 4), se observa que la mayor frecuencia porcentual de respuestas se ubica en la alternativa siempre con un 45.6%, con lo cual los trabajadores manifestaron que sienten que tienen exceso de trabajo por escasez de personal, que deben reprimir sus emociones aparentando actitudes que no sienten realmente y que su trabajo no es valorado, no recibiendo apoyo de la gerencia ante sus necesidades personales, produciendo ello conflictos y bajo rendimiento laboral. De igual forma, un 27.8% manifestó que lo expresado casi siempre ocurre, un 17,0% expresó casi nunca y el 7.1% indicó nunca.

Las medias, mostraron para el indicador Sobrecarga de Trabajo un valor de 2.49 categorizándose como de alta presencia. Los indicadores demandas emocionales excesivas, ambigüedad y conflicto de Roles y falta de apoyo social en el trabajo, mostraron medias de 3.21, 3.19 y 3.24 respectivamente, categorizándose los tres como de alta presencia. Por último, el indicador conflictos interpersonales fue el que mostró mayor valor de la media con 3.92 correspondiéndose con la categoría de muy alta presencia.

De acuerdo a los resultados presentados, se evidencia que hay similitud con lo planteado por Cruz y otros (2010) quienes refieren que el trabajador al asumir formas de afrontamiento disfuncional de los factores que influyen en el burnout e implementando estrategias de afrontamiento de ese conflicto como la negación, evitación y aquellas catalogadas como pasivas, aumenta la posibilidad de desarrollar el síndrome.

Tabla 5
Cierre de la Variable Síndrome de Burnout

Variable	Media	Dimensión	Media	Indicador	Media
Síndrome de Burnout	3.27	Dimensiones del síndrome de Burnout	3.32	Agotamiento Emocional	3.24
				Despersonalización	3.18

			Falta de Realización personal	3.55
			Sobrecarga de trabajo	2.49
			Demandas Emocionales Excesivas	3.21
		Factores del Síndrome de Burnout	Ambigüedad y Conflictos de Roles	3.19
			Falta de Apoyo social en el trabajo	3.24
			Conflictos Interpersonales	3.92
				3.21

Dimensiones	Alternativas (%)			
	Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Nunca
Dimensiones del síndrome de Burnout	53.1	37.2	7.5	2.2
Factores del Síndrome de Burnout	45.6	27.8	17.0	7.1
PROMEDIO	49.4	32.5	12.3	4.7
Interpretación del Baremo	Muy Alta Presencia			

En el resumen de los resultados de la Variable Síndrome de Burnout (Tabla 5), se puede apreciar que el promedio de las respuestas para las dimensiones se centra en su mayor valor porcentual en la alternativa siempre con un 49.4%, seguido de un 32.5% en la alternativa casi siempre, 12.3% en casi nunca y 4.7% en nunca. El valor promedio de las medias aritméticas fue de 3.27 lo que indica que en los trabajadores de las empresas del sector comercial de la ciudad de Maracaibo existen evidencias de que el síndrome de burnout tiene una muy alta presencia.

Los resultados arrojados por la variable Síndrome de Burnout, son coincidentes con los planteamientos teóricos de Gil-Monte (2011), quien señala que el síndrome de quemarse por el trabajo es un proceso insidioso que tiene consecuencias severas para el individuo. Es una forma de hostigo psicosocial en el trabajo, por lo tanto, el problema hay que buscarlo en el entorno laboral, no en el individuo.

Es una situación donde el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas generados por el entorno laboral. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo. De igual forma, el referido autor agrega que el síndrome de burnout se presenta como una respuesta al estrés laboral crónico y está caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y hacia el propio rol profesional. Este aparece cuando las estrategias que usualmente ha utilizado la persona no son suficientes para manejar la situación estresante a la que está o ha estado expuesto por mucho tiempo (Unda, 2010).

De igual forma, los resultados reflejan la presencia de burnout en los trabajadores de las referidas empresas, coincidiendo con lo referido por la Sociedad Española de Cuidados Paliativos (SECPAL 2008), citado por El-Sahili (2015), la cual reseña que existen cuatro grandes acuerdos entre los expertos y que describen el síndrome de burnout: se produce en el medio laboral, está asociado a la calidad de las interacciones que ahí se producen, tiene relación con el desgaste profesional al apoyar a los clientes, pacientes o alumnos y los profesionales más afectados son los que laboran en las áreas de salud y educación.

Al respecto, Alves (2016), agrega que la exposición prolongada en el tiempo a estresores interpersonales crónicos en el trabajo compuesto por tres componentes: agotamiento emocional (aumento de la demanda o agotamiento de los recursos emocionales, morales y psicológicos de la

persona), la despersonalización (distancia afectiva o indiferencia emocional con respeto a los demás) y la reducción de la realización profesional (disminución de los sentimientos de competencia y de placer asociado al desempeño de la actividad profesional), genera como respuesta la aparición del síndrome de burnout.

4. Conclusiones

Tomando en cuenta los resultados mostrados, se puede concluir en cuanto a identificar las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores de las empresas del sector comercio de la ciudad de Maracaibo, que se encuentran con una presencia muy alta en los trabajadores del contexto estudiado el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, favoreciendo estas dimensiones la presencia del síndrome de burnout.

Por otra parte, en relación a describir los factores del síndrome de burnout, se concluye que la sobrecarga de trabajo, las demandas emocionales excesivas, la ambigüedad y conflicto de roles y la falta de apoyo social en el trabajo se encuentran con una presencia muy alta, mientras que los conflictos interpersonales mostraron un mayor impacto al mostrar una muy alta presencia. Todos estos factores perturban el estado emocional de los trabajadores, y de no tomarse los correctivos necesarios, podrían afectar a futuro la salud de los mismos originándose absentismo laboral y hasta abandono de los puestos de trabajo con lo cual se vería reducida la productividad de las organizaciones.

En tal sentido, es recomendable que dentro de las organizaciones se fomente la búsqueda de estrategias y ayuda profesional al trabajador desde el departamento de recursos humano, para obtener las técnicas y herramientas necesarias para enfrentar los referidos factores desencadenantes del síndrome de burnout. Esto es necesario para quienes ya lo padecen, como para quienes no, porque un especialista puede ofrecer mecanismos de ayuda preventiva que contribuyen a llevar la vida a un ritmo menos acelerado y con más tranquilidad.

Se hace necesario, por lo tanto, tener en cuenta el entorno social, el contexto laboral y las características personales de los trabajadores ya que estos son los principales desencadenadores del burnout. De igual forma, resultan positivas las estrategias de afrontamiento de solución de problemas ya que ello conlleva a la movilización de estrategias cognitivas, analíticas y racionales que permiten alterar y modificar de forma positiva la situación, actuando como factores de protección ante el síndrome.

Referencias bibliográficas

- Alves, J. (2016). El modelo burnout-engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia. (1ª ed.). Ediciones Universidad de Salamanca: Salamanca, España.
- Ander-Egg, E. (2003). Métodos y técnicas de investigación social: Técnica para recogida de datos e información. (1ª ed.). Lumen: Buenos Aires.
- Cámara de Comercio de Maracaibo (2016). Sitio oficial de la Cámara de Comercio de Maracaibo [Internet]. Reseña histórica; [citado 2 de agosto de 2018]. Disponible en: <http://www.ccm.org.ve/html/resenaHistorica.php>
- Carlin, M. (2014). El síndrome de Burnout. Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro. Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.: Sevilla, España.
- Cruz, B; Austria, F; Herrera, L; Vázquez, J; Vega, C. y Salas, J. (2010). Estrategias activas de afrontamiento: un factor protector ante el síndrome de Burnout o "desgaste profesional" en trabajadores de la salud. Neumol Cir Tórax [Internet]. Julio-Septiembre, 69(3), pp. 137-142. [Citado 23 julio 2018]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/neumo/nt-2010/nt103b.pdf>
- El-Sahili, L. (2015). Burnout, consecuencias y soluciones. Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.: Sonora, México.
- Gil, F. (2011). Tratado de medicina en el Trabajo (3ª ed.). Editorial Elsevier: España.
- Gil-Monte, P. (2011). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Editorial Pirámide: Madrid, España.
- Guillen, C. y Guill, R. (2000). Psicología del Trabajo para relaciones laborales. McGraw-Hill: Madrid, España.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ª ed.). Mc Graw-Hill. México.

Landy, F. y Conte, J. (2005). Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional. McGraw-Hill Interamericana: México.

Montoya, P. y Moreno S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Psicología desde el Caribe [Internet]. Enero-abril, 29(1), pp. 205-227. [Citado 12 julio 2018]. Disponible en:

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>

Páez, C. (2015). El síndrome de Burnout y el comportamiento del venezolano. El Carabobeño (Caracas) [Internet]. 24 de junio de 2018. Sección Opinión. (Col. 1). [Citado 11 septiembre 2018]. Disponible en: <https://www.el-carabobeno.com/el-sindrome-burnout-y-el-comportamiento-del-venezolano/>

Tamayo, M. (2007). El proceso de la investigación científica. (4ª ed.). Editorial Limusa. México.

Unda, S. (2010). Estudio de Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y su Asociación con Sobrecarga y Autoeficacia en maestros de primaria de la Ciudad de México. Ciencia & Trabajo [Internet]. N° 35, pp. 257-262. [Citado 28 agosto 2018]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218564>

1. Doctor en Ciencias gerenciales. Magister en gerencia empresarial. Ingeniero agrónomo. Profesor de La Universidad Rafael Belloso Chacín. Correo electrónico: prasp@gmail.com

2. Doctor en ciencias gerenciales. MSc. en gerencia empresarial. Ing. en minas. Profesor de planta, Universidad de La Guajira. Colombia. dlopezj@uniguajira.edu.co

3. Doctor en ciencias gerenciales. Magister en informática educativa. Ingeniero en sistemas. Docente de La Universidad de La Guajira. Colombia. fmoya@uniguajira.edu.co

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 40 (Nº 43) Año 2019

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a webmaster]

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International License