

El Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N°3 - 2015.

Coronel © William Rodriguez Fartolino Fuerza Aérea del Perú

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en personal que mantiene una relación constante y directa con otras personas, más aun se refiere exclusivamente a la actitud relacionada con el desempeño laboral, distanciamiento emocional y cognitivo de las actividades diarias de las personas, de esta manera los que se sienten afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima.

Hoy en día se considera imprescindible incluir aspectos de bienestar y salud laboral al evaluar la eficacia de una determinada institución, servicio o programa, ya que la aparición del Síndrome de Burnout puede producir serios problemas para las instituciones que proveen servicios y para los usuarios. Es decir las instituciones y/o empresas sienten la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus trabajadores

Por otra parte las actividades aéreas que realizan las tripulaciones del Grupo Aéreo N°3 siempre han sido complejas y estresantes por el tipo de vuelo que realizan sus helicópteros, las decisiones que sus tripulaciones deben tomar en todo momento muchas veces son delicadas por que generan efectos que van a trascender más adelante en el tiempo como las que se realizan en la zona del VRAEM. Estas acciones y decisiones que generan las tripulaciones revisten mucha importancia por lo que el desarrollo y estudio de esta investigación se justifica, porque se va obtener, observar y analizar el desempeño laboral, el comportamiento y el grado de compromiso o no de las tripulaciones de la unidad.

Por esa razón es que se plantea investigar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Tripulantes del Grupo Aéreo N° 3 - 2015.

Investigación que permitirá conocer cómo se siente el personal, su desempeño en el trabajo y como la Unidad podría afrontar y proponer estrategias para mejorar el entorno social en el trabajo del personal, eliminando o disminuyendo los estresores de la Unidad y por ende en el bienestar de todo el Grupo Aéreo N° 3.

Para la presente investigación, se há planteado como problema general: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 – 2015? del cual se han derivado tres problemas específicos: el primero: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la fase de Planeación del Desempeño Laboral de las Tripulaciones del

Grupo Aéreo N° 3 - 2015?, el segundo: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la fase de Seguimiento y Acompañamiento del Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 - 2015? Y como tercer problema específico: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la fase de Evaluación para el Desarrollo del Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 - 2015?

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 - 2015.

Es una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental con un nivel correlacional de corte transeccional y con un enfoque cuantitativo, porque fue encaminada a relacionar la variable Síndrome de Burnout con la variable Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N°3. Para lograr el objetivo de la investigación y la contrastación de hipótesis, se aplicó a una muestra de 99 tripulantes natos del Grupo Aéreo N°3, entre pilotos, copilotos e ingenieros de vuelo.

Se utilizó la técnica de la encuesta para realizar la medición acerca de ambas variables de estudio, así como las características de la muestra. Luego de su aplicación se utilizó el programa SPSS, con el que se calculó la **estadística descriptiva**, y en la **estadística inferencial** se utilizó la prueba de Correlación de Spearman para analizar la existencia de la relación entre ambas variables del estudio.

La investigación concluye aceptando la Hipótesis General propuesta: El Síndrome de Burnout se relaciona de manera positiva con el Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N°3 - 2015, lo que representa una correlación moderada, positiva y significativa de acuerdo al análisis estadístico descriptivo.

MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de la presente investigación, se ha tomado en cuenta estudios anteriores sobre el Síndrome de Burnout, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, donde los autores de las diferentes tesis de nivel maestríaⁱ nos muestran como este fenómeno psicosocial vinculado a las cuestiones relacionadas al trabajo suele presentarse en personas que por su profesión están en constante contacto con otras personas a las que brindan un servicio y que deriva en una intensificación propia del estrés.

Asimismo se menciona a diversos autores que han estudiado este síndrome desde la década de los setenta donde se comienza a darle la importancia a este fenómeno, para lo cual mencionaremos algunos:

Maslach, C y Jackson, S (1981)ⁱⁱ definen al síndrome de Burnout como una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres aspectos: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo mantienen un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la salud, educación o del ámbito social. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. El término Burnout hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en personal que mantiene una relación constante y directa con otras personas, más aún cuando ésta es catalogada de ayuda: médicos, enfermeros, profesores, policías entre otros (Oliver, C. Pastor, J, C. Aragoneses, B y Moreno, A (1990) y su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis o riesgo. El término Burnout es descrito originalmente en 1974 por Fredeunberger aunque es principalmente con los estudios, de Maslach en 1976 (Maslach y Jackson, 1981), cuando realmente adquiere verdadera importancia el estudio de este síndrome.

El burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. El *burnout* es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral).

Fases del Síndrome de Burnout

De todos los diversos autores que han estudiado el orden en que se desarrollan las distintas fases del Burnout, el más plausible parece ser el que indica Samuel H. Klarreich, (lo menciona De la Gándara, en “*El Militar Quemado*”. Revista de Sanidad Militar)ⁱⁱⁱ en su definición de proceso de progresivo deterioro emocional, elaborada en 1990. Estas cuatro fases serían:

- a) Ilusión o entusiasmo: con un sujeto capaz de «comerse el mundo», transformarlo, hacerlo mejor y triunfar, en suma. Todo está dirigido a conseguir el gran éxito de su vida;
- b) Desilusión: insatisfacción por la confrontación de las exageradas expectativas con la realidad; el sujeto está desorientado, irritado, desilusionado, más inseguro y, aunque sigue pensando en trabajar, ha perdido algo de confianza;
- c) Frustración: desesperación, irritabilidad, falta de moderación y frustración. Se culpa a otros de la falta de éxito, se pierde el entusiasmo, se vuelve más escéptico, duro y cínico, desatendiendo las responsabilidades profesionales y perdiendo gradualmente la confianza en su propia capacidad.

d) Desesperación: sensación de que todo está perdido, sentimiento de fracaso, apatía, sensación de desgracia, aislamiento y soledad. Prácticamente indistinguible de la depresión clínica.

Bardera, M. P. García-Silgo, M. y Pastor, A. (2014), "Gestión de Estrés en las Fuerzas Armadas"^{iv}, explican que hay seis dimensiones de estrés para los trabajadores que pueden suponer riesgos de naturaleza psicosocial, estas son: 1. Los aspectos intrínsecos del trabajo, 2. Los estresores de rol, 3. Las relaciones en el trabajo 4. El desarrollo profesional 5. Clima organizacional, 6. Eje familia-trabajo.

Asimismo se citara el Desempeño Laboral que es la otra variable del estudio, definición que realizan algunos autores como:

Gonzáles, R, M (2014), citando a autores especificados, expresa que los autores Milkovich, J & Boudreau, J (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple los requisitos del trabajo. Es el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

Chiavenato, I (2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos

Montoya, C, A (2010)^v precisa las siguientes Fases de la Evaluación del desempeño, donde menciona que es responsabilidad de la dirección de toda organización, realizar el proceso de evaluación del desempeño, para el mejoramiento continuo. El proceso se encuentra definido en tres fases que es recomendable ejecutar cada año y estas son: Fase 1: Planeación del Desempeño, Fase 2: Seguimiento y Acompañamiento y Fase 3: Evaluación para el Desarrollo.

CONCLUSIONES

1. Se ha encontrado que es moderada, positiva y significativa las variables el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 – 2015, según los resultados obtenidos representan una correlación moderada y significativa, esto va de acuerdo con lo manifestado por Condezo quien halló una correlación inversa en una de sus hipótesis, y en las demás correlación directa, y en nuestro trabajo de investigación encontramos una relación directa, puesto que la tripulación anteponiendo el grado de estrés que presentan realizan sus funciones en forma responsable e identificándose con el Grupo Aéreo N° 3 y la Fuerza Aérea del Perú, asumiendo los retos, y trabajando a presión en el cumplimiento del deber, con disciplina militar por la formación militar recibida en su alma mater.

2. Se ha encontrado que es moderada, positiva y significativa las variables síndrome de Burnout y la Planeación del Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 – 2015, según los resultados obtenidos representan una correlación moderada y significativa, donde los tripulantes se sienten comprometidos con la función que desempeñan y con cada una de las actividades inherentes a su cargo, logrando una planificación exitosa, conociendo el impacto que esta tendrá.
3. Se ha encontrado que es moderada, positiva y significativa la relación entre el síndrome de Burnout y el Seguimiento y Acompañamiento del Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 – 2015, según los resultados obtenidos representan una correlación moderada y significativa, donde a pesar del desgaste emocional, y ciertamente la afectación psicológica y los niveles de estrés que modifican el desempeño, manifestamos que teniendo en consideración la responsabilidad asumida, y la formación recibida, el compromiso es el cumplimiento del deber, sin embargo es necesario realizar monitoreo y dar soporte al personal para asegurar el logro de las metas y el desarrollo de las competencias.
4. Se ha encontrado que es moderada, positiva y significativa la relación entre el síndrome de Burnout y la Evaluación para el Desarrollo del Desempeño Laboral de las Tripulaciones del Grupo Aéreo N° 3 – 2015, según los resultados obtenidos representan una correlación moderada y significativa, considerando lo que menciona Reyes, efectivamente en cuanto a la toma de decisiones no se visualiza la repercusión del síndrome en ella, porque cuando se realiza la evaluación del desempeño realizamos un análisis del cumplimiento de las metas y el nivel de competencias logradas, consideradas dentro de la fase de planeación, que de acuerdo al involucramiento al cumplimiento del deber, el ejercicio del mando y el liderazgo, basados en el conocimiento de las leyes y reglamentos, cualidades y virtudes militares, así como valores de honor, moral, decoro y ética militar recibidas en su formación profesional esta se antepone ante cualquier circunstancia real, logrando de esta forma un desempeño eficiente.

Sin embargo el Grupo Aéreo N°3 para mantener el nivel de sus tripulaciones debe monitorear de manera especial a los tripulantes aéreos (pilotos, copilotos y mecánicos) mediante evaluaciones constantes, para identificar precozmente el estrés y el Síndrome de Burnout y tomar las acciones más convenientes. Introducir el tema del Síndrome de Burnout y Estrés Laboral en los programas de prevención del Grupo Aéreo N° 3 para todo su personal, de esta manera poder identificar sus síntomas, causas, consecuencias y seleccionar formas de afrontarlo. Asimismo se debe motivar este tipo de investigaciones sobre el tema en particular para establecer programas de prevención, de manera que

contribuya al mejoramiento del bienestar y calidad de vida del personal militar y civil de la FAP, que redundara en su desempeño laboral.

RESUMEN HOJA DE VIDA:



El Coronel ® William Rodriguez Fartolino, Fuerza Aérea del Perú, Magister en Doctrina y Administración Aeroespacial, se ha desempeñado como piloto e instructor de helicópteros en vuelos en Helicopteros MI-17/ MI-171. Como piloto con más de 6,000 horas de vuelo ha participado en las operaciones del VRAEM desde el año 2008. Por su valiosa participación en la zona del VRAEM ha recibido dos veces la Condecoración ARI por Acción Distinguida, una por el rescate de un soldado herido y la otra por el rescate de una patrulla que se encontraba emboscada por los delincuentes terroristas.

ⁱ Condezo, M.C. (2015). *Relación del Síndrome de Burnout con las Estrategias de Afrontamiento al Estrés en Pilotos Aéreos de la Policía Nacional del Perú*. Mayor M.C. Rosado, N. Tte. Cor. M.C. Almanza, J. (2011). "Prevalencia del Síndrome de Burnout en una muestra de Pilotos Aviadores Militares Mexicanos". Reyes, Y (2012). *Síndrome de Burnout y Toma de Decisiones en el Sector Privado de la Salud*.

ⁱⁱ Maslach, C. Y Jackson, S. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout*. Journal of Occupational Behavior.

ⁱⁱⁱ De la Gándara, M.; González, R. y P. Baños. (2010) "El Militar Quemado". *Revista de Sanidad Militar* 2010; 66 (1): 39-50; ISSN: 1887-8571.

^{iv} Bardera, M.P., García-Silgo, M. y Pastor, A. (2014). *Gestión de Estrés en las Fuerzas Armadas. España: Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos (IEEE) Núm. 4 / 2014*.

^v Montoya, C.A. (2010). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Colombia: Universidad de la Salle. Facultad de Sistemas e información y documentación. Pág. 6