



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU SANTO

FACULTAD DE EMPRENDIMIENTO, NEGOCIOS Y ECONOMIA

Tema de Investigación:

Impacto del Burnout en la Intención de Rotación del Personal

de las PYMES de Guayaquil

Docente Tutor:

Laura Zambrano Chumo, Mgs.

Autora:

Ing. Cueva Noboa Karen Liliana

2023

Resumen

Las organizaciones se encuentran sujetas a múltiples situaciones que deben afrontar y son estas exigencias que los trabajadores lo manifiestan con agotamiento físico y mental, considerados factores principales para el síndrome de burnout. En consecuencia, la presente documentación se desarrolló con el objetivo de analizar el impacto que puede tener el síndrome del “burnout” sobre la intención de rotación del personal en las pymes de Guayaquil.

La investigación mantuvo un enfoque cuantitativo de paradigma epistemológico positivista con un alcance correlacional y con método deductivo, de tipo no experimental y transversal. Para obtener la muestra se obtuvo a través de una fórmula de población finita, estableciendo 384 profesionales a encuestar. A esta cantidad de muestreo se aplicaron dos encuestas con escala de Likert relacionadas entre las variables de estudio.

Con los datos arrojados en la encuesta, se realizó un análisis de correlación a través del Rho de Spearman donde el índice de correlación entre las variables de estudio es de ,907 y el nivel de significancia es menor a 0,05. Con esta información se puede concluir que las variables de estudio muestran una relación fuerte y directa.

Palabras Claves: síndrome de burnout, intención de rotación, agotamiento emocional

Abstract

Organizations often face challenges, and workers are put to the test in order to meet these demands resulting in physical and mental exhaustion, both considered main symptoms of the Burnout Syndrome. Consequently, this paper was developed with the objective of analyzing the impact that the Burnout Syndrome can have on the staff turnover rate in the SMEs in Guayaquil.

The research maintained a quantitative focus, along with a of positivist epistemological paradigm approach with a correlational scope and deductive method, non-experimental and cross-sectional. The sample was obtained through a finite population formula, identifying 384 professionals to be surveyed. Two surveys with a Likert scale related to the study variables were applied to this sample.

With the data obtained from the survey, a correlation analysis was performed through Spearman's Rho, where the correlation index between the study variables is .907 and the significance level is less than 0.05. With this information it can be concluded that the study variables show a strong and direct relationship.

Keywords: burnout syndrome, turnover intention, emotional exhaustion

Introducción

En la actualidad, varios investigadores se están enfocando en el análisis de la intención de rotación del personal tanto en empresas privadas como públicas y su afectación económica que se ha venido intensificando a raíz de la pandemia del Covid-19 (Tenorio Rosero et al., 2020). Sin embargo, para fines de este estudio se resalta la importancia de conocer sobre el síndrome del burnout y el poder que éste posee frente a la intención de rotación del segmento poblacional de trabajadores de Pequeñas y Medianas Industrias dentro de la ciudad de Guayaquil.

El burnout nace en EE. UU. a mediados de los años setenta como una forma de describir las reacciones adversas que se producían en el trabajo de los servicios sociales, siendo la psicóloga social Maslach quien, sustancialmente, comenzó a reflexionar sobre este fenómeno, utilizando el término “burnout” para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento que se observaba entre los profesionales de la salud mental. De esta forma, Maslach dio cuenta en sus estudios de la relevancia en considerar los aspectos emocionales que operaban en el burnout, aduciendo que la tensión laboral es una variable interviniente significativa en el proceso de estrés y agotamiento psíquico, y que adecuadas estrategias de afrontamiento tenían implicaciones importantes para los individuos en cuanto a su identidad profesional y conductas laborales. (Olivares Faúndez, 2017, p. 1)

Con los resultados que se obtengan se pretende conocer a profundidad la realidad del gremio empresarial de Pymes de la ciudad de Guayaquil; sin embargo, es necesario tener en cuenta ¿qué piensan los empresarios? El estudio realizado por la autora Pauta Villamar (2019), indica que en estos tiempos es cada vez más difícil de conseguir personal en una empresa, los

trabajadores son más exigentes y demandan mayores concesiones, y la retención del personal aún es más complicada. Los empresarios o Gerentes de las pymes comentan que el personal contratado no se vincula con compromiso a la empresa, permanecen poco motivados o se desvincula un número considerable de personas en menos de 2 años trabajando (Naranjo, 2005).

Lo ideal sería mantener un nivel saludable de rotación de personal en las organizaciones a pesar de que no es fácil como lo indican Elkjaer y Filmer (2015) en diversos estudios realizados, sin embargo, las entidades que logran retener a sus colaboradores obtienen ventajas competitivas con la competencia. En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento son fundamentales para las empresas.

Esto conlleva a plantear el propósito de esta investigación, de cómo la variable “burnout” influye en la intención de rotación en las pymes de Guayaquil. Con esto, el área de Recursos Humanos podría proponer a los altos mandos considerarlo un factor de riesgo laboral como lo indicó la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, que ocasiona tanto lesiones en la salud física como mental provocando incluso hasta la muerte.

Desarrollo

Burnout Laboral

La primera mención del término la encontramos en el trabajo de Graham Green, quien en una publicación de 1961 titulada “A burnout case” narra la historia de un arquitecto, atormentado por la repetición que le impone su profesión, por lo que decide, como última salida, dejar la vida que lleva y marcharse a la selva africana en busca de paz. (Lovo, 2020, p. 3)

Como nos cuenta Quiceno y Alpi (2007), al síndrome de burnout también, se le han dado otras denominaciones como “quemarse por el trabajo”, “síndrome del estrés laboral asistencial”, “síndrome del desgaste profesional”, “estar quemado profesionalmente” y “desgaste psíquico”, entre otras.

A pesar de que en castellano posee diferentes denominaciones tiene un mismo sentido de afectación ante la falta de logro personal en el trabajo que provoca una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral.

Dimensiones del Burnout

Las características que cita León Chávez (2007) acerca de las definiciones encontradas por Maslach y Jackson en 1981 donde definen bajo a una perspectiva tridimensional, las dimensiones que forman parte del burnout:

Agotamiento Emocional. Se denota como cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Despersonalización. Se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Sentimiento de Bajo Logro o Realización Profesional y/o Personal. Esto sucede cuando se experimentan sentimientos de fracaso personal, falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos, carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción

generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Afectaciones del Burnout

El Síndrome del Burnout es un proceso, más que un estado y se han podido establecer 4 estados de evolución de la enfermedad, aunque éstos no siempre están bien definidos:

Forma Leve. Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo.

Forma Moderada. Aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación.

Forma grave. Mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.

Forma extrema. Aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. El diagnóstico se establece a través de la presencia de la tríada sintomatología constituida por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, elementos que se evalúan a través del MBI -Maslach Burnout Inventory. (Apiquian Guitart, 2007, p. 3)

Este Síndrome en base a los indicios de Torres (2015), debe ser tomado con mucha relevancia como la psicopatología que afecta más a las personas, ya que provoca el desbalance en la vida laboral ocasionado por inconformidad con el cargo de la persona, alejándola de la realidad laboral y aislándola, no permitiéndole autoanalizarse como miembro de la organización, lo que trae como resultado afectar el entorno familiar e interpersonal, presentándose más notorio con las personas con las que desarrolla sus actividades laborales.

Intención de Rotación

La intención de rotación de personal se describe a la probabilidad que los empleados tienen de dejar su trabajo actual y buscar oportunidades laborales en otra empresa. Esta intención puede ser influenciada por diversos factores, como el salario, la carga de trabajo, la cultura organizacional, la falta de reconocimiento, entre otros. Esta medición debería considerarse como un indicador importante para las empresas, ya que puede ayudar a identificar áreas de mejora y retener a los empleados clave (Espinoza Gálvez et al., 2021).

De acuerdo al estudio de Loaiza (2018), la convivencia de distintos regímenes laborales, con diferencias remunerativas, mejor retribución en uno, óptimas condiciones laborales en otro, fue forjando descontento, desorientación o la intención de rotación interna del personal; en suma generaron conflictos en la organización entre trabajadores en un mismo régimen, crecimiento exponencial del número de servidores administrativos con reglas y condiciones diferentes, un régimen con compensaciones inequitativas, discriminatorias; con un desempeño laboral desmotivado, conformista y en algunos casos de rebeldía y eventualmente propensos a dejarla.

En la actualidad, la intención de rotación se ha convertido en el mejor predictor de la rotación voluntaria en las empresas, esto ha tenido un gran impacto económico según Oliveira et al. (2019), que enfocan esfuerzos para conocer la intención de rotación de sus trabajadores y de esa manera elaborar estrategias para retener a sus trabajadores clave, evitando que se convierta en rotación real.

Para esta hipótesis, Montoya Bances (2020) plantearon que dentro del estudio del comportamiento organizacional exista una variable que se considera relevante para el mantenimiento de una relación armónica entre las empresas y sus empleados, como es la

intención de rotación, la cual se entiende como el deseo de retirarse de la organización. Esto significa que el empleado puede expresar el propósito de abandonar, tanto su puesto de trabajo por otro que se ajuste a sus expectativas.

Desventajas de la Intención de Rotación

Según Gómez (2018), existen desventajas que las organizaciones deben enfrentar en caso que se dé la rotación del puesto:

Costoso. El costo de capacitar a los empleados puede ser de alto costo y demorar mucho en la búsqueda de un nuevo personal.

Personal Calificado. Se aplica sobre todo en puestos altamente cualificados en los que los empleados necesitan años de capacitación para hacer su trabajo.

Probabilidad de Pérdida. Los clientes pueden frustrarse por empleados confundidos que cometen errores. Si las operaciones se ejecutan con problemas, el resultado podría sufrir consecuencias.

Para enfrentar el desafío de la rotación de personal, las organizaciones han empezado a modificar sus políticas de personal, rediseñar los puestos para hacerlos más atractivos y estimulantes, redefinir la gerencia para volverla más democrática y participativa, reconsiderar la remuneración para hacerla de ganancia variable en función del desempeño y de las metas alcanzadas, además de establecer estrategias motivadoras (Chiavenato, 2011).

Metodología

Paradigma Epistemológico

Para esta investigación se aplicará el paradigma epistemológico positivista, el cual, a través de las teorías guía la formulación de hipótesis para corroborar las relaciones entre las variables. Según Salas Díaz (2020), el positivismo exige una demostración empírica, objetiva. Supone que en algún momento los sujetos pueden comprender las cosas tal como son en su manifestación y en sus leyes. El dato empírico, observable y medible, es la clave del pensamiento positivo.

Método de la Investigación

El método que se aplicará será el deductivo que parte de lo general a lo particular, de acuerdo a Gadea et al. (2019), el método hipotético-deductivo consiste en la afirmación de que la ciencia empírica debe proceder formulando hipótesis y deduciendo de ellas consecuencias observacionales que puedan ser refutadas o confirmadas. Su papel en la ciencia es bastante importante y suele ser más aceptado que el método inductivo como reconstrucción normativa de la actividad científica.

Enfoque de la Investigación

Este enfoque se realizó de forma cuantitativa, el autor Álvarez (2011) mencionó que la metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia.

Es cuantitativo porque se quiere corroborar cual es el impacto que causa el burnout sobre la intención de rotación en los trabajadores de las PYMES de Guayaquil.

Alcance de la Investigación

En cuanto al alcance de la investigación Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), mencionaron que la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales). Si es positiva, significa que los casos que muestren altos valores en una variable tenderán también a manifestar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, implica que casos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable. (p.149)

Por esta razón, en este artículo investigativo se mantendrá un análisis correlacional para confirmar que existe relación entre las variables burnout e intención de rotación del personal.

Diseño de la Investigación

Como secuencia, el bosquejo de esta investigación será de tipo no experimental, de corte transversal, puesto que la data analítica será tomada durante el mes de marzo del 2023 a través del aplicativo digital Google Forms que consiste en una encuesta previamente estructurada. Al indicar que no es experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2014).

Instrumento de Recolección de Datos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizarán instrumentos validados previamente por otros autores. La escala del constructo de Burnout validada por Maslach y Jackson (1981), la

Impacto del Burnout en la Intención de Rotación del personal de las PYMES de Guayaquil

cual está compuesta por 22 ítems y la conforman las dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Logro Personal. La segunda escala es la de Capital Psicológico, validada por Luthans et al., (2007), este instrumento consta de 24 ítems y el constructo está compuesto por cuatro dimensiones: Esperanza, Optimismo, Resiliencia y Autoeficacia. Finalmente, la tercera escala es la del constructo de Intención de Rotación, valida por Bothma y Roodt (2013) y la conforman cinco ítems. Los tres cuestionarios están diseñados con escalas de Likert de 5 puntos con opciones que van de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).

Población de la Investigación

Para fines de estudio, la población lo conforman aproximadamente 498.277 trabajadores que están como dependiente en las Pymes de la ciudad de Guayaquil conforme a los datos arrojados por el (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021).

Muestreo de la Investigación

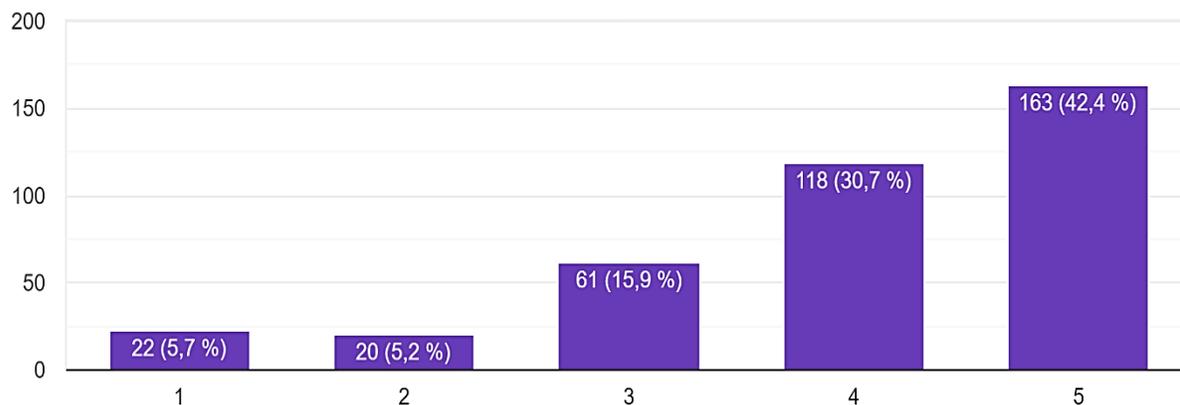
Así también, se calculó la muestra mediante la plataforma web Questionpro, en base a la fórmula de población finita donde se obtuvo la cantidad de 384 trabajadores del sector Pymes a encuestar.

Análisis de Resultados

Con base en las encuestas realizadas a los 384 profesionales, se representó gráficamente los resultados:

Figura 1

Me siento agotado al final de la Jornada Laboral

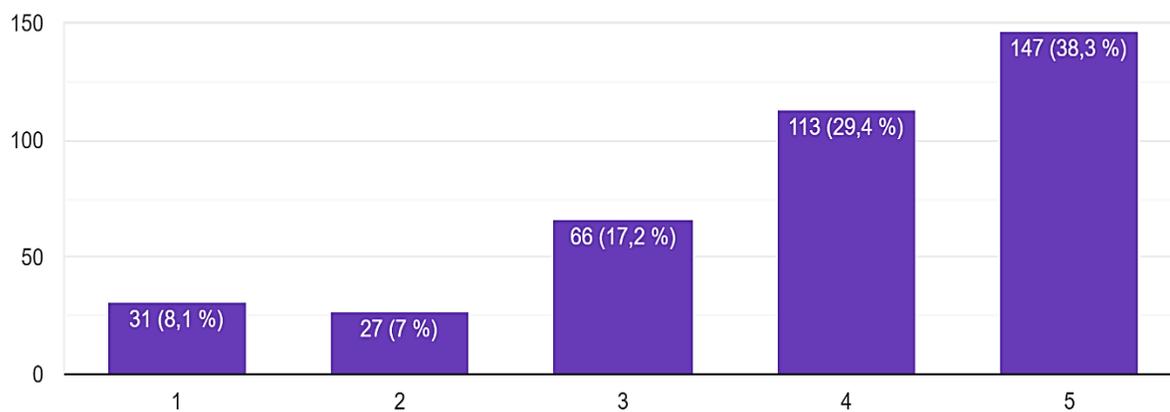


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Como se puede apreciar en la Figura 1, el muestreo arrojó que el 42.4% de trabajadores pymes se encuentran agotados al final de la jornada laboral, el 30.7% se encuentra de acuerdo y solo el 5.7% está en desacuerdo con la pregunta.

Figura 2

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

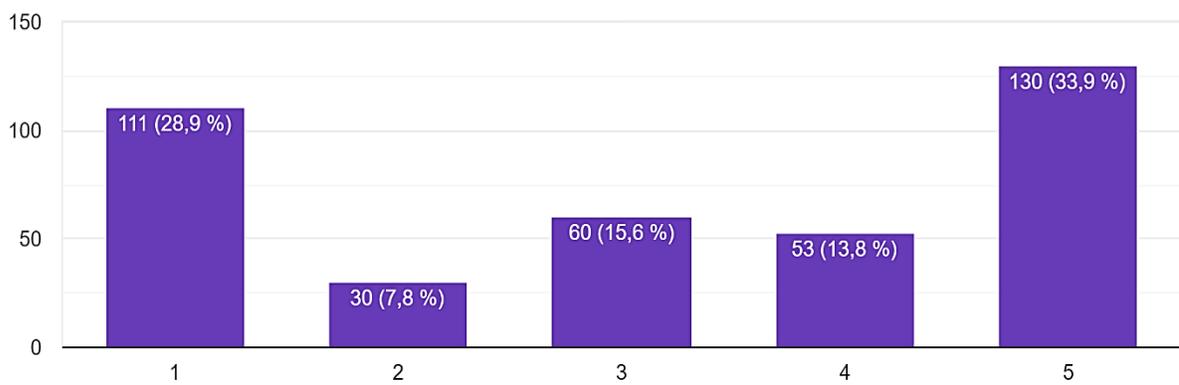


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Para la pregunta en la Figura 2, el muestreo arrojó que el 38.3% de trabajadores pymes se encuentran emocionalmente agotados por su trabajo, demostrando estar de acuerdo con la pregunta, el 29.4% se encuentra objetivamente de acuerdo y tan solo el 8.1% se encuentra en desacuerdo.

Figura 3

Trabajar con Gente todo el día es Realmente un Esfuerzo para mí

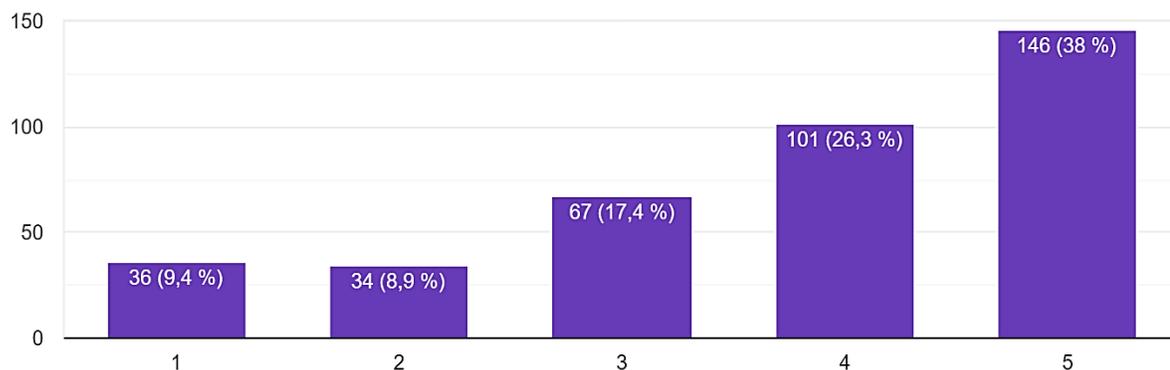


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En este resultado, se aprecia que el 33.9% de trabajadores pymes sienten un esfuerzo de trabajar con gente todo el día, demostrando estar de acuerdo con la pregunta. Así mismo, se demostró que el 28.9% no está de acuerdo que sea un esfuerzo trabajar de cerca con la gente, lo cual denota que existe un alto grado de personas que si pueden trabajar con personas todo el día.

Figura 4

Me siento Fatigado cuando me Levanto por la Mañana y Tengo que Afrontar un día más en el Trabajo

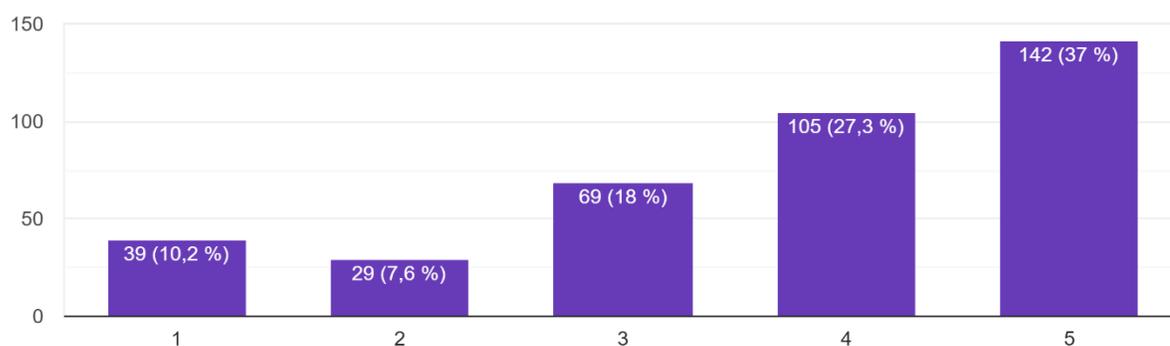


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En la Figura 4, el muestreo indica que el 38% de trabajadores pymes se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana para enfrentar un día más de labores, demostrando estar de acuerdo con la pregunta.

Figura 5

Me siento Frustrado por mi Trabajo

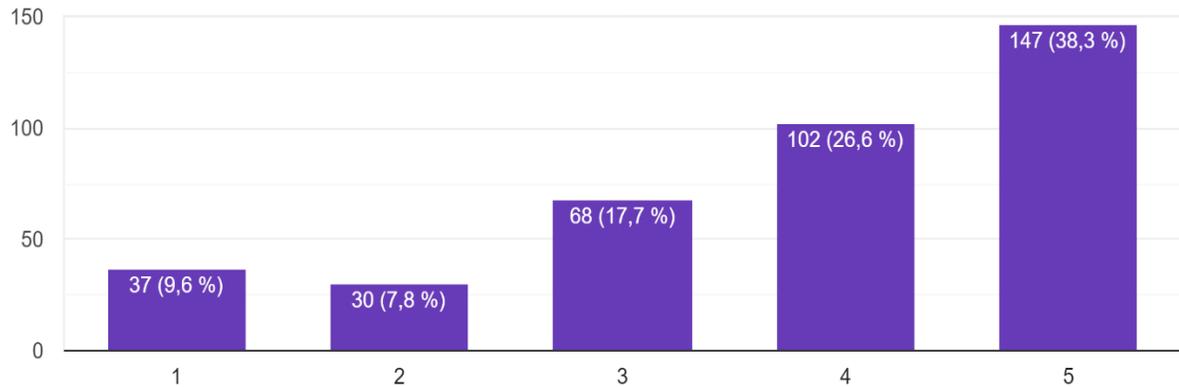


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Existe un alto porcentaje del 37% de trabajadores pymes que se sienten frustrados por su trabajo. Las organizaciones deben tomar en consideración estos resultados para tomar decisiones.

Figura 6

Me siento Agotado por mi Trabajo

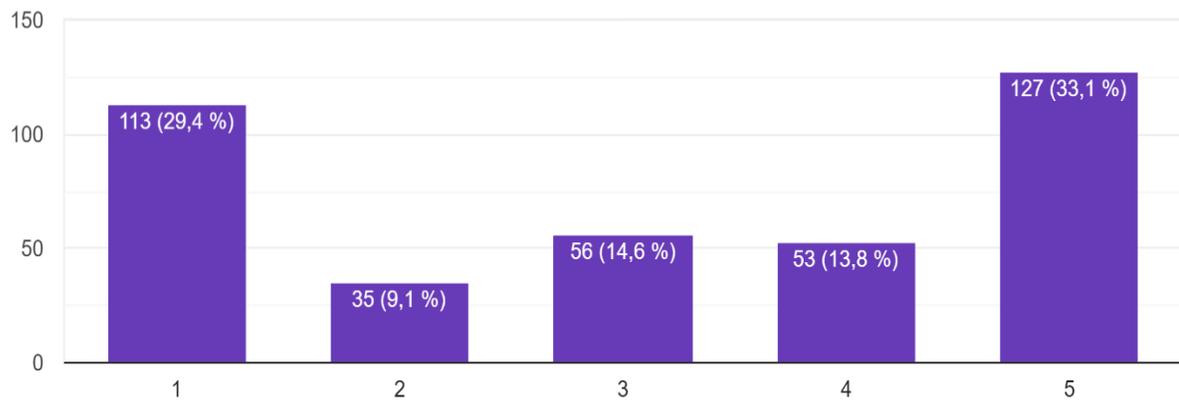


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Claramente, si los trabajadores sienten frustración es debido al agotamiento, lo indicaron el 38.3% de trabajadores.

Figura 7

Trabajar Directamente con Personas me Estresa Demasiado

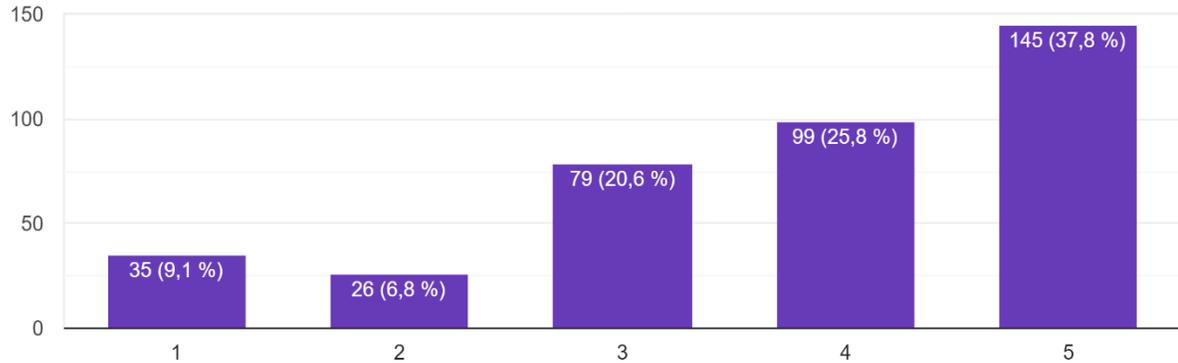


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

El muestreo arrojó que el 33.1% piensan que trabajar directamente con personas los estresan. Por otro lado, un alto índice del 29.40% indicó que no están de acuerdo, lo cuál es una interrogante de porque las personas podrían lidiar con el estrés, pero sienten agotamiento laboral.

Figura 8

Siento que Estoy Trabajando Demasiado Duro en mi Trabajo

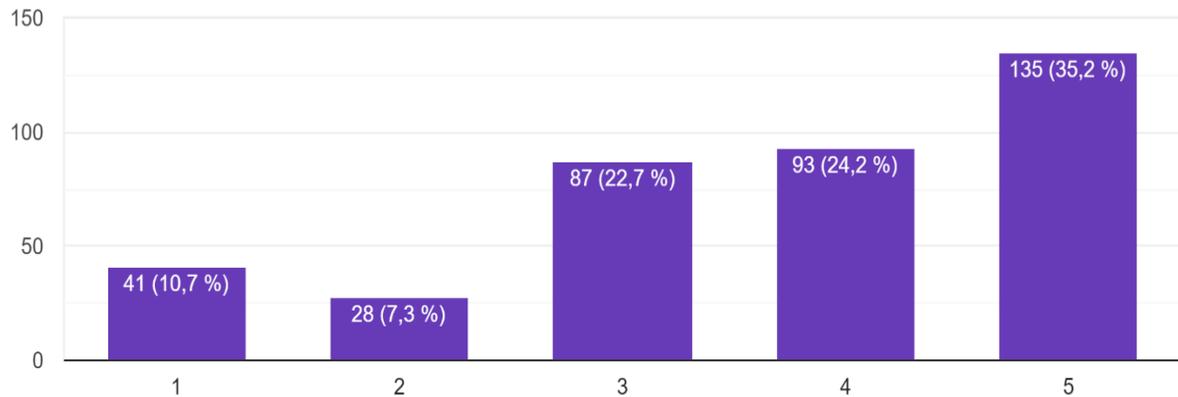


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Con este resultado del 37.8%, podríamos respondernos la pregunta anterior, las personas sienten que trabajan muy duro por ende el cansancio.

Figura 9

No puedo Entender fácilmente Cómo se Sienten los Demás sobre las cosas

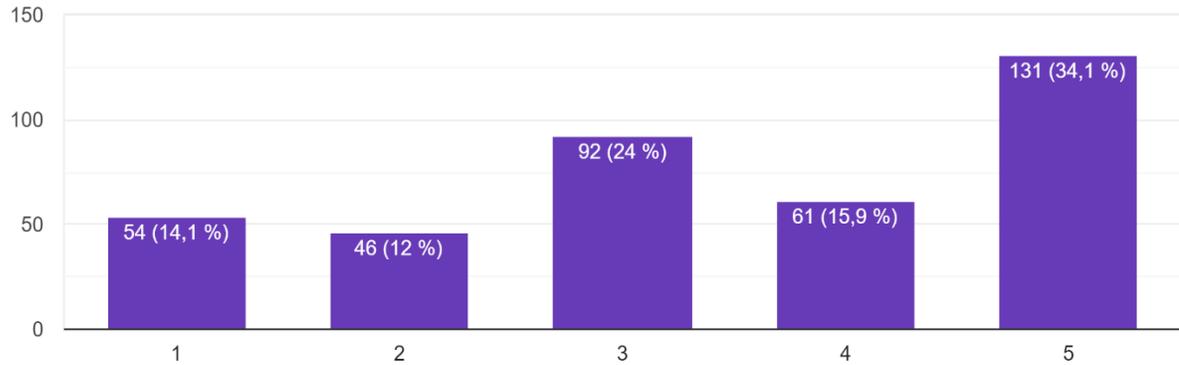


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En este planteamiento se obtuvo que el 35.20% de trabajadores pymes no pueden entender fácilmente cómo se sienten los demás sobre las cosas, expresando estar de acuerdo.

Figura 10

Siento que Estoy Indefenso y Perdido

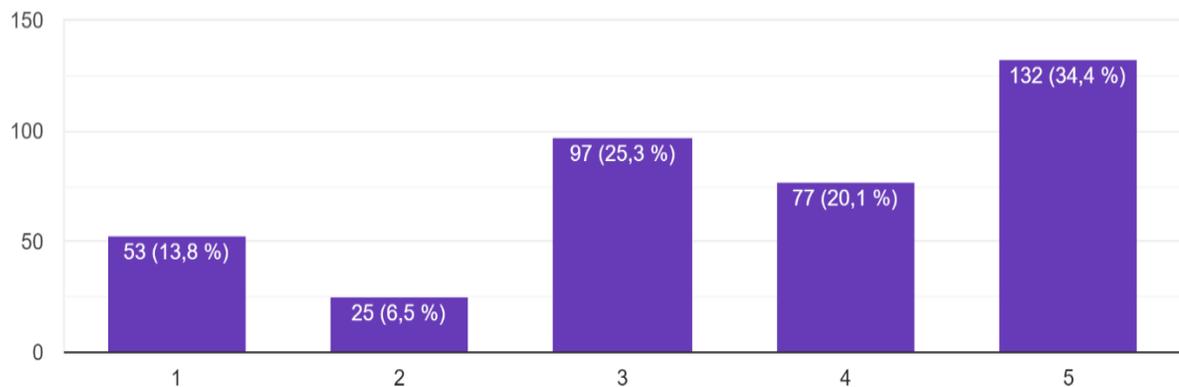


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

El burnout como lo mencionamos también afecta a nivel psicosocial, lo demuestra el 34.1% de trabajadores pymes que indican sentirse indefensos y perdidos.

Figura 11

Siento que No Estoy Influyendo Positivamente en la Vida de Otras Personas a través de mi Trabajo

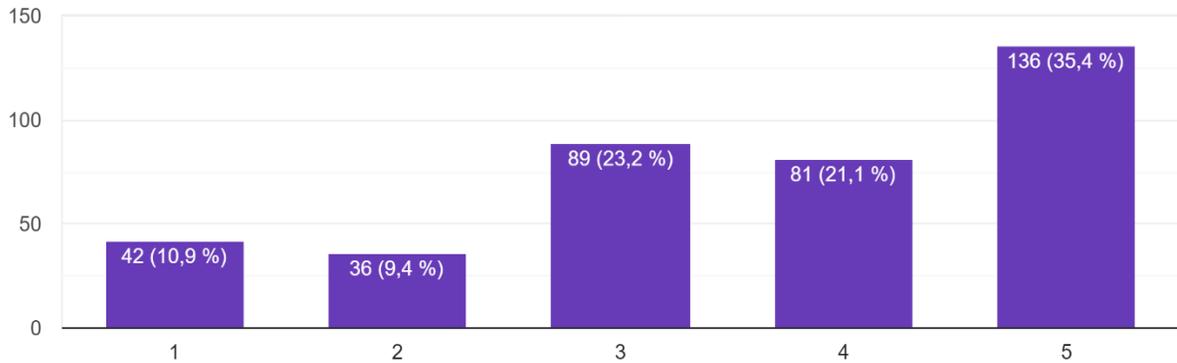


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Como se puede evidenciar en la Figura 11, el muestreo arrojó que el 34.4% de trabajadores pymes sienten que no influyen positivamente sobre los demás a través del trabajo.

Figura 12

No puedo Tratar Efectivamente los Problemas de los Demás

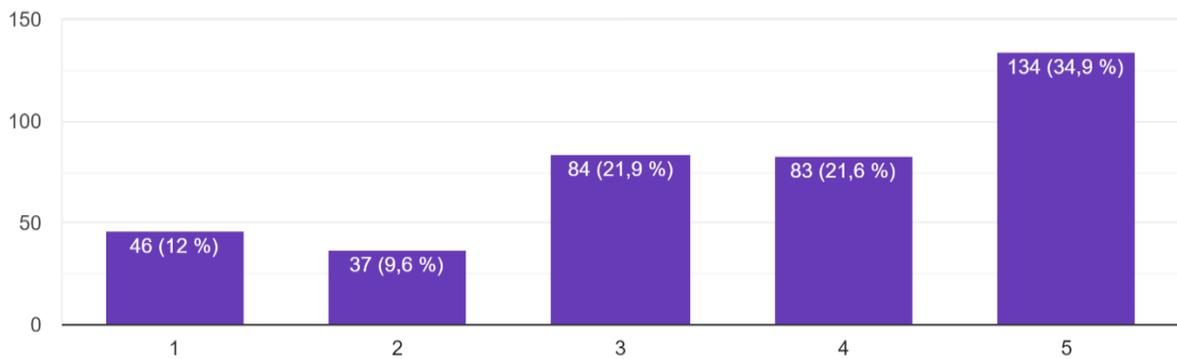


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En esta gráfica se verifica que el 35.4% de trabajadores pymes no pueden tratar efectivamente los problemas de los demás y tan solo el 10.90% si pueden..

Figura 13

No puedo Crear Fácilmente una Atmósfera Relajada con los Demás

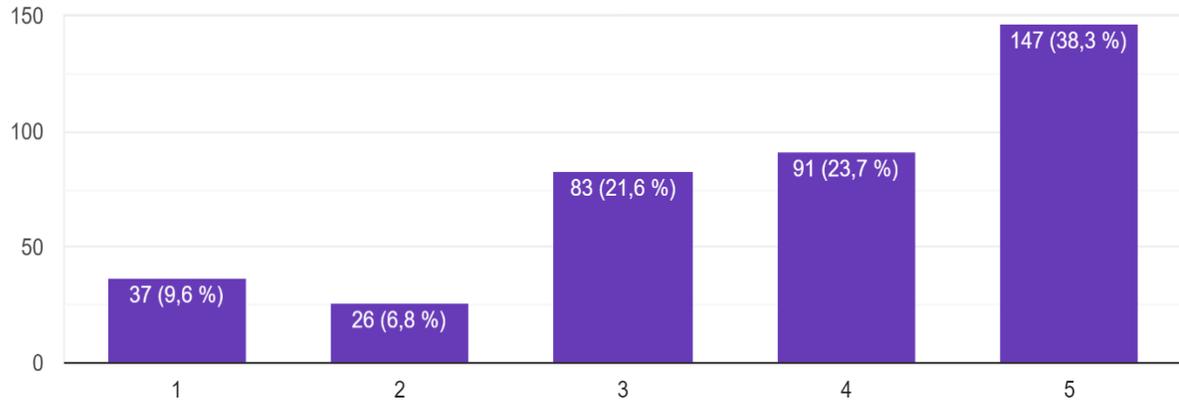


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Entre los trabajadores encuestados, el 34.9% de trabajadores pymes sienten que no pueden crear una atmósfera relajada con los demás, el 21.90% están de acuerdo y el 12% están en desacuerdo.

Figura 14

No me Siento con Energía

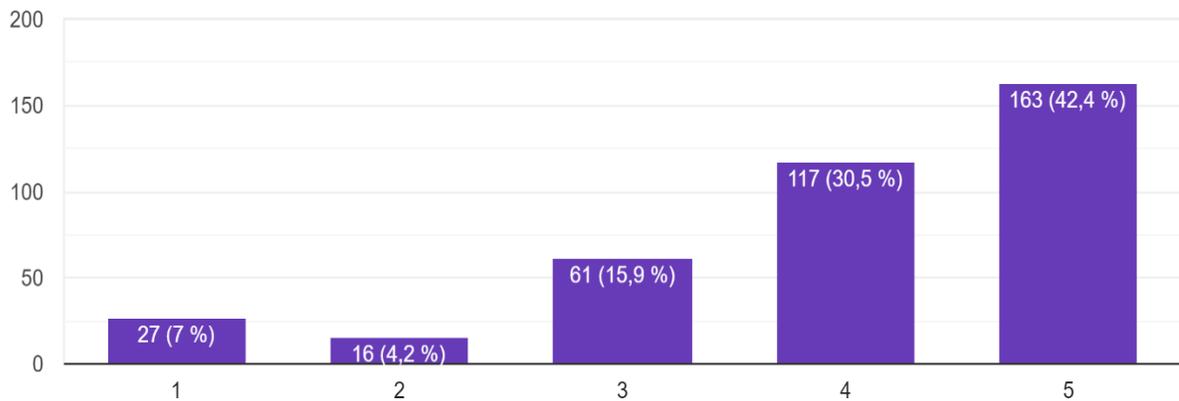


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Como se puede apreciar en la Figura 14, el muestreo arrojó que el 38.3% de trabajadores pymes no se sienten con energía, demostrando estar de acuerdo con la pregunta.

Figura 15

He logrado Algunas Cosas que Valen la Pena en este Trabajo

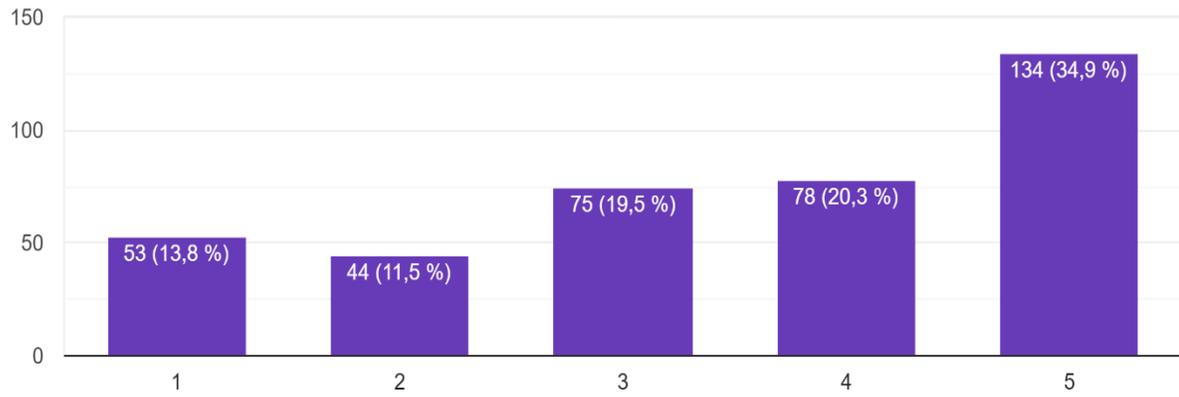


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

La gran mayoría de colaboradores representado por el 42.4% de trabajadores pymes piensan que han logrado cosas que valen la pena en ese trabajo, demostrando estar de acuerdo con la pregunta.

Figura 16

No Puedo Sentirme Animado Después de Trabajar de Cerca con la Gente

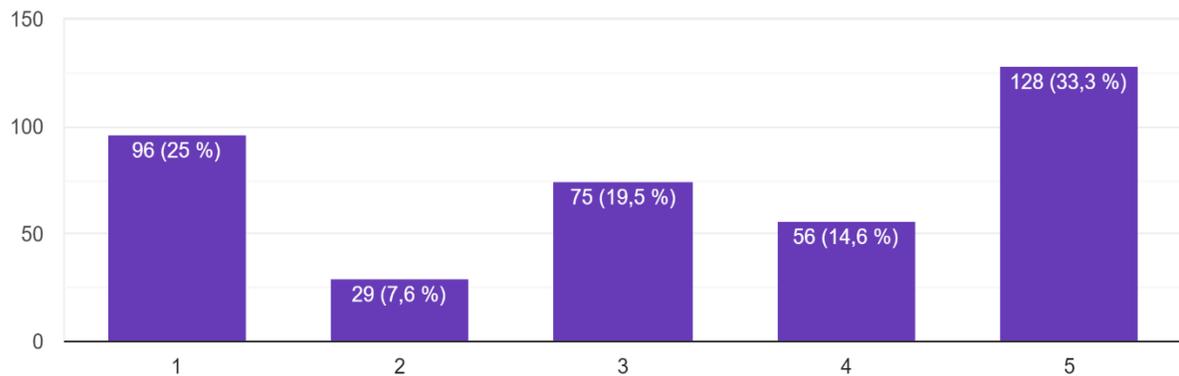


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En la Figura 16, el muestreo arrojó que el 34.9% de trabajadores pymes piensan que no se sienten animados después de trabajar de cerca con la gente.

Figura 17

Siento que Trato a Algunas Personas como si Fueran Objetos Impersonales

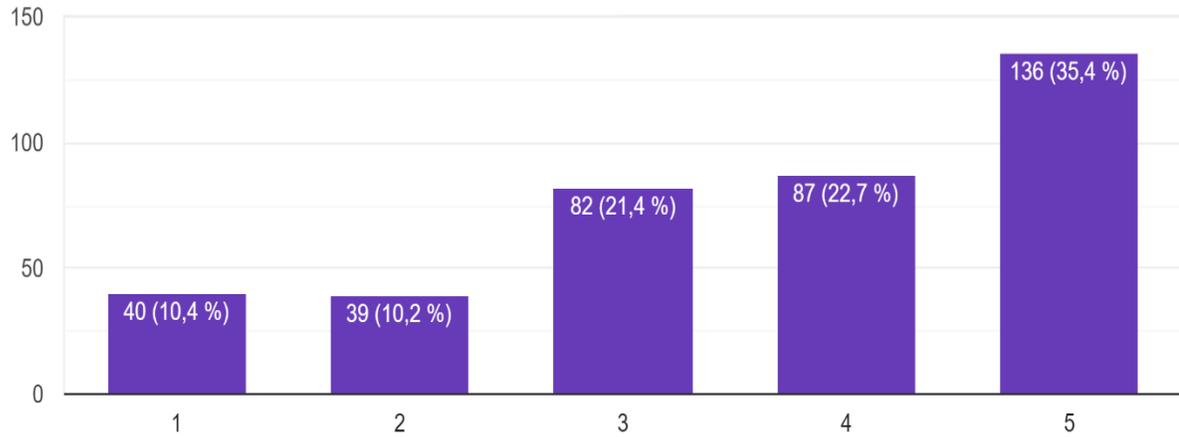


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En esta pregunta, se demostró que el 33.3% de trabajadores pymes piensan que tratan a las personas como objetos impersonales, demostrando estar de acuerdo con la pregunta. A pesar de que un 25% no estuvo de acuerdo con la pregunta.

Figura 18

En mi Trabajo, No Puedo Manejar los Problemas Emocionales con Mucha Calma

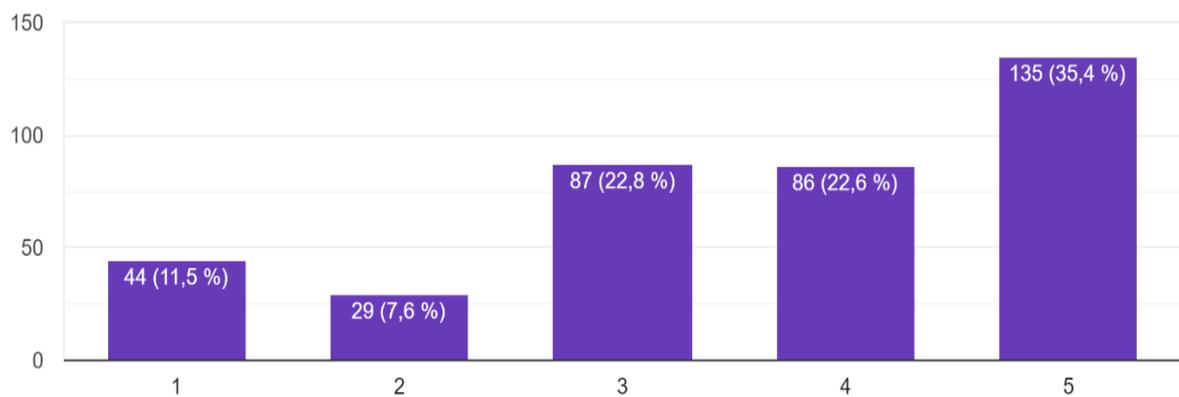


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Un alto porcentaje del 35.4% de trabajadores pymes piensan que en el trabajo no pueden manejar con calma los problemas emocionales.

Figura 19

Me Preocupa que este Trabajo me esté Endureciendo Emocionalmente

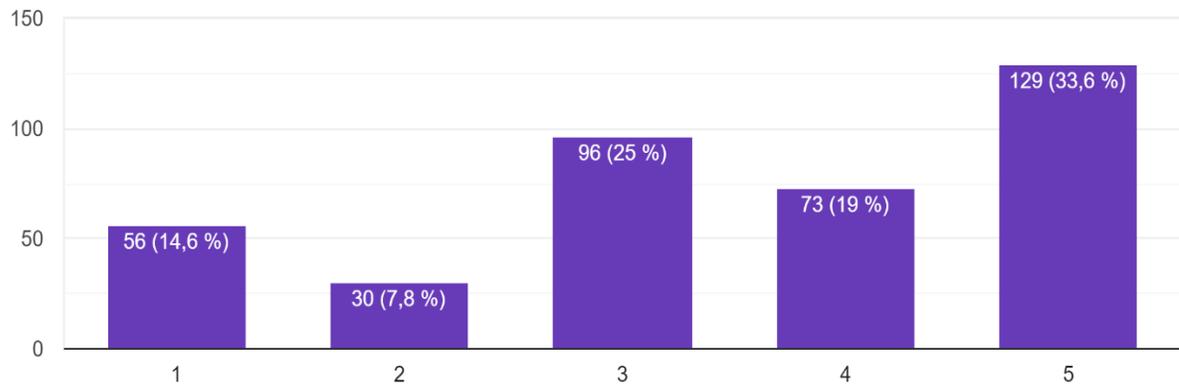


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

El muestreo arrojó que el 35.4% de trabajadores pymes están preocupados que este trabajo los endurezca emocionalmente.

Figura 20

Me he Vuelto más Insensible con la Gente, a Medida que Acepté este Trabajo

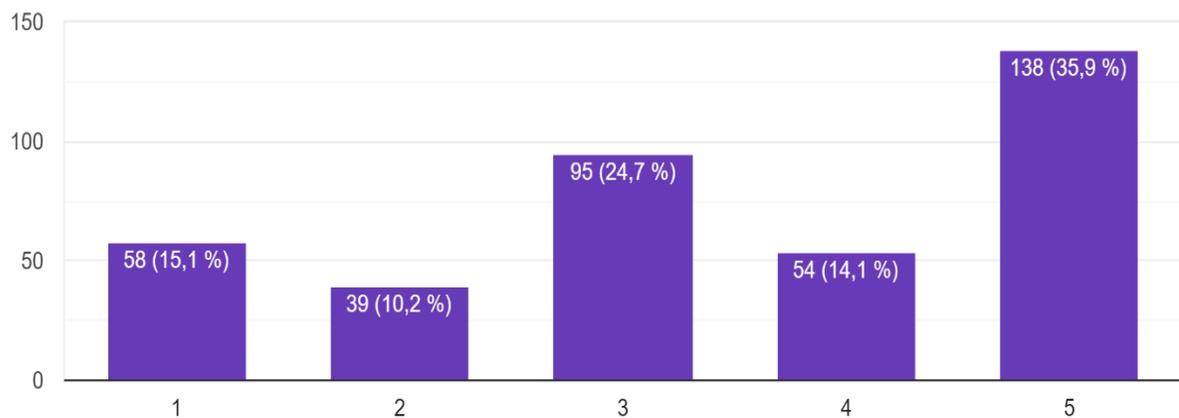


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En esta figura, el muestreo arrojó que el 33.6% de trabajadores pymes se han vuelto más insensible a partir de aceptar el trabajo actual.

Figura 21

Siento que Otros me Culpan por Algunos de sus Problemas

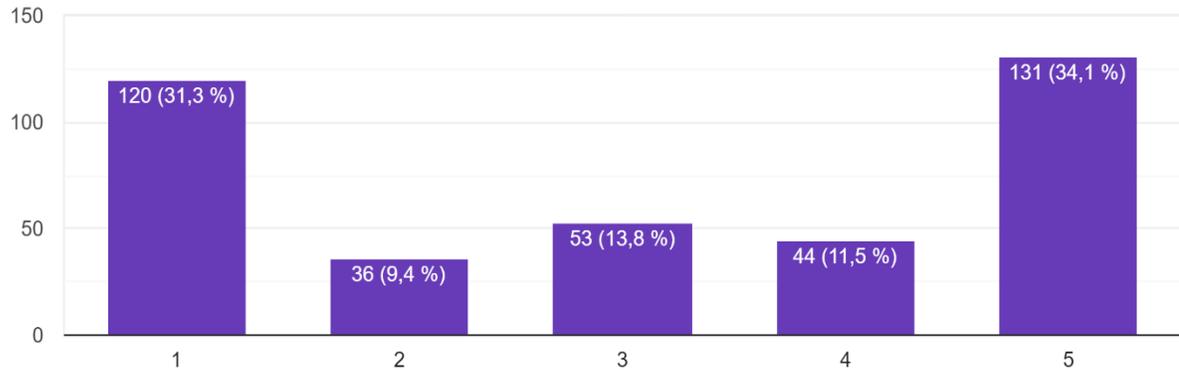


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

El 35.9% de trabajadores pymes sienten que otros los culpan por algunos de sus problemas, sin embargo, el 15.1% está desacuerdo.

Figura 22

Realmente No me Importa lo que les Pase a los Demás

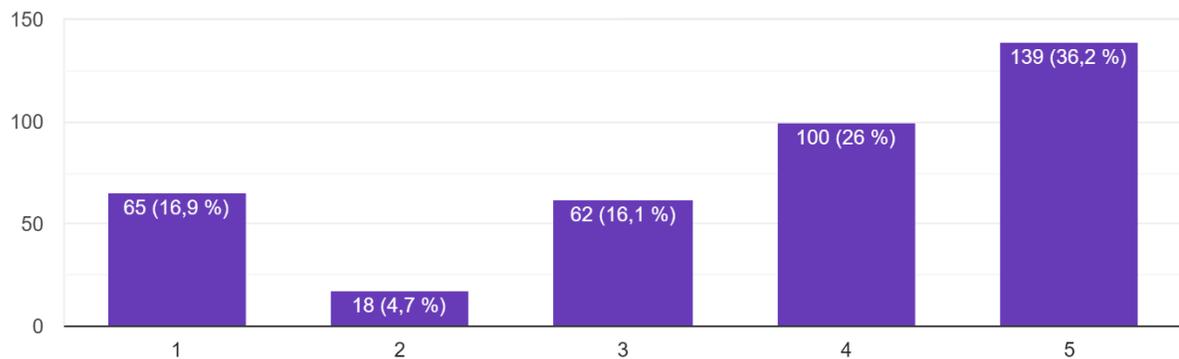


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

El 34.1% de trabajadores pymes no les importa lo que pase con los demás, demostrando estar de acuerdo con la pregunta. A pesar de que el 31.30% no está de acuerdo con la pregunta.

Figura 23

Considero Dejar mi Trabajo

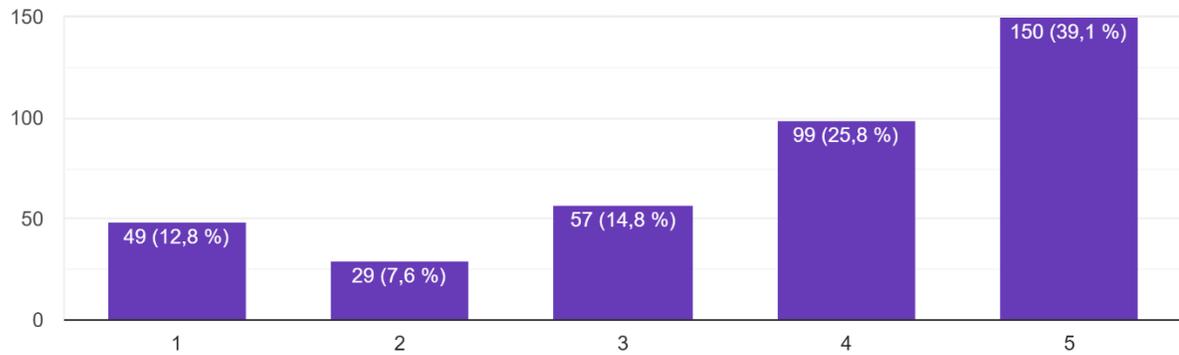


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Los resultados demostraron que el 36.2% de trabajadores pymes piensan dejar sus trabajos, el 16.1% lo está considerando y el 16.9% no piensa en dejarlo.

Figura 24

Probablemente Aceptaría otro Trabajo con el mismo Nivel de Compensación si me lo Ofrecieran

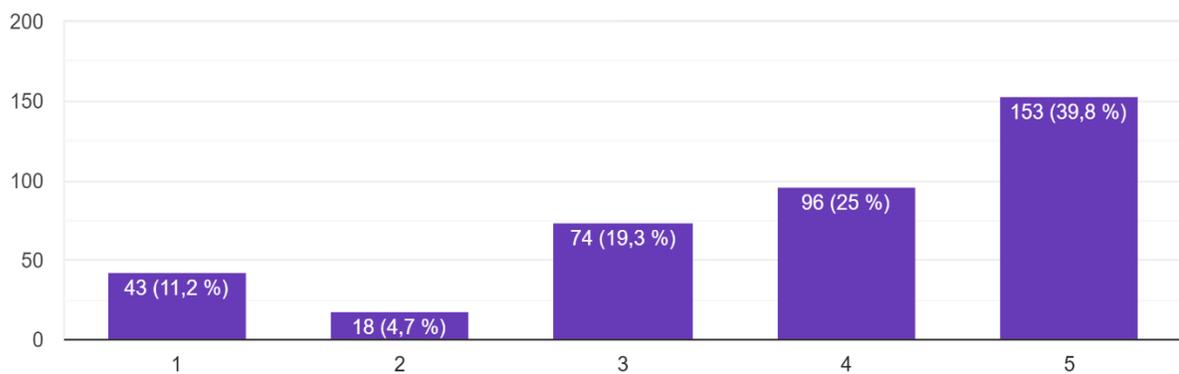


Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

En la Figura 24, la encuesta arrojó que el 39.1% de trabajadores pymes considerarían aceptar otro trabajo con el mismo nivel de compensación si se lo ofrecieran, demostrando estar de acuerdo con la pregunta.

Figura 25

Mi Trabajo Actual no Satisface mis Necesidades Personales



Nota: Tomado de Encuestas realizadas al personal de empresas pymes de Guayaquil

Los resultados indicaron que el 39.8% de trabajadores piensan que sus trabajos actuales no satisfacen sus necesidades personales, demostrando estar de acuerdo con la pregunta.

Validación de Correlaciones

Primero se realizó el análisis de fiabilidad de la escala a través del cual se pudo determinar que el instrumento tiene consistencia interna.

Tabla 1

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	25

Para realizar la validación de las hipótesis, se realizó la prueba de normalidad para las variables de Burnout e Intención de Rotación, para lo cual se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra, que es un procedimiento que permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica. Con los resultados obtenidos se pudo evidenciar que las variables no tienen una distribución normal.

Tabla 2

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	,150	384	<,001	,917	384	<,001
IR	,192	384	<,001	,857	384	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como las variables no tienen una distribución normal se procedió a realizar el análisis de correlación a través del Rho de Spearman, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

Correlaciones

		IR	Burnout
Rho de Spearman	IR	1,000	,907**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	<,001
	N	384	384
Burnout	Burnout	,907**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con base en la hipótesis planteada y de acuerdo con el nivel de significancia obtenido que es menor a 0,05 se puede determinar que para la unidad de análisis no existe evidencia significativa que determine que no existe relación entre la variable de Burnout e Intención de Rotación. Asimismo, es importante señalar que el coeficiente de correlación es 0,907 lo cual determina que existe una relación fuerte y directa entre las variables del estudio.

Discusión

Este estudio mostró que la gran parte de trabajadores del sector Pymes han experimentado en alguna ocasión el síndrome de burnout en sus labores diarias causando agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, a tal punto de ser factores principales de la intención de rotación como testifica (Lee et al., 1996). Sin embargo, en los hallazgos de Tamayo Contreras y Padilla Contreras (2019) reconocen que los factores efectos del estrés y signos del estrés influyen significativamente en la intención de abandono y afirma que el estrés ejerce una creciente presión en el entorno laboral que puede provocar la saturación física o mental del trabajador generando diversas consecuencias que no solo afectan la salud, sino también su entorno más próximo, ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.

Si bien es cierto, la hipótesis de esta investigación se centró en las pymes de Guayaquil, existen hallazgos que el burnout afecta directamente en la intención de rotación en varios sectores organizacionales sobre todo los relacionados con la salud como lo indica Pérez (2013) en sus relatos. Otros autores como Alvarado Bastidas y Toala PARRALES (2018) o Mobley (1977) evidenciaron que existe un alto índice de rotación de personal, debido a la falta de crecimiento laboral, la mala comunicación interna y a la ausencia de incentivos de parte del empleador más aún si se dan falsas expectativas de crecimiento profesional o salarial.

Con estos datos se puede dar como afirmativo que los resultados no están lejos de ser la realidad actual que están enfrentando las empresas en relación con su índice de rotación, ya que el estrés si bien es una variable relacionada, su tratamiento es muy distinto al burnout y por ende no es significativo al momento de tomar una decisión de desvinculación.

Conclusión

Actualmente, el Síndrome de Burnout es calificado como una de las enfermedades laborales y de riesgo psicosocial más importante dentro de las organizaciones. En el estudio realizado, se mostró una correlación positiva significativa entre el burnout y la intención de dejar el trabajo, con estos resultados se pudo identificar las reacciones de los trabajadores durante las etapas del síndrome como es el sentimiento de frustración de no avanzar o realizar las actividades debido al cansancio emocional, de mostrarse distantes o apático con los compañeros de trabajo y de tener pensamientos que el trabajo realizado no es adecuado, ni competente.

Con los hallazgos de esta investigación se puede corroborar para la unidad de análisis, lo determinado por investigaciones previas que el burnout tiene una asociación alta con la intención de rotación, provocando absentismo y evidentemente una reducción en la productividad. Por lo tanto, abordar este tema dentro de la organización es importante para mejorar la satisfacción laboral, reducir la rotación y mejorar la calidad del trabajo.

Recomendación

Es relevante que primero se pueda identificar las causas que estén afectando un mal ambiente laboral, proponiéndose incógnitas para estar al tanto de los motivantes que podrían ser: sobrecarga laboral o tema salarial, una mala relación con los compañeros o jefe, ambiente incómodo, inconformidad del cargo; y con esto, poder tomar medidas a tiempo.

Varias entidades, han propuesto que tener una pausa activa de estiramiento por unos minutos ayuda a reducir la tensión y la ansiedad, aunque lo ideal, sería que las empresas preparen programas de prevención o dicten charlas, que permitan al trabajador tener un auto cuidado y

mejor comunicación con la organización con el fin de conducir a una mejor calidad de vida en lo personal y profesional.

Para finalizar, como línea futura de investigación se sugiere profundizar sobre las estrategias más efectivas para prevenir y gestionar el burnout, incluyendo la implementación de programas de bienestar para lograr el equilibrio entre trabajo y vida personal. Además, se podría investigar la relación entre el burnout y otros factores que influyen en la intención de rotación, como la satisfacción laboral y la percepción de justicia organizacional.

Referencias

- Alvarado Bastidas, K. Y., & Toala Parrales, D. M. (2018). *Análisis de la rotación de personal que afectan a las pymes comerciales*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/pymes-productividad-ecuador.html/hdl.handle.net/20.500.11763/pymes-productividad-ecuador.zip>
- Álvarez, C. (2011). *Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa- Guía didáctica*.
- Apiquian Guitart, A. (2007). El Síndrome del Burnout en las Empresas. *Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán*.
- Bothma, & Roodt. (2013). *Escala de Intención de Rotación*.
- Chiavenato. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. 442.
- Elkjaer, D., & Filmer, S. (2015). *The Results from Mercer's 2014 Turnover Survey and Dealing with Unwanted Attrition*.
- Espinoza Gálvez, R., Ramos Huamán, O. M. del C., Espinoza Gonzáles, M. A., & Asca Agama, P. G. (2021). El Desempeño Laboral e Intención de Rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Gadea, W., Cuenca, R., & Chaves, A. (2019). *Epistemología y Fundamentos de la Investigación Científica*.
- Gómez, J. (2018). *Ventajas e Inconvenientes de la Rotación de puestos*.
<https://www.cerem.ec/blog/ventajas-e-inconvenientes-de-la-rotacion-de-puestos>

Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (First edition). McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2021). *Empleos Registrado por Tamaño de Empresa y Provincia*. Cruce de variables del Directorio de Empresas y Establecimientos - DIEE 2021. <https://acortar.link/U7lqzu>

Lee, T. W., Mitchell, T. R., Wise, L., & Fireman, S. (1996). An Unfolding Model of Voluntary Employee Turnover. *Academy of Management Journal*, 39(1), 5-36.
<https://doi.org/10.2307/256629>

Loaiza, J. S. R. (2018). *Análisis de la Rotación Laboral en los jóvenes Profesionales de la Ciudad de Bogotá*.

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110-120.
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Mobley, W. H. (1977). *Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover*.

Montoya Bances, M. E. (2020). *Intención de Rotación de los Colaboradores en las Organizaciones*.

Naranjo, O. L. J. (2005). *Gestión del Talento Humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expo pyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*.

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Oliveira, M. Z., Natividade, J. C., Assis, R. S., & Manbrini, N. S. B. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Temas Em Psicologia*, 27(2), 549-567. <https://doi.org/10.9788/TP2019.2-18>

Organización Mundial de la Salud. (2000). *El Síndrome del Quemado, es registrado por la OMS como Enfermedad Laboral*. <https://acortar.link/eNdkhw>

Pauta Villamar, H. (2019). *Análisis de los Factores que reducen la Rotación del Personal en las Empresas de la Ciudad de Guayaquil*.

Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>

Questionpro. (2023). *Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación*.

https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#calculadora_de_muestra

Quiceno, J. M., & Alpi, Y. S. V. (2007). *Burnout: “Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)”*.

Salas Díaz, D. (2020). *Manual de Epistemología para la Investigación en Negocios* (1a. edición).

CENTRUM PUCP.

- Tamayo Contreras, P., & Padilla Contreras, M. I. (2019). Construcción de una escala para conocer la intención de abandono por efectos del estrés laboral. *Entre textos*, 11(32), 1-15. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.201932124>
- Tenorio Rosero, M. L., Veintimilla Almeida, D. G., & Reyes Herrera, M. A. (2020). La crisis económica del COVID-19 en el Ecuador: Implicaciones y proyectivas para la salud mental y la seguridad. *Investigación y Desarrollo*, 13(1), 88. <https://doi.org/10.31243/id.v13.2020.1008>
- Torres, E. A. A. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout con Relación al Desempeño Laboral en una Empresa del Sector de la Industria Textil*.