

Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana

Quality of work life and burnout syndrome in employees in the retail sector of Metropolitan Lima

Claudia Rozana Garcés Ortiz ¹

Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria

Alejandro Erasmo Loli Pineda ², Vladimir Illich Navarro Vargas ³

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Recibido: 11 - 10 - 20

Aceptado: 16 - 11 - 20

Publicado: 21 - 12 - 20

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre la calidad de vida laboral (CVL) y el síndrome de burnout (SBO) en trabajadores del sector retail de Lima Metropolitana. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional y el diseño no experimental y transeccional, en una muestra no probabilística e intencional de 129 colaboradores entre varones y mujeres con un mínimo de seis meses de experiencia en trato directo con el cliente en venta de productos al por menor. Los resultados de nuestros hallazgos indican que existe asociación significativa y negativa entre la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout. Un análisis de la CVL con las dimensiones del SBO nos muestra que hay relación significativa e inversa entre calidad de vida laboral y agotamiento emocional y despersonalización; en cambio la asociación con desarrollo personal es significativa y positiva.

Palabras clave: CVL; SBO; empleados; retail; Lima-Perú.

Abstract

The objective of this research is to know the relationship between quality of work life (QWL) and Burnout syndrome (BOS) in employees in the Retail sector of Metropolitan Lima. The type of research was descriptive correlational and the purpose was not

1 Docente en Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria.

Autor para correspondencia: claudia.garces@unmsm.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0420-0232>

2 Docente Principal, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

E-mail: alolip@unmsm.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5081-0541>

3 Docente Asociado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

E-mail: vnavarro@unmsm.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3246-9263>

experimental and transectional, in a non-probabilistic and intentional sample of 129 the employee's collaborations between men and women with a minimum of six months of experience in face to face contact with the client in the sale of Retail products. The results of our observation indicate that there is a significant and negative association between quality of work life and Burnout Syndrome. An analysis of the QWL with the dimensions of the BOS shows us that there is a significant and inverse relationship between quality of work life and overwhelming exhaustion and depersonalization; instead the association with personal development is significant and positive.

Keywords: QWL; BOS; employees; retail; Lima-Peru.

Los distintos factores de la globalización y el avance tecnológico constante han llevado a las organizaciones a evolucionar y convertirse más exigentes y competitivas cada día. Cabe señalar que el capital humano juega un rol importante en el éxito de los negocios por el cual las empresas buscan insistentemente en mantener al colaborador satisfecho y feliz. Dicha filosofía y modelo de negocio de muchas organizaciones internacionales destacan por tener un sistema integrado de bienestar y calidad de vida laboral eficiente y óptima.

En el Perú, todavía no hay evidencias en la aplicación de este sistema de gestión en las organizaciones (Loli, Danielle, Navarro y Cerón, 2018) aún persisten la informalidad laboral, condiciones laborales precarias, bajos salarios, falta de capacitación y habilidades para el trabajo, así como, poca importancia en la competitividad y calidad del trabajo (CONFIEP, 2019). Un sector económico muy dinámico y de crecimiento en los últimos años es el sector retail (venta de productos al por menor o al detalle de persona a persona) considerada por ser generadora de empleo y de mayor demanda laboral (Peru Retail, 2014 - 2019). Así como también, el sector de mayor índice de rotación de personal en el país, debido a la falta de oportunidades, a inadecuadas políticas de sueldo, falta de capacitación y oportunidad de desarrollo, pero sobre todo a la escasa inversión de dichas organizaciones en programas que busquen elevar el bienestar de sus colaboradores (La República, 2019).

Contreras (2018) menciona en su investigación que el sector retail (conformado por supermercados, cadenas de farmacias, tiendas, mejoramiento del hogar, entre otros), es un sector muy dinámico, segmentado, poco especializado y tienen al "cliente" como su principal objetivo. Si bien en el Perú se ha producido cambios significativos con la tecnología como la compra de productos por internet cada vez mayor, en el sector retail se están creando también espacios para socializar y familiarizar, pero resulta insuficiente para satisfacer los gustos de los clientes. Motivo por los cuales el trabajo en estos lugares se torna cada vez más exigente y agotador por tener que brindar una buena atención y servicio para mantener los estándares de calidad. Es así que el trabajo se vuelve tedioso y con desgaste físico y emocional, falta de armonía entre el entorno laboral y familiar

por las diversas campañas promocionales que incrementan las jornadas laborales, con sueldos básicos y bonos por productividad condicionados a la cantidad y calidad del desempeño (Torres y Cortés, 2018), esfuerzo adicional que perjudica la salud, e incrementa la aparición del cuadro sintomático llamado “síndrome de burnout”.

El síndrome de burnout es una reacción de los trabajadores frente a la presencia de estresores que se caracteriza por un agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación, irritabilidad, depresión, indiferencia, fatiga crónica, llegando incluso a la negación y/o percepción del trabajo como su enemigo (Hernández, Terán, Navarrete y León, 2007) como consecuencia de las intensas presiones y exigencias de la atmósfera en el que se desenvuelve cotidianamente en su centro de trabajo.

En el informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima metropolitana (2014), el Ministerio de trabajo y promoción del empleo del Perú señala que los riesgos más frecuentes en nuestro país son el estrés laboral, el síndrome de burnout, el hostigamiento o mobbing, el acoso moral y violencia laboral. Siendo la de mayor incidencia el estrés laboral y el síndrome de burnout, que tienen como consecuencia el ausentismo, los accidentes de trabajo y los trastornos mentales.

Actualmente, el estado peruano, interesado en la salud laboral y la calidad de vida de las personas ha promulgado la Ley de salud y seguridad en el trabajo (Ley N° 29783), cuyo objetivo es promover una cultura de prevención ante riesgos laborales, así como garantizar la seguridad y salud en el trabajo, por lo que el empleador debe prevenir su incidencia, a fin de evitar el deterioro de la salud física y psíquica del trabajador.

Es por ello, que la calidad de vida de una persona está estrechamente vinculada a la calidad de vida laboral porque el trabajo no solo cubre un rol importante que genera ingresos económicos sino también satisfacciones materiales, sociales, psicológicas y sobre todo desarrollo personal, permitiendo cumplir su función en la sociedad (Reyes, 2017; Loli, et al,2018), consecuentemente sentirse comprometido, orgulloso y realizado (Reyes, 2017); comprometiendo a su vez a las organizaciones para que se esfuercen en brindar las condiciones necesarias para mantener un ambiente laboral saludable y productivo.

Calidad de vida laboral

Una definición apropiada y de acuerdo al contexto de calidad de vida laboral lo señala Segurado y Agulló (2002) definiéndola como la percepción de la persona con su trabajo, desde el componente objetivo, como un trabajo más ergonómico, condiciones laborales saludables, así como desde su componente subjetivo como brindar a sus miembros autonomía, participación, motivación y un desarrollo personal.

Para Pazos (2014), señala que es el “grado de satisfacción, bienestar físico, psicológico y social experimentado por los individuos en su labor y en su entorno de trabajo”, refiriéndose así a las condiciones ambientales, salarios, estabilidad y seguridad laboral, entre otros; y en la dimensión subjetiva hace énfasis en “la percepción y valoración de las condiciones laborales como: el estrés laboral, el clima organizacional y posibilidades de ascenso” (p.9).

Es en los años 70 en EE. UU (Estados Unidos), gracias a la actuación del “Movimiento de Calidad de vida laboral”, se origina el concepto de humanización del trabajo, prestando especial atención al factor humano y a la mejora de su calidad de vida (Segurado y Agulló, 2002). En esos años, el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD patrocinaban una serie de conferencias donde se tocaban temas como el fenómeno de la “alienación del trabajador”, simbolizado por las huelgas en la fábrica de montaje de la General Motors, de Ohio. Los participantes a dichas conferencias consideraban que el término iba más allá de sentir gozo o placer en el lugar de trabajo y que incluía la colaboración en la adopción de decisiones, ser más autónomos en el trabajo diario, reestructuración y jerarquización de los puestos de trabajos, con el objetivo de estimular el aprendizaje, promoción, convirtiendo al trabajador en el partícipe del entorno laboral (Granados, 2011).

Después de la Segunda Guerra mundial, en el proceso de reconstrucción, se buscan estrategias para restablecer la economía y la productividad, siendo los más interesados los empresarios y las grandes industrias. Entre tanto, las investigaciones y escritos revalorizan la importancia del ser humano en la empresa, entre ellos Taylor (1978), Walton (1973), Nadler y Lawler (1983) que proponen la necesidad de encontrar factores que permitan la satisfacción del individuo con los ambientes y el propio trabajo para obtener niveles óptimos de CVL (Alves, Cireray Giuliani, 2013)

Alves, Cirera, Giuliani (2013) describen el abordaje de Walton (1973) donde señalan que el principal medio que el individuo posee para ganarse la vida es el trabajo, por lo tanto, tiene que ser humanizado. Asimismo, sostienen que la compensación recibida por el esfuerzo realizado es relativa, deben existir otras condiciones laborales que le permita al trabajador poder sentirse realizado. El autor propone ocho indicadores para la CVL como son: compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y de salud en el trabajo, oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana, oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, constitucionalismo en la organización del trabajo, trabajo y espacio total de vida, relevancia del trabajo en la vida social.

Una definición más integral y reciente la sostiene Gonzales, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) quienes elaboraron un instrumento para medir calidad de vida en el trabajo, y se basaron en las teorías de motivación de Maslow que se relaciona con alcanzar la satisfacción de las necesidades humanas y el deseo de bienestar o felicidad que es permanente en el trabajador y que denomina autorrealización.

En este estudio señalan siete dimensiones para su evaluación como son: Soporte institucional, Seguridad en el trabajo, Integración al puesto de trabajo, Satisfacción por el trabajo, Bienestar logrado a través del trabajo, Desarrollo personal del trabajador y Administración del tiempo libre.

Finalmente podemos decir que la calidad de vida laboral no solo está sujeto a la parte psicológica o subjetiva, sino que está ligada a diversos factores ambientales relacionados con el entorno laboral que hace que el individuo disfrute y mejore su desempeño laboral, impactando de manera positiva en la productividad de la organización (Ghiglione, 2011, p. 161).

El síndrome de burnout

La enfermedad considerada como la “epidemia del siglo XXI”, es el síndrome de burnout, debido a sus efectos devastadores en la calidad de vida del profesional y de los servicios que ofrece (Flores, Jenaro, Cruz, Vega y Pérez, 2013). Fue el psiquiatra Herbert J. Freudenberger (1974), quien observó que la mayoría de los voluntarios, después de un año de trabajo, sufrían una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes, características a las que denominó “burnout”, que significa fallar o desgastarse (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias y Suarez, 2006).

Ya en 1980, Cristina Maslach, psicóloga, reanuda el término descubierto por Freudenberger para darle una conceptualización y elaborar junto con el psicólogo Michael P. Leiter un instrumento para medir el síndrome, al cual denominaron cuestionario de Maslach, que desde su creación en 1981 es el instrumento más empleado casi en todos los países; con versiones y adaptaciones al español para medir su intensidad (Gutiérrez, et al, 2006).

Gutiérrez (2006) señala que para comprender el síndrome de burnout hay que entender sus tres etapas o estadios como son: Agotamiento emocional (debilitamiento paulatino de energía, fuerza, abatimiento, cansancio), Despersonalización o deshumanización (frustración, fracaso, depresión, indiferencia e insensibilidad), Baja realización personal (percibe el trabajo como su enemigo). Estas etapas varían de acuerdo a la gravedad del fenómeno en leve, moderado, agudo e intenso.

Por otra parte, en los últimos años se realiza una actualización del término haciendo hincapié de esta enfermedad en el ámbito organizacional. Maslach (2009) define:

Un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son el agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros.

Esta es una definición más amplia y multidimensional permitiendo tener mayor alcance de dicha enfermedad y siendo un signo alarmante dentro de las organizaciones (p.37).

También, existe una amplia gama de literatura sobre las causas y consecuencias de esta enfermedad, sin embargo, una compilación bien detallada y clara lo realiza Forbes (2011). Este autor considera que el síndrome de burnout está directamente relacionado con la actividad laboral que realiza y su mayor incidencia se da en aquellas personas que tratan directamente con los clientes de su servicio (médicos, enfermeras, psicólogos, trabajo social, docentes, vendedores, Call center, etc.), corriendo el riesgo de desarrollarla con el tiempo. El horario de trabajo prolongado, la excesiva carga de trabajo, el alto nivel de exigencia donde es costumbre quedarse largas horas de jornadas laborales para el cumplimiento de sus labores y de los objetivos irreales, la desvalorización del puesto, la confusión entre expectativas y prioridades, la falta de seguridad en el trabajo caracteriza el estrés laboral que se confabula para desencadenar el síndrome de burnout (Gascón, Olmedo y Ciccotelli, 2003; Moreno y Báez, 2010).

A nivel cognitivo podemos precisar que la no alineación de los objetivos y valores personales con los de la organización, los pocos recursos para realizar las funciones del trabajo son algunas de las variables que contribuyen también a desencadenar la aparición de esta enfermedad (Salanova y Llorens, 2008 y Copper y Cartwright, 1999).

Calidad de vida laboral y Síndrome de burnout

Las organizaciones plantean y ejecutan diversas acciones estratégicas para que el trabajador se sienta cómodo, seguro, desarrolle todo su potencial, cubra sus necesidades y sobretodo tenga el tiempo libre para poder disfrutar de su vida personal y familiar. Se puede señalar que todos estos elementos contribuyen al logro del bienestar laboral adecuado y saludable donde el trabajador percibe que están cubiertas todas sus necesidades (Gonzales et al. 2010). Además, que los empleados se sientan satisfechos y felices con su vida, ya que experimentan un balance entre sus expectativas y logros alcanzados y una sensación de bienestar (en la salud, las condiciones materiales de la vida, las relaciones interpersonales, sexuales y familiares) en su vida cotidiana (Reyes, 2017. Pg.31); de modo que, esta percepción de satisfacción genere un estado de ánimo positivo y óptimo, capaz de sobrellevar cualquier obstáculo y eventualidad que se presente, incluso en el desempeño del puesto de trabajo y sus repercusiones en la productividad, la fidelización de clientes, la reputación en el mercado laboral y la atracción de talentos.

La actividad laboral en el sector retail se caracteriza por el trato directo con el cliente, motivo por el cual está sujeta a un gran desgaste emocional y físico debido a las múltiples funciones que se realiza por el bien de la organización.

Como se ha descrito anteriormente muchos de ellos tienden a experimentar estrés laboral continuo y permanente por encontrarse vulnerables a diversos estresores organizacionales y por la ausencia de estrategias de prevención y afrontamiento, apareciendo así el síndrome de burnout (Leonardo y Chocó, 2018). Para Vásquez, Maruy y Verne (2014) el síndrome de burnout es “una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran básicamente en un contacto directo con las personas a las que se destina la labor que se realiza” (p.169); entre tanto Forbes (2011) lo describe como “un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes, emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p. 1). Es decir, las personas que ayudan a otras están más expuestas a desencadenar el síndrome de burnout y sus síntomas negativos.

Por lo tanto, el deterioro de la calidad de vida laboral se debe a este fenómeno laboral y emocional denominado síndrome de burnout (Granados y Cedillos, 2018) que afecta en forma directa la salud y bienestar de los colaboradores, llevando a una percepción negativa de su ambiente laboral y sus consecuencias en el desempeño y el rendimiento laboral, así como en la imagen y costo institucional. De allí el interés por conocer la relación entre la calidad de vida laboral y dicho síndrome en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental transeccional, donde no se realizó ninguna manipulación a las variables y la información se recolectó en un único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Muestra

La muestra estuvo constituida por 129 personas que laboran en empresas privadas del sector retail (supermercados, tiendas por departamento, cadenas de farmacias) entre varones y mujeres que mantienen un mínimo de seis meses de labor en su puesto de trabajo. La muestra es no probabilística y fue realizado de manera intencional debido a la naturaleza de la actividad que realizan y la disponibilidad de tiempo para su acceso.

Instrumento

Se utilizaron dos instrumentos para esta investigación: Calidad de vida en el Trabajo (GOHISALO) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

1. Calidad de vida Laboral

El instrumento que se utilizó fue Calidad de vida en el trabajo (GOHISALO) creado por Gonzales, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010). El instrumento contiene 74

items en siete dimensiones con una escala de Likert de cinco (5) alternativas de respuesta, siendo 0 la de menor puntuación y 4 el puntaje máximo por cada reactivo. Para su validación se aplicó a 322 personas del sector salud en México, obteniendo una validez global de 0.68 y una confiabilidad de acuerdo al índice Alpha de Cronbach de 0.9527, demostrando su consistencia y solidez para su aplicación.

a. Confiabilidad en el Perú

El instrumento Calidad de Vida en el Trabajo fue sometido a una evaluación por expertos donde se procedió a la variación de algunos enunciados para una mejor comprensión de los participantes que por razones de cultura en el ámbito peruano podría afectar su contenido. Seguidamente se administró a 129 trabajadores del sector retail, obteniendo un resultado global según el coeficiente Alpha de Cronbach de 0.976, el cual nos indica una alta consistencia y seguridad en el instrumento.

Tabla 1

Confiabilidad de Calidad de Vida en el Trabajo

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
-Soporte institucional para el trabajo	.905	13
-Seguridad en el trabajo	.902	15
-Integración al puesto de trabajo	.900	10
-Satisfacción por el trabajo	.897	10
-Bienestar logrado a través del trabajo	.879	11
-Desarrollo personal del trabajador	.856	8
-Administración del tiempo libre	.790	5
Confiabilidad Total	.976	74

Confiabilidad del cuestionario calidad de vida en el trabajo en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana.

b. Validez

Para determinar la validez del instrumento Calidad de vida en el Trabajo (GOHISALO), se recurrió a la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cuyo valor fue de 0.858 mayor a 0.50. Adicional a ello, se realizó la prueba de esfericidad de Bartlett resultando estadísticamente significativo ($p < 0.05$), demostrando así que cada componente es objetivo para realizar dicho estudio.

2. Síndrome de burnout

Se empleó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory creado por Maslach y Jackson en 1981, adaptado al castellano por Seisdedos en 1997, este cuestionario consta de 22 ítem con una escala de Likert que va desde “0” (nunca) y “6” (siempre), donde se evalúa las tres dimensiones del síndrome de burnout como son: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8

ítems). Las puntuaciones altas en dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, así como puntuaciones bajas en la dimensión de realización personal nos evidencia la presencia del síndrome de burnout.

La confiabilidad del instrumento en la versión española (Seisdedos, 1997) se llevó a cabo mediante el análisis del coeficiente de Cronbach en una muestra de 1,316 casos cuyos valores obtenidos son: 0.90 en cansancio emocional, 0.79 en despersonalización y 0.71 en realización personal.

a. Confiabilidad en el Perú

Delgado (2003), desarrolló un estudio en una muestra peruana para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. Esta muestra estuvo compuesta por 764 docentes, obteniendo así una confiabilidad en el análisis del coeficiente de Cronbach de 0.78 en la escala de cansancio emocional, 0.71 en despersonalización y 0.76 en realización personal, concluyendo que los ítems son consistentes entre sí y que presentan confiabilidad por consistencia interna.

b. Validez

Se realizó la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cuyo valor para la variable Síndrome de Burnout fue de 0,797 superior a 0,50. También se realizó la prueba de esfericidad de Bartlett resultando estadísticamente significativo ($p < 0.05$), cumpliendo con los supuestos del análisis.

Procesamiento de datos

Se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 24 para el análisis estadístico. Como primer paso se comprobó la validez y confiabilidad de los instrumentos de las variables de estudio a través del coeficiente Alfa de Cronbach; posteriormente se utilizó las medidas de tendencia central para determinar los niveles de CVL y SBO en la muestra de estudio, luego se realizó el análisis de normalidad de los datos mediante el test de Kolmogorov-Smirnov; motivo por el cual se empleó el coeficiente de Pearson para medir la correlación de las variables, y solo para la dimensión de despersonalización se utilizó el análisis de coeficiente de rho Spearman.

RESULTADOS

1. Nivel de calidad de vida laboral en trabajadores del sector retail

En la tabla 2 se presentan los resultados descriptivos de la calidad de vida laboral. Los puntajes obtenidos nos indican que en la variable calidad de vida laboral (CVL) se encontró que el 44.2% de colaboradores tiene un nivel bajo, seguido del 32.6% que se encuentra en el nivel medio y 23.3% en el nivel alto.

Tabla 2*Distribución de los niveles de calidad de vida laboral en los colaboradores del sector retail*

Variables - dimensiones	Niveles	N° (%)
Calidad de vida laboral (Global)	Baja	57 (44.2)
	Media	42 (32.6)
	Alta	30 (23.3)
Soporte institucional para el trabajo	Baja	23 (17.8)
	Media	54 (41.9)
	Alta	52 (40.3)
Seguridad en el trabajo	Baja	8 (6.2)
	Media	40 (31.0)
	Alta	81 (62.8)
Integración al puesto de trabajo	Baja	72 (55.8)
	Media	38 (29.5)
	Alta	19 (14.7)
Satisfacción por el trabajo	Baja	102 (79.1)
	Media	20 (15.5)
	Alta	7 (5.4)
Bienestar logrado a través del trabajo	Baja	95 (73.6)
	Media	14 (10.9)
	Alta	20 (15.5)
Desarrollo personal del trabajador	Baja	50 (38.8)
	Media	50 (38.8)
	Alta	29 (22.5)
Administración del tiempo libre	Baja	100 (77.5)
	Media	23 (17.8)
	Alta	6 (4.7)

En la misma tabla se muestra que las dimensiones de calidad de vida laboral se encuentran en niveles bajos; así tenemos que en la dimensión integración al puesto de trabajo el 55.8% de los colaboradores indican niveles bajos de integración, 79.1% baja satisfacción por el trabajo, 73.6% bajo bienestar logrado a través del trabajo y el 77.5% bajo nivel en administración del tiempo libre. En la dimensión soporte institucional para el trabajo el 41.9% de colaboradores se encuentran en el nivel medio. En la dimensión seguridad en el trabajo el 62.8% se encuentra en el nivel alto. Mientras que respecto al desarrollo personal del trabajador prevalecen los niveles bajo y medio con el 38.8% cada uno.

2. Prevalencia y niveles del burnout en trabajadores del sector retail

En la tabla 3 se presentan los resultados descriptivos del síndrome de burnout. Los puntajes obtenidos nos indican que en esta variable el 24.8% tiene indicios de dicho síndrome y el 75.2% no tiene el síndrome.

Con respecto a las dimensiones del síndrome de burnout se encontró que predomina el nivel alto con el 46.5% en agotamiento emocional y el 56.6% en despersonalización; mientras que, en realización personal, los colaboradores manifiestan un bajo porcentaje 53.5%.

Tabla 3

Prevalencia y niveles del burnout en trabajadores del sector retail

Variable / dimensiones	Prevalencia / Niveles	Nº y %
Síndrome de Burnout (Global)	Si tiene indicios de Burnout	32 (24.8)
	No tiene indicios de Burnout	97 (75.2)
Agotamiento emocional	Bajo	39 (30.2)
	Medio	30 (23.3)
	Alto	60 (46.5)
Despersonalización	Bajo	32 (24.8)
	Medio	24 (18.6)
	Alto	73 (56.6)
Realización personal	Bajo	69 (53.5)
	Medio	24 (18.6)
	Alto	36 (27.9)

3. Asociación de la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout

En la tabla 4, podemos observar el análisis de correlación entre las variables de estudios, donde se encontró que la calidad de vida laboral tiene una relación inversa con el síndrome de burnout ($r = -0.369$; $p = 0.000$) y es estadísticamente significativa; es decir, a menor calidad de vida laboral mayor la afectación del síndrome de burnout. Asimismo, en las correlaciones de la calidad de vida laboral con las dimensiones del síndrome de burnout podemos observar que tiene relación inversa con el agotamiento emocional ($r = -0.221$; $p = 0.012$) y despersonalización ($r = -0.291$; $p = 0.001$); en otros términos, cuando la calidad de vida laboral baja hay mayor agotamiento emocional y mayor despersonalización. Mientras que la relación de calidad de vida laboral con la dimensión realización personal es significativa y positiva ($r = 0.406$; $p = 0.000$), vale decir que cuando la calidad de vida laboral mejora la realización personal también.

Tabla 4*Correlación de calidad de vida laboral y síndrome de Burnout*

		Calidad de vida laboral	Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Calidad de vida laboral	Coefficiente	1				
	p					
Síndrome de Burnout	Coefficiente	-.369**	1			
	p	.000				
Agotamiento emocional	Coefficiente	-.221*		1		
	p	.012				
Despersonalización	Coefficiente	-.291**		.698**	1	
	p	.001		.000		
Realización personal	Coefficiente	.406**		.033	-.171	1
	p	.000		.713	.052	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

DISCUSIÓN

La investigación muestra que la mayoría de trabajadores del sector retail presentan un bajo nivel de calidad de vida laboral, ellos perciben que el trabajo que realizan no satisface sus expectativas. Una revisión de los niveles de calidad de vida laboral por componentes nos indica que la baja integración de los colaboradores al puesto se puede deber a la falta de motivación que genera disconformidad con los objetivos y estrategias de la organización, aunado al bajo nivel de satisfacción por el trabajo donde no existen reconocimientos o son escasos y donde la expectativa por lograr el bienestar a través del trabajo es lejano y, por el contrario, la salud física y emocional se van deteriorando; más aún cuando no puede administrar su tiempo libre debido a la carga de trabajo y largas horas de jornada laboral, que afectan su descanso físico aumentando el riesgo nutricional y/o emocional (González, Hidalgo, Salazar y Preciado, 2010). Confirmando de esta manera las observaciones realizadas por Torres y Cortés (2018) que resaltan la existencia de pocos estudios de éstas y otras variables en este sector.

Con respecto al síndrome de burnout el estudio nos muestra que no hay indicios de este fenómeno en los trabajadores del sector retail. Sin embargo, si bien en términos globales encontramos esos resultados, al analizar sus componentes por separado se puede observar que existe un alto nivel de agotamiento emocional, probablemente debido a que el colaborador está sometido a largas jornadas laborales que superan en muchos casos las 8 horas de trabajo en contacto con el cliente, actividades rutinarias y repetitivas lo que hace que aumente esta dimensión; pero respecto de la despersonalización, se desarrolla actitudes de indiferencia y cinismo, apatía, inconformidad y desgano con sus pares y los clientes; en

cambio, los colaboradores del sector retail creen que su realización personal es baja, posiblemente debido a la desvalorización que tiene la persona de sí misma, manifestando sentimientos de incompetencia, desesperanza, carencia de logros y consecuentemente baja productividad. Hallazgos que van en armonía con lo encontrado por Patlán (2013) donde los mayores niveles de burnout (agotamiento, despersonalización y baja realización personal) convergen en personal que tiene a su cargo la atención de un mayor número de usuarios que tienen un trato directo y continuado de servicio.

Por otro lado, se encontró que la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout están asociadas de manera significativa e inversa. Resultado similar se aprecia en las correlaciones de CVL y las dimensiones de SBO, es decir que la calidad de vida laboral tiene relación inversa con el agotamiento emocional y despersonalización; mientras que la relación de CVL con la dimensión de realización personal es significativa y positiva, por lo que podría inferirse que cuanto más esté expuesto el colaborador a factores estresores tendrá menos sensación de bienestar y satisfacción y, por ende, la calidad de vida laboral será afectada. Patlán (2013) concluye en su investigación que la disminución de la sobrecarga de trabajo, un nivel adecuado de horario laboral, equilibrio entre la vida familiar y laboral, evitar por mucho tiempo actividades repetitivas y rutinarias puede contribuir a una mayor satisfacción laboral de la persona y mayor atención al cliente; por lo tanto, mayor impacto positivo en la CVL evitando así el absentismo, la baja productividad y la calidad del servicio (Gil Monte y Pieró, 2005).

Finalmente corresponde decir que la presente investigación es uno de los primeros realizados en la población retail de donde se extrajo la muestra y, por lo mismo, debe considerarse como un estudio exploratorio y con las limitaciones de acceso a la muestra por la resistencia de los centros comerciales a conceder apoyo. Por tanto, es preciso que se siga haciendo esfuerzos en la misma dirección con una muestra más grande. Sin embargo, creo que estamos en posibilidad de afirmar que la asociación encontrada en este estudio permite poner en alerta a las organizaciones del sector para que se preocupen por promover la calidad de vida de sus colaboradores a fin de disminuir la presencia del síndrome de burnout que afecte la productividad.

CONCLUSIONES

1. Existe asociación significativa e inversa entre calidad de vida laboral de los trabajadores del sector retail y el síndrome de burnout; por tanto, se puede inferir que un buen nivel de calidad de vida laboral demanda la ausencia del síndrome de burnout.
2. La mayoría de los trabajadores del sector retail tienen un bajo nivel de calidad de vida laboral.

3. En la mayoría de los trabajadores del sector retail no hay indicios del síndrome de burnout; no obstante, hay alto porcentaje de trabajadores con agotamiento emocional y despersonalización, aunque este último es menor. Consecuentemente, dichos trabajadores tienen un bajo nivel de desarrollo personal.

Agradecimientos / Acknowledgments:

A nuestra Ama Mater la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Fuentes de financiamiento / Funding:

Autofinanciado.

Rol de los autores / Authors Roles:

CGO: Responsables de la investigación y autora principal del artículo.

ALP: Redacción e interpretación de la investigación.

VNV: Revisión de investigación.

Aspectos éticos / legales; Ethics / legals:

Se han respetado los principios éticos en investigación con personas.

Conflicto de intereses / Competing interests:

No hemos presentado conflictos de interés al investigar o redactar el estudio.

REFERENCIAS

- Alves, D., Cirera, Y. y Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*16 (30) ,145-163. Recuperado: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3iUZpk14CZMJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4237669.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Asociación Americana de psicología. (2019). Normas APA. Recuperado: <https://normas-apa.com/normas-apa-2019-cuestiones-mas-frecuentes/>
- Cooper, C. y Cartwright,S.(1999).Una estrategia organizacional integrada para reducir el estrés del puesto de trabajo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15(2),199-208.Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3d6b/f912e6c-25229688dad9fe2782d7d16d1cc2f.pdf>
- Contreras, J.(2018). La transformación del modelo de retail en el Perú(Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas).Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3896/MDE_1856.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Delgado, A. (2003). El síndrome del «burnout» en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología*, 6(2), 27-45. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5149/5387>
- Empresas peruanas presentan mayor rotación laboral en Latinoamérica (1 de Junio del 2019). La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1479729-empresas-peruanas-presentan-mayor-rotacion-laboral-latinoamerica/>
- Forbes, Alvarez. Roger. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, (160), 1-4. Recuperado de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Flores, N., Jenaro, C., Cruz, M., Vega, V. y Pérez, M. C. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. *Pensando Psicología*, 9(16), 7-21. Recuperado de <http://www.pedagogiapucv.cl/wp-content/uploads/2016/08/Flores-Jenaro-Cruz-Vega-P%C3%A9rez-2013-S%C3%ADndrome-de-burnout-y-calidad-de-vida-laboral-en-servicios-de-servicios-sanitarios.pdf>
- Gascón, S., Olmedo, M., y Ciccotelli, H. (2003). La prevención del burnout en las organizaciones: El chequeo preventivo de Leiter y Maslach (2002). *Revista de psicopatología y Psicología clínica*, 8(1), 55-66. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3942/3797>
- Gil- Monte, P. (2005). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., y Suarez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencia*, 11(4), 305-309. Recuperado: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=13668>
- Ghiglione, C. (2011). El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 11(16), 157-162. Recuperado: <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/3375/337530220005/6>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J y Preciado, M. (2010). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia y Trabajo*, 12 (36), 332-340. Recuperado de <http://www.fiso-web.org/Content/files/articulos-profesionales/3089.pdf>
- Granados, I. (2011) Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14 (2), 271-276. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., y León, A. (2007). El síndrome de burnout: una aproximación a su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y medición. Recuperado de: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Leonardo, M. y Chocó, A. (2018). Calidad de vida profesional y Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Departamento de Medicina Interna del Hospital Roose-

- velt. *Revista científica*, 28(1), 10-18. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6661873>
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, y Cerón, F. (2018). Calidad de vida laboral y soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 21(1), 27-50. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Revista Ciencia y Trabajo*, 11(32) 37-43. Recuperado de <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Moreno, B., y Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2014). Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima metropolitana. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Pazos, C. (2014). *Calidad de vida laboral de un grupo de personas en situación de discapacidad Cali 2013* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8757/1/CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL-UNIVALLE.pdf>
- Reyes, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 20(1), 119 - 134. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i1.13527>
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 59-67. Recuperado de <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Segurado T, y Argullo T. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social*. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>
- Seisdedos, N. (1997) Introducción y normalización y comentarios a la versión española del MBI. Maslach, C y Jackson, S. E. Madrid: Tea Ediciones.
- Vásquez, J., Maruy, A., y Verne, E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú, *Revista Neuropsiquiatría*, 77(3), 169-174. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v77n3/a05v77n3.pdf>
- Torres, N. y Cortes, J. (2018). Retail: un trabajo cada día más precario. *Diario la izquierda*. Recuperado de <http://www.laizquierdadiario.cl/Retail-Un-trabajo-cada-dia-mas-precario-110344>