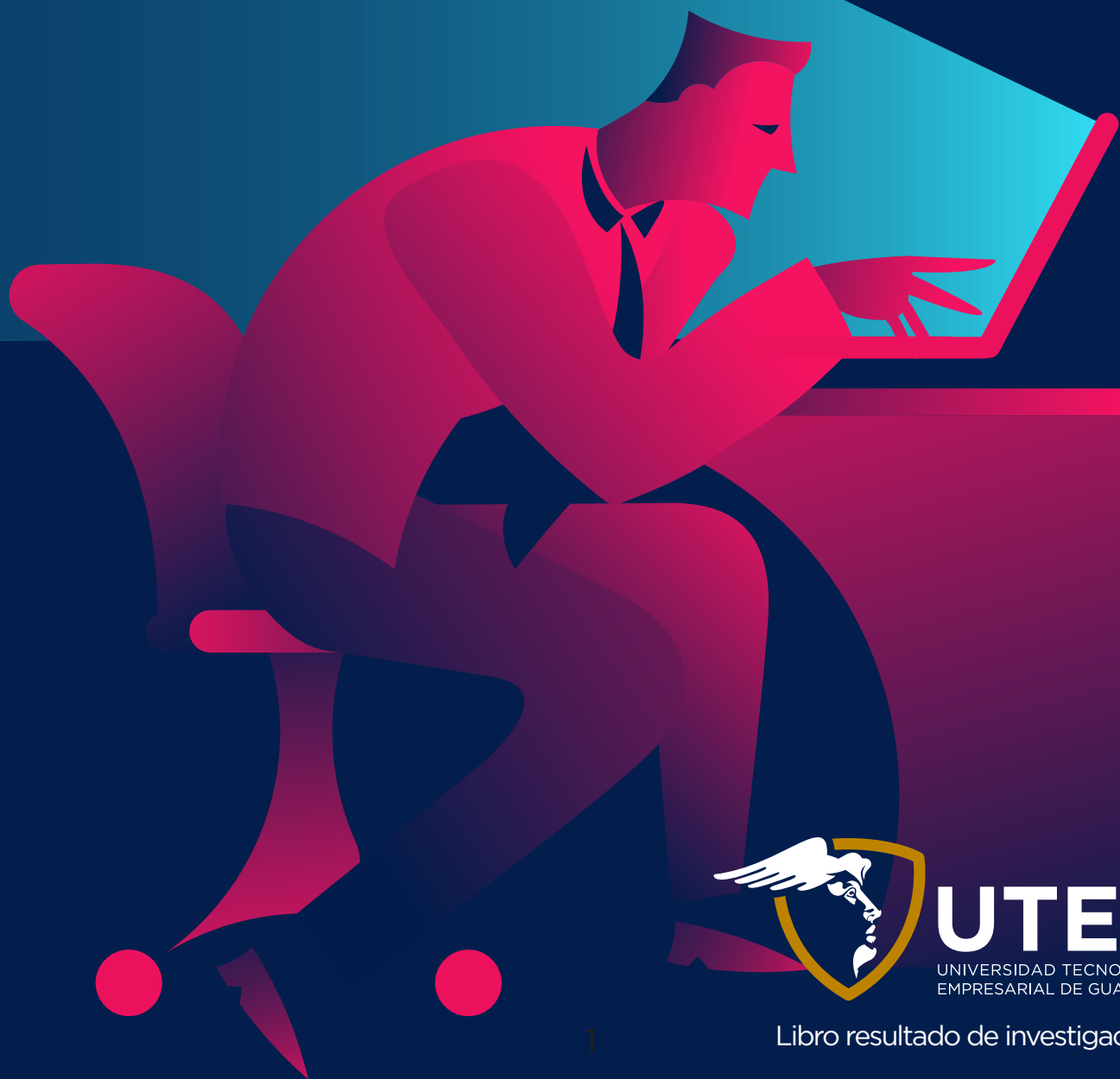


Desgaste Laboral

Sus efectos en el desempeño
del talento humano

Luis Carlos Mussó
Coordinador

ISBN: 978-9942-757-86-9



UTEG
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

Libro resultado de investigaciones

Desgaste Laboral

Sus efectos en el desempeño del talento humano

Coordinador: Luis Carlos Mussó



Libro resultado de investigaciones

Desgaste Laboral

Sus efectos en el desempeño del talento humano

Coordinador: Luis Carlos Mussó

Libro resultado de investigaciones



www.creativecommons.org

Editor

MgS. Luis Carlos Musso Mújica

20 de noviembre de 2020

Coordinador

Luis Carlos Mussó

Autores

Luis Carlos Mussó

Andrés Herrera Puga

Fernando Chamorro Jara

Karina Muñoz

Gabriela Yépez Mejillón

Xiomara Pita Parrales

Gustavo La Mota Terranova

Raúl Silva Idrovo

Edith Caicedo Alvear

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Guayacanes 520 y Calle Quinta, Urdesa Central
PBX.: +593 4 6052450
Guayaquil - Ecuador

uteg.edu.ec

ISBN digital: 978-9942-757-86-9

Editorial Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG



Diseño y diagramación



Autoridades UTEG

Rectora

Ing. Mara Cabanilla Guerra, Ph.D.

Vicerrectora Académica

Ec. Mercedes Conforme Salazar, Ph.D.

Decano de Posgrado e Investigación

MSc. Karina Alvarado

Decano de Grado

Ing. Xavier Mosquera Rodríguez, MSc. MBA.

Decano de Online

Ing. Diego Aguirre, Met.

Desgaste Laboral

Sus efectos en el desempeño del talento humano

Índice/Index

Presentación

01

Efecto burnout en los docentes privados en Guayaquil / Effect of burnout in private teachers en Guayaquil

Luis Mussó Mujica, Andrés Herrera Puga

16

Factores asociados con el estrés laboral y la productividad de los empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra / Factors associated with work stress and productivity of the employees of the company Distributora de alimentos Piedra

Luis Carlos Mussó, Fernando Chamorro Jara

29

Reestructuración en la gestión de actividades y el impacto en el bienestar profesional de los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A. provincia de Santa Elena / Restructuring in the Management of activities and the impact on the professional well-being of the workers of the company Prilabsa S.A. province of Santa Elena

Karina Muñoz, Gabriela Yépez Mejillón

46

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral para el GAD Parroquia San José de Ancón / Organizational climate and its relationship with work performance for The GAD Parroquia San José de Ancón

Karina Muñoz, Xiomara Pita Parrales

62

Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas mipymes y sus trabajadores / Impact of mediation of the labor conflicts of MSME enterprises and their workers

Gustavo La Mota Terranova, Raúl Silva Idrovo

80

Efectos del desgaste laboral en trabajadores de pymes del sector servicios / Effects of burnout syndrome on workers of SMES enterprises in the service sector

Gustavo La Mota Terranova, Edith Caicedo Alvear

Efecto burnout en los docentes privados en Guayaquil

Effect of burnout in private teachers en Guayaquil

Luis Mussó Mujica¹

directorlenguaje@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3954-7954>

Andrés Herrera Puga²

andresherrera1993-@hotmail.com

<https://orcid.org/0000.0001-7705-7660>

Resumen

Este artículo tiene como objetivo aterrizar sobre los efectos del síndrome de burnout en la ciudad de Guayaquil. El propósito de este estudio es identificar los predictores para el síndrome de burnout en 384 maestros de instituciones educativas privadas de la ciudad de Guayaquil. Se desarrolla un cuestionario específico para evaluar las variables demográficas y profesionales, también se utiliza el inventario de burnout de Maslach, la encuesta de diagnóstico del trabajo y el cuestionario de satisfacción. Los resultados muestran un predominio de variables asociadas al ambiente de trabajo en el modelo explicativo de burnout para ambos grupos, aunque con una configuración diferente en cada grupo.

Palabras clave: docentes, síndrome de burnout, predictores

Abstract

This article claims to land on the effects of burnout syndrome in Guayaquil city. The purpose of this study is to identify the predictors for burnout syndrome in 384 teachers from private educational institutions in the city of Guayaquil. A specific questionnaire is developed to evaluate the demographic and professional variables, the Maslach burnout inventory, the job diagnostic survey and the satisfaction questionnaire is also used. The results show a predominance of variables associated with the work environment in the explanatory model of burnout for both groups, although with a different configuration in this group.

Keywords: teachers, burnout syndrome, predictors

Introducción

Se han definido nuevos escenarios en un mundo globalizado con capitalismo mundial integrado, producción de nuevas tecnologías, aceleración de la producción,

¹ Magíster en Estudios de la Cultura, UTEG, Ecuador

² Magíster en Administración de Empresas, UTEG, Ecuador

trabajadores y trabajadores flexibles y versátiles, acompañados por trabajadores precarios y excluidos de las innovaciones (Guevara, 2017). Estos cambios se reflejan en la reestructuración y reforma de los sistemas educativos, que afectan al personal docente, el trabajo que realizan y las relaciones profesionales y sociales con repercusiones visibles en la calidad de vida en el trabajo y la salud del docente.

Los principales cambios que se han producido están relacionados con la reducción en el alcance de sus actividades, es decir, tareas de alto nivel transformadas en rutinas, con mayor subordinación a un conjunto de aspectos burocráticos. El maestro actualmente tiene menos tiempo para realizar el trabajo, menos tiempo para la actualización profesional, el ocio, la vida social y las oportunidades reducidas para el trabajo creativo (Ruiz, 2015). Hay una mayor diversificación de responsabilidad con una brecha entre la ejecución, realizada por los maestros, y la planificación de las políticas que guían su trabajo, generalmente elaboradas por otras personas.

Sin embargo, los docentes no pertenecen a un grupo homogéneo, porque dentro de esta categorización existen diferencias en las funciones y atribuciones (Dala, 2014). Por lo tanto, el trabajo desarrollado también presenta diferentes desafíos, demandas y recompensas dependiendo de variables tales como nivel de educación, tipo de institución, pública o privada, urbana o rural, grupo de edad de los estudiantes, contexto social donde se inserta, entre otros.

En las instituciones, el maestro, además de asistir a clases, debe hacer trabajo administrativo, planificar, reciclar, investigar y guiar individualmente a los estudiantes (Ramos, 2015). También debe organizar actividades fuera de la institución, participar en reuniones pedagógicas y de coordinación, seminarios, consejos de clase, llevar a cabo procesos de recuperación, completar informes bimestrales e individuales sobre las dificultades de aprendizaje de los estudiantes y, a menudo, cuidar al estudiante patrimonio, material, parques infantiles y lugares para comer.

En las instituciones de educación superior, este profesional debe conciliar las actividades de enseñanza, investigación y extensión, atendiendo temas relacionados con la producción científica, además de tener, además, para realizar tareas administrativas. El profesor de educación superior está permanentemente bajo escrutinio crítico, desde que ingresó a su carrera, a través de evaluaciones

sistemáticas para el avance profesional, presentación de trabajos en eventos, presentación de proyectos e informes de actividades y de búsqueda (Marengo, 2015).

La investigación sobre el síndrome de agotamiento o burnout se inició por primera vez en los Estados Unidos, basada en un artículo de Freudenberger en 1974, llamado agotamiento del personal, que se extendió al mundo. El término agotamiento "quemar hasta el agotamiento", proviene del inglés e indica el colapso que ocurre después de usar toda la energía disponible. En el contexto de la psicología, la definición más utilizada ha sido la de Maslach y Jackson (Chávez, 2016) en la que el agotamiento se conoce como un síndrome multidimensional que consiste en agotamiento emocional, deshumanización, despersonalización y reducción de la realización personal en el trabajo. El agotamiento es una forma inadecuada de hacer frente a la cronicidad del estrés laboral. Sobreviven cuando otras estrategias para lidiar con el estrés fallan.

El agotamiento emocional se caracteriza por la sensación de agotamiento emocional y físico. Es la constatación de que no queda más energía para llevar a cabo actividades laborales. La vida cotidiana en el trabajo se vuelve dolorosa, dolorosa. La deshumanización (o despersonalización) se revela a través de actitudes de distanciamiento emocional en relación con las cuales las personas deben pagar servicios y compañeros de trabajo (Bedoya, 2017). Los contactos se vuelven impersonales, desprovistos de afectividad, inhumanos. A veces, estos profesionales comienzan a mostrar comportamientos severos, cínicos e irónicos. Esta dimensión se considera como el elemento defensivo del síndrome. La realización personal en tareas ocupacionales disminuye, perdiendo satisfacción y eficiencia en el trabajo. Hay un sentimiento de descontento personal, el trabajo pierde su significado y se convierte en una carga (Ruiz, 2016).

En general, todas y cada una de las actividades pueden desencadenar un proceso de agotamiento, sin embargo, algunas profesiones se han identificado como más predisponentes debido a sus características peculiares (Guerrero, 2018). Las ocupaciones cuyas actividades están dirigidas a las personas y que implican un contacto muy cercano, preferiblemente de naturaleza emocional, corren un mayor riesgo de agotamiento. Este artículo se enfocará en las causas, síntomas y consecuencias del agotamiento en los maestros.

El estrés laboral rompe con el equilibrio psicofisiológico del individuo, lo que le obliga a utilizar recursos energéticos adicionales. Además de inhibir acciones innecesarias o incompatibles con estrategias de afrontamiento en este contexto (Torres, 2016). Dependiendo de la intensidad y la duración de este estado, el individuo puede sufrir graves consecuencias tanto a nivel físico como psicológico, si no puede restaurar el contexto anterior o desarrollar mecanismos de adaptación que le permitan restablecer el equilibrio perdido.

Sin embargo, las situaciones de estrés no siempre son negativas, están las que son llamadas de socorro; también pueden ser evaluadas como positivas por la persona, mientras que todavía contiene las características mencionadas anteriormente (Torres, 2018). Se toma como ejemplo una situación de promoción en el empleo, con el consiguiente aumento de salarios y responsabilidad.

Las causas del agotamiento son multifactoriales. Es la confluencia de características personales, el tipo de actividad realizada y la constelación de variables de la institución donde se realiza el trabajo (Medina, 2018). Estos factores pueden mediar o facilitar el proceso de estrés laboral que dará lugar al agotamiento.

En el caso de los docentes son causas de agotamiento:

- Numerosas y ruidosas clases;
- Estudiantes con muchas dificultades;
- Amplias horas de trabajo, carga de trabajo y turno de trabajo;
- Tiempo de no trabajo evitado mediante la preparación de clases, revisión, actualización y trabajos de investigación, producción científica;
- Relación laboral precaria;
- Intensificación de actividades y acumulación de tareas administrativas y extraclase, tales como llenar informes y formularios, emitir opiniones;
- Asistencia a estudiantes / padres;
- Salarios bajos;
- Trabajo en más de una institución educativa (...) entre otras.

Dadas las altas tasas de prevalencia e incidencia del estrés percibido y el síndrome de agotamiento en los maestros, al estudiar las principales variables que contribuyen al proceso de enfermedad psíquica en los maestros, se caracteriza como contribuyentes al proceso de estrés y agotamiento:

- Elección de la profesión equivocada;
- Problemas personales;
- Enfermedades crónicas personales o familiares;
- Cambios drásticos;
- Pérdidas y decepciones;
- Falta de preparación y competencia para actuar profesionalmente;
- Falta de actividades sociales y de ocio;
- Retiro de la familia debido a la excesiva cantidad de trabajo;
- Reducción de las fuentes de apoyo social, entre otros (Ruiz, 2014).

Método

La muestra consistió en 384 maestros, 192 de educación universitaria y 192 de educación no universitaria que ejercen la actividad docente en instituciones privadas ubicadas en la ciudad de Guayaquil. El estudio se realizó en diez instituciones educativas de educación media y tres universidades.

Los maestros que conforman el grupo estudiado son en su mayoría mujeres (69.4%), casadas (62%), con hijos (58.1%) y están en el grupo de edad de 30 a 50 años (68, 9%). Ambos grupos, universitarios y no universitarios, mantienen las características descritas anteriormente; sin embargo, se diferencian en su distribución por sexo y grupo de edad. En el grupo de profesores universitarios, existe una tendencia al equilibrio entre hombres y mujeres, ya que el 55.4% son mujeres y el 43.2% hombres. En los profesores no universitarios, predominan las mujeres profesionales (83,4%). La edad promedio de este grupo es de 36 años (DE = 9,36).

Parece que el número de profesores no universitarios, menores de 30 años, representa un porcentaje superior al doble que el de los profesores no universitarios (25.8%). Y en el grupo de edad de más de 50 años, los profesores universitarios tienen porcentajes cercanos al doble de los estudiantes no universitarios (13,6%), con una edad promedio de 40 años y 3 meses (DE = 8,68). Con respecto a las características

laborales, poco más de la mitad de los docentes desarrolla sus actividades con una carga de trabajo que varía de veinte a más de cuarenta horas a la semana (52,6%) y, en general, en dos turnos (47,9%). (59,6%) concilia su trabajo con actividades extra institucionales de forma independiente o vinculada a otra organización de trabajo.

Los participantes tienen una experiencia docente promedio en educación general de 12 años y 2 meses, enseñando a nivel universitario de 8 años y 2 meses y enseñando en la universidad donde la investigación se llevó a cabo durante 5 años y 10 meses. En el grupo de docentes no universitarios, el nivel de mayor concentración es la educación primaria (44.2%), seguido de la combinación del ejercicio de este nivel con la educación secundaria (30%).

El turno de la mañana concentra a la mayoría de los docentes (77.7%). El trabajo en uno (44.2%) o dos turnos (44.4%) es el predominio en esta categoría de educación. Más de la mitad del grupo lleva a cabo sus actividades en una carga de trabajo de más de 20 horas (55,8%). De este grupo, el 42% trabaja solo en una institución, el 38.1% trabaja en otra institución educativa y el 16.2% desarrolla otro tipo de trabajo profesional. Tienen 12 años y 10 meses de experiencia docente y 6 años y 10 meses en la institución actual.

Instrumentos

Para poner en práctica los objetivos de esta investigación, se utilizaron cuatro instrumentos auto-aplicables:

a. Cuestionario para la recolección de datos

Los datos demográficos recopilados fueron (sexo, edad, estado civil, hijos) y el trabajo informado (tiempo de experiencia docente, tiempo de trabajo en la universidad o institución, carga de trabajo semanal, número de estudiantes / día, número de horas enseñanza, investigación y extensión) a través de preguntas diseñadas específicamente para responder a los objetivos del estudio, basados principalmente en el marco teórico sobre el Síndrome de Burnout en docentes. Para las variables cualitativas, se utilizaron preguntas cerradas y para las variables cuantitativas, preguntas abiertas.

b. Maslach Burnout Inventory

El inventario evalúa cómo el trabajador experimenta su trabajo, de acuerdo con tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), desarrollo personal (8 ítems) y despersonalización (5 ítems). El cuestionario totaliza 22 ítems que indican la frecuencia de las respuestas con una escala de puntaje que va del 1 al 7. Para este estudio, se utilizó una puntuación de 1 a 5, donde la opción *nunca* puntúa 1 y *todos los días* puntajes 5. Según Maslach y Jackson la consistencia interna de las tres dimensiones del inventario es satisfactoria, ya que presenta un alfa de Cronbach que varía de 0,71 a 0,90 y los coeficientes de prueba y reevaluación van de 0,60 a 0,80 en períodos de hasta un mes.

c. Encuesta de diagnóstico de trabajo

Evalúa las características del trabajo con un enfoque en la motivación laboral basada en variables de contenido: significado percibido del trabajo, responsabilidad percibida, conocimiento de los resultados del trabajo, variedad de habilidades utilizadas, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía, *retroalimentación* intrínseca, *Comentarios* extrínseca e interrelación - y variables de contexto - Posibilidad de crecimiento, Seguridad en el trabajo, Compensación, Entorno social y Supervisión. Las dimensiones evaluadas son características básicas de la posición, estados psicológicos, reacciones afectivas y satisfacción en relación con ciertos factores del contexto de la posición y la intensidad de la necesidad de autorrealización.

Para el presente estudio, se utilizó la adaptación española del cuestionario de Fuertes, Formulario A. El cuestionario consta de siete secciones, distribuidas en 82 ítems: sección 1 (7 ítems), sección 2 (14 ítems), sección 3 (15 artículos), sección 4 (14 artículos), sección 5 (10 artículos), sección 6 (11 artículos) y sección 7 (12 artículos). La consistencia interna del instrumento es de 0,78.

d. Cuestionario de satisfacción laboral

Esta versión tiene 23 ítems distribuidos en cinco factores: I. Satisfacción con supervisión (6 ítems), II. Satisfacción con el entorno físico de trabajo (5 ítems), III. Satisfacción con las Políticas de Beneficios y Organización (5 ítems), IV. Satisfacción laboral intrínseca (4 ítems) y V. Satisfacción con participación (3

ítems). La consistencia interna del cuestionario es 0.92. Los cinco factores tenían índices de 0.89, 0.81, 0.76, 0.80, 0.78.

Procedimiento

Para la recopilación de datos, primero se estableció un contacto con la dirección de las instituciones educativas y luego se presentó el objetivo del estudio para obtener autorización y apoyo para la aplicación de los instrumentos. Estos fueron entregados a los maestros en su diario de clase, y la colección se llevó a cabo a través de urnas colocadas en el soporte de enseñanza o en la sala de maestros. Los instrumentos fueron recolectados una semana después de la eliminación de los diarios.

Se informó a los maestros y directores de instituciones educativas que se trataba de una encuesta sin ningún efecto evaluativo individual o institucional y que las respuestas serían anónimas y confidenciales. La base de datos se tipeó y luego se analizó en un paquete estadístico. Se calcularon las medias y la desviación estándar de las dimensiones de burnout y también se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para identificar los predictores de cada dimensión, en cada grupo.

La base de datos se tipeó y luego se analizó en un paquete estadístico. Se calcularon las medias y la desviación estándar de las dimensiones de burnout y también se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para identificar los predictores de cada dimensión, en cada grupo. La base de datos se tipeó y luego se analizó en un paquete estadístico. Se calcularon las medias y la desviación estándar de las dimensiones de burnout y también se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para identificar los predictores de cada dimensión, en cada grupo.

Resultados

Los resultados indican, en ambos grupos, una tasa más alta de agotamiento emocional, seguida de la dimensión de bajo rendimiento profesional y una tasa más baja de despersonalización.

Se realizaron tres análisis de regresión múltiple por grupo de docentes (universitarios y no universitarios) utilizando el método paso a paso, cada uno con la dimensión MBI correspondiente como variable dependiente, es decir: Agotamiento emocional,

despersonalización y bajo rendimiento profesional, y como variables independientes, los relacionados con el sexo, la edad, el número de niños, la experiencia docente, el tiempo de trabajo en la universidad o la institución, la carga de trabajo semanal, el número de estudiantes / día, el número de horas de enseñanza, investigación y extensión; dimensiones de las características del trabajo, estados psicológicos críticos, resultados del trabajo y satisfacción laboral.

Se verá en la Figura 1 los porcentajes de fatiga en el día a día. En ese sentido, los resultados obtenidos en el grupo de profesores universitarios en la dimensión Agotamiento emocional apuntan a un modelo predictivo compuesto por las variables: Satisfacción con el pago (SAT-P) y Edad. Estos, juntos, explican el 46.4% de la variabilidad del agotamiento emocional. La variable con mayor poder explicativo se refiere a Satisfacción con pago con una variación del 35%.

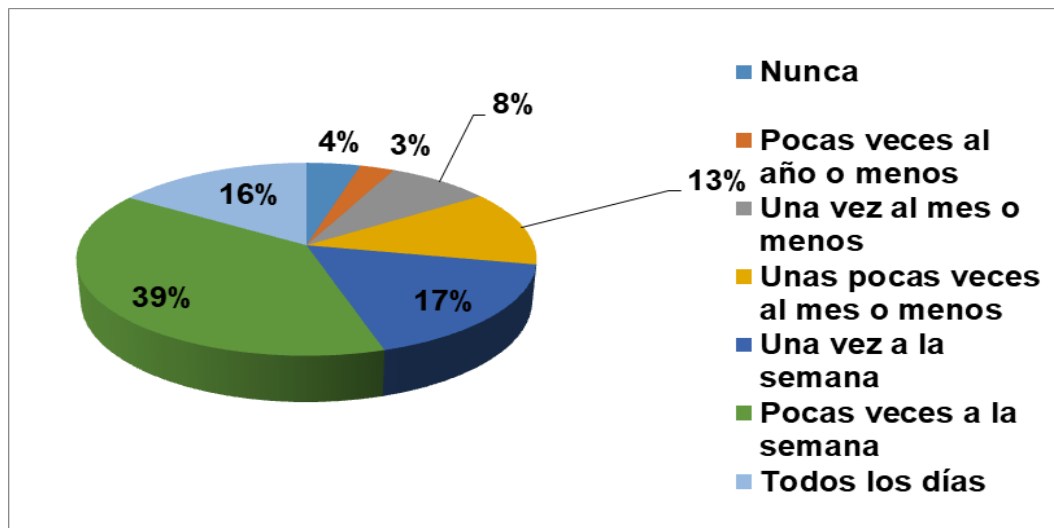


Figura 1: Fatiga cotidiana

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la despersonalización, el modelo final explicó el 57.8% de la variabilidad, con las variables Horas de investigación (HP) y Conocimiento de los resultados del trabajo (CR) detectadas como predictores, aunque se encuentra que la variable con el mayor poder explicativo es la carga de trabajo de investigación con 49%.

Finalmente, el análisis de regresión múltiple para VD Low Professional Achievement, reveló como predictores las variables: Satisfacción con el crecimiento

(SAT-A), Necesidad de autorrealización (NE), Satisfacción general (SAT-G), Horas de Investigación (HP), significado de la tarea (ST) y satisfacción intrínseca con la tarea (SIT). El que tenía el mayor poder explicativo fue Satisfacción con el crecimiento con 47%, con el modelo final explicando 84.2% de la variabilidad total de esta dimensión.

Los resultados muestran una relación inversa entre las variables, Satisfacción con el pago y Edad con agotamiento emocional. Los profesionales con menos edad y menos satisfacción con su remuneración tienen un mayor agotamiento emocional. La variable Horas de investigación tiene una relación positiva, lo que indica que cuantas más horas se dediquen a esta actividad, mayor será el sentimiento de desapego personal. Como se puede ver en la figura 2, ha sido importante el porcentaje de docentes que ven sus labores como abrumadoras.

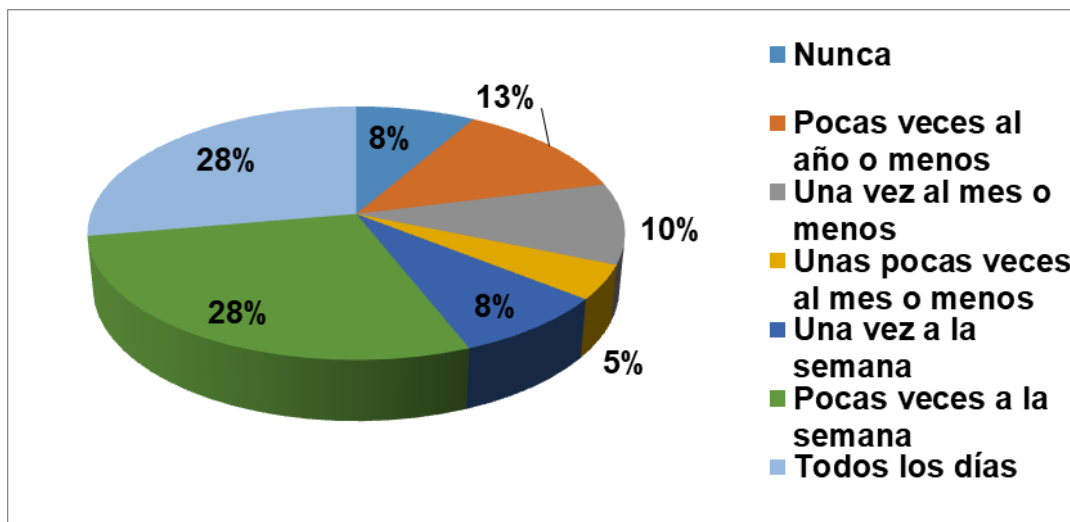


Figura 2: Calificación abrumadora del trabajo

Fuente: Elaboración propia

El conocimiento de los resultados obtenidos con el trabajo está relacionado negativamente, revelando su potencial para reducir la despersonalización. Con respecto al bajo rendimiento profesional, la satisfacción con el crecimiento, la satisfacción general, el significado de la tarea y la satisfacción intrínseca con el trabajo mostraron una relación inversa, es decir, influyen en la disminución de la sensación de bajo rendimiento profesional.

En cuanto al agotamiento emocional, como se verá en la figura 3, tienen peso los porcentajes de docentes que lo perciben desde todos los días hasta una vez al mes

aproximadamente; constituyen, sumados, un 57 % del total. En los docentes no universitarios, en el modelo final de Agotamiento emocional, dos variables tenían poder explicativo: Satisfacción con el crecimiento profesional (SAT-A) y Potencial motivacional del trabajo (PM). Estos, juntos, explican el 25.5% de la variabilidad del agotamiento, siendo el mayor poder explicativo la Satisfacción con el crecimiento con el 20.8%.

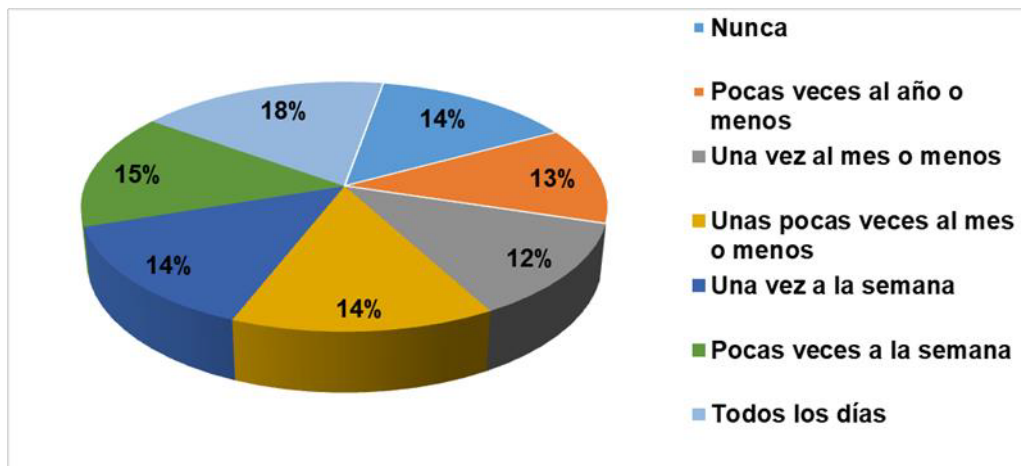


Figura 3: Agotamiento emocional

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la despersonalización, el modelo final explicó el 32.8%, con las siguientes variables listadas como predictores: Satisfacción con crecimiento profesional (SAT-A), Variedad de habilidades (VH) y Satisfacción intrínseca con la tarea (SIT), aunque Parece que la variable con mayor poder explicativo es la Satisfacción del Crecimiento nuevamente con un 17,9%.

Finalmente, el análisis de regresión múltiple para VD Low Professional Achievement reveló las variables, Satisfacción de crecimiento y Contacto social como predictores, con el primer poder explicativo principal, con 16%. El modelo final se explica con el 21.1% de la variabilidad total de esta dimensión. Los resultados indican que existe una relación negativa entre Satisfacción con el crecimiento y las dimensiones de burnout, lo que indica que esta variable tiene la capacidad de reducir sus dimensiones.

El potencial motivacional del trabajo tiene una relación positiva, que revela el poder de aumentar el agotamiento emocional. La variedad de habilidades indica direccionalidad positiva, revelando que cuanto más diversificada sea la tarea

desarrollada, mayor será la despersonalización. La satisfacción intrínseca, por otro lado, revela la direccionalidad inversa con la despersonalización, cuanto mayor es la satisfacción con el trabajo, menor es la sensación de despersonalización. Lo mismo ocurre con respecto al contacto social, lo que demuestra que cuanto mayor es el contacto social, menor es el sentimiento de despersonalización.

Discusión

El análisis predictivo indica un predominio de variables relacionadas con el trabajo en ambos grupos. Este resultado parece confirmar estudios que señalan que las variables laborales son las más relacionadas con Burnout. Este aspecto se puede ver en el poder explicativo conjunto de las variables que influyen en las dimensiones que componen las Características del trabajo (Dimensiones básicas del trabajo, Estados psicológicos críticos, Resultados del trabajo) y Satisfacción laboral, aunque existen diferencias entre los grupos.

En los profesores universitarios, la variable con mayor poder explicativo para la dimensión de agotamiento emocional fue *Satisfacción con el pago*. A medida que aumenta su satisfacción, disminuye su sensación de agotamiento. El profesor universitario, en comparación con los maestros de la institución media, es un profesional que tiene mayores ventajas, como mejores salarios y mejores condiciones laborales. Se puede pensar que, debido a que este grupo tiene una formación que necesita más inversión, en términos de experiencia profesional y calificaciones, crea expectativas que, de no cumplirse, aumentarían su grado de agotamiento emocional. Es de destacar que esta situación está más presente en los maestros más jóvenes, quienes probablemente tienen mayores expectativas, ya que la edad aparece como la segunda variable explicativa de este modelo.

En cuanto a la despersonalización, las horas de investigación fueron la variable con mayor poder explicativo. Su elevación aumenta la sensación de distancia de los estudiantes. Es importante mencionar que en la universidad investigada hay un límite de 8 horas por semana destinado por la institución para llevar a cabo dicha actividad. Paralelamente a su investigación, el profesor realiza monografías con los

estudiantes, generalmente con poca experiencia y conocimiento y, a menudo, sin una mayor identificación con dicha actividad.

Como la segunda variable explicativa, con una dirección negativa, es el conocimiento de los resultados logrados por el trabajo, se puede plantear la hipótesis de que los maestros, al realizar la actividad de investigación, necesitan obtener retroalimentación sobre ella, principalmente desde una perspectiva institucional. El profesor universitario al comienzo de su carrera busca, entre otros aspectos, el reconocimiento académico. El desarrollo de la investigación y la publicación científica son factores que generan burnout en profesores universitarios.

La satisfacción con el crecimiento profesional presentó el porcentaje más alto que explica la dimensión del bajo rendimiento profesional, con la dirección opuesta, lo que sugiere que los profesores universitarios invierten en la carrera académica y, cuando obtienen satisfacción con este proceso de desarrollo, presentan mayores tasas de logro en el trabajo. Esta situación se confirma cuando la necesidad variable de autorrealización ingresa al modelo como una segunda variable explicativa.

En los docentes no universitarios, Satisfacción con el crecimiento fue la variable con mayor poder explicativo para las tres dimensiones de burnout. Estar satisfecho con la dirección de su carrera profesional es una variable que atenúa burnout. Este resultado sugiere que este grupo profesional, por tener menos reconocimiento social, recurre a aspectos intrínsecos de motivación. También se puede pensar que debido a que trabajan en instituciones más pequeñas, tienen una relación más estrecha con los administradores escolares y, en consecuencia, reciben una mayor retroalimentación institucional.

Conclusiones

Es importante estudiar la cultura subjetiva de burnout en diferentes poblaciones, incluida la de los profesionales. La investigación realizada en este grupo indica peculiaridades, porque a pesar de que son de la misma categoría profesional, son marcadamente diferentes. Se observa, a través de la literatura, que los aspectos históricos de la construcción de la profesión docente se diferencian en el contexto ecuatoriano. Existe una dicotomía social, cultural y económica con respecto a esta

profesión. Los profesores universitarios tienen una representación social de mayor estatus que los maestros de la institución.

Todavía hay muchos resultados contradictorios en relación con los predictores de burnout, tanto en relación con las condiciones de trabajo como en relación con las variables demográficas y personales vinculadas a él. Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo más estudios, incluidas nuevas variables que pueden ampliar el poder explicativo de este fenómeno psicosocial, que ha demostrado una implicación importante para la salud mental de los docentes.

Referencias bibliográficas

- Bedoya, E. et al. (2017). Síndrome de Quemado (Burnout) en Docentes Universitarios: El Caso de un Centro de Estudios del Caribe Colombiano. *Formación universitaria*. Versión On-line ISSN 0718-5006
- Chávez, A. (2016). *Síndrome de burnout en docentes universitarios*. Quito: UIDE.
- Dalagasperina, P. & Monteiro, J. (2014). Predictores del síndrome de burnout en docentes de la enseñanza privada. *Psico USF*. On-line version ISSN 2175-3563.
- Guevara, A. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de investigación educativa de la REDIECH*. 8(14) 45- 67.
- González Ruiz, G. (2015). Síndrome de burnout en docentes universitarios. *Revista cubana de enfermería*. vol.31 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2015.
- Rivera, A. et al. (2018). Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*. Vol 37, 2018.
- Marengo-Escudero, A. (2015). Dimensiones de apoyo social asociadas con síndrome de burnout en docentes de media académica *Pensamiento psicológico*. 14(2), 2016, 7-18.
- Medina, P. (2018). Prevalencia del síndrome de burnout en docentes de la Universidad autónoma de Baja California, *Revista cubana de salud y trabajo*. 2016. (17) 3.

-
- Ramos, L. (2015). Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal. *Salud mental*. vol.38 no.5 México sep./oct. 2015.
- Ruiz de Chávez, D. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & trabajo*. vol.16 no.50 Santiago, ago. 2014.
- Ruiz, I. (2016). Burnout en docentes de educación especial de Córdoba (España). *Opción*. 32 (12), 569-588.
- Torres, E. (2018). Competencias socioemocionales y creencias de autoeficacia como predictores del burnout en docentes mexicanos. *Revista de estudios de experiencias de educación*. 17(35), 2018.
- Torres, P. (2016). Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la prevención del Síndrome de Burnout en docentes de aula. *Educación en Contexto*, Vol. II, N° Especial. I Jornadas de Investigación e Innovación Educativa. “Hacia una 281 Educación de Calidad para el Desarrollo Integral del Ser Humano”, diciembre, 2016.

Factores asociados con el estrés laboral y la productividad de los empleados de la Distribuidora de alimentos Piedra

Factors associated with work stress and productivity of the employees of the company Distributora de alimentos Piedra

Luis Carlos Mussó³

directorlenguaje@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3954-7954>

Fernando Chamorro Jara⁴

fchamorro908@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2983-2068>

Resumen

El estrés laboral es un grave problema de salud física y emocional, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo. La desmotivación entre los empleados repercute en la productividad laboral. el buen desenvolvimiento de las empresas, destacando aquellas entidades que ofrecen productos de consumo masivo o que tienen una alta demanda. El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la prevalencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena durante 2019, y pretende, como objetivos específicos, determinar las características sociodemográficas de los empleados de la empresa, determinar su cansancio emocional y despersonalización, y determinar los factores del entorno laboral que están asociados con el estrés laboral. Finalmente este trabajo se propone brindar una fuente de información cualitativa y cuantitativa sobre el estrés laboral, la despersonalización y disminución de la producción, que pueden generarse en un negocio con alta demanda de clientes y qué medidas pueden desarrollarse para su disminución y prevención.

Palabras clave: estrés laboral, cuestionario de Maslach, síndrome de burnout.

Abstract

Work-related stress is a serious physical and emotional health problema, being considered by the European Union as the second most common oathology in the world. Demotivation among employees affects labor productivity. The goog performance of companies, highlighting those entities that offer mass consumption products or thah have a high demand. The purpose of this research work is to prevalence of work stress in the productivity of the employees of the Distribuidora de Alimentos Piedra, of the La Libertad canton, Santa Elena, during 2019, and aims, as

³ Magíster en Estudios de la Cultura, UTEG, Ecuador

⁴ Magíster en Administración de Empresas, UTEG, Ecuador

specific objectives, to determine the sociodemographic characteristics of company employees, determine their emotional exhaustion and depersonalization, and determine the work environment factors that are associated with job stress. Finally, this paper aims to provide a source of qualitative and quantitative information on work stress, depersonalization and decrease in production, which can be generated in a business with high customer demand and what measures can be developed to reduce and prevent them.

Keywords: work stress, Maslach questionnaire, burnout syndrome.

Introducción

Actualmente los grandes cambios industriales y tecnológicos obligan a las pequeñas, medianas y grandes empresas a mejorar sus procesos productivos y administrativos, en busca de una productividad eficiente y eficaz. Sin embargo, esto demanda un arduo trabajo para quienes forman parte de la empresa, principalmente para aquellos que conforman la parte operativa.

El estrés laboral es llamado la epidemia del siglo XXI en distintas fuentes (Theorell & Karasek, 1990). Por su lado, Gandini (2010) afirma que afecta de manera directa o indirecta a las empresas, especialmente a las que ofertan productos o bienes de consumo masivo. Aunque el estrés laboral puede originarse en situaciones laborales muy diferentes, con frecuencia se agrava cuando el empleado siente que no cuenta con el suficiente apoyo por parte de sus supervisores y compañeros, más aún cuando tiene un control limitado sobre su carga laboral o la manera de hacer frente a las exigencias y presiones laborales presentes (Del Hoyo, 2004).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, capacidades y los recursos percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias, está relacionado con el trabajo extenuante, las relaciones laborales, excediendo las capacidades, recursos o necesidades del empleado (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el 2012, la Primera Encuesta Centroamericana sobre las condiciones de trabajo y la salud de la Smart Coach International Academy, refirió que entre el 12 al 16% de las personas sienten constantemente tensión y estrés acerca del panorama actual de la situación en América Latina. En Argentina, más del 26% de empleados reportó que

sufría de fatiga, a raíz del exceso de trabajo, siendo una de las principales causas del estrés laboral (Smart Coach International Academy, 2018).

Regus, el proveedor mundial de soluciones innovadoras para el espacio de trabajo divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías están experimentando un incremento significativo del estrés laboral en los últimos dos años. Determinando que la amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros son las principales causas que lo provocan (Gandini, 2010).

Estos resultados de Regus, también indican que el 64% de los empleados que trabajan en pequeñas y medianas empresas reportan incrementos de estrés, en comparación con el 60% de empleados de empresas multinacionales que refirieron un fenómeno similar. La ansiedad y preocupación está sujeta a las decisiones diarias que se toman en relación a la rentabilidad de la PYMES (Gandini, 2010).

Un estudio reciente de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo refirió que el 22% de la fuerza laboral europea de los países ya registrados, está estresada, con incrementos notablemente mayores (30%) en comparación con aquellos estados que recientemente ingresaron a la Unión Europea (20%) (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2012).

En América Latina, la OIT refirió que, en Brasil, anualmente, el 14% de los empleados sanitarios presentaron enfermedades mentales. En Colombia, la primera encuesta nacional sobre las condiciones de trabajo y salud del Sistema General de Riesgos Profesionales (2007), confirmó que un 25% de los hombres y el 28% de las mujeres calificaron su presencia de estrés de 7 a 10, en una escala hasta los 10 puntos. En Chile, la IV encuesta nacional de condiciones de Trabajo (2011), reveló que el 28% de los empleados y un 13% de los empleadores, hicieron referencia al estrés y la depresión a nivel empresarial, sin embargo, un 9% de los empleadores y 7% de empleados indicaron que se habían implementado medidas para combatir estos problemas (Smart Coach International Academy, 2018).

En el Ecuador existen datos limitados en cuanto a la prevalencia del estrés laboral, con respecto a ello, las PYMES nacionales también refieren estrés debido al trabajo constante, porque la demanda así lo exige. Si bien, el estrés laboral no es detectado a simple vista, las causas se pueden ver reflejadas en manifestaciones de rendimiento y productividad del empleado, afectando a la vez su bienestar físico y mental, que pueden desencadenar trastornos o enfermedades cardiovasculares, digestivos, problemas de ansiedad y obesidad, diabetes, migrañas, entre otras.

Estudios realizados por la empresa GFK Global, a personas de entre 18 a 65 años, reveló que, en Quito y Guayaquil, de 1.006 personas, el 10% de los ecuatorianos sufre de estrés. Estos resultados refieren que 8% estrés está asociado a la gastritis. En Ecuador, la cefalea por estrés, se ubican en el 49%, y la hipertensión en el 4% (Sotomayor, 2012).

La Universidad Técnica Particular de Loja, refirió que los profesionales del área de la salud más de ocho horas diarias laborales tienen más riesgo de estrés, debido a que atienden mayor número de pacientes, en consecuencia, padecen del síndrome de burnout (Universidad Técnica Particular de Loja, 2018).

En Ecuador, los accidentes de trabajo, es otra de las consecuencias que se evidencian por problemas de estrés, triplicándose entre los años 2010 y 2015. El II Congreso de Seguridad y Salud Ocupacional, precisa que por las dificultades económicas que atraviesa el país, algunas empresas han despedido a parte de su personal, por ello, los que conservan su empleo duplican su trabajo, se cansan física y mentalmente, se desorientan, pierden el control y hasta se olvidan como realizar determinadas actividades. Eso los hace propensos a cometer errores y sufrir accidentes (Sotomayor, 2016).

Aunque no se cuentan con estadísticas exactas de presencia de estrés laboral, se puede concluir que los empleados de provincias como Guayas y Pichincha son más propensos a sufrir de problemas de estrés, considerando que son las de más afluencia comercial, que requieren de un ritmo de trabajo acelerado para cumplir sus objetivos.

La provincia de Santa Elena, a pesar de ser una provincia pequeña, cuenta con PYMES, de gran demanda, que origina problemas de estrés en sus empleados, centrándose en aquellas que desarrollan su actividad en el sector comercial del

cantón La Libertad. Un ejemplo de ello es la Distribuidora de Alimentos “Piedra”, empresa dedicada a la venta de productos cárnicos como carne de res, pollo, cerdo, embutidos, así como víveres, legumbres, entre otros. La Distribuidora de Alimentos “Piedra” opera en 3 sucursales dentro del cantón.

Por los productos variados que ofrece a la ciudadanía, es reconocida a nivel provincial, por lo tanto, requiere de un trabajo arduo y eficaz por parte de sus empleados, a fin de que su atención pueda satisfacer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, por la aglomeración de clientes y el arduo trabajo principalmente en horas pico, los empleados tienden a adaptar actitudes apáticas con los clientes, además de evidenciar en sus rostros cansancio y fatiga (Fundación para la prevención de riesgos psicosociales, 2011). Por ello, se puede identificar y definir la presencia de estrés laboral en los empleados de la organización en mención, conociendo además que los empleados laboran en un ambiente de constante ruido, algo que resulta inevitable, pero, que puede ser manejado con una correcta gestión de estrategias o técnicas motivacionales que aporten en la disminución y prevención de estrés laboral, por lo tanto, la presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia o su incidencia en la productividad de los empleados.

Método

El diseño de investigación del estudio se basa en el enfoque cualitativo-cuantitativo. Cuantitativo debido a que se establecen las preguntas de las variables de estudio, y del enfoque cuantitativo a través de la recolección e interpretación de los datos que se obtienen de los instrumentos utilizados.

Se aplica el método inductivo para determinar los hechos particulares para luego establecer los hechos generales, tomando como referencia la legislación ecuatoriana relacionada con el objeto de estudio. Además, se aplica el método deductivo en el estudio para establecer las variables y sus dimensiones del objeto de estudio, es decir, del análisis del estrés laboral en la Distribuidora de alimentos “Piedra” del cantón La Libertad.

Por otro lado, se aplica el método analítico en el proceso investigativo, en el que se efectúa el análisis de las diferentes conceptualizaciones teóricas sobre el estrés

laboral y en el análisis de los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación. De igual forma se aplica el método sintético una vez finalizado el proceso analítico, se realiza una síntesis de las conceptualizaciones teóricas relacionadas con el estrés laboral de la Distribuidora de Alimentos “Piedra” del cantón La Libertad.

Según los datos proporcionados por el Departamento de Talento Humano de la Distribuidora de alimentos “Piedra”, la empresa cuenta con 120 empleados. La población objetiva es finita y, por lo tanto, se considera toda esta población para la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyas preguntas se encuentran estructuradas bajo la modalidad de la escala de Likert.

El MBI es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los compañeros y su función es medir el desgaste profesional. Los grados de intensidad van desde: 0 = nunca, 1 = pocas veces al año o menos, 2 = una vez al mes o menos, 3 = unas pocas veces al mes o menos, 4 = una vez a la semana, 5 = pocas veces a la semana, y 6 = todos los días.

El cuestionario de Maslach se realiza en 10 o 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Como punto de corte no hay un acuerdo general entre los autores, sin embargo, en la mayoría se ha utilizado el punto de corte dividiendo la puntuación total en tres tercios, siendo el tercio superior para diagnóstico de burnout (más de 88 puntos), tercio medio tendencia a burnout (entre 44 a 87 puntos) y tercio inferior sin riesgo de padecer burnout (de 0 – 43 puntos). La puntuación máxima es de 132 y la mínima de 0. Se revisa a continuación las subescalas.

1) Subescala de agotamiento emocional

Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación superior a 27 son indicativas de un alto nivel de cansancio emocional, entre 19 y 26 puntuaciones intermedias y menos de 19 niveles bajos o muy bajos.

2) Subescala de despersonalización

Está formada por 5 ítems (5,10, 11, 15, 22). Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación superior a 10 serían nivel alto, entre 6 y 9 medio y menos de 6 bajo grado de despersonalización.

3) Subescala de realización personal

Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Funciona en sentido contrario a las anteriores, de 0 - 33 puntos indicaran baja realización, de 34 – 39 intermedia y más o igual a 40 alta sensación de logro.

Además, se adopta el instrumento de la encuesta sociodemográfica para obtener información de primer orden sobre los factores socioeconómicos de los empleados y como incide en la productividad de los empleados de la Distribuidora de Alimentos “Piedra” del cantón La Libertad. Para ello, se determinó un cuestionario sociodemográfico adjuntando variables como: sexo, edad, estado civil, área laboral, trabajos adicionales, relaciones interpersonales, nivel de educación y salario que perciben.

Resultados

Para determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los empleados de la Distribuidora de alimentos “Piedra”, se ha empleado el cuestionario MBI, realizado vía online a 120 empleados de las diferentes áreas de la Distribuidora de Alimentos “Piedra” situada en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena.

Tabla 1: Ponderación de dimensión de cansancio emocional

Cansancio emocional				Total ponderado
1	Me	siento	emocionalmente	4,03

	agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	3,79
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	3,70
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	3,91
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	4,06
13	Me siento frustrado en mi trabajo	3,83
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	3,94
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	1,93
20	Me siento como si estuviera al límite de mis probabilidades	3,91
Total		33,10

Fuente: Elaboración propia

Con estas respuestas, considerando el proceso que implica la realización de esta herramienta, se deduce que; el nivel de cansancio emocional se encuentra en un nivel alto con 33,10 puntos. Según los resultados obtenidos, se puede observar en la tabla 1 que, el mayor número de respuestas en las afirmaciones de la dimensión despersonalización se centran en las escalas 4 (una vez a la semana), 5 (pocas veces a la semana) y 6 (todos los días), identificando que a 42 personas le es indiferente lo que ocurre con sus compañeros, a 37 les preocupa que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, y, 36 empleados sienten que se han hecho más duros con la gente en el lugar de trabajo.

Tabla 2: Ponderación de dimensión de despersonalización

Despersonalización		Total Ponderado
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales	4,28
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	4,34
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4,40
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros	4,12
22	Me parece que los compañeros de trabajo me culpan de alguno de sus problemas	4,24
Total		21,38

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 de la dimensión de realización personal, se identifica mayor incidencia de respuesta señaladas en las escalas 4 (una vez a la semana) y 5 (pocas veces a la semana), siendo relevante que 61 empleados indicaron que una vez a la semana se sienten con mucha energía dentro del trabajo, y 49 indican que una vez a la semana sienten que en el trabajo sus problemas emocionales son tratados de manera adecuada.

Tabla 3: Ponderación de dimensión de realización personal

Realización personal	Total Ponderado
4 Siento que puede entender fácilmente a mis compañeros	3,49
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	3,41
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la ida de otras personas a través de mi trabajo	3,66
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo	3,68
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	3,43
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con compañeros	3,36
19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	4,08
21 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	3,80
Total	28,91

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, según la ponderación realizada en la tabla 3, la dimensión de realización personal del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra, se obtuvo como resultado un nivel bajo con un puntaje de 28,91.

Así también, el producto de la suma de las 3 dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, es de 83,38, dicho resultado permite

determinar que no existe síndrome de burnout en la empresa de estudio, sin embargo, se presenta tendencia a síndrome de burnout, según la siguiente tabla 4.

Tabla 4: Puntuaciones síndrome de burnout

Resultado	Puntaje
Diagnóstico de burnout	Mayor a 88
Tendencia a burnout	De 44 a 87
Sin burnout	De 0 a 43

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, considerando el resultado de tendencia hacia el burnout, según variables sociodemográficas, se identificó que, quienes se encuentran en esta situación son las mujeres representando el 67%, así también se encuentra el 65% de los empleados del área de atención al cliente y operarios en el área de crianza. En este grupo también se identifican a quienes tienen un rango de edad entre 25 - 31 años, donde el 80% son casados. Finalmente, se ubican con un 85% aquellos empleados que tienen más de 6 años de antigüedad en la empresa.

Discusión

Hoy en día, el estrés en el entorno laboral es una amenaza para la salud física y mental de los empleados de la Distribuidora de Alimentos Piedra, que presenta síntomas como: el absentismo, limitado rendimiento y baja productividad dentro de la empresa.

Dentro de la Distribuidora de Alimentos “Piedra” el constante ruido, la variedad del trabajo, la supervisión inadecuada y la limitada comunicación han creado situaciones de cansancio y fatiga en los empleados, ocasionando un limitado servicio al cliente.

La aplicación del Cuestionario de Maslach determino que el cansancio emocional representa un puntaje de 33,10 y la despersonalización representa un puntaje de

21,38. Considerando el aspecto de realización personal se obtiene un puntaje de 83,38, dicho resultado permite determinar que existe tendencia al síndrome de burnout en la Distribuidora de Alimentos “Piedra”.

Los resultados de las encuestas sociodemográficas demuestran que el 49% de empleados trabajan en el área de atención al cliente, debido a la actividad comercial que presenta la Distribuidora en donde la relación con los clientes genera cansancio físico y emocional.

Las empleadas femeninas relacionados con el área de atención al cliente poseen 2 cargas familiares que generan gastos que según el sueldo que perciben no es suficiente, por lo tanto, tienden a realizar trabajos adicionales como el doméstico, el cual demanda esfuerzo físico y mental conllevando al estrés.

Referencias bibliográficas

- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Fundación para la prevención de riesgos psicosociales. (2011). *Modelos Teóricos de estrés laboral*. España.
- Gandini, G. (2010). Crece el estrés laboral en el mundo. *Dinero*, 1.
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (2012). *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. Ginebra: Segunda Edición.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo. Un reto colectivo*. Ginebra: Primera Edición.
- Smart Coach International Academy. (05 de enero de 2018). Reportaje Especial: *¡Cifras del estrés laboral en América Latina!* Obtenido de <http://blog.smartcoach.global/reportaje-especial-cifras-del-estr%C3%A9s-laboral-en-am%C3%A9rica-latina>
- Sotomayor, D. (01 de Septiembre de 2012). *Ecuador, el 10% de la población tiene estrés*. Obtenido de https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226

- Sotomayor, D. (29 de Septiembre de 2016). *Expreso.ec*. Obtenido de Los accidentes de trabajo van en subida: <https://www.expreso.ec/guayaquil/accidenteslaborales-estres-capacitaciones-recomendaciones-estadisticas-IY724587>
- Theorell, T. & Karasek, R. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Book.
- Universidad Técnica Particular de Loja. (12 de Marzo de 2018). *Burnout: más que estrés laboral*. Obtenido de <https://noticias.utpl.edu.ec/burnout-mas-que-estres-laboral-0>

Reestructuración en la gestión de actividades y el impacto en el bienestar profesional de los trabajadores de la empresa Prilabsa S.A. provincia de Santa Elena

Restructuring in the Management of activities and the impact on the professional well-being of the workers of the company Prilabsa S.A. province of Santa Elena

Karina Viviana Muñoz Loor⁵

kmunoz@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5295-1516>

Gabriela Nancy Yépez Mejillón⁶

gabiyepez@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1782-4490>

Resumen

En la actualidad las empresas buscan estar en constante innovación, contando con productos, servicios, atención, de calidad, lo cual conlleva que el talento humano se encuentre capacitado y adecuadamente distribuida sus funciones, de esta manera cada miembro de una institución conozca cual es la función para la cual ha sido contratado. Se establece una reestructuración para reformular de una manera ordenada e implícita las actividades en una organización. Con estos antecedentes en mente se procede analizar a la empresa Prilabsa S.A ubicada en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, misma que se encuentra atravesando por una problemática que conlleva a que el personal no encuentre el rumbo adecuado en las actividades que realizan. Por una parte, se plantea llevar a cabo una gestión que sirva para que el personal desempeñe adecuadamente sus actividades. Existen múltiples factores que han venido determinando ciertas fallas en diversas áreas debido al clima laboral, el mismo que ha sido participe y originario de la rotación del personal como causa principal para que los trabajadores no se sientan a gusto en sus puestos de trabajo. Es muy importante destacar que la empresa desea suplir estas falencias que viene afectando al personal.

Palabras clave: clima laboral, personal, rotación, servicio, reestructuración.

Abstract

Currently, companies seek to be in constant innovation, counting on products, services, attention, of quality, which implies that human talent is trained and its functions are properly distributed, in this way each member of an institution knows what the function for which he has been hired. Restructuring involves reformulating in an orderly and implicit way, the order in which activities are defined in an

⁵ Magíster en Psicología laboral, mención Desarrollo Humano, UTEG, Ecuador.

⁶ Magíster en Administración de Empresas, UTEG, Ecuador.

organization. With this background in mind, we proceed to analyze the company Prilabsa located in the canton of La Libertad, province of Santa Elena, which is undergoing a problem that means that the personnel do not find the right course in the activities they carry out. On the one hand, it is proposed to carry out a management that serves for the staff to properly carry out their activities. There are multiple factors that have been determining certain failures in various areas due to the work climate, the same one that has been involved in and caused by staff turnover as the main cause for workers not to feel comfortable in their jobs. It is very important to highlight that the company wants to make up for these shortcomings by cutting off the problems that have been affecting Prilabsa staff, so the necessary measures will be taken so that the workers feel comfortable and in accordance with the activities they carry out.

Keywords: work environment, personnel, rotation, service, restructuring.

Introducción

La empresa Prilabsa, es una de las empresas que generan grandes movimientos económicos no solo en el cantón La Libertad, sino que, a su vez en todo el país, al tener sucursales ubicadas en diferentes provincias, además de América latina, siendo una empresa reconocida internacionalmente en el ámbito acuícola.

El presente caso se enfoca en reestructurar las actividades que realiza el personal que labora en la empresa Prilabsa, quienes actualmente se encuentran efectuando duplicidad de funciones, mismos que generan un ambiente desagradable, al existir reclamos entre trabajadores por no efectuar bien su trabajo, otra inconformidad es la de no haber recibido capacitación, por lo que no cuentan con los conocimientos necesarios para poder realizar algún tipo de actividad.

Entre las propuestas de mejora se encuentra realizar un manual de funciones que permita optimizar tiempo y recursos a la empresa, al determinar cuál es la función específica que realiza cada trabajador por puesto de trabajo, lo que conlleva a reestructurar el organigrama estructural de la institución. Las capacitaciones

permitirán que el personal cuente con los conocimientos necesarios para realizar sus funciones, así como sentirse identificados con la empresa, conllevando a brindar un mejor servicio a los clientes.

Gestión de desempeño

Según Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

Por otro lado Dolan (2007) sostiene que la evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

La gestión del desempeño o también llamada rendimiento es una herramienta que utilizan las organizaciones para evaluar, detectar necesidades el talento entre sus empleados. El objetivo detectar sus fortalezas y debilidades de su desempeño con el objetivo de mejorar la satisfacción y motivar el talento de los trabajadores. La importancia de la evaluación del desempeño es identificar y desarrollar sus competencias, al mismo tiempo que se mejora la comunicación en la empresa y el desarrollo del personal, al posibilitarles una formación constante y establecer objetivos.

Para Sánchez y Bustamante (2008) las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos.

Chiavenato (2008) manifiesta que es una apreciación sistemática de que como cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, todo personal debe usar sus habilidades y fortalezas que sean necesarias para realizar sus

funciones en el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa demostrando ser eficiente y eficaz.

Actualmente, existen diferentes métodos de evaluación de desempeño, cada uno depende de la actividad, giro y tamaño de la empresa, por ejemplo, establecer los objetivos de cada departamento, las responsabilidades de cada puesto de trabajo y de cada perfil, conocer las competencias que requiere cada puesto, estableciendo una retroalimentación continua.

Según Sastre (2003) al elegir un método de evaluación se está frente a una cuestión táctica, sin embargo, es muy importante para obtener los resultados que se desean, en términos de cantidad y calidad de la información obtenida a partir de ellos.

La etapa de diseño tiene como fin la construcción total del sistema que se desea aplicar. En esta etapa del proceso es necesario que se considere la cultura organizacional, el perfil del puesto y los planes de trabajo establecidos para la organización y el soporte tecnológico, a fin de que el sistema sea coherente con la realidad organizacional (Chinchilla, 2000).

La etapa de implementación es donde se pone práctica el sistema diseñado, sin embargo, antes de comenzar a utilizarlo es importante que la organización capacite a los trabajadores sobre la metodología a evaluar. En algunos casos es más fácil definir los beneficios y expectativas de desempeño cuando éstas son con base en resultados, sin embargo, si bien existen puestos de trabajo en los cuales esta tarea es más complicada, la evaluación se deberá basar siempre en expectativas de desempeño claramente entendida. (Mondy, 2005), Además, los trabajadores deberán conocer cómo funciona el sistema, el objetivo del mismo y cuál es su rol en el proceso. (Maristany, 2000).

Sin embargo, una de las fases más importantes de la gestión del desempeño es el seguimiento. La empresa ha de analizar las tareas que el empleado ha llevado a cabo, su progresión y posible mejora de los resultados de sus actividades. Para que triunfe, esta tarea ha de ser constante y concienzuda ya que habrá que tener en cuenta el desarrollo de cada fase, el responsable de llevar a cabo los objetivos y priorizar por el desarrollo de los empleados.

Satisfacción laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 1998).

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Schultz, 1991).

Determinantes de la satisfacción laboral

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral (Robbins, 1998).

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales.

En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Schultz, 1991).

La auditoría de evaluación de desempeño es un procedimiento que tiene por objeto revisar y comprobar, bajo un método especial, todas las funciones y actividades que en materia de personal se realizan en los distintos departamentos, para determinar si se ajustan a los programas establecidos y evaluar si se cumplen los objetivos y políticas fijadas en la materia, sugiriendo en su caso, los cambios y mejoras que deban hacerse para el mejor cumplimiento de los fines de la administración de personal (Reyes, 2005).

Reestructuración

La reestructuración no es más que el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes circunstancias. Tiene como objetivo generar esa alteración para observar, por ejemplo, nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento. La reestructuración es en la mayoría de los casos algo que se da de manera voluntaria y planeada en consecuencia a la observación de los resultados finales (Robbins, 2005).

Estructura Organizacional

Formalización es la técnica organizacional de prescribir cómo, cuándo, con qué elementos, quién y cuánto tiempo debe realizar las tareas, se trata de una

determinante clave de la estructura para el individuo, debido a su comportamiento y directamente afectado por el grado de dicha formalización (Chiavenato, 2010).

Se debe determinar los elementos estratégicos que intervienen en la reestructuración como misión, visión, objetivos organizacionales, funciones; variables que intervengan en el desempeño o actividad de los empleados y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Metodología

Se utilizan varios métodos y técnicas que sirven de ayuda para la obtención de información, entre los que constan la entrevista, encuestas, así como la observación en cada una las actividades de los empleados, pudiendo así obtener información confiable y veras.

Observación. - A través de este método se puede dirigir al lugar donde se suscitan los problemas, en este caso las instalaciones de la empresa Prilabsa S.A., observando que falencias deben ser reestructuradas sin afectar el ámbito profesional de los trabajadores de la institución.

Encuesta. - Las encuestas realizadas son de tipo cerradas, existiendo una validación científica en el desarrollo de las preguntas de encuesta, con la finalidad de obtener información concreta sobre las falencias de la empresa, por lo que se recopilará información permitiendo obtener información clara y concisa sobre las falencias que afectan de manera directa al personal, conociendo lo que repercute en el desempeño laboral de los trabajadores.

Entrevista. - Se la efectúa al Gerente de la empresa, para tener una idea sobre lo que él desea implementar en la institución, con preguntas abiertas, las que brindan libertad al entrevistado para expresar sus pensamientos.

Población y muestra

La empresa Prilabsa S.A., ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, tiene un total de 22 los trabajadores que laboran en Prilabsa, sucursal Santa Elena.

Para el tamaño de la muestra se obtiene el total de la población que se va a encuestar a 22 trabajadores entre colaboradores administrativos, así como en el área operaria, a ellos se dirigen las preguntas de encuesta, debido a que se encuentran directamente relacionados con la reestructuración en la gestión de actividades.

Tratamiento de la información

Los gráficos determinan las áreas de la empresa que se encuentran más afectadas, enfocándose así donde se necesita poner mayor énfasis para solucionar los problemas, tomando los correctivos necesarios para mejorar la problemática actual que afecta a Prilabsa S.A. Cabe recalcar que, a más de las encuestas al personal de la empresa, también se llevó a cabo una entrevista con el Gerente, de esta forma, la máxima autoridad tiene conocimiento de las medidas que se pueden realizar a fin de solucionar los problemas de la entidad.

Resultados

La empresa tiene alrededor de 20 años funcionando activamente en la provincia de Santa Elena, por lo que a medida que la sucursal iba creciendo, el personal fue en aumento, necesitando contratarse un mayor número de trabajadores, siendo actualmente un total de 22 personas que desempeñan sus funciones en la agencia de Prilabsa, ubicada en el cantón La Libertad.

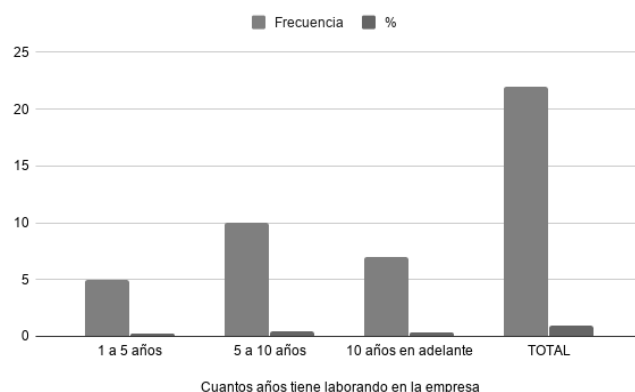


Figura 1: Años de trabajo
Fuente: Elaboración propia

Como se ve en la figura 1, la mayor parte de los encuestados supo manifestar que poseen de 5 a 10 años laborando en la empresa, por lo que tienen el suficiente conocimiento sobre las actividades que se realizan a diario dentro de la empresa, teniendo además la experiencia para emitir criterios sobre las falencias que afectan a la entidad.

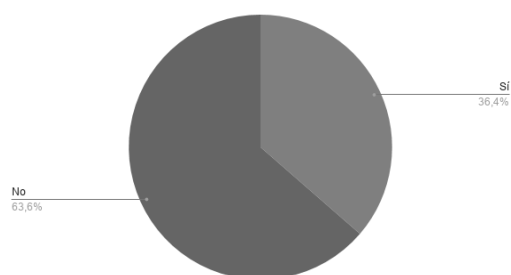


Figura 2: Funciones que desempeña
Fuente: Elaboración propia

A pesar del tiempo que poseen la mayor parte de los empleados, desconocen a ciencia cierta sus funciones, puesto que muchos realizan la función de otro, es decir todos cubren la función de todos, siendo una falla de las autoridades al no definirles a través de un manual cuales son con exactitud las actividades de acuerdo a los puestos de trabajo, tal como se hace visible en la figura 2.

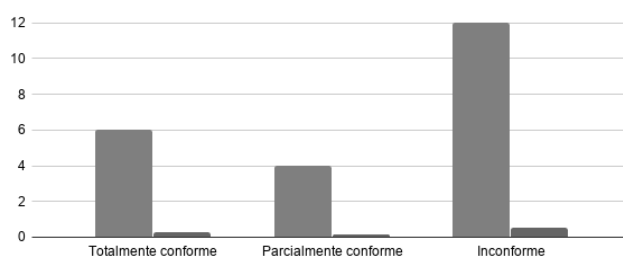


Figura 3: Satisfacción con el trabajo

Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados muestra inconformidad, al realizar múltiples tareas, es decir no tienen definidas sus funciones (como se percibe en la figura 3), por lo que consumen demasiado tiempo y recursos en tareas que suelen ser innecesarias, mismas que repercuten en sus actividades.

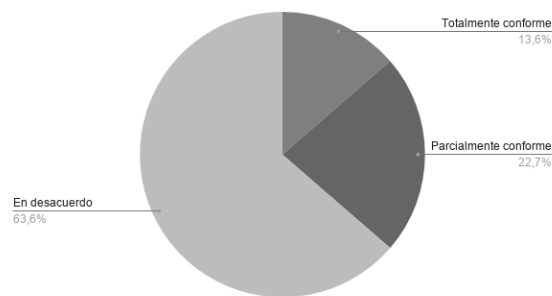


Figura 4: Distribuidas las funciones

Fuente: Elaboración propia

En total desacuerdo se encuentran la mayoría del personal de la empresa, puesto que no se optimizan tiempo y recursos, que es lo que más se considera necesario en una empresa, por lo que es una falencia a tomar en consideración por las autoridades (ver figura 4).

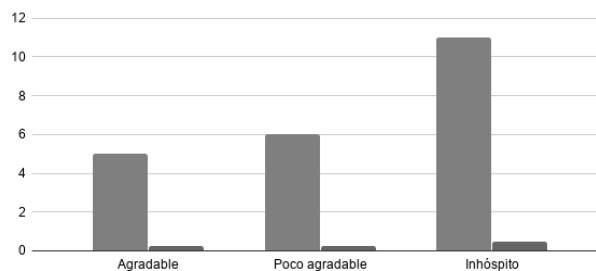


Figura 5: Clima laboral

Fuente: Elaboración propia

Las actividades van relacionadas de la mano, puesto que desempeñar la función de un compañero de trabajo además de las suyas, genera inconformidad y riñas, debido a que uno trabaja más que el otro, existiendo un clima de trabajo poco agradable (ver figura 5).

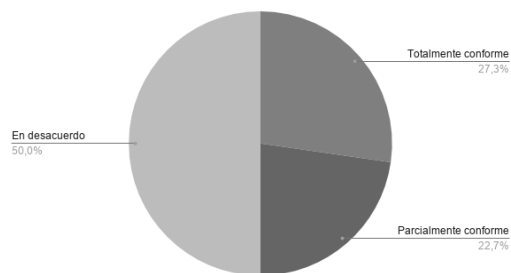


Figura 6: Personal capacitado

Fuente: Elaboración propia

La empresa no ha brindado las debidas capacitaciones a los trabajadores, quienes fueron adquiriendo conocimientos de manera empírica, en base a las actividades que a diario realizan, más no por una capacitación recibida (ver figura 6).

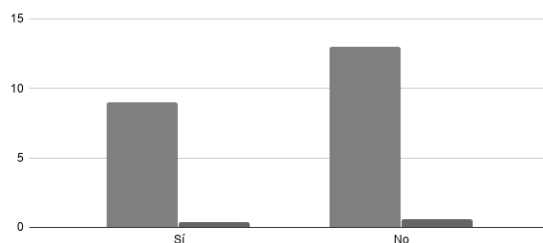


Figura 7: Plan de capacitaciones

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 7, un plan de capacitación es vital para incentivar y motivar a los empleados, al considerar que son tomados en cuenta por la empresa, al brindarles conocimientos actuales sobre las actividades que realizan, siendo positivo para los trabajadores.

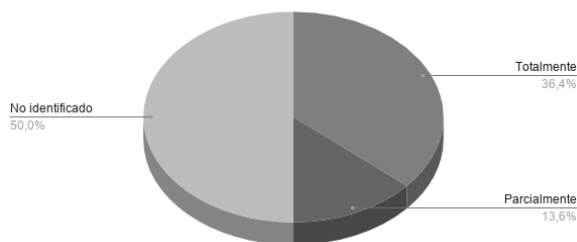


Figura 8: Personal identificado

Fuente: Elaboración propia

El personal se siente poco identificado con la empresa, lo que se debe motivar, predominando liderazgo, trabajo en equipo, de esta manera incentivar al personal, sienta empoderado lo que es la razón social (ver figura 8).

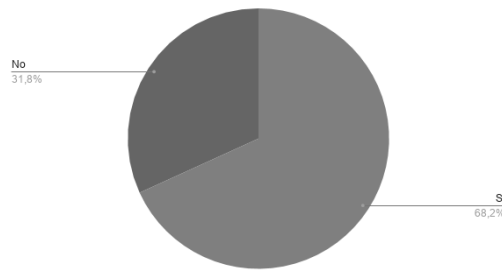


Figura 9: Reestructuración de actividades

Fuente: Elaboración propia

Si se revisa la figura 9, totalmente de acuerdo manifestó el personal con respecto a considerar que se encuentran en concordancia, con el tema de una reestructuración de actividades, distribuyendo de manera equitativa las funciones y actividades que realizan a diario los trabajadores.

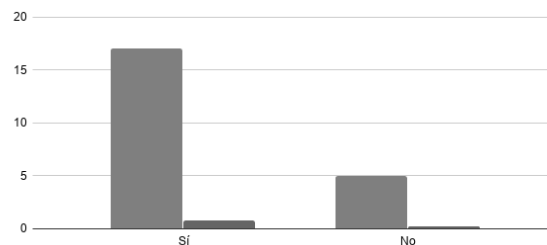


Figura 10: Dispuesto a colaborar

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados (figura 10) afirmaron cooperar en caso de existir una reestructuración de las actividades que realizan, por lo que las autoridades de la empresa, deber tener en consideración que al aplicar una reestructuración se mejoraran varias falencias que deben ser resueltas, como el clima laboral, la duplicidad de funciones, además de optimizar el tiempo del personal de Prilabsa.

Entrevista realizada al Gerente de la empresa

A más de las encuestas realizadas al personal de la empresa, se llevó a cabo una entrevista al Gerente de la empresa con la que se pudo determinar las siguientes conclusiones:

El Gerente manifestó que considera que la empresa se encuentra en una etapa que necesita adaptarse a las necesidades del mercado, puesto que la tecnología avanza a pasos agigantados y los requerimientos cambian, los competidores aumentan,

teniendo como ventaja el posicionamiento que la empresa posee al tener años de experiencia en el medio.

Con respecto al personal, se necesitan llevar a cabo cambios, principalmente en los puestos de trabajo, debido a que existen trabajadores que realizan duplicidad de funciones, por lo que se considera prioritario realizar un manual de funciones que permita por puesto determinar las actividades que lleva a cabo cada trabajador, pudiendo así optimizar tiempo y recursos.

Por otra parte, considera que se realicen capacitaciones a los trabajadores de esta manera, puedan estar actualizados en cuanto a las últimas tendencias del mercado, así como poseer los conocimientos necesarios para poder desempeñar sus actividades de una manera adecuada.

Reestructurar el organigrama es vital dentro de la empresa, al conformar las áreas de trabajo, adecuando así los puestos de trabajo dentro de la empresa, estos cambios y mejoras, ayudaran a Prilabsa a consolidarse aún más como entidad en el mercado.

Propuesta de reestructuración de actividades

La empresa Prilabsa de acuerdo a las encuestas, no tiene posicionada la razón de ser, ni lo que desea alcanzar en los trabajadores, por lo que es necesario reestructurar la filosofía corporativa para sentirse identificados con la institución.

- Misión
- Visión
- Valores corporativos
- Estructura organizacional
- Manual de funciones
- Plan de motivación
- Reglamento Interno
- Normativa de Higiene y Seguridad

Capacitación del personal

Se debe de llevar a cabo un plan de capacitación al personal en temas relacionados con las funciones que desempeñan en el trabajo, de esta manera podrán adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades, evitando así la duplicidad de funciones que afecta enormemente a las empresas.

Evaluación de las actividades

Para determinar si la gestión que realizan los trabajadores es la adecuada, se llevará a cabo una evaluación del desempeño, misma que tiene como responsabilidad brindar a los responsables del proceso de evaluación un conjunto de elementos que les permita llevar a cabo el otorgamiento de estímulo y recompensas.

Considerando indispensable lo siguiente:

- Proporcionar un método sistemático a quien realice la evaluación con el objetivo de reflexionar sobre las fortalezas y debilidades del personal a su cargo.
- Establecer un procedimiento estándar para la evaluación del desempeño del personal a su cargo.
- Propiciar que el evaluador disponga de una herramienta que permita retroalimentar a sus colaboradores los aspectos en los que debe mejorar.

La metodología incluye pasos en la entrevista de evaluación y el instrumento de medición es la cedula, el diseño es objetivo y de fácil aplicación, para el que evalúa y las áreas responsables del proceso, también se consideran el establecimiento, ejercicio de metas y medición de factores de actuación profesional requeridos para desarrollar el puesto que ocupe cada trabajador.

La cédula de evaluación mencionada se integra por 7 apartados que son:

1. Se incluyen los datos personales y laborales del evaluado.
2. Describir las funciones que desempeña el trabajador sujeto a la evaluación, mismas que servirán para el diseño de metas.
3. Se disponen 4 metas cuantificables, las que son formuladas entre el jefe inmediato y el trabajador a su cargo.

4. Incluir 12 factores relativos a los conocimientos y habilidades, así como a los valores, comportamientos, hábitos y disposición del personal para realizar las actividades claves que le han sido encomendadas.
5. El valor máximo de cada factor será de 4 puntos, cabe señalar que, en el caso de los factores de calidad de trabajo y trabajo en equipo, la puntuación máxima será de 5, por lo que, si el trabajador es evaluado con el máximo, el total ascenderá a 50 puntos y representará el otro 50% de la calificación del total del servidor.
6. El denominado comentarios del personal evaluado, el personal sujeto de la evaluación, podrá incluir comentarios positivos o negativos, acuerdos o desacuerdos, respecto al proceso de la evaluación del que fue objeto.
7. El responsable directo de la evaluación deberá ser congruente y equitativo, al describir con base en las aportaciones documentadas que reflejen el puntaje otorgado.

Mejoras en el clima laboral

Al realizar los cambios significativos en la empresa, se notó mejoría en el clima laboral, puesto que ya no existen rencillas entre los trabajadores, quien anteriormente se sacaba en cara unos hacia otros por las actividades que realizaban.

Actualmente cada empleado conoce a ciencia cierta su puesto y actividad que debe desempeñar, por lo que ahora pregonan el trabajo en equipo, es decir se apoyan unos a los otros en caso de ser necesario.

Por otra parte, al fijarles un horario de entrada y salida, cada quien conoce las horas de trabajo que deben de permanecer en la empresa, otorgando las siguientes horas del día para sus familias o diferentes actividades que tienen programado con anterioridad.

El contar con uniforme brinda al personal una satisfacción interna, al sentirse como parte de la empresa al ser considerado con una indumentaria que le permita sentirse identificado con la institución, brindando un trabajo más eficiente y eficaz hacia la misma.

Este tipo de normativas como el reglamento interno, las capacitaciones realizadas para el personal, brindan un sentido de satisfacción interna a los trabajadores, quienes son parte importante de la institución, por lo que torna un clima agradable en el personal.

Conclusiones

Se determinó la metodología a utilizar para la recolección de información, misma que a su vez fueron encuestas y entrevista al Gerente, a través de las cuales se pudo determinar las diferentes sugerencias e inquietudes para así poder establecer soluciones que mejoren el funcionamiento de la organización.

Se logró identificar qué factores han ido afectando el normal funcionamiento de la empresa, pudiendo tomar los correctivos necesarios para optimizar el recurso humano en la entidad.

Una de las falencias de la empresa es la duplicidad de funciones, la cual ha sido un mal que ha costado recursos a la institución tanto económicos como tiempo valioso, por lo que se elaboró un manual de funciones en el que se establecieron las actividades a realizar por puesto para los trabajadores de la empresa.

Se implementó un plan motivacional, el cual tuvo como finalidad que el personal se pueda sentir identificado con la empresa, al ser una parte fundamental de la misma, de esta manera poder desempeñar sus funciones en un ambiente agradable, siendo eficientes y eficaces en las actividades que realizan.

Referencias bibliográficas

- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Los Ángeles: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chinchilla, K. (2000). *Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño*. Extraído de <http://www.5campus.org/leccion/sievade>.

-
- Dolan, S. V. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill.
Madrid: McGraw-Hill.
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Mondy, R. W. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Reyes, A. (2005). *Administración de personal*. México: Limusa.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Sánchez, J. & Bustamante, K. (2008). Auditoría al proceso de evaluación del desempeño. *Revista Contabilidad y Auditoría*.
- Sastre, M. & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill.

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral para el GAD Parroquia San José de Ancón

Organizational climate and its relationship with work performance for The GAD Parroquia San José de Ancón

Karina Viviana Muñoz Loor⁷

kmunoz@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5295-1516>

Xiomara Jazmín Pita Parrales⁸

xiomara.pita@outlook.com

<https://orcid.org/0000-0003-3078-4531>

Resumen

El clima laboral es el motor que impulsa el buen rendimiento de los empleados, donde se evalúa un ambiente tanto física como mental que genere emociones de los miembros de la organización.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón se analizó el diagnóstico de las causas que generen un mal clima laboral, midiendo la relación que existía entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

Uno de los objetivos es identificar el clima organizacional dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores y analizar los efectos que presenta la relación del clima organizacional con el desempeño laboral dentro de la Parroquia y en los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.

Se genera una concientización por parte de los trabajadores que serán los beneficiados directos de este trabajo, ya que tendrán el conocimiento amplio sobre las causantes del mal clima organizacional que conlleva a un mal desempeño de las labores diarias. Por otro lado, tendremos también beneficiarios indirectos, y estos son los habitantes de la comunidad que serán los beneficiarios de la buena gestión de los funcionarios públicos.

⁷ Magíster en Psicología labora, mención Desarrollo Humano, UTEG, Ecuador.

⁸ Magister en Administración de Empresas, UTEG, Ecuador.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral

Abstract

The work environment is the engine that drives the good performance of employees, where both a physical and mental environment is evaluated that generates emotions from the members of the organization.

In the Autonomous Decentralized Parish Government of San José de Ancón, the diagnosis of the causes that generate a bad work environment was analyzed, measuring the relationship that existed between the organizational climate and the work performance of the collaborators.

One of the objectives is to identify the organizational climate within the San José de Ancón Parish Autonomous Decentralized Government, determine the level of work performance of employees and analyze the effects of the relationship between the organizational climate and work performance within the Parish and in the members of the San José de Ancón Parish Autonomous Decentralized Government.

An awareness is generated on the part of the workers who will be the direct beneficiaries of this work, since they will have extensive knowledge about the causes of the bad organizational climate that leads to a poor performance of daily tasks. On the other hand, we will also have indirect beneficiaries, and these are the inhabitants of the community who will be the beneficiaries of the good management of public officials.

Keywords: work environment, job performance.

Introducción

En la actualidad es necesario que las empresas o las organizaciones públicas y privadas tengan en claro que uno de los pilares fundamentales para su correcto funcionamiento es el clima organizacional que está inmerso en su cultura organizacional donde indica que es importante que se realicen evaluaciones de sus empleados así sean estas pequeñas, medianas y grandes, poder medir el desempeño

en cada uno de los puestos de trabajo nos permitirá conocer un poco más sobre los factores que afectan su desempeño laboral.

Analizar el buen sistema de los métodos de comunicación, el tipo de liderazgo que se ejerce y si los trabajadores que laboran allí son incentivados a realizar un mejor trabajo, estos y otros son factores que conforman el clima organizacional dentro de la institución y que serán objeto de estudio.

Por lo tanto la presente investigación se realizó con el propósito de diagnosticar el clima organizacional y la relación que tiene con el desempeño laboral de los colaboradores dentro del GAD Parroquial San José de Ancón tomando en cuenta que estos factores son muy importantes en la vida de cualquier organización, el diagnostico nos ayudará a poder implementar y crear alternativas de mejora que permitan el desarrollo del gobierno parroquial donde se detallan actividades encaminadas a mejorar el clima de la organización y por ende esta repercute en la comunidad, también se espera que ayude promoviendo el desarrollo de los empleados, creando un ambiente agradable donde perdure la motivación y se eleve el desempeño de los mismos logrando sus labores de manera relajada y sin ningún tipo de presión, y que estos se sientan en completa armonía con seguridad emocional ya que gran parte de su tiempo la pasan dentro de la organización.

Existen estudios que abordan temas similares en diferentes partes del territorio ecuatoriano; Jiménez Viteri & Mosquera Ojeda (2017) realizaron la investigación “Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, de los Departamentos Financieros en Entidades Públicas.” los autores llegaron a la siguiente conclusión: de que el uso de diversas teorías para respaldar la investigación ayuda a identificar con exactitud los problemas que atraen cada departamento financiero de estas instituciones, se hace énfasis que el clima organizacional es específicamente el tipo de motivación que recibe el trabajador y el desempeño laboral con la satisfacción del empleado dentro de la organización, es decir que cuando hay un clima organizacional optimo existe un buen desempeño, también se tomó como referencias dimensiones e indicadores como el liderazgo, la equidad, trabajo en equipo, condiciones físicas del lugar de trabajo y comunicación.

Espinoza y Uguña (2016) llegaron a la conclusión de que es necesario que todas las organizaciones deben implementar estrategias para mejorar cualquier área de la empresa porque solo así se puede obtener un Clima Organizacional saludable y tener como resultados una eficacia laboral y que sus trabajadores sean eficientes, la relación entre estas variables es de forma negativa que conlleva afectar el logro de las metas institucionales y personales, el análisis de las dimensiones de las variables fue: el trabajo, la supervisión, trabajo en equipo, la administración la infraestructura de la organización.

Silvia Carrasco (2013) concluye que a la siguiente la organización poseía un clima laboral en deterioro junto con un pésimo desempeño laboral el cual se veía reflejado en el desarrollo de la parroquia gracias a sus malas gestiones, posterior a esto se focaliza en la influencia de implantar como propuesta una capacitación para los miembros del GADPR ya que en su mayoría manifestaron que no se sentían capacitados para ejercer su cargo y por ende mejorar sus relaciones interpersonales. Así mismo se tomó como referencia investigaciones de ámbito internacional que abarcan temas similares.

Zans Castellón (2017) demostró que la correlación entre las dos variables era muy alta y era causado por diversos factores tales como: la motivación, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la eficacia, la eficiencia y la efectividad, todas estas denominadas dimensiones de las variables principales.

Por su lado, Villavicencio Carranza (2015) tomó nueve procesos de apoyo y de soporte de una institución pública de los cuales siete de ellos presentaron un mejoramiento al momento de medir el clima organizacional la institución, por lo que se llegó al análisis de que si se aumenta el porcentaje en estos niveles aumenta la puntuación del clima a nivel de toda la organización, dando como resultado un aumento en el desempeño laboral a nivel individual.

Edgar Quispe Vargas (2015) concluye que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Universidad, entonces a medida que incremente y mejore el clima en la organización será mejor el desempeño de los trabajadores. La mayoría de los empleados perciben un buen clima

debido a que todos poseen un excelente estatus laboral donde estos se sienten a gusto.

Clima Organizacional

El estudio del clima organizacional no es reciente tiene décadas y décadas de análisis que varios expertos consideran que es esencial en toda organización independientemente de su naturaleza, estos estudios datan de los años 60 con la creación de un modelo para medir el clima organizacional en las instituciones, pero la aplicación de este sistema se da tiempo después aproximadamente 20 años más tarde.

Chiavenato (2011) dice que “es el ambiente interno entre los miembros de organización, el clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes”. Es decir, los colaboradores de las organizaciones reciben diversos estímulos que inciden en su comportamiento creando una cultura organizacional que bien puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los empleados pueden realizarse personalmente y profesionalmente y negativo cuando sienten frustraciones en diversos aspectos dentro de la organización.

Con las respectivas dimensiones que se abarcaron en la investigación:

Dimensión Comunicación

Chiavenato (2011) define a la comunicación como: “la transferencia de información o de significado de una persona a otra, este proceso es formal por el cual se transmite una información y significados de una persona a otra.” De esto va a depender el tipo de comunicación que se dé dentro de la organización, ya sea abierta o cerrada dependiendo del clima o ambiente que viva allí dentro.

Dimensión Toma de decisiones

La toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales, los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las

evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión son las etapas de la toma de decisiones.

Dimensión Motivación

Chiavenato afirma “La motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico, esto puede ser consecuencia de un estímulo externo o interno de los procesos mentales” (2011).

Desempeño Laboral

Chiang, Martín & Nuez suponen la aceptación de que “la satisfacción laboral es un constructo global que abarca varias facetas o dimensiones tales como: el trabajo, los compañeros de trabajo, salarios e incentivos, sistemas de supervisión, las oportunidades, condiciones ambientales” (2010).

Dimensiones de Productividad laboral

Tenemos a Salazar Estrada et al., que definen la productividad laboral “como el resultado del cumplimiento del trabajo de los empleados mediante la armonía física y psicológica en el medio” (2009).

Eficacia

La eficiencia podemos definirla como la capacidad de poder lograr un resultado final a través de la formulación de estrategias que me lleven a la consecución de las actividades.

Eficiencia laboral

Dolan (2007), Chinchilla (2000) y Segredo (2011) afirman que la eficacia de una institución se puede ver revisando los logros en tanto objetivos para los que se ha configurado, y se vinculan principalmente con el talento humano que la asiste,

tornándose de esta manera en un requisito ineludible en lo concerniente a la conformación de equipos laborales.

Metodología

Se identifica las causas del clima organizacional con su relación sobre el desempeño de los colaboradores del GADPR en este caso se espera obtener una caracterización del objeto de estudio con el fin de determinar su estructura y su comportamiento detectando falencias que produce el clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores, con este tipo de investigación se obtienen resultados a nivel intermedio del conocimiento sobre el tema.

Se encuentra una respuesta a los hechos y acontecimientos mediante las relaciones de causa - efecto del objeto de estudio y en qué estado se encuentra, los resultados de este tipo de investigación son acertadas a lo que se conoce sobre el tema (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003).

Se basa en un enfoque cualitativo y cuantitativo que nos dará una clara idea de los elementos e información necesaria para estudiar, analizar y comprender los componentes de la variable dependiente e independiente, finalmente analizando las causas que ha llevado a una modificación en el desempeño de los empleados del GADPR mediante la influencia del clima organizacional.

Población

Se tomó el número de personas que laboran en el GADPR San José de Ancón con un total de 9 personas, adicional a esto se considerara a los beneficiarios indirectos que son los habitantes de la comunidad que según el último censo poblacional realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010) son 6877 habitantes aproximadamente con un promedio de miembros por familia de 4,11 por lo tanto procedemos a dividir estos dos valores dando como resultado el numero promedio de familias de la parroquia que acuden por alguna necesidad a las instalaciones del gad parroquial.

Muestra

La muestra se calculará de acuerdo al tipo de muestreo probabilístico donde se indica que cada una de las muestras tiene la posibilidad de ser seleccionado y con los siguientes valores de nivel de confianza, probabilidad y error de la muestra:

Descripción	Número de Personas	Tipo de Instrumentos
Población Externa	310	Encuesta
Población Interna	9	Entrevista
Total	319	

Se aplicaron varios métodos para evaluación del clima organizacional:

Entrevista: Que serán ejecutadas a los funcionarios del GADPR San José de Ancón. Esta constara de una cantidad determinada de preguntas donde nuestro objetivo es conocer el nivel de desempeño junto con el clima organizacional que ellos perciben dentro de la organización.

Encuesta: Está dirigida a nuestro número de habitantes de la población que fue determinada mediante nuestro muestreo aleatorio, que constara de preguntas con diferentes grados de calificación donde busquemos conocer qué nivel de percepción tienen los habitantes sobre las gestiones de los funcionarios.

Resultados

Para llegar a un diagnóstico de la situación actual del problema de investigación acerca de la organización fue necesario hacer las encuestas y las entrevistas que nos brindó la información necesaria para determinar qué relación tienen los factores del clima organizacional en relación con el desempeño laboral en el GADPR San José de Ancón, es necesario volver a especificar que las entrevistas fueron dirigidas a los funcionarios del GADPR San José de Ancón, mientras que las encuestas a los habitantes de la comunidad de la parroquia, el resultado de estos instrumentos de recolección de datos nos ayudó a determinar análisis finales mediante la base de datos obtenida. Es evidente que el GADPR no cuenta con capacitaciones constantes para que cada uno de los funcionarios conozcan cómo desarrollar su trabajo dentro del GADPR, ya que son elegidos por elección popular y muchos de ellos no cuentan

con los conocimientos necesarios para ejercer el cargo. Y que sus labores sean realizadas con éxito, las diferentes líneas políticas hacen que la comunicación no sea exitosa cuando existe fallas en su desempeño aboral viéndose reflejada en el desarrollo de la parroquia.

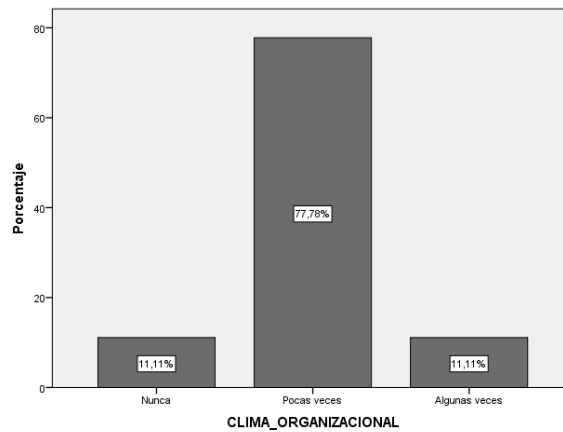


Figura 1: Clima Organizacional del GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla los resultados de la variable independiente Clima Organizacional en donde el 77,7% los encuestados manifiestan que casi nunca tienen un buen clima organizacional a pesar de esto se encuentra en un nivel medio del rango establecido, mientras que el 11,11% indicaron que nunca y algunas veces llegan a tener un buen clima organizacional. Como análisis determinamos que más de la mitad de los empleados perciben casi siempre un clima organizacional aceptable.

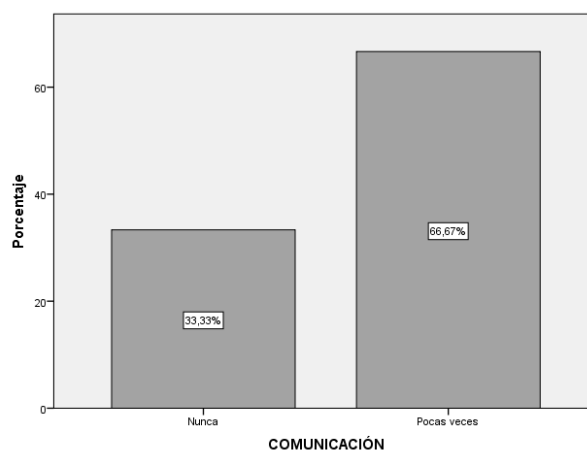


Figura 2: Comunicación en el GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que el 66,67% indicaron que muy pocas veces tienen una óptima comunicación dentro de la organización, mientras que el 33,33% nos dicen que nunca poseen comunicación dentro GADPR. Estos porcentajes se deben a diversas causas y van desde malos entendidos hasta mensajes inconclusos entre los compañeros. En conclusión, tenemos que la mayoría de los trabajadores no logran tener una buena relación interpersonal a través de la comunicación dentro del GADPR San José de Ancón.

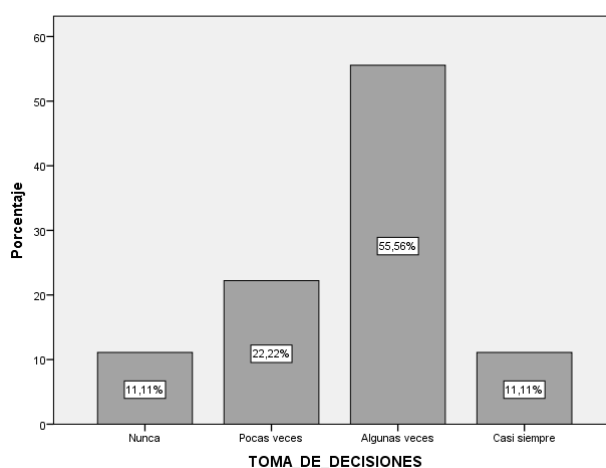


Figura 3: Toma de Decisiones en el GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

En la toma de decisiones cada funcionario posee una participación diferente, tenemos que el 55,56% indicaron que algunas veces, un 22,22% dijeron que pocas veces y con un 11,11% los funcionarios dijeron que casi siempre o nunca son participes en las tomas de decisiones. Como conclusión tenemos que la toma de decisiones no se las toma de manera conjunta si no individualmente y no se respeta la opinión de todos los miembros del GADPR San José de Ancón.

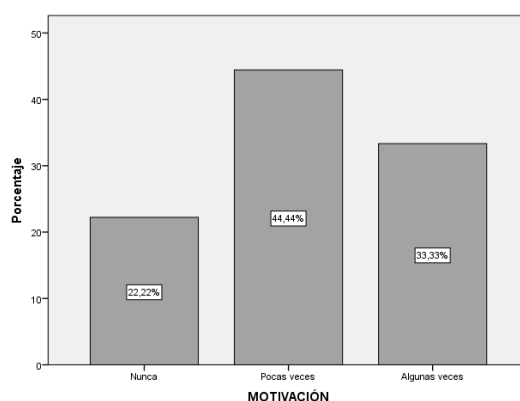


Figura 4: Motivación en el GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión de la motivación que reciben los funcionarios del GADPR San José de Ancón en este caso la mayoría con un 44,44% indico que pocas veces reciben motivación dentro de la organización, mientras que el 33,33% indico que nunca ha recibido motivación y por último un 22,22% dice que nunca ha recibido motivación alguna. En la entrevista los funcionarios indicaron que reciben motivación extrínseca e intrínseca de una manera y en un grado diferente.

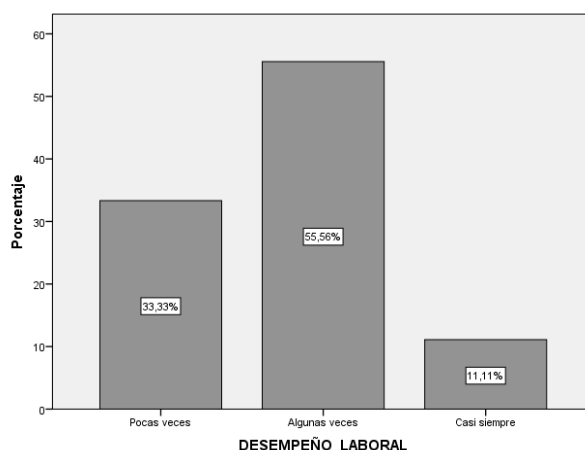


Figura 5: Desempeño Laboral del GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

En la variable dependiente que es el Desempeño Laboral tenemos que un 55,56% indican que algunas veces poseen un buen desempeño laboral, un 33,33% indica que muy pocas veces y por último un 11,11% casi siempre. Esta variable abarca tres dimensiones que fueron analizadas posteriormente también.

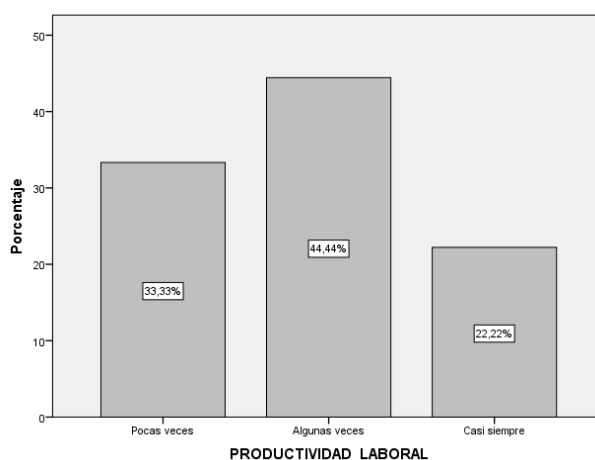


Figura 6: Productividad del GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión la variable dependiente desempeño laboral tenemos que un 44,44% de los funcionarios indicaron que algunas veces tienen una buena productividad, un 33,33% indican que poas veces y por último un 22,22% dijeron que casi siempre poseen buena productividad. En conclusión, tenemos que en término medio (algunas veces) los miembros del GADPR San José de Ancón tienen una buena productividad laboral.

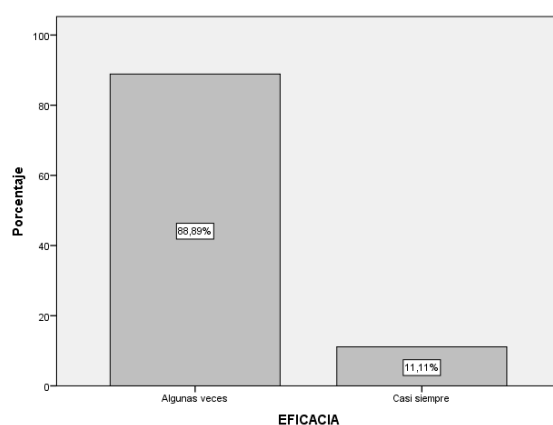


Figura 7: Eficacia en el GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

En el nivel de eficacia que se encuentra la mayoría de los funcionarios del GADPR es del 88,89% con algunas veces y un 11,11% que casi siempre. En conclusión, tenemos que está en término medio la eficacia con respeto al cumplimiento del trabajo que realizan los miembros del GADPR San José de Ancón.

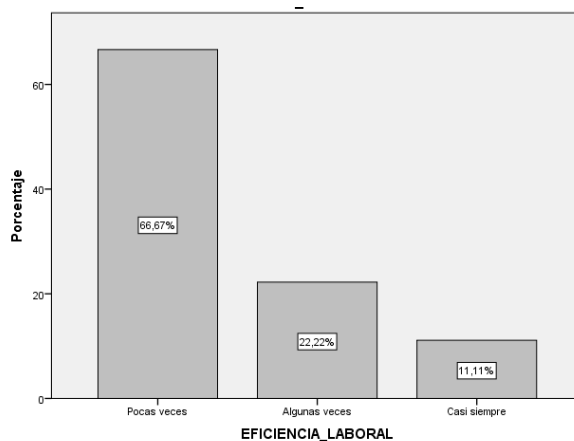


Figura 8: Eficiencia Laboral en el GADPR San José de Ancón

Fuente: Elaboración propia

Se presentan en esta dimensión tenemos que un 66,67% de los entrevistados indicaron que pocas veces llegan a tener una buena eficiencia laboral, un 22,22% indican que algunas veces y por último con un 11,11% dijeron que casi siempre tienen una buena eficiencia laboral. En conclusión, tenemos que la optimización de recursos y las actividades desarrolladas se dan pocas veces en los miembros del GADPR San José de Ancón.

Cuestionario de la encuesta a los habitantes de la parroquia San José de Ancón

Fue necesario realizar la encuesta a los habitantes de la comunidad de la parroquia para tener una opinión acerca de las gestiones realizadas en beneficio de la comunidad y comprobar que los clientes externos se sienten satisfechos con el desempeño de los funcionarios del GADPR San José de Ancón.

El cumplimiento de las obligaciones del miembro del GADPR se obtuvo los un 38,10% regular y 26,10% que fue buena, teniendo que el cumplimiento de los funcionarios no fue bueno, también obteniendo un 50% regular en la percepción de las personas a nivel compromiso de los funcionarios del GADPR.

Esta pregunta se basó en conocer si los habitantes de la parroquia habían percibido algún tipo de corrupción en sus funciones como miembros del GADPR. Se obtuvo las siguientes repuestas. 85,5% indicaron que nunca había visto anomalías, el 12% que algunas veces mientras que el 1,6% que fue un porcentaje muy bajo dijeron que siempre habían visto malas prácticas.

Concluyendo como percepción del desempeño de manera regular de acuerdo a sus gestiones realizadas, considerando que no se encuentran aptos y capacitados para ejercer el cargo público que les fue otorgado por elección popular.

Conclusiones

El estudio que se realizó en las instalaciones del GAD Parroquial San José de Ancón proporciono los siguientes resultados que ayudo a determinar que el clima organizacional en esta institución no fue el adecuado en el periodo que duró la administración, por lo tanto, se logró identificar que existen fallos en algunas dimensiones consideradas importantes para que el clima organizacional dé como resultado un buen desempeño laboral.

Se determinó que la correlación que existe entre estas dos variables dio como resultado que es positiva moderada, por lo que se establece que es una correlación negativa es decir que a mayor aceptación de una de las variables la otra descenderá su calificación.

El estudio y el análisis al que se concluyo es que el clima laboral en el GADPRSJA no es el adecuado debido a la falta de experiencia y conocimientos o no cuentan con los recursos necesarios lo que influye en su desempeño laboral.

Se recomienda al GAD Parroquial San José de Ancón que realice un fortalecimiento en las dimensiones que forman el clima organizacional mediante talleres, capacitaciones o eventos recreativos de convivencia entre sus trabajadores con las debidas evaluaciones.

Que las personas que laboran en el GADPRJSA sean participe de estas capacitaciones o planes de contingencia futuras que se puedan implementar para que alimenten sus conocimientos y poder dar un mejor servicio a la comunidad.

Se recomienda a la institución mejorar el ambiente laboral donde se desempeñan sus colaboradores a diario para que las relaciones interpersonales mejoren dejando claro las competencias que le corresponden.

Referencias bibliográficas

Carrasco, S. (2013). *El clima Organizacional y su afectación en el nivel de Desempeño Laboral de los funcionarios del Gobierno Parroquial de Huachi grande del cantón Ambato*. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato.

- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuez, A. (2010). *Relaciones entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral* (Vol. 2). Madrid: S.L. Obtenido de <https://books.google.es/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos - El Capital Humano de las Organizaciones*. (Novena ed.). México: McGraw Hill.
- Chinchilla, K. (2000). *Un sistema de evaluación del desempeño: aspectos a considerar en su diseño*. Recuperado de: <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/sievade/>
- Dolan, S. V. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (3ª ed.). Madrid, España: McGraw-Hill. Madrid: McGraw-Hill.
- Espinoza, M. I. & Uguña, I. (2016). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño y Compromiso del Personal Operativo de una Empresa Fármaco-Industrial. Tesis de posgrado. Espol.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (4ta Edición ed.). México. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Quispe Vargas, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis de grado. Universidad Nacional José María Arguedas, 2015.
- Salazar Estrada, J., Guerrero, J., Manchado Rodríguez, Y. & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, vol.20 n°.4 Ciudad de La Habana, oct. 2009.
- Sánchez, J. & Bustamante, K. (2008). Auditoría al proceso de evaluación del desempeño. *Contabilidad y auditoría*, 198, pp. 105-133.

-
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La Gestión Universitaria y el Clima Organizacional. *Educación médica superior*. 2011, vol.25, n°.2, pp.164-177. ISSN 0864-2141.
- Villavicencio, C. (2015). Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. México: Editorial México.
- Zans Castellón. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos y Docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el Periodo 2016*, Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Impacto de la mediación en los conflictos laborales de las empresas mipymes y sus trabajadores

Impact of mediation of the labor conflicts of MSME enterprises and their workers

Gustavo La Mota Terranova⁹

glamota@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2783-6644>

Raúl Silva Idrovo¹⁰

raul_silva76@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0490-271X>

Resumen

Los profesionales del derecho son quienes deben ubicar a sus clientes en el uso de la mediación en los conflictos laborales; este proceso generalmente es voluntario, pero requiere aprobación previa de ambas partes, para poner fin en los casos de litigio y no es desconocido que litigar es más rentable para los beneficios financieros del jurista, es entonces que la presente investigación buscó primero la demostración del beneficio de la mediación versus la litigación en diferentes investigaciones ya realizadas, en el proceso de mediación en el Ecuador, y en la revisión de casos, se encontró que el precio de la mediación está por debajo de la mitad en cuanto al dinero gastado en la litigación y en relación al beneficio del tiempo ahorrado pues la primera instancia, la mediación, está en relación uno a tres frente a los meses de procesos legales frecuentes. La metodología a través del diseño correlacional ayudó a esclarecer el poco uso del procedimiento de mediación en las mipymes, ya que la toma de decisión a este procedimiento es sensible debido a que los clientes no son asesorados en el uso de este mecanismo alternativo a la solución de conflictos.

Palabras clave: mediación, conflictos laborales, empresa mipymes, trabajadores, igualdad.

Abstract

It is the legal professionals who must place their clients in the use of mediation in labor disputes; of course, this is voluntary, but requires prior approval from both parties, to end cases of litigation and it is not unknown that litigation is more profitable for the legal benefits of the lawyer, it is then that the present investigation first sought the demonstration of benefit of mediation versus litigation in different investigations already carried out, in the mediation process in Ecuador, and in the case review, it was found that the price of mediation is below half in terms of the

⁹ Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

¹⁰ Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

money spent on the litigation and in relation to the benefit of the time saved as the first instance, mediation, is in a one to three relationship compared to the months of frequent legal proceedings. The methodology through the correlational design helped to clarify the little use of the mediation procedure in MSMEs, since the decision making process is sensitive to the fact that clients are not advised in the use of this alternative mechanism to the solution of conflicts.

Keywords: mediation, labor conflicts, MSMEs, workers, equality.

Introducción

Las empresas mipymes registradas en el Ecuador, están ubicadas entre las primeras que recurrieron a los procesos de mediación con sus contrapartes, según la función judicial del Ecuador (Función Judicial del Ecuador, 2018), en la actualidad existen 68 centros de mediación en el Ecuador, 10 de ellos están en la ciudad de Guayaquil, realizando una labor que ayuda a que los procesos de administración de justicia sean más rápidos y eficientes, pero a pesar de ello, su funcionalidad no está bien promocionada en las empresas medianas y pequeñas del puerto principal del Ecuador. Dejando a merced de la ética de los juristas, la asesoría a la resolución de conflictos.

Hay que reconocer que los costos de mediación son bajos, pero su practicidad y eficiencia está comprobada por otros estudios como el realizado por Recalde (2016) en los que demuestra la celeridad de los mismos. Así mismo de acuerdo al artículo presentado por Lescano Galeas, Mena Mena, & Mendez Reategui (2016) en el que usaron el test de las tres E, (Eficacia, Eficiencia y Efectividad) y se logra demostrar que estas variables están comprobadas en la mediación y es lo que llega a la consulta de si se está utilizando correctamente los elementos relacionados a la mediación en las mipymes.

Resolución de conflictos

El conflicto es un fenómeno natural que nace generalmente de las relaciones. Después de todo, no se puede esperar que dos personas estén de acuerdo en todo en todo momento, por ello la resolución de conflictos se basa en encontrar una solución conveniente entre dos partes de entre lo que más se acerque a sus necesidades. Cuando el conflicto es mal administrado, puede dañar la relación. Pero cuando se

maneja de una manera respetuosa y positiva, el conflicto brinda una oportunidad de crecimiento y, en última instancia, fortalece el vínculo entre dos personas (Thiessen & Darweish, 2018).

Al aprender las habilidades que necesita para la resolución exitosa de conflictos, puede mantener sus relaciones personales y profesionales fuertes y en crecimiento. Los fundamentos de la resolución de conflictos (Smiseth & Royle, 2018). El conflicto surge de las diferencias. Ocurre cuando las personas no están de acuerdo con sus valores, motivaciones, percepciones, ideas o deseos.

A veces estas diferencias parecen triviales, pero cuando un conflicto desencadena sentimientos fuertes, una profunda necesidad personal y relacional es la esencia del problema: la necesidad de sentirse seguro, la necesidad de sentirse respetado y valorado, o la necesidad de una mayor cercanía e intimidad (Kimbrough, Rubin, Sheremeta, & Shields, 2015).

La complejidad y variedad de problemas laborales son tales que cualquier generalización o tratamiento breve de este tema debe ser algo menos que la verdad completa. Sin embargo, se cree que la siguiente lista incluye todos los enfoques habituales para la solución de un conflicto laboral:

Discusión y negociación. La discusión y negociación entre las partes involucradas, sin la ayuda de la agencia externa, es, por supuesto, el primer paso en cualquier esfuerzo para resolver una disputa. Si la disputa se relaciona con el reconocimiento del sindicato, el empleador puede considerar entablar tales discusiones hasta que se hayan tomado ciertas medidas preliminares. La discusión y la negociación con respecto a los términos de un contrato se engloban en el término "negociación colectiva", un proceso en el que todas las partes (trabajo, administración y gobierno) proclaman su creencia. La adhesión al principio de la negociación colectiva implica la voluntad de buscar de buena fe una solución a las demandas de la otra parte. La discusión y negociación de disputas en la tercera categoría (interpretación del contrato) generalmente se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos de reclamo descritos en el contrato.

El éxito con el que se utiliza este enfoque en la solución de dificultades laborales depende en gran medida de la voluntad y el deseo de las partes involucradas de

lograr la estabilidad en las relaciones laborales sin recurrir a agencias externas. Por lo tanto, la medida en que se usa con éxito puede considerarse como un índice de la madurez de la relación entre las partes, aunque debe recordarse que la "inmadurez" de solo una de las partes en la relación puede vencer el intento de resolver problemas a través de la discusión mutua y la razonabilidad.

Conciliación y mediación. Estos dos términos se discuten juntos porque en el vocabulario de las relaciones laborales modernas son intercambiables a efectos prácticos. La conciliación denota la intercesión de una parte externa que intenta reunir a los disputantes y que los alienta a resolver la disputa. Estrictamente hablando, el conciliador puede concentrar sus poderes de persuasión en una sola parte. La mediación sugiere un papel más positivo y afirmativo para el tercero intercesor, y contempla su trato con ambos disputantes. Si los significados originales se mantuvieran estrictamente, el proceso se llamaría correctamente conciliación si X, al estar informado del hecho de que A y B están en disputa, insta a A y B, o cualquiera de ellos, a la necesidad e importancia de resolver la disputa. El término "mediación" se aplicaría adecuadamente si X en esta situación trabajara con ambas partes para resolver el asunto, y presentara a A y B una propuesta concreta para resolver sus diferencias. Ninguno de los términos connota el cumplimiento forzado de las sugerencias del conciliador o mediador. Algunos estatutos introducen un elemento de obligación al exigir a los disputantes que notifiquen a una agencia gubernamental que existe una disputa, de modo que se brinde una oportunidad de conciliación y mediación, o al obligar a las partes a someterse al proceso a pesar de que siguen siendo libres de ignorar las recomendaciones del mediador.

Brevemente, el conciliador o mediador puede realizar la función de aclarar a las partes los asuntos involucrados; puede realizar la función de sugerir nuevos enfoques cuando las partes se han vuelto obsoletas; puede ser utilizado como intermediario a quien las partes pueden revelar hechos o posiciones que no están dispuestos a revelar directamente a la parte contraria. En ocasiones, el conciliador o mediador puede proporcionar datos técnicos y aprovechar su experiencia en la industria, además de hacer sugerencias basadas en su experiencia con la solución de disputas similares.

El arbitraje voluntario significa que las partes voluntariamente colocan la disputa ante un tercero con la solicitud de que la resuelva de acuerdo con los términos de la

"presentación" en la que las partes se han unido. Las partes acuerdan que la decisión del árbitro será vinculante para ellas. La presentación puede ser ad hoc (es decir, cubrir una sola disputa específica), o el acuerdo general que rige la relación entre las partes puede incluir una disposición de que todas las disputas de ciertos tipos se someterán a arbitraje.

El arbitraje es de carácter judicial, en contraste con la mediación y la conciliación, en la que se confía en el compromiso y las concesiones mutuas. El árbitro es un juez. Mediante su acuerdo, las partes definen su jurisdicción y los asuntos que se le someterán. Este acuerdo distingue el arbitraje voluntario del arbitraje obligatorio, que se discutirá a continuación. Las partes pueden someter a arbitraje una disputa sobre la negociación de un nuevo convenio colectivo, aunque este enfoque de solución se utiliza más normalmente en el tipo de disputa de interpretación contractual.

Investigación y determinación de hechos. Esta técnica es apropiada, normalmente, solo en disputas de negociación de contratos. Representa un grado extremo de interferencia de terceros en la disputa entre las partes, aunque no llega a forzar la aceptación de las conclusiones sobre las partes en la disputa. Los defensores de este procedimiento confían en la opinión pública para forzar la aceptación. Es probable que este enfoque sea más efectivo a nivel local y no oficial que en disputas industriales a nivel nacional.

Arbitraje obligatorio. El arbitraje obligatorio es el requisito de que las disputas, que de otra manera no se resuelvan, deben presentarse a terceros para una determinación final y vinculante.

Muchos contratos prevén el arbitraje de disputas relacionadas con su interpretación y aplicación, y en asuntos fuera del campo de las relaciones laborales es bastante común obligar a las partes contendientes a presentar sus disputas sobre el significado de los acuerdos a un proceso obligatorio. En consecuencia, el uso del arbitraje obligatorio en estos dos tipos de conflictos laborales no implica una innovación sorprendente. Sin embargo, cuando se pasa a disputas del segundo tipo, relacionadas con la negociación del acuerdo que regirá la relación entre las partes, se observa como método el arbitraje obligatorio; porque aquí el arbitraje significa que se llama a un tercero a decir cuál será el acuerdo entre las partes cuando las mismas partes no hayan podido llegar a un acuerdo. Es este hecho el que hace que la disputa de la

negociación del contrato sea primordial para su estudio y consideración, como lo demuestra la cantidad de artículos en este simposio que se ocupan de ella.

Acción judicial. Con frecuencia se insta a los tribunales a resolver todas las disputas laborales. Cabe señalar que tales propuestas implican un arbitraje obligatorio. El mero hecho de que la función de un tercero sea realizada por un tribunal no alivia el proceso de su carácter obligatorio, ni elimina la objeción básica en las disputas de negociación contractual de que se impone una solución no contractual a las partes.

Legislación. La legislación figura como un enfoque para la solución de conflictos laborales porque, a través de la legislación, ciertos conflictos pueden eliminarse por completo o pueden proporcionarse procedimientos para su solución. Sin embargo, la legislación que proporciona procedimientos de liquidación solo da como resultado que se requiera o se extienda uno o más de los enfoques previamente discutidos. Como ya se ha señalado, establece un procedimiento obligatorio para la solución de un tipo de disputa: el desacuerdo de reconocimiento sindical. Establece mecanismos legales para la prevención de prácticas laborales injustas que obstruyen la función de la negociación colectiva. Su objetivo principal es asegurar la eliminación de los impedimentos a la negociación colectiva, con la esperanza de que a través de ese proceso, negociando libremente y de buena fe, las partes mismas puedan llegar a un acuerdo. La Ley no intenta prescribir los resultados que se alcanzarán, ni imponer soluciones en aquellos casos en que el método de negociación colectiva no produzca un acuerdo.

Las disputas laborales son problemáticas para una organización. Reducen la motivación y la productividad de los empleados. Si continúan por mucho tiempo, la organización puede perder una cantidad significativa de dinero. También es posible que la organización se vea obligada a cerrar sus puertas y cerrar sus negocios para siempre. Es importante identificar y luego abordar cualquier disputa laboral de inmediato.

La mediación y su efectividad

De acuerdo a Suares (2013) el indique que la mediación es un proceso dinámico, estructurado e interactivo en el que un tercero neutral ayuda a las partes

contendientes a resolver conflictos mediante el uso de técnicas especializadas de comunicación y negociación.

Se alienta a todos los intervinientes en la mediación a participar activamente en el proceso. La mediación es un proceso centrado principalmente en las necesidades, derechos e intereses de las partes. El mediador utiliza una amplia variedad de técnicas para guiar el proceso en una dirección constructiva y ayudar a las partes a encontrar su solución óptima. Un mediador es un facilitador que maneja la interacción entre las partes y facilita la comunicación abierta.

La mediación también es evaluativa en la medida en que el mediador analiza cuestiones y normas pertinentes, al tiempo que se abstiene de proporcionar asesoramiento prescriptivo a las partes (Álvarez & Inés, 2013).

La mediación es una forma de resolución de disputas que es activamente alentada por los tribunales en lugar de pasar por procedimientos judiciales formales y a menudo prefiere interactuar con las partes como una forma mucho más eficiente de resolución, ahorrando costos y tiempo a las partes interesadas, por esta razón se ha convertido en una herramienta de resolución de disputas cada vez más importante.

Incluso cuando la mediación no termina ocasionalmente en un acuerdo claro, pocos participantes estarían en desacuerdo en que el proceso de mediación les permite tener una mejor comprensión de la disputa en su conjunto y la perspectiva de la otra parte, permitiéndoles avanzar de una manera más informada. Además, las partes que no se asientan como parte del proceso de mediación siguen siendo libres de seguir rutas de arbitraje o litigios a partir de entonces.

La calidad y experiencia del mediador también tiene una enorme influencia en la eficacia del proceso de mediación y el resultado. Un resultado positivo no sólo depende de la voluntad de ambas partes para llegar a un acuerdo, sino más bien de la capacidad del mediador para facilitar, permanecer neutral, y para construir la relación con ambas partes.

Para Folberg y Taylor (2013), el papel del mediador es absolutamente clave en la construcción de la confianza y la garantía de expectativas claras se establecen tanto de su papel y del proceso de derecho justo en el inicio del viaje de mediación.

Un mediador exitoso cumplirá con su objetivo demostrando empatía e imparcialidad y una aptitud para descubrir los puntos clave haciendo las preguntas correctas, escuchando atentamente y siendo capaz de entender los temas desde cada perspectiva. Un mediador exitoso no sólo escuchará y entenderá, sino que también será capaz de mostrar iniciativa al entrar en donde sea necesario, y tener experiencia de dónde y cómo influir en las discusiones.

La combinación de un mediador experimentado y exitoso y la disposición de las partes contendientes a entrar en un proceso de mediación puede ser poderosa y está demostrando una y otra vez ser un enfoque eficiente y altamente eficaz para la resolución de disputas en asuntos civiles y comerciales.

Beneficios de la mediación

- Costo

Según Mac-Cragh & Munné (2012) mientras que un mediador puede cobrar una cuota comparable a la de un abogado, el proceso de mediación generalmente toma mucho menos tiempo que mover un caso a través de los canales legales estándar. Mientras que un caso en manos de un abogado o un tribunal puede tomar meses o años para resolver, la mediación por lo general logra una resolución en cuestión de horas. Tomar menos tiempo significa gastar menos dinero en honorarios y costos por hora.

- Confidencialidad

Aunque las audiencias judiciales son públicas, la mediación sigue siendo estrictamente confidencial. Nadie más que las partes en la disputa y el mediador o mediadores saben lo que sucedió. La confidencialidad en la mediación tiene tal importancia que en la mayoría de los casos el sistema legal no puede obligar a un mediador a declarar ante el tribunal en cuanto al contenido o progreso de la mediación.

Muchos mediadores destruyen sus notas tomadas durante una mediación una vez que la mediación ha terminado. Las únicas excepciones a esta estricta confidencialidad suelen ser el abuso infantil o los actos criminales reales o amenazados.

- Control

La mediación aumenta el control que las partes tienen sobre la resolución. En un caso judicial, las partes obtienen una resolución, pero el control reside en el juez o jurado. A menudo, un juez o jurado no puede legalmente proporcionar soluciones que surjan en la mediación. Por lo tanto, es más probable que la mediación produzca un resultado mutuamente aceptable para las partes.

- Conformidad

Debido a que el resultado es alcanzado por las partes que trabajan juntas y es mutuamente aceptable, el cumplimiento del acuerdo mediado es usualmente alto. Esto reduce aún más los costos, porque las partes no tienen que contratar a un abogado para obligar el cumplimiento del acuerdo. El acuerdo mediado es, sin embargo, plenamente ejecutable en un tribunal de justicia.

- Mutualidad

Las partes en una mediación suelen estar listas para trabajar mutuamente hacia una resolución. En la mayoría de las circunstancias el mero hecho de que las partes están dispuestos a mediar significa que están listos para "mover" su posición.

Por lo tanto, las partes son más propensas a entender el lado de la otra parte y trabajar sobre los temas subyacentes a la disputa. Esto tiene el beneficio añadido de preservar a menudo la relación que tenían las partes antes de la disputa (Mac-Cragh & Munné, 2012)

- Apoyo

Los mediadores están capacitados para trabajar con situaciones difíciles. El mediador actúa como facilitador neutral y guía a las partes a través del proceso. El mediador ayuda a las partes a pensar "fuera de la caja" para posibles soluciones a la disputa, ampliando la gama de posibles soluciones.

El arbitraje

El arbitraje es una técnica para la resolución de disputas fuera de los tribunales. Las partes en una controversia lo remiten al arbitraje de una o más personas y acuerdan

quedar obligados por la decisión arbitral. Un tercero revisa la evidencia en el caso e impone una decisión que es jurídicamente vinculante para ambas partes y ejecutables en los tribunales (Verduga, 2014).

El arbitraje se utiliza a menudo para la resolución de conflictos comerciales, particularmente en el contexto de las transacciones comerciales internacionales. En ciertos países, el arbitraje también se emplea frecuentemente en asuntos de consumo y empleo, donde el arbitraje puede estar obligado por los términos de empleo o contratos comerciales.

De acuerdo con Verduga (2014), este indica que el arbitraje puede ser voluntario u obligatorio, y puede ser vinculante o no vinculante. El arbitraje no vinculante es similar a la mediación porque no se puede imponer una decisión a las partes.

Sin embargo, la principal distinción es que, mientras que un mediador tratará de ayudar a las partes a encontrar un punto intermedio en el que comprometer, el árbitro (no vinculante) permanece totalmente eliminado del proceso de liquidación y sólo dará una determinación de responsabilidad e indicación de la cuantía de los daños y perjuicios.

El arbitraje es un procedimiento en el cual una disputa es resuelta por un árbitro imparcial cuya decisión de las partes en la controversia se ha acordado, o la legislación ha decretado, que será final y vinculante. Hay derechos limitados de revisión y apelación de los laudos arbitrales (Verduga, 2014).

Acuerdos de arbitraje

Según Gozáini (2012) los acuerdos de arbitraje generalmente se dividen en dos tipos:

Los acuerdos que disponen que, en caso de que surja una controversia, se resolverá mediante arbitraje. Estos serán generalmente contratos normales, pero contienen una cláusula de arbitraje.

Los acuerdos que se firman después de que una disputa ha surgido, acordando que la controversia debe ser resuelta por el arbitraje (a veces llamado un “acuerdo de sumisión”).

El primero es el tipo de acuerdo de arbitraje mucho más frecuente. A veces, la importancia jurídica se atribuye al tipo de acuerdo de arbitraje (Gozáini, 2012).

Por otro lado, los acuerdos para remitir las disputas al arbitraje generalmente tienen un estatus especial a los ojos de la ley. Por ejemplo, en las disputas sobre un contrato, una defensa común es alegar que el contrato es nulo y por lo tanto cualquier reclamo basado en él falla.

De ello se deduce que, si una parte alega con éxito que un contrato es nulo, entonces cada cláusula contenida en el contrato, incluida la cláusula de arbitraje, sería nula. Sin embargo, en la mayoría de los países, los tribunales han aceptado que:

- Un contrato sólo puede ser declarado nulo por un tribunal u otro tribunal; y
- Si el contrato (válido o no) contiene una cláusula de arbitraje, entonces el foro apropiado para determinar si el contrato es nulo o no, es el tribunal de arbitraje.

Ventajas del arbitraje

- Rapidez

En el arbitraje, no hay recursos de las decisiones de los árbitros, lo que hace el proceso mucho más rápido que una demanda, en donde por lo general hay varios recursos que se pueden presentar contra cualquier decisión de los jueces. En este sentido, la adjudicación debe hacerse dentro de los seis meses, si no hay un plazo por las partes (la sentencia puede dictarse mucho antes), a diferencia de la Justicia del Estado, que, aunque acelere los procesos, la estimación de la solución es tres años (Salcedo, 2011).

- Informalidad

En un procedimiento de arbitraje no hay formas solemnes para que las partes se dirijan al árbitro, los procesos son más dinámicos e informales que los procedimientos judiciales, lo que permite una participación más directa de los interesados en la solución del conflicto. Esto genera un clima de colaboración entre

las partes, que pueden incluso estar compuestos fácilmente, mucho antes de que terminara el arbitraje.

- **Confidencialidad**

Otra característica común en el arbitraje es la confidencialidad y el secreto del proceso. Como regla general, no existe ninguna disposición en la ley de arbitraje de determinar que el proceso de arbitraje es confidencial o privada. Sin embargo, en la práctica, la mayoría de los procesos son confidenciales, siendo (i) las partes; (ii) sus datos; y (iii) el objeto de conflictos; protegidos de la posible exposición, a diferencia de los procesos judiciales que son, por regla general, público, exponer todos los detalles de los casos que pueden contener confidencial de la empresa o información personal a terceros (Salcedo, 2011).

- **Especialización**

Una de las principales características del arbitraje es la experiencia técnica de los árbitros. En el poder judicial, en la mayoría de los casos, el mismo juez tiene que juzgar los casos de materiales completamente diferentes (tales como problemas de raíces penal y real, por ejemplo), con las excepciones tribunales especializados en materia. Por otro lado, en el arbitraje, en teoría, cada árbitro es especializado en el tema que va a juzgar, para tomar decisiones más apropiadas a las demandas presentadas.

- **Confianza**

Los árbitros y / o institución de arbitraje son elegidos previamente por las partes, ya sea a través de la cláusula de arbitraje. Por lo tanto, las partes están seguras de la calidad de la decisión y la adecuación del procedimiento para el conflicto. Esto se ve reforzado, mientras que las partes también pueden optar por la legislación que se aplica (Salcedo, 2011).

Mediación y arbitraje: beneficios en la aplicación en conflicto

Como se mencionó anteriormente, la mediación se basa en la comunicación para lograr sus objetivos, dado que el mediador a través del diálogo, promover el entendimiento de las partes en conflicto, para asegurarse de que lleguen a un consenso sobre la mejor manera de resolver sus conflictos.

Cada año hay un aumento significativo en el número de casos iniciados en los tribunales, siguiendo sin una definición por un largo periodo, en este escenario, la mediación se convierte en una herramienta de gran valor, ya que permite que el conflicto se termine con una clara disminución de la angustia emocional y la disminución sobre todo de tiempo, lo que contribuye a que las partes puedan resolver sus problemas de manera amigable, y resultar en la reducción de las pérdidas financieras, ya que los procesos largos requieren el gasto en honorarios a los profesionales que intervienen, entre otros.

A través de la mediación, la solución se alcanza sin un ganador, ya que los implicados están seguros de que sus ideas serán constituidas, lo que resulta en favor de ambos, y priorizar el beneficio confidencialidad de la relación social es de gran valor, evitando las preguntas de su naturaleza o postura profesional por parte de terceros que no tienen un conocimiento profundo de las causas anteriores.

El arbitraje, a su vez, también denota un gran valor en su uso en esta zona, así como la mediación, que proporciona un tiempo reducido comprometido a llegar a una definición, de conformidad con (Muñoz & Parga, 2012). "la sentencia arbitral se realizará en el plazo estipulado por las partes, si nada se ha acordado, el plazo para la presentación del premio es de seis meses a contar desde la institución del arbitraje o la sustitución árbitro", proporcionando un rápido fin al conflicto.

Además de cumplir con la medicación, el arbitraje también proporciona ventajas en el área de conflicto, ya que se centra en los criterios de confidencialidad de su carácter secreto; fiabilidad, ya que la decisión del árbitro elegido por acuerdo entre los involucrados y expertos, derrumba la hipótesis de favorecer a una de las partes, lo que podría poner en duda la credibilidad del proceso y generar otros conflictos; y la informalidad, porque al mismo tiempo que se lleva a cabo de forma simple, tiene un perfil profesional, teniendo en cuenta que la decisión del árbitro tiene autoridad, sin embargo, también busca la reconciliación.

Por último, la mediación y el arbitraje son formas favorables para poner fin a los conflictos, ya que tienen grandes ventajas, así como contribuir a los cuellos de botella del sistema de justicia laboral, que, a su vez, puede realizar su función con mayor calidad, teniendo en cuenta otras exigencias.

Metodología

La metodología utilizada es de tipo cuantitativa, a través de un diseño correlacional en las que se compararon “Los conflictos laborales” y “el uso de la mediación en las empresas mipymes”, la recolección de los datos se la realizó utilizando como técnica a la encuesta, y se manejó el cuestionario como instrumento.

También se consideró una revisión de la literatura, recurriendo a diversas fuentes de información documentales, y que esos resultados aporten positivamente a la interpretación de las variables de estudio.

La encuesta se desarrolló con la finalidad de recopilar datos puntuales y objetivos a través del desarrollo de una investigación ordenada que brinde la posibilidad de evaluar todas las variables correspondientes al problema desde un punto de vista numérico, ayudando así, a obtener resultados de fácil tratamiento y análisis. Del mismo modo se realizará una entrevista dirigida a directivos de las empresas Mipymes en Guayaquil, con el objeto de determinar datos que serán relevantes para la investigación.

La selección de la población se hizo utilizando los datos contenidos en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, hasta el 2017 existían 179.830 contabilizadas en esta segmentación en el Ecuador, 37% de ellas en la ciudad de Guayaquil.

Con lo obtenido se llegó a que la investigación se haga con el principio de que la población sea considerada infinita, cuyo cálculo de la muestra dio un total de 384 unidades de estudio, sustentando además el artículo en que el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) registrado en la fuente antes mencionada, indica que en el 2017 en todo el país existen 704 556 registros, demostrando en todo caso un incremento de las mismas y no una reducción, según los principios estadísticos de los autores, deciden hacer una estratificación por aquellas empresas que están registradas en las cámaras de la ciudad de Guayaquil y usar los directorios para la ejecución del cuestionario utilizado en los dueños o administradores.

Se utilizó un segundo instrumento en los abogados que están registrados en el Colegio de abogados del Guayas (2017), con una población total de 15 000 afiliados dando la muestra 375 unidades de estudio.

Resultados y discusión

En la primera tabla se presenta una matriz de revisión de literatura que contiene los artículos más representativos de las variables antes mencionadas.

Tabla 1: Revisión de literatura

Variable	Indicador	Resultado	Referencia
La mediación	Estrategias de relaciones entre empresarios y trabajadores donde la defensa de sus derechos y justicia social se señala como componente esencial, a través de la mediación.	•Creciente Importancia del concepto de mediación a nivel país. •Creciente de investigación con rigurosidad para validar teorías sobre mediación.	(Paula Ceballos V; Sandra Valenzuela, 2014)
Los conflictos laborales	Eliminar las posibles brechas entre empresarios y trabajadores, a través de la mediación.	•Alto interés de los empresarios en resolver los conflictos laborales de manera rápida y oportuna. •Impacto sin precedentes, ya que existe trabajadores que no saben que es la mediación. •Minimizar el poco conocimiento de los empresarios	(Urrutia, Mikel, 2013)

Los resultados de la encuesta sugieren que el 75% de los empresarios mencionaron que tienen niveles considerables de conflictos laborales. En este sentido, el 65% de los empresarios indicaron que los conflictos son causados por factores económicos y psicológicos. En la mayoría de los casos no existe un control en el comportamiento de los empleados por parte de los jefes. Adicionalmente, la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo que sus jefes no están capacitados para manejar los recursos humanos. Esto conlleva a que el 75% de los empresarios indicaron que la mayoría de los jefes prefieren el conflicto antes de evitarlo con sus subordinados.

Mientras que para en el proceso de la entrevista se pudo contrastar que las disputas laborales son ocasionadas por factores económicos, gerenciales y psicológicos, los resultados se ajustan a lo visto en el marco teórico y se apegan a los resultados de la encuesta. Cabe destacar que, si mantienen los conflictos laborales, las empresas pueden verse afectadas en términos de productividad, rentabilidad, comunicación y clima laboral.

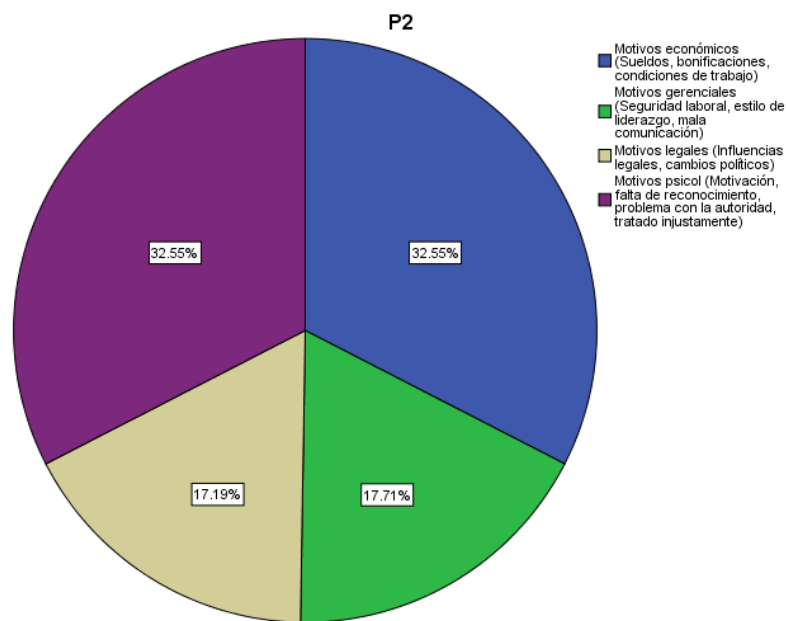


Figura 1: Causas de Conflictos

Fuente: Elaborado por autores

El 92.5 % de los abogados, no están dando la opción de mediación a sus clientes, sin embargo, esto no significa que los clientes no lo exijan pues el 21.3% de ellos utilizaron este sistema, dando una verificación de la hipótesis nula.

Este estudio demuestra también que cuando los abogados estudian los casos de sus clientes, mantiene una correlación de 0.219 con la toma de la opción de mediación.

Otro dato encontrado es que cuando el abogado explica los costos, existe una correlación de 0.124 con que la opción de mediación sea escogida.

La interpretación de estas dos variables cruzadas es que la mediación, si es mencionada en la contratación de asesoría entre abogado y cliente figuraría como la

primera opción que se tome, pero con los datos corroborados en la hipótesis, se puede apreciar que esto no es aplicado.

Conclusiones

Las empresas interesadas en la mediación, hablando de los entes ejecutores de esta actividad, deben tener en cuenta esta información antes mencionada, para que socialicen de mejor forma sus servicios, el gobierno a través de la función judicial también debe hacer un análisis en el desarrollo de campañas de promoción del servicio que ahorraría mucho dinero en litigios que empantanar procesos judiciales más profundos o importantes.

La efectividad de la función judicial no solo va de la mano de que más jueces ejerzan justicia o de que sus procesos sean acelerados, sino también de filtrar muchas litigaciones que puedan ser resueltos en los centros de mediación.

Se proponen futuros proyectos de investigación que reconozca si existe otras variables que impidan que la mediación sea la primera opción, como por ejemplo la capacidad del manejo mediador o de los profesionales del derecho.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. S., & Inés, E. (2013). *Mediación y justicia*. Buenos Aires: De Palma.
- Folberg, J., & Taylor, A. (2013). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. Bogotá: Limusa.
- Función Judicial del Ecuador. (2018). *Información Centros de Mediación Función Judicial*. Obtenido de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/component/content/article/63mediacion-y-cultura-de-paz/409-informacion-centros-de-mediacion.html>
- Gozáini, O. (2012). *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Argentina: De Palma.
- Kimbrough, E., Rubin, J., Sheremeta, R., & Shields, T. W. (2015). Commitment problems in conflict resolution. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 112: pp. 33-45.

-
- Lescano Galeas, N. V., Mena Mena, M. C., & Mendez Reategui, R. (2016). Eficacia, eficiencia y efectividad en la resolución de conflictos transigibles. *Revista de Derecho UNED*. n°. 18.
- Mac-Cragh, M. P., & Munné, M. (2012). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Chile: GRAO.
- Muñoz, H., & Parga, M. (2012). *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Chile: Tecnos.
- Recalde, E. A. (2016). Análisis jurídico sobre el principio de celeridad en los procesos laborales y la obligatoriedad de tramitarse en los centros de mediación. *Repositorio Digital Uniandes*.
- Salcedo, E. (2011). *El Arbitraje: la justicia alternativa*. Guayaquil: Distrilib.
- Smiseth, P., & Royle, N. (2018). La resolución de conflictos en las familias. *Current Opinion in Ciencia de insectos*, 8-12.
- Suares, M. (2013). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. *Revista de la Universidad de Santiago de Cali*, 6.
- Thiessen, C., & Darweish, M. (2018). Conflicto resolución y asimétrica conflicto : Las contradicciones de contactos de intervenciones planificadas en Israel y Palestina. *Revista Internacional de Relaciones Interculturales*, 73-84.
- Verduga, E. (2014). *El arbitraje: la justicia alternativa*. Guayaquil: Editorial Jurídica Minués Mosquera.

Efectos del desgaste laboral en trabajadores de pymes del sector servicios

Effects of burnout syndrome on workers of SMES enterprises in the service sector

Gustavo La Mota Terranova¹¹

glamota@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2783-6644>

Edith Caicedo Alvear¹²

edithcaicedoa-1987@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3107-3574>

Resumen

El desgaste laboral es un síndrome que afecta a todos los empleados, hoy se puede ver a un empleado ocupando el puesto que hasta hace poco ocupaba 3 o 4 personas. Por lo tanto, el estrés aumenta. La ansiedad y la presión para mantener el empleo también. Es decir, este exceso de trabajo y demasiada preocupación, sin embargo, tiene consecuencias para la salud de las personas. Es por ello, que se desarrolló este trabajo de investigación, el cual radicó en analizar los efectos del desgaste en los empleados de las pymes del sector servicios en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de planear el diseño de una propuesta para reducir el desgaste laboral y aumentar el rendimiento laboral de las pymes del sector servicio de Guayaquil. Dentro de la metodología el enfoque es cuantitativo, por lo que se usó el método teórico y estadístico, para concretar datos de fuentes primarias y secundarias. La tabulación de los datos, permitió conocer que los empleados mantienen un alto nivel de estrés laboral y este no ha disminuido debido a la falta de incentivos. En la propuesta, se estructuró un plan administrativo de incentivos económicos y no económicos.

Palabras clave: desgaste laboral, estrés, calidad de vida del trabajador, Trabajadores, servicios.

Abstract

Burnout is a syndrome that affects all employees, today you can see an employee occupying the position that until recently held 3 or 4 people. Therefore, stress increases. The anxiety and pressure to keep the job too. In other words, this overwork and too much worry, however, has consequences for people's health. That is why this research work was developed, which was based on analyzing the effects of attrition on employees of SMEs in the service sector in the city of Guayaquil, with the aim of planning the design of a proposal to reduce attrition work and increase the job performance of SMEs in the Guayaquil service sector. Within the methodology, the

¹¹ Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

¹² Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

approach is quantitative, so the theoretical and statistical method was used to specify data from primary and secondary sources. The tabulation of the data allowed us to know that employees maintain a high level of work stress and this has not decreased due to the lack of incentives. In the proposal, an administrative plan of economic and non-economic incentives was structured.

Keywords: labor burnout, stress, worker's quality of life, workers, services.

Introducción

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) han recibido mucha atención en el transcurso de los últimos años. Incluso los más pequeños inversionistas han elevado el interés en iniciar negociaciones, especialmente en Ecuador, debido a su importancia en el contexto nacional y regional, cualquier y toda investigación científica que tenga como objetivo conocer comprender mejor la realidad de estas unidades de negocio, revelará su importancia en el contexto comercial.

Ahora bien, estas entidades igual ofrecen plazas de trabajo, por lo que se hace necesario el interés en el cuidado y atención de los empleados, algo que afecta de forma drástica es el llamado burnout o desgaste laboral, a pesar de sonar como una enfermedad moderna, algunos expertos sostienen que el síndrome de burnout se originó durante las revoluciones industriales, aún en el siglo XVIII. En ese momento, la lucha era solo por la supervivencia, ya que las empresas eran entornos muy poco saludables. La preocupación por la calidad de vida solo comenzó a discutirse después de la Primera Guerra Mundial, con preguntas sobre el modelo taylorista.

Ecuador está experimentando un momento de alerta roja por la aparición del síndrome de burnout. Con tasas de desempleo de alrededor del 4.4%, las empresas aumentan la demanda de resultados y los trabajadores sienten la presión de que otros profesionales, o mejor capacitados, están disponibles en el mercado para cubrir la vacante. No es una exageración relacionar la crisis económica y política con el surgimiento del agotamiento, ya que los problemas sociales afectan directamente la salud y el bienestar de las personas. Y no es necesario que haya una crisis importante para esto, una simple reformulación del modelo de negocio hace que algunos trabajadores sientan el impacto.

Debido a la situación que se vive en la actualidad, el presente trabajo se realiza con el propósito de mostrar los efectos del desgaste laboral en la productividad de las empresas, especialmente las pymes del sector servicios en la ciudad de Guayaquil.

La relación entre la salud mental de los trabajadores ha sido investigada en los días actuales. Es observable que el objetivo de tales estudios es, en general, el poder desarrollar estrategias y pautas preventivas. El trabajo tiene un significado central en la vida humana, un factor relevante en la formación de identidad y en la inserción social de las personas. Es observado que desde la adolescencia la elección de "profesión" es algo que genera muchas dudas, expectativas y ansiedad.

Ahora bien, en la actualidad las pymes están experimentando una rotación alta de sus trabajadores, sencillamente, debido a que el trabajo puede tener un impacto negativo en la vida del trabajador. Los factores que pueden estar relacionados con el impacto negativo son, por ejemplo, la carga horaria excesiva, o el hecho de que al individuo no le gusta el que se mantiene o no al día con las nuevas tecnologías; otras veces puede sentir amenazado por la precariedad del trabajo que realiza, entre otros factores, entre ellos los impactos negativos en la salud mental del trabajador, los cuales también puede estar relacionado con nuevas situaciones. Tales situaciones generar actualización de información, es decir, el trabajador necesita mejorar a sí mismo y dedicar más tiempo al nuevo aprendizaje.

Los trabajadores en la actualidad, tienen el desequilibrio, el cual ocurre cuando el empleado necesita responder a una demanda que excede su capacidad de adaptación. Es decir, cambios que generan la necesidad de adaptación, que para esto utiliza reservas de energía. Como consecuencia, hay un debilitamiento de su resistencia física y mental, que puede conducir a enfermedades psicofisiológicas que están relacionados con el estrés. El trabajador está obligado a lograr objetivos y tiene miedo de cometer errores, con eso vive bajo tensión y presión continuas. En esta línea, hay una tendencia en la sociedad contemporánea a individualización, lo que lleva a un aumento en esta presión profesional.

La salud mental del trabajador

La organización del trabajo ejerce una acción específica sobre el hombre, cuyo impacto es el aparato psíquico (Guerrero, 2018), en determinadas condiciones, emerge un sufrimiento que puede atribuirse al choque entre una historia individual, portadora de proyectos, esperanzas y deseos, y una organización del trabajo que los ignora. Este sufrimiento, de carácter mental, comienza cuando el hombre, en el trabajo, ya no puede realizar cambios en su tarea para adecuarla más a sus necesidades fisiológicas y deseos psicológicos, es decir, cuando la relación hombre-humano el trabajo está bloqueado (Dala, 2018).

La salud y la enfermedad no son fenómenos aislados que puedan definirse en sí mismos, pues están profundamente vinculados al contexto socio-económico-cultural, tanto en su producción como en la percepción del conocimiento que investiga y propone soluciones (Maschal, 2017). Todas las concepciones de enfermedad presuponen una norma objetiva que permite determinar un modelo referencial. Esto es superlativamente evidente cuando se trata de enfermedades mentales.

Para medir lo que es o no razonable en una conducta será necesario compararla consigo misma y con otras conductas comúnmente aceptadas en cada sociedad y en un momento histórico determinado (León, León, & Cantero, 2016). Este criterio comparativo, al tiempo que permite establecer la norma a partir de la observación de la desviación y promoverla autoritariamente en la práctica, permite articular la historia individual y la historia de la sociedad, entendiéndolas como un cambio progresivo e interdependiente. Y el sufrimiento del individuo repercute en su estado de salud y también en su desempeño, ya que hay cambios y/o disfunciones personales y organizativas. Este sufrimiento proviene de sentimientos generados por diferentes aspectos y que afectan a la organización en todo su contexto (Aranda & Pando, 2016). Los sentimientos como generadores de disfunciones son numerosos y entre ellos se encuentran:

Sentimiento de indignidad: vivido como la vergüenza de ser robótico, de no ser más que un apéndice de la máquina, a veces de estar sucio, de no tener más imaginación o inteligencia, etc. (Ramos, 2017).

Sensación de inutilidad: percibida por la falta de cualificación y finalidad del trabajo, ya que muchas veces no conocen el significado de su trabajo en relación con la actividad de la organización en su conjunto (Ortiz, et al., 2019).

Sensación de descalificación: cuyo significado resuena no solo contigo sino con el entorno laboral.

La experiencia depresiva condensa de alguna manera los sentimientos de indignidad, inutilidad y descalificación, expandiéndolos. Esta depresión está dominada por el cansancio.

Cansancio que proviene no solo de los esfuerzos musculares, sino también de los psicosensores. Asociados con el cansancio porque también son importantes están:

- Fatiga: resultante de la sobrecarga de trabajo
- Insatisfacción: resultante de la confrontación con la esfera de aspiraciones, motivaciones o deseos;
- Satisfacción: la satisfacción laboral ocupa un lugar fundamental en el problema de la relación salud-trabajo. A menudo, desatendida o desconocida, es causa no solo de numerosos sufrimientos somáticos de determinismo físico directo, sino también de otras enfermedades del cuerpo mediadas por algo que afecta al aparato mental.
- Frustración: resultante de un contenido significativo inadecuado al potencial y las necesidades del individuo;
- Angustia: resultante de un conflicto intrapsíquico, es decir, de una contradicción entre dos impulsos irreconciliables (dos impulsos, dos deseos) (González, 2019)
- Miedo: está presente en todo tipo de ocupaciones profesionales, especialmente aquellas que están expuestas a riesgos relacionados con la integridad física. Una prueba más de la existencia e intensidad del miedo la proporcionan los problemas de sueño y, sobre todo, el consumo de psicofármacos
- Ansiedad: tensión nerviosa y carga psicosensores - relacionada con el miedo, generalmente resultado de la vigilancia, concentración y memorización, contribuyendo al sufrimiento sentido;

- Agresividad, hostilidad y perversidad: generada por las relaciones laborales, es decir: con la jerarquía, liderazgo, supervisión, otros trabajadores;

El estrés es una relación particular entre una persona, su entorno y las circunstancias a las que es sometida, que se evalúa como una amenaza o algo que exige más que la propia habilidades o recursos y eso pone en peligro su bienestar. Sin embargo, cabe señalar que el estrés por sí solo no es suficiente para desencadenar una enfermedad orgánica o causar una disfunción significativa en la vida de la persona (León, León, & Cantero, 2016). Para que esto ocurra, es necesario que se cumplan otras condiciones, como la vulnerabilidad orgánica o una forma inadecuada de evaluar y afrontar la situación estresante.

Al abordar el estrés laboral, estos mismos autores lo consideran como aquellas situaciones en las que el individuo percibe su entorno laboral como amenazante, cuando sus necesidades de realización personal y profesional, y / o su salud física o mental, perjudican la interacción esto con el trabajo y este entorno tiene excesivas exigencias o que no contiene los recursos adecuados para afrontar tales situaciones (Guerrero, 2018). El estrés laboral se debe a las tensiones asociadas al trabajo y la vida profesional. Los agentes de estrés vinculados al trabajo tienen diferentes orígenes: condiciones externas (economía política) y exigencias culturales (demandas sociales y familiares). Sin embargo, se ha señalado que la fuente de tensión más importante es la condición interior.

Se explica cómo estresores del entorno físico: ruido, iluminación, temperatura, higiene, intoxicación, clima y disposición del espacio físico para el trabajo (ergonomía); y como principales exigencias estresantes: trabajo por turnos, trabajo nocturno, sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos y peligros (Nidia & Almanza, 2019). Así, el trabajo, además de posibilitar el crecimiento, las transformaciones, el reconocimiento y la independencia personal y profesional, también genera problemas de insatisfacción, desinterés, apatía e irritación.

Los valores de salud y enfermedad se construyen, en la empresa, bajo el enfoque de la productividad, bajo los principios que se adoptan de la responsabilidad social y el

valor que se le da a la preservación de las personas, las historias de accidentes laborales y la propia cultura de la organización (Apiquian, 2017). La presión organizacional lleva al individuo a estados de estrés, que inciden directamente en la calidad de vida laboral.

El estrés no siempre es dañino, sin embargo, el estrés prolongado es una de las causas del agotamiento, que puede conducir al agotamiento. Es decir, el estrés puede conducir o no a un desgaste general del organismo en función de su intensidad, duración, vulnerabilidad del individuo y capacidad para gestionarlo (Amador, 2017).

La salud y la enfermedad no son fenómenos aislados que se puedan definir en sí mismos, sino que están vinculados al contexto socio-económico-cultural, tanto en su producción como en la percepción del conocimiento que investiga y propone soluciones.

Se afirman que el estrés es un estado intermedio entre la salud y la enfermedad, un estado durante el cual el cuerpo lucha contra el agente causante de la enfermedad. Cuando se enfrenta a un agresor (factor estresante), el cuerpo reacciona (Torres, 2016). Esta reacción tiene tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. La fase de Alarma consiste en una fase muy rápida de orientación e identificación del peligro, preparando el cuerpo para la propia reacción, es decir, la fase de resistencia. En ocasiones las sensaciones no se identifican como estrés, por lo que muchos no se dan cuenta de que se encuentran en ese estado.

La fase de Resistencia es una fase que puede durar años. Es la forma en que el cuerpo se adapta a la nueva situación. Forma parte del estrés total del individuo y se produce de dos formas básicas: sintóxica (tolerancia y aceptación) y catotóxica (en contra, no aceptación) (González, 2019). Esto ocurre cuando la persona intenta adaptarse a la nueva situación, restableciendo el equilibrio interno. La fase de Agotamiento consiste en la extinción de las resistencias, ya sea por la desaparición del estresante, el agresor, o por el cansancio de los mecanismos de resistencia. Entonces, es en este caso que el resultado será el de la enfermedad o incluso un colapso.

Los trastornos psicológicos en el trabajo constituyen una de las diez categorías frecuentes de "enfermedades" profesionales. Varios estudios han mostrado diversidad de variables organizacionales, que contribuyen a situaciones que provocan reacciones psicológicas y psicosomáticas (Gomero, Palomino, Ruiz, & Llapyesán, 2020). El estrés tiene un alto costo para las empresas ya que refleja directamente la productividad a través de ausencias, horas de trabajo perdidas, desperdicio de material de trabajo y altos costos en la atención médica y, además, puede dañar la imagen de la empresa.

Así, el interés actual por los efectos y consecuencias del estrés en los contextos laborales responde a varias razones, pero principalmente a los costos económicos derivados, tanto para los individuos como para las organizaciones. La relación del hombre con la organización del trabajo es la fuente de la carga psíquica del trabajo (Guerrero, 2018). Cuando el reordenamiento de la organización del trabajo ya no es posible, cuando la relación del trabajador con la organización se bloquea, comienza el sufrimiento.

Productividad laboral

La productividad es la relación entre el resultado útil de un proceso de producción y el uso de factores de producción, es decir, la cantidad de producto por unidad de factor de producción, generalmente el factor trabajo. Es posible determinar la productividad a escala de un espacio dado, de una rama de actividad, de una unidad de producción, productor directo, taller o empresa, de un solo trabajador o de un grupo de trabajadores.

Con el cambio en las fuerzas productivas, la productividad se modifica. Los niveles de crecimiento de la productividad dependen de muchos factores: algunas tierras son naturalmente más fértiles que otras; algunos trabajadores son más fuertes, más calificados o tienen más conocimiento que otros; la tecnología puede tener una aplicación práctica más o menos eficiente; el uso de innovaciones puede hacer una buena contribución; la organización de unidades de producción; aumento de la fertilidad del suelo con una preparación adecuada, etc. La creación de nuevas

herramientas y otros medios de mayor rendimiento, es decir, progreso técnico, aumenta la productividad. Por ejemplo, la productividad aumentó con la producción de herramientas de trabajo de hierro.

El hombre colocado ante el esfuerzo físico y mental que requiere su actividad laboral, busca disminuir su esfuerzo para obtener un resultado dado, es decir, busca aumentar la productividad dentro de los límites impuestos por las condiciones sociales en las que funciona. La eficiencia del trabajo era una necesidad objetiva para el desarrollo económico de la sociedad. El nivel de productividad laboral es un índice importante del carácter progresivo del modo de producción de un régimen social dado. El aumento de la productividad permite obtener una fracción creciente de bienes que se expresa no solo en sentido absoluto, sino también en relación con el número de individuos dedicados a la producción.

El tiempo, al convertirse en una unidad de medida del trabajo, adquirió una gran relevancia, convirtiéndose en un factor esencial de producción: para el tiempo campesino, aunque vinculado al círculo de la naturaleza, también dependía uno de los métodos de cultivo y cosecha; Para el artesano, la determinación del tiempo era necesaria para el buen funcionamiento de su taller; Para el comerciante, el tiempo representaba la capacidad de acelerar el movimiento del dinero. La aparición de relojes mecánicos fue el resultado normal y una fuente de progreso en el campo de la determinación del tiempo. En largos períodos, el aumento general de la productividad laboral es visible, es decir, la reducción del tiempo absorbido en la producción de la mayoría de los bienes y servicios, lo que traduce la tendencia Por una reducción en el valor de los bienes.

Síndrome de burnout

El concepto de burnout surgió en Estados Unidos a mediados de la década de 1970, para explicar el proceso de deterioro en el cuidado y atención profesional de los trabajadores en las organizaciones. A lo largo de los años, este síndrome de “burn out” se ha establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado, debido a actitudes y sentimientos negativos.

No existe una definición unánime de este síndrome, existe consenso en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral (Agudelo, Castaño, Arango, Durango, & Muñoz, 2016). Es una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos y actitudes y tiene un rostro negativo para el individuo, ya que implica cambios psicofisiológicos, problemas y disfunciones con consecuencias nocivas para la persona y la organización.

Se afirma que el Burnout es el resultado del agotamiento, la decepción y la pérdida de interés por la actividad laboral que surge en profesiones que trabajan en contacto directo con personas en servicio como consecuencia de este contacto diario en su trabajo (Ruiz, 2016). Algunos investigadores hicieron propuestas de delimitación conceptual y así establecieron procedimientos y criterios para el diagnóstico diferencial. Se correlacionan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo por el trabajo, por la vida en general y la baja autoestima con estados que combinan este síndrome.

En la definición de Maschal (2017) encontramos el agotamiento nervioso y la despersonalización, donde la primera puede ser entendida por la situación que sienten los trabajadores cuando ya no pueden darse emocionalmente, es una situación de agotamiento de la energía de los recursos emocionales. Ellos mismos, una experiencia de agotamiento emocional, debido al contacto diario que se mantiene con las personas que van a servir como objeto de trabajo (León, León, & Cantero, 2016). El desarrollo de sentimientos y actitudes negativas y cinismo por las personas que reciben el trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada, etiquetadas negativamente, debido a un endurecimiento emocional y los profesionales todavía las responsabilizan de sus problemas. Se ha afirmado que el Burnout estaba estrictamente vinculado a los profesionales de la salud, quienes luego perdieron el interés, la empatía y el respeto por sus pacientes.

La falta de realización personal en el trabajo constituye la tendencia de estos profesionales a autoevaluarse negativamente y, de manera especial, esta valoración negativa afecta la capacidad para realizar el trabajo y la relación con las personas a

las que sirven. Los trabajadores están descontentos consigo mismos y descontentos con sus resultados en el trabajo (Ramos, 2017).

Desempeño o rendimiento laboral

Según Chiavenato (2015) la gestión del desempeño puede considerarse como el proceso de creación de un entorno de trabajo en el que las personas puedan desempeñarse lo mejor que puedan para lograr los objetivos de la organización. Aspectos como la misión, la cultura y las estrategias de la compañía tienen una influencia directa en este proceso, ya que interfieren de varias maneras en la implementación de indicadores y el establecimiento de objetivos. Sin embargo, para tal logro, es importante que las empresas tengan clara la diferencia entre los conceptos de desempeño, resultados y eficiencia.

La evaluación del desempeño, siendo un sistema formal y sistemático de evaluación de actividad desarrollada por el empleado, se ha convertido en un elemento fundamental de la gestión recursos humanos desde principios del siglo XXI (Robbins & Judge, 2016) definen a la evaluación del desempeño como un objeto centrado en componente humano de una organización, destaca su importancia entre los diversos sistemas de gestión de recursos humanos, siendo un indicador determinante en el productividad, ya sea directamente, como un proceso de desempeño, ya sea indirectamente, en su relación con la selección, capacitación, desarrollo profesional, promoción y remuneración.

La evaluación del desempeño permite medir la contribución individual de cada empleado a la productividad de la organización, y verificar brechas de habilidades o predecir la necesidad de competencias según nuevas estrategias organizacionales (Arizmendi, 2015). Argumentar que la evaluación del desempeño es, en su mayor parte, visto como una simple atribución de calificaciones anuales a los empleados, devaluando su aptitud para el desarrollo y alentando a los empleados a objetivos estratégicos.

Con respecto a los objetivos de la evaluación del desempeño, ya mencionado anteriormente, sugiera que estos se pueden agrupar en cuatro dominios, a saber:

Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, donde se verifica que el los objetivos individuales se fusionan en objetivos organizacionales.

Optimizar la innovación y adaptarse al cambio organizacional.

Superar el rendimiento promedio, para mejorar la alteración de comportamientos.

Mejora de la comunicación interna (Brunet, 2018).

Los mismos autores también defienden la existencia de dos formas de definir los criterios a evaluar, uno centrado en la descripción del trabajo (enfoque centrado en rendimiento funcional) y otro en expectativas de comportamiento proactivo (enfoque de gestión del desempeño por objetivos). Aunque hay dos enfoques estos pueden conciliarse en un sistema de evaluación de desempeño (DeCenzo, 2018). En cuanto al enfoque de rendimiento funcional, tiene un carácter menos cuantificable, por lo que debería apuntar más concretamente al tipo de comportamiento esperado en cada nivel y para cada componente para evaluar la función. Por otro lado, el enfoque de gestión del desempeño por objetivos tiene una más práctico, en el que todos contribuyen a un objetivo colectivo y común organización, en cualquier caso, los mismos criterios de evaluación deben ser cuantificables y los recursos deben ser negociados previamente para lograr los objetivos metas. Este punto es de gran relevancia, ya que la cuantificación de los objetivos tiende a eliminar la subjetividad, es decir, cualquier desconfianza inherente a esta práctica. En Para simplificar y facilitar esta práctica, los criterios deberían seleccionado y ajustado a la actividad desarrollada por los colaboradores.

Metodología

Para poder determinar las diferentes opciones de aplicación estratégica que permitan recolectar la información que contribuya al entendimiento sobre el síndrome de burnout o desgaste laboral en los trabajadores e identificar el impacto en la productividad de las empresas, es muy importante tomar en consideración cada parte de la estructura investigativa.

Se considera oportuna la aplicación de la investigación exploratoria, debido a que sus procesos permiten comprender las circunstancias que permiten el desarrollo de la problemática, además de verificar en la información por medio de fuentes primarias.

Al aplicar la investigación descriptiva, se podrá determinar el impacto del desgaste laboral en cada uno de los trabajadores de las empresas familiares que se encuentran en el sector servicio. Por otro lado, se podrá concretar las posibles soluciones que se pueden recomendar para que el burnout se pueda minimizar en dichos empleados (Fajardo, 2015).

Se consideró que el instrumento que más se aplica a la necesidad de la investigación es el cuestionario, ya que su estructura es de fácil comprensión. La encuesta se basa en diez preguntas cerradas, que permiten comprender el impacto que ha generado el desgaste laboral en los empleados de las pymes del sector servicios así como identificar sus necesidades.

Se considera que la población es no probabilística, debido a que se necesitaba el aporte de las empresas que tienen un alto nivel de reconocimiento por parte de los ciudadanos, por ello se escogió a diez empresas del sector servicios en la ciudad de Guayaquil, para encuestar a 3 trabajadores por entidad, dando como resultado a 30 personas a encuestar.

Resultados y discusión

Para el desarrollo del estudio, se procedió a realizar una encuesta a 30 empleados de las pymes de servicios de la ciudad de Guayaquil. Se encuestaron un total de 10 empresas, a 3 empleados por cada una, entre las empresas que solicitaron fueron:

1. Korpet S.A.
2. Uber
3. Cabify
4. Colegio Alemán Humboldt
5. Courier
6. Chefexpress S.A.
7. Hotel Lada y motel Éxtasis
8. Transportación Esza
9. Empresa de transporte publico Octavio Cordero Palacios
10. Empresa de Turismo Guianitours

Tabla 1: Relación de la afectación del desempeño al desgaste laboral.

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	30	100%
Parcial acuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados se encuentran totalmente conscientes de que el efecto del desgaste laboral influye de forma directa en el desempeño laboral, sin embargo ellos pueden hacer poco y nada debido a las condiciones laborales a las que se enfrentan.

Tabla 2: Relación de Incentivos y su relación al desempeño laboral

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los incentivos laborales son necesarios para estimular a los trabajadores, y más aún para contrarrestar los efectos del desgaste laboral, es por ello, que el 100% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo en recibir algún tipo de estos incentivos.

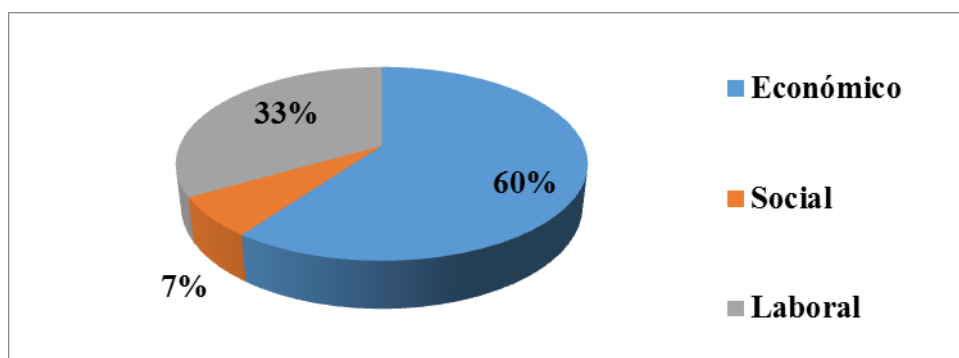


Figura 1: Principales Incentivos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos se puede observar cómo el 60% de los encuestados manifestaron que el incentivo que desean recibir es el económico, esto es entendible porque ellos pueden sentir que su trabajo está siendo reconocido de esta forma.

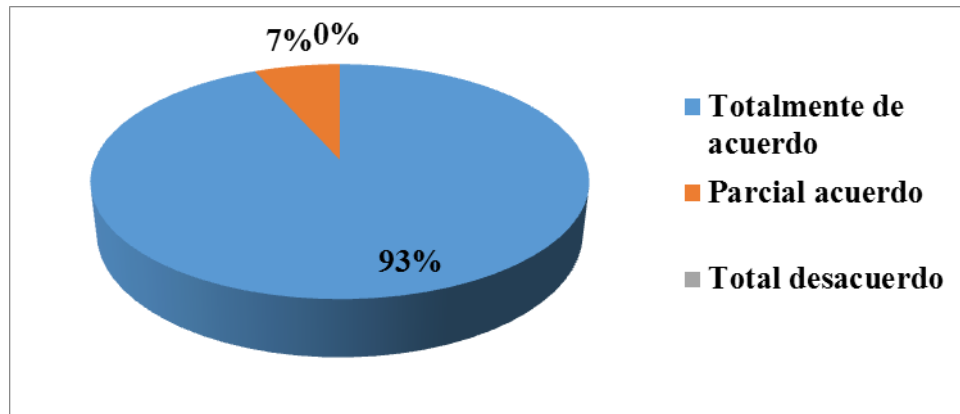


Figura 2: Aumento del desgaste laboral

Fuente: Elaboración propia.

El 93% de los encuestados denotaron que el desgaste laboral puede afectarlos de una forma mucho más recurrente, esto se debe a que los empleados no sienten esa motivación para poder seguir, además de luchar contra todo pronóstico para mantener su empleo, es por ello que el plan de incentivos reduciría los efectos de este síndrome.

Tres de cada diez trabajadores dijeron estar emocionalmente cansados del trabajo más de una vez a la semana y el 35% informó sentirse exhausto con la misma frecuencia. En el 11% de los casos, el cansancio aparece todos los días, por la mañana, con la perspectiva de otra jornada laboral. El estrés laboral diario también es del 14%. Sin embargo, la mayoría de los encuestados considera que desempeñan bien sus deberes profesionales.

El 22% de los encuestados que tomaron medicación para combatir el estrés indicó un período de tratamiento mínimo de tres años. Entre las explicaciones del descontento con el trabajo, destacamos el contenido de las propias funciones, que los trabajadores ven como una posibilidad de progresión profesional, y la mala relación con los superiores jerárquicos.

De aquellos que sienten falta de apoyo por parte de jefes o supervisores en momentos de estrés, el 50% están en riesgo de agotamiento. Solo el 19% de quienes afirman ser apoyados se encuentran en la misma situación. Falta de asistencia, pero desde el departamento de recursos humanos, el 71% de los encuestados se queja. De estos, el 47% muestra signos de estrés crónico cuando hay apoyo, solo el 12% está en riesgo. Cuando la presión se vuelve excesiva, difícil de manejar y duradera en el tiempo, puede convertirse en estrés crónico y afectar la vida personal y familiar, la salud y, por supuesto, el desempeño profesional. Se puede entender el Burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar, el equipo de trabajo y los clientes. De hecho, la Organización Internacional del Trabajo reconoce que el estrés y el síndrome de burnout no son fenómenos aislados, sino que ambos se han convertido en un riesgo laboral significativo.

Es evidente la importancia del bienestar y la salud de la persona en el trabajo, ya que es en el trabajo donde se dedica la mayor parte del tiempo. La calidad de vida está directamente relacionada con las necesidades y expectativas humanas y su satisfacción. Corresponde al bienestar del individuo en el entorno laboral, expresado a través de relaciones saludables y armoniosas.

Actualmente, el estrés no solo se percibe como perjudicial para los trabajadores, sino principalmente para la organización que gasta altos costos en absentismo, accidentes, enfermedades, conflictos, abandono y desinterés, constatado en todos los niveles de trabajo. La calidad de vida en el trabajo es una comprensión integral y comprometida de las condiciones de vida en el trabajo, que incluye aspectos de bienestar, garantía de salud y seguridad física, mental y social, y capacitación para realizar las tareas de manera segura y con un buen uso de la energía gente. No depende solo de una parte, es decir, depende tanto del individuo como de la organización, y este es el desafío que cubre al individuo y la organización.

Conclusiones

Analizando al individuo como profesional en el trabajo siempre está en constante cambio. Problemas psicológicos debido a variaciones en el placer y el sufrimiento en

sus actividades personal y profesional, donde afecta directamente tu estado emocional. Se sabe que, siempre cuando todas y cada una de las actividades se llevan a cabo de manera agradable, el resultado es extremadamente satisfactorio para todas las partes involucradas, en lugar de realizar actividades en un escenario de sufrimiento donde, a una ruptura en la relación entre el hombre y La organización gradualmente muy significativamente.

Reconocer el buen trabajo de los empleados es esencial para motivar e involucrar al equipo. La falta de este incentivo puede terminar perjudicando la calidad del trabajo y la productividad del personal, lo que afecta los resultados de la organización. Es por eso que cada empresa debe promover acciones para reconocer a los empleados.

No es solo la remuneración que vive el trabajador: sin tener los incentivos más atractivos, el profesional puede desanimarse en su carrera y este espíritu termina impactando su producción. La disminución de la productividad, la motivación reducida, la falta de compromiso, el absentismo e incluso el aumento de la rotación del personal son algunas de las consecuencias de este problema, que daña a toda la organización.

Se definió el desgaste laboral como el agotamiento a una respuesta del organismo a un estado de estrés crónico prolongado, instalado cuando situaciones del afrontamiento que no se utilizó, falló o no fue suficiente. Por lo tanto, el estrés predomina en las actividades desarrolladas en las organizaciones.

Los encuestados se encuentran frente al síndrome de burnout y, en general, es posible decir que las personas encuentran sus entornos de trabajo pesados donde las actividades causan ansiedad, y también porque tienen altos niveles de dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Tales resultados afectan considerablemente la vida del trabajador, miembros de la familia y organizaciones, como resultado del aumento del absentismo, el presentismo, accidentes laborales, bajas, disminución de la productividad y pensiones por invalidez.

Referencias Bibliográficas

- Amador, R. (2017). Estrés y burnout en docentes de educación media superior. *Medicina, salud y sociedad*, 4 (2), ene abr 2014, pp. 119-141.
- Apiquian, A. (2017). *El síndrome de burnout*. México: Universidad Anáhuac.
- Aranda, C., & Pando, M. (2016). *Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México*. México: Universidad de Querétaro.
- Arizmendi, E. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos*. México: Universidad Autónoma de México.
- Brunet, L. (2018). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas Editorial.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos: Quinta Edición*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Dalagasperina, P. & Monteiro, J. (2018). *Predictores del síndrome de burnout en docentes de la enseñanza privada*. Psico-USF, versión on-line, ISSN 2175-3563.
- DeCenzo, D. A. (2018). *Nivel dentro de la organización*. Bogotá: Esic.
- Gomero, R., Palomino, J., Ruiz, F., & Llapyesán, C. (2020). El síndrome de burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú. Perú: *Revista Médica Herediana*, v.16 n.4 Lima oct./dic. 2005.
- González, G. et al. (2019). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista cubana de enfermería*. vol.31 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2015.
- Guerrero, A. (2018). Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 37 (2), 2018, pp. 17-23.

- León Rubio, J., León Pérez, J. & Cantero, F. (2016). Prevalencia y factores predictivos del burnout en docentes de la enseñanza pública: el papel del género. Lisboa: *Ansiedad y estrés*, vol. 19, nº 1, 2013, pp. 11-25.
- Maschal, J. (2017). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*.
- Ortiz, M., Castelví, Marvin, Espinoza, L., Guerrero, R. & Lienqueo, P. (2019). *Tipos de personalidad y síndrome de burnout en educadoras de párvulos en Chile*. Temuco: Universidad de Temuco.
- Ramos, L. (2017). Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del Distrito Federal. *Salud mental*. vol.38 no.5 México sep./oct. 2015.
- Robbins, S., & Judge, T. (2016). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Rosado, N. & Almanza, J. (2019). Prevalencia del síndrome de Burnout en muestra de pilotos aviadores militares mexicanos. México: *Revista de Sanidad militar*, 65 (4), jul-ago 2011.
- Ruiz, D. (2016). *Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas*. *Ciencia & Trabajo*. vol.16 no.50 Santiago ago. 2014.
- Torres, P. (2016). Estrategias de gestión de la inteligencia emocional para la prevención del Síndrome de Burnout en docentes de aula. *Educ@ción en Contexto*, ISSN-e 2477-9296, Vol. 2, nº. Extra 0, 2016, pp. 281-295.



UTEG

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL