

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología



28-0023 Seminario de Graduación (Salud Ocupacional)

Artículo Técnico Científico: Avance IV

Evaluación del Síndrome de Burnout en el personal de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT SUCURSAL COSTA RICA

Michael Madriz Núñez

II cuatrimestre de 2021

San José, Costa Rica

Introducción

El presente artículo de investigación se desarrollará en la organización British American Sucursal Costa Rica (BAT Sucursal Costa Rica S.A), la cual se dedica a la venta y distribución de cigarrillos así como productos de cuidado personal, encendedores, productos de consumo entre otros artículos.

A continuación se mencionará en la tabla No. 1 la información general de BAT Sucursal Costa Rica.

Tabla No. 1 Información General de BAT Sucursal Costa Rica S.A

Razón Social	British American Tabacco Central América (BATCA) S.A Sucursal Costa Rica	
Representante legal	Alejandro Ramírez	
Ubicación	Heredia, Flores, Llorente	
Dirección	De la Firestone 325 metros al este.	
Actividad Económica	4630	
Tipo de Actividad	Distribución y venta de cigarrillos.	
Clasificación de Riesgo	Grupo de Riesgo B	
Teléfono	2209-1700 / 2209- 1741	
Jornadas Laborales	Administrativo	7am a 5:00pm Lunes a Viernes

Elaboración Propia

El área de mayor impacto en la continuidad del negocio es el departamento de ventas, el cual se encarga de desempeñar y aplicar controles para el cumplimiento satisfactorio de las metas mensuales. Lo anterior es de suma importancia para la organización, ya que el no lograr el cumplimiento total de las metas definidas conlleva impactos en las finanzas internas y variación en los diferentes beneficios de los colaboradores como bonos anuales entre otros.

Un agente de ventas forma parte del departamento antes mencionado, donde sus principales funciones se encuentra el seguimiento de las rutas diarias y visita de clientes, manejo de inventarios dentro de los puntos de venta, seguimiento de facturas y cobro de cartera, cumplimiento de las ventas mensuales facturadas y el crecimiento en relación con el mercado con respecto a las empresas competidoras.

La posición antes mencionada puede llegar a exponerse a horarios extensos de más de 12 horas, factores externos en carretera, presión por el cumplimiento de metas, poca o nula autonomía dentro del proceso y el trato de personas, específicamente el trato con clientes.

Por tal motivo, surge el siguiente tema de investigación:

“Evaluación del Síndrome de Burnout en el personal de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT SUCURSAL COSTA RICA”

Al haber mencionado los factores en los que se puede exponer un agente de ventas se plantea el siguiente problema de investigación:

“¿Cuál es el nivel de Síndrome de burnout presente en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT SUCURSAL COSTA RICA?”

Marco Conceptual

Una encuesta Centroamericana acerca de las Condiciones de Trabajo y Salud reportó que, en Costa Rica, cerca de un 20% de los colaboradores están expuestos a altas exigencias psicosociales y poca posibilidad de poder opinar acerca de la forma de desarrollar un trabajo, a lo que ellos lo denominan, bajo control. Por otro lado, cerca de un 30% siente que recibe muy poco apoyo material, muy poca información y poco reconocimiento para realizar un trabajo. Un 3% de las personas entrevistadas reportó haber sufrido algún evento relacionado a violencia en el trabajo y algún tipo discriminación. Según el análisis de datos de la "Primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud" (2011), el 37% de los encuestados cree que su salud mental tiene un mayor impacto en su salud física, que puede verse afectada por el trabajo (Aragónés, 2016).

El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico, que se muestra como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral (ADA, 2020). Desde el punto de vista de salud, algunos de los síntomas que pueden presentar son dolor de cabeza, dolor de espalda, problemas para conciliar el sueño, náuseas, problemas musculares y cansancio y desde el punto de vista emocional se pueden presentar síntomas como la irritación, tensión y desmotivación.

El 20 de mayo del año 2019, en Ginebra, la Organización Mundial de la Salud (OMS), incorpora en la Clasificación Internacional de Enfermedades el síndrome de desgaste profesional, conocido también como burnout. (Consejo de Salud Ocupacional, 2016)

Si nos enfocamos en la definición del Burnout dada por Maslach & Jackson (1981), se puede definir como un estado de agotamiento emocional y cinismo que se llega a presentar con frecuencia entre personas que ejecutan trabajos con atención hacia clientes u otras personas en general. Un punto importante que las autoras mencionan del síndrome de Burnout es un aumento de los sentimientos de agotamiento emocional, ya que conforme lo niveles emocionales hacia el trabajo se van agotando, los colaboradores sienten que ya no pueden continuar con su mismo estado psicológico en niveles estables. Otro aspecto es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos sobre los clientes o personas en general; lo anterior está relacionado a las experiencias del mismo agotamiento emocional llevando a que los colaboradores tomen una posición deshumanizada incluso hacia ellos mismo y sobre su rendimiento laboral, de igual forma surgen sentimientos infelices consigo mismo e insatisfechos con sus logros en el trabajo.

Como lo presenta Peiró & Gil-Monte (1999), el síndrome del burnout se pueden resaltar tres importantes características:

A. Agotamiento emocional

En este factor el/la colaborador/a comienza a presentar respuestas emocionales indebidas que pueden llegar a volverse crónicas, las cuales se presentan con actitudes, sentimientos, pensamientos que pueden dar como resultados un debilitamiento psicológico. Es importante diferenciar agotamiento emocional con la depresión, estrés postraumático, estrés crónico, entre otros, ya que los estados emocionales antes mencionados se pueden producir por malas relaciones laborales, familiares o sentimentales, no obstante el agotamiento emocional que se genera por el burnout se da por la sobrecarga de trabajo que experimenta el colaborador/a.

B. Indiferencia

En este factor el/la colaborador/a va desarrollando pensamientos e ideas negativas, que luego van a generar actitudes inadecuadas hacia las personas que van a requerir de sus servicios. Sentimientos como despersonalización, apatía ante ciertas circunstancias, pérdida de interés y motivación hacia la funcionalidad e importancia de su trabajo.

C. Eficacia Profesional

La eficacia profesional está ligada con los logros laborales y la auto perspectiva del colaborador hacia su desempeño profesional, por lo que los y las colaboradores que llegan a sufrir del síndrome de burnout ya dejan de percibirse así mismo de la misma forma, superarse profesionalmente ya no será una prioridad para la persona, es decir una evaluación negativa de los logros personales en el trabajo y con las personas; lo que va a llegar a generar que las personas se sientan insatisfechas con su trabajo.

Con base a Sáenz, (2014), se pueden mencionar ciertos factores contribuyentes al síndrome del burnout:

- ✓ Sobrecarga de trabajo y/o ocupación poco estimulante
- ✓ Poca o nula participación en la toma de decisiones
- ✓ Falta de medios para realizar la tarea
- ✓ Excesiva burocracia
- ✓ Pérdida de identificación con la visión de la organización
- ✓ Percepción de poco reconocimiento al trabajo ejecutado

Como parte del proceso de investigación, se define el siguiente objetivo general:

Determinar el nivel del síndrome de Burnout en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica analizado en el mes de Julio del 2021.

Para lograr el cumplimiento del objetivo general antes mencionado, se definen los siguientes objetivos específicos, junto con su variables como se muestra en la tabla No. 3

Tabla No. 2 Objetivos Específicos y sus variables de cumplimiento

Objetivo Específico	Variable	Preguntas teóricas respecto al objetivo	Indicadores			Herramienta	
Identificar los factores contribuyentes del Síndrome Burnout presentes en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica, por medio de la aplicación del método MBI -GS (Maslach Burnout Inventory General Survey) durante la primera semana de Julio 2021	Factores contribuyentes del Síndrome Burnout	¿Cuáles son los factores contribuyentes del Síndrome Burnout presentes en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica?	Escalas			Método MBI-GS	
			Bajo	Moderado	Alto		
			<i>Desgaste Emocional</i>	≤ 2.0	2.01 – 3.19		≥ 3.2
			<i>Indiferencia</i>	< 1.0	1.01 – 2.19		≥ 2.2
			<i>Eficacia Profesional</i>	≤ 4.0	4.01 – 4.99	≥ 5.0	
Indicadores propios del método MBI-GS							

Analizar los factores psicosociales identificados mediante el método MBI-GS, que influyen en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica	Factores Psicosociales	¿Cuáles son los factores psicosociales en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica?	Escalas			Método MBI-GS Entrevista con Profesional en Psicología	
				Bajo	Moderado		Alto
			<i>Desgaste Emocional</i>	≤ 2.0	2.01 – 3.19		≥ 3.2
			<i>Indiferencia</i>	< 1.0	1.01 – 2.19		≥ 2.2
			<i>Eficacia Profesional</i>	≤ 4.0	4.01 – 4.99	≥ 5.0	
Indicadores propios del método MBI-GS							
Diseñar controles para la concientización y disminución del Síndrome de Burnout, en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica	Controles	¿Cuáles controles permitirán la concientización y disminución del Síndrome de Burnout, en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica?	Tipo de controles por factores del Síndrome de Burnout (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional)			Método MBI-GS	
						Entrevista con Profesional en Psicología Referencia documental	

Elaboración Propia

Justificación

Trabajos de investigación que lleven la misma línea de estudio, el cual en este caso su alcance es personal de ventas de una determinada zona geográfica, no se lograron identificar como referencias teóricas a la presente investigación. No obstante Montalván (2018), realizó una investigación donde su objetivo principal era la identificación de los factores relacionados al Síndrome de Burnout en personal de ventas de autoservicio, donde se menciona que el personal antes mencionado se expone constantemente a factores de estrés y un bajo rendimiento laboral, todo como resultado de un bajo control del talento humano por parte de la organización.

Montalván expresa que aplicar herramientas para llegar a medir las perspectivas de los colaboradores puede resultar ser un proceso difícil, esto debido a que los datos que se necesitan obtener son subjetivos y depende de cada persona al contemplar su comportamiento expuesto a variantes como estado de ánimo, personalidad, factores personales, entre otras cosas.

La metodología empleada fue del tipo analítico, donde el investigador aplica el test MBI a una población de veinte y cuatro vendedores (cuatro hombres y veinte mujeres) donde se medirán tres factores relacionados al síndrome de burnout, los cuales son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; donde según los resultados obtenidos el personal de ventas entrevistado se muestran cansados emocionalmente por la alta presión laboral en cuanto a cumplimientos de indicadores y desmotivados por la poca flexibilidad en los procesos.

Sáenz (2014), por otro lado realizó una adaptación y estandarización de la metodología MBI-GS (Maslach Burnout Inventory versión General Survey) a la población trabajadora costarricense, donde se determinó una muestra de 495 colaboradores distribuidos en el sector salud, educación y judicial. La autora basa su investigación en la posibilidad de desarrollar herramientas que logren acoplarse a las características sociales y demográficas del costarricense, por lo que justifica la realización de la investigación en escoger una metodología internacional para la medición del síndrome de burnout y lograr obtener un nivel acorde de resultados aplicado al sector laboral de Costa Rica.

Sáenz seleccionó personal del sector salud, educación y judicial al estar encargadas de brindar ayuda a personas de diversos ámbitos, donde las demandas organizacionales son altas llevando así a una exposición elevada del síndrome de Burnout. Se estableció un cronograma por cada sector laboral para la aplicación del método MBI-GS, donde al obtener los resultados se evidencia que la metodología Maslach Burnout Inventory aplicada a la población costarricense, arroja datos de validez y fiabilidad.

Lo anterior abre la posibilidad de que dicho método es aplicable a las condiciones laborales y sociales del costarricense dando así un motivo de selección y escogencia para la presente investigación aplicada al personal de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT SUCURSAL COSTA RICA. Ambas investigaciones mencionadas anteriormente hacen referencia a la selección de la población estudiada por sus características laborales de alta presión organizacional, cumplimiento de lineamientos inflexibles y un factor en conjunto, es la interacción que debe tener el colaborador(a) con clientes o personas externas a la organización.

Al tener referencia teórica-práctica sobre la aplicabilidad del método MBI-GS en la población laboral costarricense, se podrán tener datos fiables al ser aplicada en el sector de ventas del gran área metropolitana. La población seleccionada tiene su justificación al desempeñar una función de alto contacto con clientes externos donde tiene su relación con la investigación ejecutada por Montalván, además al cubrir la zona central del país están condicionados a una alta productividad en ventas y elevados números de indicadores mensuales para lograr cumplir con la métrica de ventas. Del mismo modo a pesar de ser quienes ejecutan el proceso de venta y distribución, la posición de agente de ventas posee una mínima rotación u oportunidad de crecimiento laboral fuera del departamento mencionado y su poca flexibilidad a horarios extensos, por lo que al igual como menciona Sáenz la alta demanda organizacional pueden ser factores que este tipo de población se vea expuesta a niveles del síndrome del burnout y recae la justificación de la investigación.

Metodología

Población Total

La población total de la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica, al 31 de Julio del 2021 en planilla es de 16 colaboradores de los cuales en su totalidad son hombres.

Muestra

Al aplicar la encuesta diseñada, se obtuvo un total de 15 colaboradores que participaron activamente, representando un 94% de la población total.

Encuesta

La encuesta utilizada para la valoración del Síndrome de Burnout en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica, se detalla en el anexo No. 1. Las preguntas son cerradas, con una división de dos secciones donde de primera instancia se generan preguntas para una obtención de información general del entrevistado y como última sección, se colocaron un total de 16 preguntas basadas en el método MBI-GS (Maslach Burnout Inventory General Survey). Este cuestionario fue elaborado en 1981 y publicado en 1996 por Christina Maslach, Susan Jackson, & Michael Leiter, la cual es utilizada para medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome de Burnout, es aplicable a cualquier tipo de trabajo incluyendo personal productivo u operativo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012)

Al realizar una suma de variables se va a obtener como resultado niveles en tres diferentes factores, agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional (Mirella, 2016). En la figura No. 1 se especifica las puntuaciones de las escalas antes mencionadas.

Tabla No. 3 Puntuaciones de las escalas de Burnout del MBI-GS

Escalas	Bajo	Moderado	Alto
<i>Desgaste Emocional</i>	≤ 2.0	2.01 – 3.19	≥ 3.2
<i>Indiferencia</i>	≤ 1.0	1.01 – 2.19	≥ 2.2
<i>Eficacia Profesional</i>	≤ 4.0	4.01 – 4.99	≥ 5.0

Fuente: Sáenz, (2014)

En la figura No. 2, se observan las frecuencias o respuestas que los encuestados deben seleccionar conforme se asemeje a su situación actual con base a la pregunta dada, las cuales pueden observarse en el anexo No. 1.

Figura No. 1 Frecuencias dadas en la encuesta del MBI-GS

Nunca	Raras veces a lo largo del año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varios días a la semana	Cada día
0	1	2	3	4	5	6

Fuente: Sáenz, (2014)

La encuesta se aplicó por medio de la herramienta Google Forms, y se le compartió el link de ingreso a cada uno de los colaboradores seleccionados, de esta forma la tabulación de datos fue automática cada vez que se ingresó una respuesta y el análisis de los resultados se realizó de forma más ordenada y bajo un mismo documento en Excel como se puede observar en el anexo No. 2.

Análisis y Presentación de Resultados

Análisis

Durante el desarrollo teórico del presente documento y la aplicación práctica de la herramienta de evaluación, se identifica una relación documental sobre una mayor probabilidad de presentar factores relacionados con el síndrome del burnout a aquellos colaboradores cuyo trabajo debe tener relación o trato con otras personas como lo son, en este caso, la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, de la compañía BAT Sucursal Costa Rica. En relación con lo anterior, se evidencia la presencia de un nivel por encima de lo recomendado del factor de agotamiento emocional en la totalidad de los entrevistados, como se observa en la tabla No. 3.

Tabla No. 4 Nivel de Agotamiento Emocional en la población encuestada

Nivel	Cantidad	Porcentaje
<i>Alto</i>	12	80%
<i>Moderado</i>	3	20%
<i>Bajo</i>	0	0%
Total	15	100%

Elaboración Propia

Si bien se han realizado investigaciones sobre la prevalencia del síndrome de burnout en colaboradores con funciones de servicio al cliente, no se tiene una referencia o estudio aplicado a personal de fuerza de ventas donde no solo se expone al trato con otras personas o clientes, sino a una variedad de factores adicionales como la movilización entre puntos de venta exponiéndose a todos los factores de tránsito como las largas distancias, horas de congestión vial, conducciones indebidas por parte de terceros, entre otros. De igual forma exposición a altas horas de jornada laboral, superando en ciertos casos las 12 horas, manejo de dinero en efectivo, exposición a robos y asaltos, cumplimiento de metas que van a impactar positiva o negativamente su rendimiento o evaluación tanto individual como grupal, al igual que el recibiendo de comisiones por cumplimiento de ventas durante el mes.

Un aspecto importante de resaltar es que del mismo modo que podemos evidenciar un alto nivel de agotamiento emocional o carga laboral, se puede mostrar que un aspecto positivo en términos de alta auto percepción en productividad laboral, a pesar de un agotamiento emocional marcado, como se observa en la tabla No. 5. Lo anterior hace referencia y arroja una variable de estudio donde diferentes factores organizacionales pueden impactar positivamente la motivación de sus colaboradores a seguir logrando las metas propuestas de crecimiento, no obstante esto no es una solución o programa de mejoramiento definitivo o a largo plazo, ya que el factor de agotamiento sigue persistiendo en su población laboral.

Tabla No. 5 Nivel de Eficacia Profesional en la población encuestada

Nivel	Cantidad	Porcentaje
<i>Alto</i>	13	86.6%
<i>Moderado</i>	1	6.5%
<i>Bajo</i>	1	6.5%
Total	15	100%

Elaboración Propia

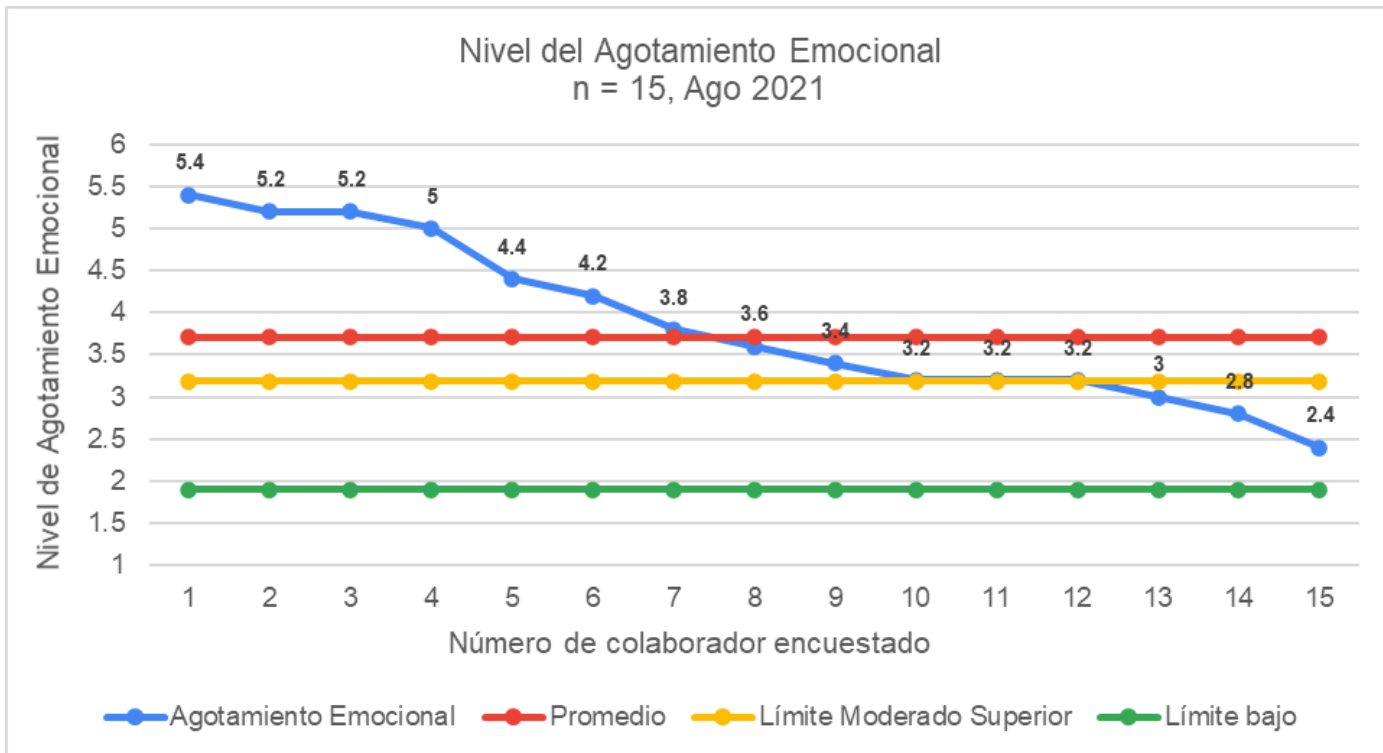
Resultados

Los resultados obtenidos hacen referencia a 3 factores principales del síndrome del burnout presente en la población encuestada, los cuales se han mencionado y explicado en las secciones anteriores del presente documento. Como se mencionó en la sección de análisis y se evidencia en la Figura No. 2, se obtiene un alto porcentaje de agotamiento emocional por encima del límite medio superior, específicamente el 47% de los encuestados que representa a 7 colaboradores poseen un nivel alto de agotamiento emocional.

Con base a la tabla No. 3 y se hace referencia en Sáenz (2014), la población en estudio debería mantenerse en un nivel bajo contemplando una perspectiva ideal o mantenerse en el rango de moderado, en conjunto con un programa de gestión de riesgos psicosociales. Al obtener el promedio del nivel de agotamiento emocional y compararlo con el límite moderado superior, el cual representa un valor de $x = 3.19$, se muestran solo dos colaboradores del total, que poseen un agotamiento emocional por debajo del límite antes mencionado, no obstante no se pueden catalogar como un nivel bajo.

El análisis del resultado anterior tiene relación directa con los factores contribuyentes del síndrome del burnout, identificados en el proceso operativo del departamento de ventas, como se mencionó en el párrafo dos de la sección de análisis.

Figura No. 2 Nivel de Agotamiento Emocional en la Población Encuestada



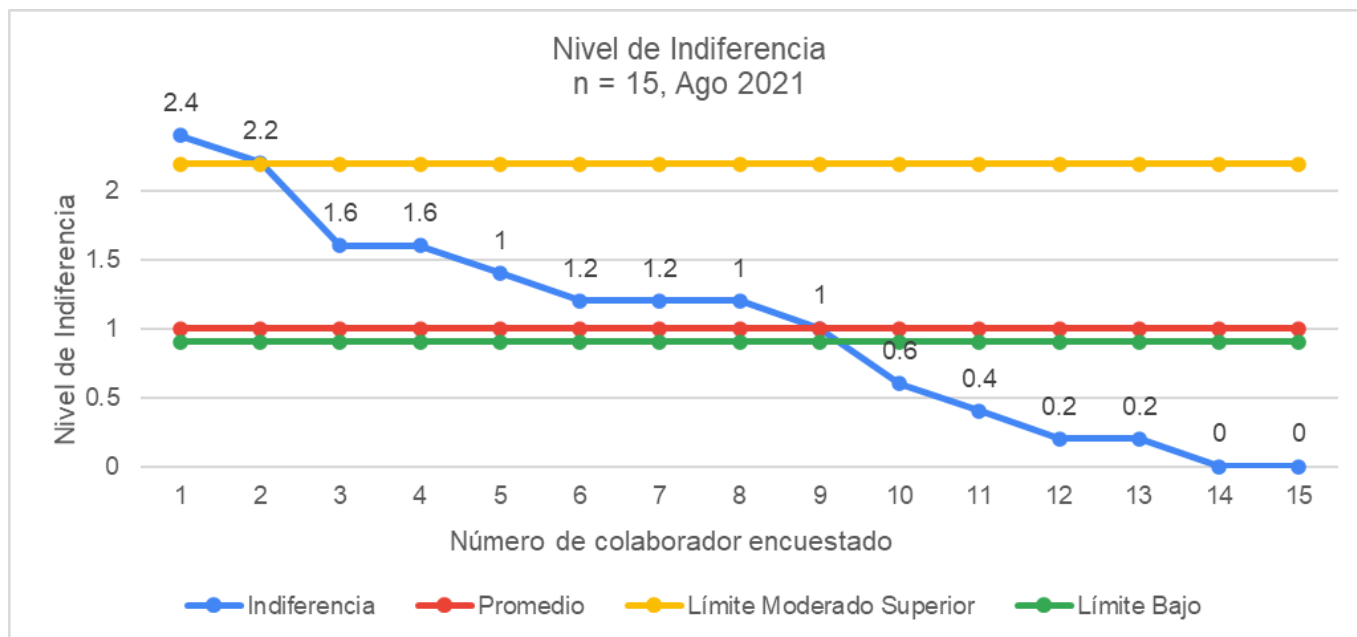
Elaboración Propia, Fuente encuesta

Continuando con el factor de indiferencia, en la Figura No. 3 se observó dos realidades, las cuales pueden tomarse como un punto positivo, sin embargo no debería considerarse como un resultado sin la necesidades de proceder con una seguimiento detallado y aplicar planes de acción. Lo anterior hace referencia al nivel obtenido de indiferencia al aplicar la encuesta, donde un total de siete colaboradores que representan el 47% de la población total no presentan un nivel alto o por encima del límite moderado superior; mostrando de esta manera que sentimientos de rechazo hacia sus compañeros o clientes, falta de motivación y desinterés por su trabajo no se ven auto reflejados en ellos mismo, de igual forma un total de seis colaboradores presentan un nivel moderado de indiferencia, sin embargo no superan el límite moderado superior, a diferencia de dos colaboradores que si presentaron un nivel alto.

Al observar la Figura No. 3 el comportamiento de los entrevistados con el promedio general se evidencia lo descrito anteriormente, donde la mayoría de la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana

de BAT Sucursal Costa Rica se mantiene bajo un rango aceptable de indiferencia laboral entre o menor del límite bajo y el límite moderado superior.

Figura No. 3 Nivel de Indiferencia en la Población Encuestada



Elaboración Propia, Fuente encuesta

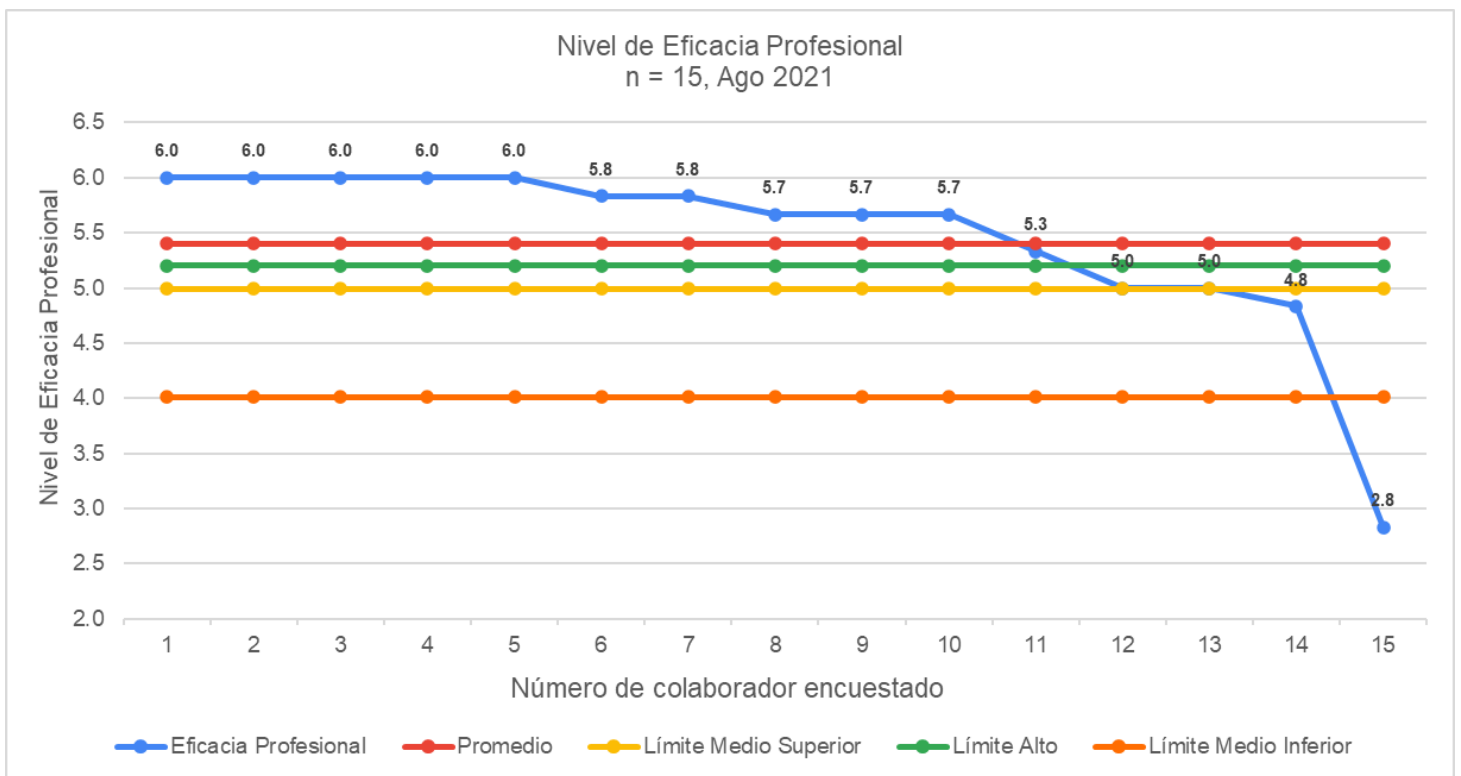
En este punto es importante mencionar que BAT Sucursal Costa Rica, implementa y mantiene en su fuerza de ventas país programas de incentivos monetarios por cumplimiento de metas y ventas de ciertos productos, lo que vuelve aún más atractivo el proceso y mantiene la motivación alta en el equipo en general. De igual forma la compañía realiza actividades de convivencia para celebrar y reconocer el crecimiento y cumplimiento de objetivos corporativos realizados por la fuerza de ventas, manteniendo un buen ambiente laboral.

El último factor en estudio es la Eficacia Profesional, donde en referencia con la Figura No. 4 se observa niveles altos de auto percepción de Eficacia Profesional que va ligado con el análisis del factor Indiferencia. Se tomaron en cuenta cuatro variables, el promedio, el límite alto, límite moderado superior e inferior, donde al comparar estas variables con el nivel real de cada colaborador encuestado se observa que el promedio está por encima del límite alto, evidenciando un alto compromiso y superación laboral durante la ejecución de las tareas asignadas.

Es importante mencionar que la Eficacia Profesional a diferencia de los otros dos factores, entre más alto de el nivel de estudio más favorable es el resultado, ya que muestra una alta expectativa de realizar bien el trabajo, un esfuerzo marcado para el cumplimiento de metas y lineamientos, el colaborador se siente parte de la organización y se percibe así mismo como una pieza fundamental durante el proceso.

Del mismo modo se observa a un colaborador con un nivel bajo de Eficacia Profesional, por lo que a pesar de ser un resultado aislado, la organización no debería tomarlo como un valor nulo y caso contrario ejecutar planes de acción inmediatos para identificar los factores adyacentes que están generando un resultado como el evidenciado, y de esta forma subsanar este factor de riesgo, ya que al tratarse de riesgos psicosociales están relacionados con el bienestar y salud del colaborador y ahí recae la importancia de la gestión preventiva.

Figura No. 4 Nivel de Eficacia Profesional en la Población Encuestada



Elaboración Propia, Fuente encuesta

Al observar la Figura No. 5, se muestra un comparativo del colaborador con un nivel bajo de Eficacia Profesional junto con los factores de Indiferencia y Agotamiento Emocional, donde los niveles de los últimos dos factores mencionados son moderados. A pesar de ser valores subjetivos de cada colaborador y como reacciona ante los diferentes estímulos y estresores laborales, es necesario realizar una evaluación de desempeño donde se verifiquen sus KPIs o indicadores de cumplimiento para tener una referencia más detallada de la validez y comprobación de sus niveles de burnout.

Figura No. 5 Comparativo de factores del Burnout

Agotamiento Emocional	Nivel	Indiferencia	Nivel	Eficacia Profesional	Nivel
2.4	Moderado	0.2	Bajo	6.0	Alto
3.4	Alto	2.4	Alto	5.7	Alto
3.2	Alto	0	Bajo	5.3	Alto
2.8	Moderado	0.2	Bajo	5.0	Alto
5.2	Alto	1.6	Moderado	5.8	Alto
5.2	Alto	1	Bajo	5.8	Alto
4.2	Alto	1.6	Moderado	6.0	Alto
3.6	Alto	0.6	Bajo	6.0	Alto
5.4	Alto	1.4	Moderado	4.8	Moderado
3.8	Alto	0.4	Bajo	5.7	Alto
3.2	Alto	0	Bajo	6.0	Alto
3	Moderado	1.2	Moderado	2.8	Bajo
3.2	Alto	2.2	Alto	5.0	Alto
5	Alto	1.2	Moderado	6.0	Alto
4.4	Alto	1.2	Moderado	5.7	Alto
3.9	✔ Alto	1.0	✔ Moderado	5.4	Alto

Elaboración Propia, Fuente encuesta

Conclusiones

Con base al estudio de investigación, se concluye lo siguiente;

- Se logra evidenciar que la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana de BAT Sucursal Costa Rica posee un alto agotamiento emocional, relacionado por los factores naturales del puesto de trabajo desempeñado, como las altas horas de jornadas laborales, cumplimiento de metas y volúmenes de ventas, manejo de altas sumas de dinero en efectivo, trato con clientes y factores de tránsito como congestiones viales.
- A pesar de obtener un alto agotamiento emocional, se demuestra que la población en estudio posee un nivel de eficacia profesional favorable. En relación con lo anterior se puede concluir que los beneficios que la organización provee por el cumplimiento de metas y la importancia que le da a la ejecución positiva laboral da como resultado una alta motivación e integración óptima para alcanzar los objetivos corporativos.
- El nivel de indiferencia, a pesar de mantenerse entre un rango moderado, la organización en cuestión debe generar e implementar programas de seguimiento y validación de riesgos psicosociales para identificar las potenciales desviaciones del proceso que lleguen a impactar negativamente los indicadores de éxito, por lo que el estudio realizado servirá de base documental y evidencia para diseñar y generar planes de acción dirigidos a la población laboral más impactada por el síndrome del burnout.
- BAT Sucursal Costa Rica toma como principal prioridad la salud y seguridad de sus colaboradores y son anuentes de los impactos que puede llegar a generar el Síndrome de Burnout en su recurso humano, por lo que la disposición tanto de la gerencia como de su personal operativo es positiva para la aplicación y seguimiento de medidas que lleguen a beneficiar la calidad de vida laboral y su cultura organizacional.
- De acuerdo con Montalván (2018), el síndrome de burnout es común verlo desarrollado en colaboradores del área de salud y de atención al cliente, como lo es en este caso con la población meta, donde las altas expectativas de trato, manejo de información y rápido accionar pueden llegar a generar situaciones de tensión y estrés que luego se evidencia como burnout. El personal meta de la investigación cumple con los criterios mencionados anteriormente donde su principal actividad es la interacción que llega a tener con los clientes externos para ir logrando el cumplimiento de objetivos en volumen vendido donde mes a mes el número meta aumenta, por lo que el alto nivel de agotamiento emocional

obtenido en la aplicación de la encuesta está referenciado y justificado con el factor de atención al cliente.

- La metodología aplicada de Maslach Burnout Inventory versión General Survey efectivamente puede ser aplicada en la población trabajadora costarricense como lo menciona Sáenz (2014) en su investigación, ya que los datos obtenidos al analizar la encuesta aplicada a la población metan, se pueden considerar aterrizados a la realidad de la fuerza de ventas de BAT Sucursal Costa Rica al evidenciar un nivel de agotamiento emocional superior del recomendado.
- Un factor influyente en el síndrome de burnout es la desmotivación y alta tensión en el ambiente laboral como lo especifica Alvarado (2014), sin embargo BAT Sucursal Costa Rica mantiene e implementa incentivos económicos a su fuerza de ventas por el logro de objetivos o metas en el volumen vendido en ciertos productos, se realizan actividades de convivencia a final de cada mes para disminuir los niveles de estrés al tratarse de cierre de indicadores en ventas y una acción importante de mencionar es la habilidad que posee la organización de hacer sentir al colaborador parte esencial del proceso y su importancia para la mejora continua, donde de igual forma el nivel bajo de indiferencia laboral justifica lo mencionado anteriormente.

Recomendaciones

Con base a las conclusiones generadas, se recomienda lo siguiente:

- En BAT Sucursal Costa Rica no se tiene una metodología o programa orientado a la revisión e identificación de situaciones de estrés o agotamiento laboral enfocado en fuerza de ventas, por lo que es importante poder emplear un método de comunicación abierto y seguro para que los colaboradores tengan la confianza de reportar factores que los están perjudicando en relación con su trabajo, donde se desarrollen planes de acción para tales factores.
- Esta investigación fue realizada tomando como población meta a la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana, por lo que se recomienda la ampliación del alcance al cien por ciento de la fuerza de ventas a nivel país. Lo anterior debido a que se obtuvieron datos importantes con respecto al síndrome de burnout como lo fue el agotamiento laboral, donde al tomar en cuenta el resto de las áreas, se puede accionar con datos más congruentes y no solo con una sección de la población total.
- Es importante que la organización realice de forma periódica, revisiones de puestos donde se pueda comprobar que las acciones o actividades que realiza la fuerza de ventas efectivamente sean relacionadas al puesto como tal, dando así una división real de las funciones laboral. De igual forma por medio de esta revisión se puede obtener cuales rutas o vendedores poseen una sobrecarga con la cantidad de clientes u objetivos de ventas mes a mes.
- La atención al cliente es parte fundamental para lograr cumplir con los objetivos mensuales de la fuerza de ventas, por lo que es necesario poder dar capacitaciones o refuerzos de estrategias de ventas y métodos de comunicación efectiva, facilitándole la interacción con los clientes externos y no solo depender de la experiencia previa de la persona en el proceso de ventas y atención al cliente.
- El agotamiento emocional se genera por varios factores, uno de ellos es la poca flexibilidad de periodos de descanso y recuperación. BAT Sucursal Costa Rica debe tener backups o colaboradores que puedan cubrir las rutas de los vendedores que salen a periodos de descanso, abriendo la posibilidad a la fuerza de ventas de una mayor flexibilidad para hacer goce de sus vacaciones anuales y no seguir acumulando días de descanso en sistema.

Referencias

- ADA. (2020). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*.
<https://ada.com/es/conditions/burnout/#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20desgaste%20profesional,estr%C3%A9s%20cr%C3%B3nico%20o%20insatisfacci%C3%B3n%20laboral>.
- Alvarado. (2014), *Relación entre el síndrome de burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial*. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf>
- Aragonés, N. S. (2016). *Estrés en el Trabajo*.
https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf
- Consejo de Salud Ocupacional, (2016). *Estrés en el Trabajo*.
https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf
- Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos, (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado"*.
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.
- Gil-Monte, P & Peiró, J, (1999). *Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional*. Universidad de la Laguna y Universidad de Valencia. Vol. 11. <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7551/7415>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*.
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd
- Maslach, C & Jackson, S, (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior, Vol 2.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>
- Mirella, A, (2016). *Síndrome de Burnout mediante la aplicación del cuestionario "Maslach Burnout Inventory" en internos de Obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal y Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - Junio 2016*. <https://core.ac.uk/download/pdf/323342713.pdf>

Montalván, (2018). *Síndrome de Burnout en personal de autoservicio de ventas al por mayor y su impacto en el rendimiento de las ventas*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11702/1/T-UCSG-POS-MAE-203.pdf>

Sáenz, (2014). *Adaptación del Maslach Burnout Inventory versión General Survey (MBI-GS) a una muestra de la población trabajadora costarricense*. Universidad de Costa Rica. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1931/1/36952.pdf>

Anexos

Anexo No. 1 Encuesta en la Plataforma Google Forms

Entrevista Equipo de Ventas GAM Costa Rica

A continuación se le presentará una encuesta con el objetivo de determinar los factores que influyen en el Síndrome del "Burnout" o quemado en la fuerza de ventas del Gran Área Metropolitana de BAT Sucursal Costa Rica. La información obtenida a través de esta encuesta no será publicada y será utilizada para fines de estudio en el curso de Seminario de Graduación de la Licenciatura en Seguridad Laboral en la ULACIT (Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología).

No te toma más de 5 minutos contestarla. ¡Gracias por tu valioso tiempo!

Esta entrevista será de forma anónima por lo que la información recopilada se manejará únicamente para fines educativos.

Muchas gracias.

Edad cumplida en años *

Texto de respuesta breve

Link de acceso: <https://forms.gle/MNfAYqpiLujewKS86>

Anexo No. 2 Excel de Tabulación y recopilación de respuestas

Edad cumplida en años	Género	Estado Civil	Marque la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente el siguiente enunciado: "Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo"	Marque la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente el siguiente enunciado: "Me siento cansado al final de la jornada laboral"	Marque la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente el siguiente enunciado: "Me siento fatigado/a al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro"	Marque la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente el siguiente enunciado: "Trabajar todo el día realmente es estresante para mí"	Marque la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente el siguiente enunciado: "Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que se presentan en mi trabajo"	Marque la opción que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente el siguiente enunciado: "Me siento desgastado/a por mi trabajo"
31	Hombre	Soltero	3	3	3	1	6	2
46	Hombre	Soltero	5	5	3	3	6	1
43	Hombre	Casado	3	5	3	2	3	3
33	Hombre	Casado	6	6	0	0	5	2
33	Hombre	Casado	5	6	5	5	6	5
31	Hombre	Casado	5	6	5	5	6	5
41	Hombre	Unión Libre	3	5	5	3	6	5
55	Hombre	Casado	3	5	3	5	6	2
35	Hombre	Casado	5	6	6	4	1	6
31	Hombre	Casado	3	5	5	3	6	3
39	Hombre	Casado	5	5	3	2	6	1
41	Hombre	Divorciado	3	4	4	0	5	4
39	Hombre	Casado	3	5	4	1	5	3
52	Hombre	Casado	5	5	5	5	6	5
26	Hombre	Unión Libre	5	5	5	3	6	4