



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSTGRADOS

Tema:

**SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del master en Psicología con
mención: Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional**

Línea de Investigación:

Desarrollo humano y capacidades

Autora:

Psic. Cl. Pamela Raquel Páliz Ibarra

Director:

Ing. Julio César Zurita Altamirano, Mg.

Ambato – Ecuador

Abril 2022

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO**

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A**

Líneas de investigación:

Desarrollo humano y capacidades

Autor:

Psic. Cl. Pamela Raquel Páliz Ibarra

Julio Cesar Zurita Altamirano, Ing, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lcdo, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Andrea del Carmen González Bucheli, Ing, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Padre Juan Carlos Acosta Teneda Lcdo. PhD.

**COORDINADOR DE LA OFICINA DE
POSGRADOS PUCESA**

f. 

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

OFICINA DE POSGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

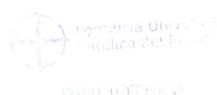
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

Ambato – Ecuador

Abril 2022



PUCESA

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **PAMELA RAQUEL PÁLIZ IBARRA**, con CC.1804423745 autora del trabajo de graduación intitulado “SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPA-A” previo a la obtención del título de Magister en **PSICOLOGÍA MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en la Oficina de POSTGRADOS.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENECYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, abril 2022



PAMELA RAQUEL PÁLIZ IBARRA
CC. 1804423745

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con todo amor y cariño a mi abuelo César Eulogio Ibarra ejemplo de amor verdadero y mi estrella favorita en el cielo; a mi abuela Emma Lucila Galora Veloz, mujer valiente, inteligente y de amor ilimitado.

A mis padres Napoleón Norbey Páliz Mena y Lorena del Carmen Ibarra Galora, que con su apoyo incondicional han sido el equilibrio perfecto como promotores de mis sueños.

A mi compañero de vida, mi hermano Santiago Javier Páliz Ibarra, quien ha creído en mí siempre, sonriendo y compartiendo cada etapa de mi vida, dándome ejemplo de superación, generosidad y sacrificio.

Psic. Cl. Pamela Raquel Páliz Ibarra

AGRADECIMIENTO

A mi familia, quienes con sus palabras me han dado luz en este arduo camino.

A mis amigos que estuvieron junto a mí apoyándome siempre para alcanzar esta meta.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por haberme formado como profesional y ser humano.

A la EP-EMAPA-A un agradecimiento especial por haberme dado la oportunidad de elaborar este trabajo de investigación.

A mi tutor Ing. Julio César Zurita Altamirano por su orientación profesional y valioso apoyo.

Psic. Cl. Pamela Raquel Páliz Ibarra

RESUMEN

La Organización Mundial de la Salud, en el año 2019 declara al síndrome de Burnout como una enfermedad profesional y su apareamiento es una secuela del estrés laboral crónico. La Empresa Pública, Empresa Municipal de Agua Potable de Ambato (EP-EMAPA-A) en donde laboran 170 personas como parte del personal administrativo de la institución, tienen que atender a 89.000 usuarios cada uno con más exigencias que otro, origina un intenso volumen de trabajo, perjudicial para la salud de cada uno de los funcionarios de la institución. Por lo que el objetivo de esta investigación es establecer el nivel de relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. La metodología exige un estudio transversal, correlacional y observacional. Se aplica el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) y se obtiene como resultados: a) existe presencia de agotamiento emocional medio (AE) 12,01. b) está presente la despersonalización (D) en un nivel alto 10,18 c) la realización personal, se manifiesta en un nivel bajo (RP) 23,58. Otro hallazgo importante es la resistencia al trabajo en equipo. Para controlar la presencia de Burnout en la empresa es necesario tomar medidas de intervención, que se proponen en un plan de acción aprobado por Gerencia General y alcanzar estilos de vida saludable, con ello conseguir el compromiso de cada funcionario con la institución mejora al mismo tiempo su desempeño.

Palabras Claves: Desempeño laboral, Empresa Pública, Empresa Municipal de Agua Potable de Ambato (EP-EMAPA-A), Evaluación del desempeño, Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

In 2019, the World Health Organization declared Burnout syndrome an occupational disease and its appearance is a consequence of chronic work stress. The Municipal Public Drinking Water Company of Ambato (EPEMAPA-A), where 170 people work as part of the administrative staff of the institution, has to serve more than 89,000 users on average, causing an intense volume of work that is detrimental for the health of each of the officials of the aforementioned institution. Therefore, the objective of this research is to establish the level of relationship between Burnout syndrome and job performance. The methodology requires a crosssectional, correlational and observational study. The Maslach Burnout Inventory (MBI) test is applied and the following results are obtained: a) There is presence of average emotional exhaustion (AE) 12.01. b) Depersonalization (D) is present at a high level 10.18. c) Personal fulfillment is manifested at low levels (RP) 23.58. Another important finding is the resistance to teamwork. To control the presence of Burnout in the company, it is necessary to take intervention measures that are proposed in an action plan approved by General Management and achieve healthy lifestyles. It essentially seeks to achieve the commitment of each official with the institution, improving their work/professional performance at the same time.

Keywords: Work performance, Public Company, Ambato Municipal Potable Water Company (Ep-Emapa-A), Performance evaluation, Burnout Syndrome.

ÍNDICE

OFICINA DE POSTGRADOS	i
HOJA DE APROBACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	9
1.1. Síndrome de <i>Burnout</i>	9
1.2. Desempeño Laboral.....	19
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	28
2.1. Tipo de investigación.....	28
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Caracterización de la empresa	31
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN... 34	
3.1. Cuestionario, dimensiones e ítems evaluados	34
3.2. Comprobación de la Hipótesis.....	38
3.3. Propuesta de la investigación	40
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, se habla de un mundo laboral cambiante, muy especialmente en el año 2020, en donde por la situación de pandemia se incorpora con fuerza una nueva modalidad de trabajo en el Ecuador, que es el teletrabajo, en donde el sector laboral enfrenta demandas más complejas para poderse desempeñar en esta nueva modalidad y como consecuencia, se dan paso al incremento de enfermedades laborales y profesionales, como es el caso del síndrome de *Burnout*¹, que sin ser nuevo, en la actualidad se ha desarrollado. Existen estudios previos sobre el comportamiento de esta enfermedad que van a ayudar a esta investigación, se presentan a continuación.

La investigación realizada por (Viteri, 2019) en Ambato Ecuador, con la participación de docentes universitarios titulares a tiempo completo período septiembre 2018 - 2019 de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA). Entre los resultados obtenidos, se determinó que la presencia de desgaste profesional y bienestar psicológico en la población docente de la PUCESA, se inserta dentro de las teorías de orden bio-psico-social, a partir de los sujetos dentro de ambientes de servicio asistencial experimentarán diferentes cambios para las esferas propuestas, lo cual, determina la existencia de niveles mayores de *Burnout* o bienestar psicológico en cada caso.

En el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, zona tres (MIDUVI), ubicado en la ciudad de Ambato-Ecuador, también se realizó un estudio sobre la presencia del síndrome de *Burnout*, aplicado a una población de 42 trabajadores en donde arroja los siguientes resultados: 38 participantes que representan el 85% presentan un nivel bajo de síndrome de *Burnout* y 7 participantes que corresponden al 16 % posee un nivel medio de este síndrome. Respecto a las dimensiones dentro de este problema ubican en porcentaje el 14% para la despersonalización y el 27% para la realización personal.

En el estudio realizado en un Instituto de Idiomas por (Aguirre, 2016) en la ciudad de Quito, Ecuador a un total de 34 trabajadores entre docentes y administrativos del Departamento de

¹El *Burnout* surge a consecuencia de un estrés laboral crónico, en el que influyen variables individuales, sociales y organizacionales, se altera el estado de ánimo y personalidad de los trabajadores. (Cruz Rubio M. , 2013, pág. 101)

Idiomas, se determina que el personal docente presentó un alto riesgo de agotamiento emocional con el 70% de los trabajadores dentro de esta escala, despersonalización es el criterio evaluado con mayor puntuación como alto riesgo, tanto para docentes (100%) y administrativos (90%). La realización personal fue el indicador con menor riesgo entre los dos grupos analizados, debido a que el personal docente registro un 8.33% de alto riesgo y el personal administrativo un 0%, por esto se considera como una fortaleza del talento humano dentro del Instituto de Idiomas y como un punto de partida para la planificación de las actividades.

En el trabajo de investigación realizado en la ciudad de México y efectuado (Joffre, 2018) al personal médico compuesto por un universo de estudio conformado por un total de 84 profesionales médicos, que corresponde el 76.2% (n=64) al sexo masculino y el 23.8% (n=20) al sexo femenino. En donde se llegó a las siguientes conclusiones, en función de estos resultados los médicos no son portadores de este problema, sin embargo, algunos de ellos calificaron con una puntuación moderada y alta en el dominio despersonalización y cansancio emocional, lo que representa eventualmente un factor de riesgo para el desarrollo de esta entidad mórbida si las condiciones psicosociales y laborales lo favorecen.

En el estudio realizado por (Cialzeta, 2015) a 141 médicos del Hospital General de Córdoba Argentina, llega a los siguientes resultados la prevalencia de síndrome de *Burnout* fue del 44% (n=62). La edad media fue 49.9 ± 9.1 años. El punto de corte de total CBO ≥ 21 , tuvo una sensibilidad del 68% y una especificidad del 84%. Las variables independientes en los análisis multivariados para predecir síndrome de *Burnout* fueron: CT(p<0.0001), OR (p<0.0001), TE (p<0,0001), total de CBO e índice de CBO (p<0.0001). Por cada incremento de un punto del total de antecedente (total CBO), se incrementa el riesgo de síndrome de *Burnout* un 34% y si el índice CBO es \geq a 21, se incrementa doce veces el riesgo de síndrome de *Burnout*. De los médicos que presentaron SBO, el 84% estuvo críticamente afectado por las consecuencias del *Burnout*.

En la investigación llevada a cabo por (Tenorio, 2018) en el Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas de la ciudad de México UCIP, se obtuvo como resultados que el personal entrevistado en el área de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Hospital para el Niño Poblano, el 16% del personal padece de cansancio emocional, el 72% se

encuentra satisfecho emocionalmente. En el segundo aspecto a evaluar, despersonalización el 25%, se encuentra en mediano riesgo. Mientras el 75% se encuentra a gusto consigo mismo y el ambiente que los rodea. Y por último el tercer aspecto que es la realización se obtuvo que el 28% no siente que la labor de enfermería en la UCIP del hospital le genere alguna satisfacción personal.

Por otra parte, se tiene también el estudio realizado al personal de salud de la ciudad de Loja, Ecuador por (Torres, 2017) de donde se extrae las siguientes conclusiones: Con respecto a la edad, se encontró mayor incidencia de *Burnout* entre los 30 y 40 años, con un porcentaje de 40.91%, edad que se considera vulnerable porque el profesional, se encuentran en un periodo de adaptación, de sobresalir entre los demás, en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana. Con respecto al género, en este estudio las mujeres son las que obtienen mayores puntuaciones 63.64%, con respecto a los hombres. Estos resultados afirman lo dicho por la literatura, donde se menciona que es más frecuente la incidencia en el género femenino por la carga laboral y familiar a la que se enfrenta.

Además, está la investigación realizada por (Sigcha, 2013) en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO. Este estudio aborda una muestra de 198 personas entre personal administrativo y operativo de ELEPCO en la ciudad de Latacunga, se analizó si existía la presencia del síndrome con las variables de género, edad, número de hijos, estado civil, antigüedad en el puesto de los encuestados. Se evidencia que no existe el síndrome y de igual manera se concluyó que las variables sociodemográficas tienen un efecto nulo o negativo por lo que no es determinante en la incidencia del síndrome, pero se ha detectado una fase de estrés laboral distinto al que puntúa alto en agotamiento emocional y despersonalización y bajo en realización personal.

Se analiza el trabajo presentado en Santiago de Chile por (González, 2010) en el Hospital SAMU Metropolitano de Chile, se determina como 147 sujetos que voluntariamente accedieron a responder el cuestionario para la detección del síndrome de *Burnout*, de los cuales, se alcanzó los siguientes resultados: 102 individuos, cuyo género se establece como 70 hombres y 32 mujeres en un rango de edad de entre 22 a 65 años. De los cuales, el 47,1% eran profesionales de la salud y el 52,9% fueron Técnicos Paramédicos, con no más de 16

años de antigüedad laboral en la institución. La prevalencia del síndrome de *Burnout* fue de 0%, sin embargo, la tendencia a padecerlo fue de un 47 %.

Se presenta también la información del estudio realizado en Cajamarca Perú por (Neciosup, 2016) cuyo objetivo fue determinar el nivel del síndrome de *Burnout* que impera en el personal profesional de Obstetricia y Ginecología del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante el año 2016. Para este estudio la muestra estuvo conformada por 31 Obstetras y 16 Ginecólogos. El nivel del síndrome de *Burnout* presente fue agotamiento emocional, en un nivel bajo, la dimensión de despersonalización muestra una tendencia de nivel medio, se muestra el profesional distante y deshumanizado en su relación con los beneficiarios de su trabajo, la mayoría de las profesionales se encuentra en el nivel medio en la dimensión de realización personal.

De los datos proporcionados en las investigaciones previas realizadas, se concluye que es un tema de actualidad y aplicado en empresas del mundo, cada vez más interesante sobre todo por las vivencias actuales y el interés de aprender sobre la relación del síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral.

Dentro de la gestión realizada en las organizaciones es muy importante considerar el desempeño laboral del personal distribuido en cada uno de los departamentos y secciones, para de esta manera evidenciar el nivel de cumplimiento de planes estratégicos formulados por las empresas.

En un análisis del desempeño laboral en una empresa, se encuentra que en ocasiones el resultado de la evaluación del desempeño a nivel grupal es excelente, por lo tanto, se concluye que son alcanzados los objetivos empresariales y por ende el éxito organizacional. Sin embargo, los resultados del desempeño individual suelen verse afectados por factores tanto internos como externos a la organización que perturban el buen desempeño laboral y por ende la productividad de las empresas.

En la EP-EMAPA-A, se tiene interés de identificar los factores que afectan el buen desempeño laboral de su personal administrativo, entendiéndose al desempeño laboral “como la idoneidad demostrada en el puesto de trabajo y que trae implicaciones como: tener

el suficiente conocimiento, habilidades, destrezas, experiencias y conductas relevantes basadas en valores” (Cuesta, 2017) y que consecuentemente le permiten a la empresa el logro de los objetivos empresariales.

En la actualidad, se evidencia que el personal administrativo muestra síntomas de desgaste profesional más conocido como síndrome de *Burnout* y que se refleja en la falta de interés, entusiasmo, irritabilidad, impaciencia y fatiga. Estos aspectos negativos se extienden también hacia las personas con las que trabaja el empleado, consecuentemente el ambiente y las condiciones laborales son de insatisfacción lo que impide alcanzar metas organizacionales.

Otro aspecto que influye enormemente en la vida de la empresa es el clima laboral, que en otras palabras es el ambiente en el que se desarrolla el personal administrativo y que influye directamente en los sentimientos de los empleados y su compromiso en la realización de sus tareas, se refleja en la productividad de la organización. Lamentablemente en la institución es un ambiente laboral negativo y desfavorable, poco trabajo en equipo, exceso de control y poca comunicación.

Se plantea la pregunta de investigación que es ¿Existe relación entre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A?

Y consecuentemente, se desprende la hipótesis

“El síndrome de *Burnout* está relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A.”

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : El síndrome de *Burnout* **no** tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A.

Hipótesis Alternativa H_1

H₁: El síndrome de *Burnout* **si** tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A.

El objetivo general de este trabajo investigativo es:

Diseñar un plan de acción para prevenir el síndrome de *Burnout* que afecta al desempeño laboral del personal administrativo en la EP-EMAPA-A.

Y los objetivos específicos son tres:

1. Fundamentar teóricamente el síndrome de *Burnout* y el impacto en el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A.
2. Diagnosticar el nivel de relación entre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral del personal administrativo en la EP-EMAPA-A.
3. Identificar los componentes del plan de acción para prevenir el síndrome de *Burnout* que afecta al desempeño laboral del personal administrativo en la EP-EMAPA-A.

Dentro de la metodología, se establece la aplicación de la investigación cualitativa, porque utiliza como instrumento el test de *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* que consta de 22 preguntas distribuidas en tres subescalas que son: agotamiento emocional (AE), que se compone de 9 ítems, despersonalización (D) compuesta de 5 ítems, falta de realización personal (RP) 8 ítems. Además, cada ítem se mide dentro de una escala de Likert de 5 grados cuya valencia va de 1 considerada como “nunca” a 5 que es “todos los días”. Se contó, además, con información cuantitativa de la evaluación del desempeño realizada en el año 2020 al personal Administrativo de la Institución para clarificar la incidencia del síndrome de *Burnout* en el desempeño laboral.

Por otra parte, no se manipuló las variables, por lo tanto, la investigación se enmarca en un diseño no experimental que permite observar los fenómenos en su lugar natural.

La evaluación del desempeño del personal administrativo de la EP-EMAPA-A en el período 2020-2021 es necesaria, a través de esta herramienta se mide el cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales y en caso de no haberlos alcanzado, se toman las medidas correspondientes o hacer una retroalimentación al colaborador para afinar la eficacia sobre su desempeño.

El período de estudio que está comprendido entre los años 2020-2021 es especial, pues se vive la pandemia originada por el coronavirus 2019 (COVID-2019) que obligó al confinamiento y distanciamiento social por un largo período de tiempo. En donde se desarrolló temor, ansiedad, estrés. Esta condición en el comportamiento de las personas ha sido llevada a los lugares de trabajo en donde se mantiene la misma actitud, se daña el ambiente y clima laboral. Por lo que este estudio pretende dar soluciones al personal administrativo afectado en mayor o menor grado por esta situación de pandemia y provocar beneficio para sí mismo, para su ambiente familiar y para el ambiente laboral.

En esta investigación, se aportará con estrategias y alternativas saludables para sobrellevar comportamientos no comunes, que se presentan al estar afectado por el síndrome de *Burnout*, por ejemplo, saber qué hacer si se siente enfermo, cómo cuidar la salud emocional, formas de comunicación, etc., que en primera instancia, son de beneficio personal de los colaboradores de la empresa y en un segundo plano, el beneficio es para la empresa que contará con personal saludable que fortalecerá la organización a través de su alto rendimiento y desempeño.

El valor teórico en esta investigación, se basa en el conocimiento de los factores que lo hacen a una persona vulnerable a la enfermedad, dentro de ellas se pensaría en la edad, género, variables familiares, personalidad, formación profesional, factores laborales y profesionales, factores ambientales, etc. Se aspira determinar cuáles son los factores que inciden y hacer tratamiento y prevención dentro de la institución en estudio.

El desarrollo del presente proyecto investigativo es posible de ejecutarlo, al contar con la información bibliográfica necesaria, así como con la autorización del Gerente General de la EP-EMAPA-A y la participación de sus funcionarios, se aspira a que en la institución esta metodología utilizada se la realice de manera permanente y sostenida a través de su

departamento Médico en conjunto con el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, con el fin de prevenir que este síndrome que afecta a la salud ocupacional de sus colaboradores incida en el buen ambiente laboral de la institución.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Síndrome de *Burnout*

“El síndrome de *Burnout* es una patología que se da en los trabajadores que están en contacto directo con personas, especialmente en los entornos de servicios humanos” Para (Cruz Rubio M. , 2013, pág. 101).

Por otra parte, se establece que el “síndrome de *Burnout* es el cansancio emocional y el sentimiento de estar emocionalmente exhausto y agotado por el contacto cotidiano y mantenido con las personas a las que hay que atender” (López, 2015, pág. 164).

Por último, se cita lo expresado por (Suay Lerma, 2013, pág. 42) el *Burnout* “engloba aspectos psicológicos, emocionales y físicos y que es el resultado de un estrés crónico producido en la interacción del individuo con su entorno”.

De los criterios vertidos, se entiende que el síndrome de *Burnout* que en español significa estar quemado por el trabajo es una situación en donde los trabajadores sienten el desgaste emocional con respecto a la actividad que desarrollan, en la cual, se sentían plenos y cuyas manifestaciones involucran aspectos físicos y psíquicos de quienes la padecen.

Evolución del estudio del Síndrome de *Burnout*

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), determinó que el entorno laboral es un agente de deterioro de salud de las personas. Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, todo trabajador tiene derecho a la protección de su salud. Por lo tanto, las empresas tienen responsabilidad sobre sus trabajadores y brindan las condiciones necesarias para evitar riesgos de salud en su personal.

En el 2001, se reconoce que el estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente de trabajo y que el SQT (síndrome de *Burnout*) es un efecto crónico del estrés laboral sobre la salud de dimensiones similares a otros trastornos mentales. Dentro de los riesgos psicosociales, el estrés es el que más afecta en número a los trabajadores y dentro de los tipos de estrés, el *Burnout* es uno de los más dañinos. El *Burnout* surge a consecuencia de un estrés laboral crónico, en el que influyen variables individuales, sociales y organizacionales. Su peligrosidad deriva de algunas

características propias, como su cronicidad, su influencia en el estado emocional de la persona que afecta a determinadas profesiones muy valiosas para la sociedad. (Cruz Rubio M. , 2013, pág. 101)

Se diferencia varias etapas de desarrollo en la investigación sobre el síndrome de *Burnout* con peculiaridades, objetivos y métodos propios, las cuales, se describen a continuación.

Cuadro 1: Etapas de desarrollo en la investigación sobre el síndrome de *Burnout*

PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCERA ETAPA	CUARTA ETAPA
Se realiza una investigación de tipo clínico y exploratorio	Se realiza una investigación de tipo psicosocial	Se realiza una investigación de tipo psicológico	Estudio psicológico
El estudio, se realiza a personas que laboran en áreas de servicios humanos y cuidados de la salud	En esta etapa, se extiende el estudio a otros profesionales como: militares, administrativos, entrenadores, personal de justicia, etc.	A más de profesionales, se amplía como población afectada a estudiantes de medicina, enfermería, obstetricia en una primera etapa y luego se involucra a estudiantes otras carreras	A más de profesionales, se amplía como población afectada a estudiantes de medicina, enfermería, obstetricia en una primera etapa y luego se involucra a estudiantes otras carreras
Se considera que los profesionales desarrollaban actitudes frías, distantes, desinteresadas y apáticas hacia sus pacientes. En esta etapa Maslach, define al síndrome como un estrés crónico	Se le considera al síndrome como una crisis general en la relación de la persona con su trabajo	Se demuestra la presencia de una proporción importante de jóvenes que reflejan agotamiento por las demandas del estudio, además, de actitudes de desinterés, autosabotaje frente a las actividades académicas y dudas acerca del valor del estudio (cinismo) y sentimiento de incompetencia como estudiantes (autoeficacia)	Aparecen estudios de los contrapuestos en donde se señala que las dimensiones centrales del <i>Burnout</i> (agotamiento y cinismo) y del <i>engagement</i> (vigor y dedicación), se relacionan negativamente, hasta el punto de que algunos consideran al <i>Burnout</i> como una erosión del <i>engagement</i>

Fuente: Tomado a partir de (Caballero Domínguez, 2010)
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

El Síndrome de *Burnout* y la evolución clínica

En la actualidad existen multitud de modelos que representan la evolución del síndrome del *Burnout* en el ambiente laboral, los cuales, intentan explicarlo como la interacción entre dos elementos: el primero el entorno del trabajo y el segundo los trabajadores o individuos dentro de las organizaciones. A continuación, se presenta los modelos más representativos.

Cuadro 2: Evolución clínica del síndrome de *Burnout*

EL MODELO DE <i>EDELWICH Y BRODSKY (1980)</i>	MODELO TRIDIMENSIONAL DEL MBI-HSS (1982)	EL MODELO DE <i>PRICE Y MURPHY (1984)</i>	MODELO DE GIL- MONTE (1999)
Considerar el <i>Burnout</i> como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral	Propone que el síndrome inicia con la aparición de agotamiento emocional, posteriormente aparece la despersonalización y por último la baja realización personal en el trabajo	En este modelo, se presente al <i>Burnout</i> como el proceso que se asemeja a un duelo, pues conlleva a nivel personal la pérdida de la ilusión, a nivel interpersonal la pérdida de los beneficios, y a nivel social la pérdida de un trabajador competente para el sistema. Desde esta perspectiva, se desarrollan varias fases sintomáticas: a) desorientación; b) labilidad emocional; c) culpa, debido al fracaso profesional; y d) soledad y tristeza.	En este modelo el <i>Burnout</i> es la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo y un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico, así como por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y lesivos

Fuente: Tomado a partir de (Caballero Domínguez, 2010)
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Características propias del *Burnout* que lo diferencian de otros trastornos

El *Burnout*, es una de las tantas formas en las que desemboca el estrés laboral. Es conocido el incremento de estrés en la sociedad debido a cambios sociales y organizacionales, en donde el servicio es de calidad a la ciudadanía, con una atención al cliente cada vez más sofisticada y personalizada. En donde el trabajo emocional, se manifiesta en la relación con el usuario y el desarrollo de habilidades emocionales son parte del perfil de un puesto.

Toda esta presión conduce al padecimiento del síndrome de *Burnout* que es un proceso paulatino muchas veces confundido con el estrés, que afecta no solo al trabajador sino también a la empresa y provoca absentismo, disminución de la calidad en las labores

desempeñadas. Por lo tanto, es necesario conocer y diferencias cuales son las características entre el estrés laboral y el síndrome de *Burnout*.

Cuadro 3: Diferencias entre el estrés laboral y el síndrome *Burnout*

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional, a un colapso y el sujeto pierde su capacidad en cuanto a sentimiento y relaciones
Daño fisiológico	Daño emocional
Depresión	Depresión manifestada en pérdida de ideales
No necesariamente se tiene sentimiento negativo hacia el trabajo	Sentimiento negativo hacia el propio trabajo
El individuo se implica demasiado en el trabajo	En el <i>Burnout</i> se distancia del problema
El agotamiento es físico y el daño fisiológico	Hay agotamiento psíquico y el principal daño es el emocional
Depresión, como medio de defensa para preservar la energía física	Hay angustia, pérdida de ideales y tristeza
No produce estigmatización del que lo sufre	Presenta trastornos psíquicos
Es un trastorno agudo	Es un trastorno crónico, no es una cuestión de una mala temporada, ni de encontrarse harto del trabajo. Se origina por una situación mantenida en tiempo.
No existe riesgo para la incapacidad en el trabajo	Si dura un largo periodo de tiempo, la persona se siente incapacitada para continuar con su trabajo.
Agotamiento o falta de energía física	Afecta a los pensamientos, al comportamiento, la autopercepción, el carácter, necesita una recuperación a medio y largo plazo, donde van a entrar en juego emociones profundas.

Fuente: Tomado a partir de (Cruz Rubio M. , 2013)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Factores que originan el Síndrome de *Burnout*

El análisis de los factores que originan riesgo para contraer el síndrome de *Burnout* cobra relevancia ante las dinámicas impuestas dentro de las organizaciones por el entorno competitivo que aumentan los requerimientos físicos, psicológicos y sociales para los trabajadores, quienes ante estas exigencias reaccionan con patologías como es el síndrome de *Burnout*.

Según Cruz Rubio (2013) expone los siguientes factores como causas para contraer el síndrome de *Burnout*

Las causas de *Burnout*, se encuentran en estresores del trabajo y la forma en que el trabajador se enfrenta a ellos. Este síndrome es una defensa del individuo ante el trabajo continuo con otros seres humanos, una labor que desarrolla muchas veces bajo una tensión emocional crónica. Se produce en los casos que se pone en contacto al trabajador con problemas, situaciones críticas o procesos insatisfactorios con otras personas. Cuanto mayores son las demandas de las personas que se asiste y mayor dependencia tengan con el especialista que las atiende y su trabajo, más posibilidades habrá de que aparezca el síndrome. Se desarrolla en un intercambio relacional, intenso y duradero entre el trabajador y el usuario. También van a influir las condiciones físicas y sociales del trabajo y las condiciones personales. Dicho de otra forma, el trabajador se quema debido a que sus expectativas profesionales se desploman tras chocar con la realidad del trabajo diario. (Cruz Rubio M. , 2013, pág. 102)

Se considera que existe una gama muy amplia de factores promotores del *Burnout*, los cuales, hay que darles la mayor atención (Forbes Álvarez, 2011).

A nivel laboral

- Los servicios relacionados directamente con clientes, en condiciones, las cuales, el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo.
- Los horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral y donde tales características, se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.
- El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del *Burnout*, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante

A nivel cognitivo, se distingue como variables las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo, por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que son el asidero para el desarrollo del síndrome.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida.
- La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual, aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.
- También señala que entornos que propician la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control igualmente llevan al *Burnout*, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también ocasionan situaciones, las cuales, se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina norte para la actuación. (Forbes Álvarez, 2011, págs. 2-3)

Se resume la presentación realizada por los dos autores anteriores, se observa que los factores que conducen a los colaboradores de una organización hacia el síndrome de *Burnout* esta desde dos puntos de vista el primero respecto al entorno laboral y las condiciones de trabajo y el segundo respecto a las exigencias excesivas en el entorno laboral, resumidas de la siguiente manera.

Cuadro 4: Factores que originan el Síndrome de *Burnout*

Entorno laboral y condiciones de trabajo	Exigencias laborales excesivas
Elevada carga de trabajo	Mala organización de las tareas
Falta de autonomía para realizar las tareas	Planes de trabajo poco realistas
Poca participación del trabajador	Frustración de las expectativas del trabajador
Falta de formación en cómo desarrollar las tareas	Personalidad conformista, insegura o dependiente
Falta de respeto y apoyo en la empresa	

Fuente: Tomado a partir de (*Forbes Álvarez, 2011, págs. 2-3*)

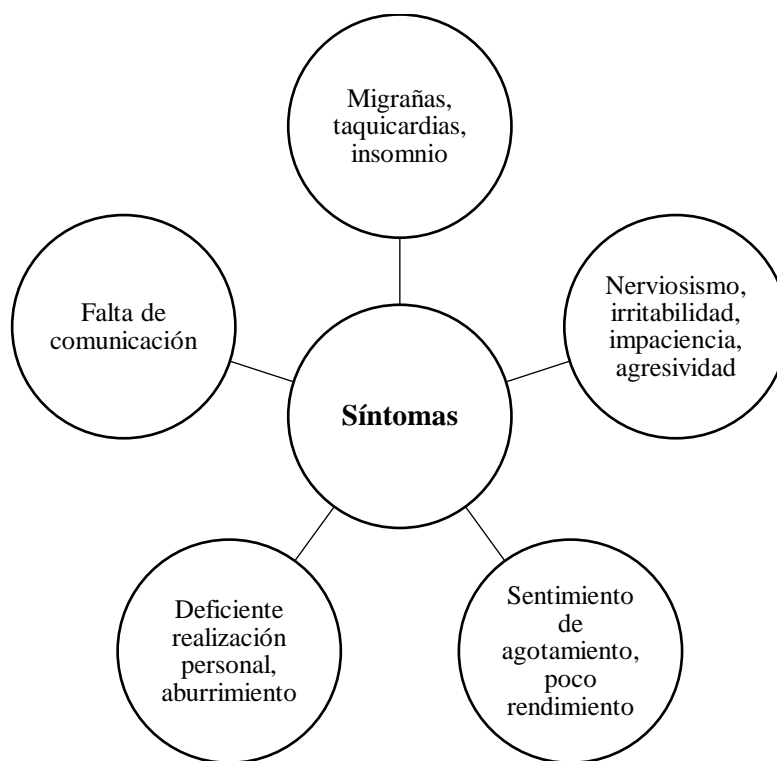
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Síntomas del Síndrome de *Burnout*

El exceso de trámites burocráticos no planificados y sin apoyo específico para organizar el tiempo y proyectar cada una de las tareas que exige cada puesto de trabajo propicia el *Burnout*.

No se establece el nivel de resiliencia, elasticidad o capacidad de adaptación que tienen los trabajadores para retomar a una posición original tanto desde el punto de vista físico como psicológico, después de un intenso día de trabajo, es por ello necesario estar pendiente de los síntomas del estrés que más avanzado conduciría al *Burnout* en cada uno de los colaboradores de las empresas como medio de resolver un problema para la entidad responsable por la salud y el completo bienestar físico, mental y social de sus directivos, funcionarios y trabajadores. En muchas ocasiones las personas que padecen esta afección no suelen mostrar síntomas, sin embargo, aparecen caracteres y rasgos personales que dan la alerta para establecer el padecimiento o vulnerabilidad para adquirir el síndrome de *Burnout*.

Ilustración 1: Síntomas del síndrome de *Burnout*



Fuente: Tomado a partir de (Leka, 2016)
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

La falta de comunicación se evidencia en la empresa como falta de colaboración o irritabilidad al solicitar trabajar en equipo.

Las migrañas, taquicardia e insomnio, afectan la calidad de vida de las personas afectas y en los lugares de trabajo incrementan el riesgo de accidentalidad laboral.

La deficiente realización personal conlleva a falta de cumplimiento del interés por las tareas asignadas en cada uno de los lugares de trabajo y se reduce la productividad en las empresas.

Sin embargo, se también clasificar la sintomatología de acuerdo con factores como son: físicos, psíquicos, comportamentales y defensivo.

Cuadro 5: Síntomas del Síndrome de *Burnout*

FÍSICOS	COMPORAMENTALES
Fatiga constante y progresiva	Negligencia o exceso de escrúpulos
Disturbios de sueño	Irritabilidad
Dolores musculares y osteomusculares	Incremento de la agresividad
Cefaleas y jaquecas	Incapacidad para relajar
Molestias gastrointestinales	Dificultad a la aceptación del cambio
Inmunodeficiencias	Pérdida de iniciativa
Trastornos cardiovasculares	aumento del consumo de sustancias
Disturbios respiratorios	Comportamiento de alto riesgo
Disfunciones sexuales	Suicidio
PSÍQUICOS	DEFENSIVOS
Falta de atención y concentración	Tendencia al aislamiento
Alteración de la memoria	Sentimiento omnipotencia
Lentitud de pensamiento	Pérdida del interés por el trabajo y ocio
Sentimiento de alienación	Absentismo
Sentimiento de soledad	Ironía, cinismo
Impaciencia	
Sentimiento de insuficiencia	
Baja autoestima	
Labilidad emocional	
Dificultad de autoaceptación	
Astenia, desánimo, disforia, depresión	
Desconfianza, paranoia	

Fuente: Tomado a partir de (Farias, 2016, pág. 27)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Por otra parte el síndrome del *Burnout* presenta cuatro fases de evolución, con muy leve definición entre una y otra:

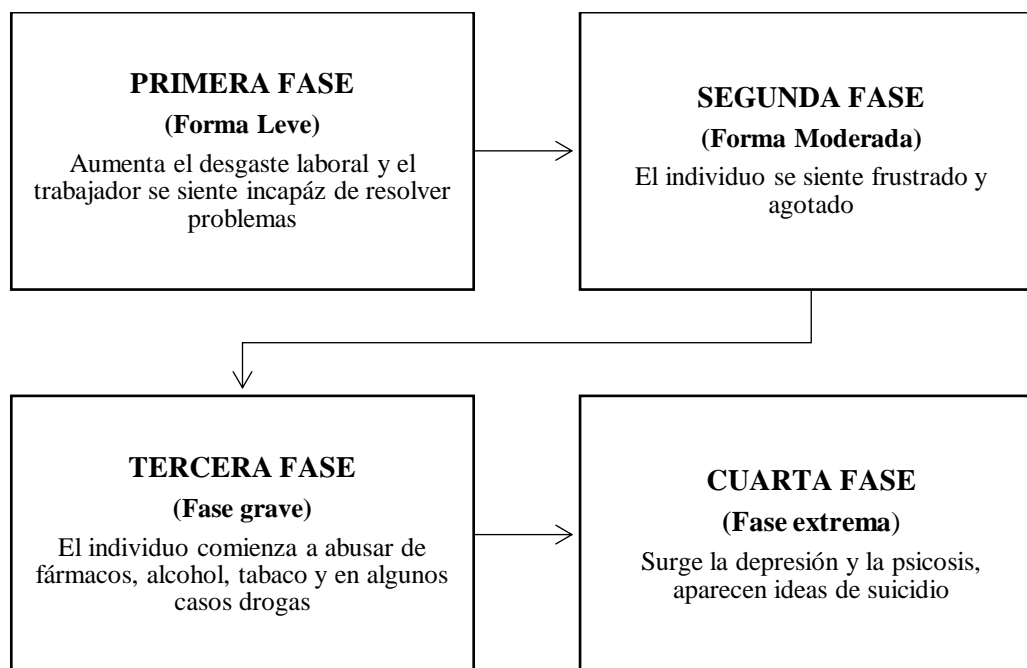
Forma leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos como cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias, el afectado se vuelve poco operativo.

Forma moderada: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación.

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

Forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. (Farias, 2016, pág. 27)

Ilustración 2: Fases de Evolución del *Burnout*



Fuente: Modificado a partir de (Farias, 2016, pág. 27)
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Dimensiones del Síndrome de *Burnout*

Las tres dimensiones claves del síndrome de *Burnout* son:

- Agotamiento o cansancio emocional
- Sentimientos de despersonalización
- Realización personal

Agotamiento (AG) o cansancio emocional (CE) El agotamiento no es algo que simplemente, se experimenta, además, provoca acciones para distanciarse emocionalmente del trabajo, presumiblemente como modo de hacer frente a una sobrecarga cualitativa o cuantitativa de trabajo. En los servicios sociales, las demandas emocionales del trabajo agotan la capacidad de un proveedor de servicios involucrarse para dar respuesta a las necesidades de los receptores de servicios.

Despersonalización (DE) es un intento de distanciarse del receptor de servicios, la gente utiliza el distanciamiento cognitivo que desarrolla indiferencia o una actitud cínica cuando están agotados o desanimados. El distanciamiento es una reacción tan inmediata al agotamiento que en toda la investigación sobre el *Burnout* aparece constantemente la relación entre agotamiento y despersonalización en una gran variedad de ámbitos organizativos y profesionales.

Realización Personal (RP) Una situación laboral con demandas crónicas y abrumadoras que contribuya al agotamiento y a la despersonalización erosionará, muy probablemente el sentimiento de eficacia del trabajador. Además, el agotamiento y la despersonalización interfieren en la eficacia: es difícil obtener un sentimiento de realización personal si se sientes agotado o cuando hay que ayudar a gente que resulta indiferente. La falta de eficacia profesional, el sentimiento de incompetencia y de falta de éxito parece surgir claramente de una falta de recursos relevantes, mientras que el agotamiento

y la despersonalización surgen de la presencia de una sobrecarga de trabajo y de conflicto en las relaciones sociales en el contexto de trabajo. (Farias, 2016, págs. 19-21)

Estrategias de prevención del Síndrome de *Burnout*

La primera estrategia para considerar es que “a este síndrome se le hace frente más fácil en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo tanto, todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta de que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros” (Apiquian, 2017, pág. 25).

Dentro de las estrategias más representativas para la prevención del síndrome de *Burnout*, se podría presentar desde dos puntos de vista.

La primera proviene de la responsabilidad de la empresa y su obligación de revisar los objetivos institucionales con el fin de determinar si la carga de trabajo y el personal que lo realiza son suficientes para alcanzarlos. Tener definidas las líneas de autoridad y responsabilidad. Fomentar el trabajo en equipo, la creatividad y por su puesto las evaluaciones de clima laboral. Además, de que es importante brindar estabilidad laboral y seguridad industrial a su personal.

Por otra parte, se podría mencionar el rol del trabajador para cuidar su propia salud, esto lo logra al empoderarse con la empresa, al demostrar la iniciativa al realizar el trabajo y al hacerlo bien desde la primera vez, con calidad. Además, de la participación de forma activa en programas de capacitación y trabajo en conjunto con sus compañeros de manera participativa y activa.

Algunos de los mecanismos de actuación implican la revisión de la estructura laboral, de las descripciones de trabajo o de las metas; otras implican el monitoreo constante de variables humanas en el clima laboral, con el fin de determinar conductas o sentimientos que requieran atención sistemática. Dentro de todos los posibles métodos de abordaje, los mecanismos de retroalimentación a la empresa y el trabajador, tales como evaluaciones de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño o encuestas de clima laboral, son factores centrales, pues llevan a materializar percepciones, conductas o sentimientos de riesgo (Apiquian, 2017, págs. 25-26).

1.2. Desempeño Laboral

Conceptualización sobre el desempeño laboral

Son muchos aspectos los que inciden en el logro de los objetivos empresariales, de los más importantes son los relacionados con el interés con el que laboran sus trabajadores y empleados que dicho en otras palabras sería el nivel de empoderamiento de los colaboradores en el desempeño de sus labores.

Se entiende por desempeño laboral a la “convicción en el desarrollo de las labores tendientes a lograr la misión empresarial, superar las normas y los estándares fijados, así como las expectativas de los asociados” (Arias Galicia, 2018, pág. 131).

Por otra parte, se dice que el desempeño laboral hace referencia “a la calidad del trabajo que ejecuta el empleado dentro de la empresa. Pone en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que incide directamente en los resultados de la organización” (Rodríguez, 2016, párrafo 1).

Otro aspecto fundamental dentro de este tema lo considera (Ava, s/f) quien asegura que el desempeño laboral “depende de factores como: trabajo en equipo, habilidades, destreza, conocimiento, comunicación e iniciativa”.

De lo expuesto, se establece que para que exista un buen desempeño laboral dentro de la organización es necesario considerar factores actitudinales de los colaboradores así como también los factores operativos que brinda la empresa, para alcanzar la efectividad y el éxito de la empresa.

Evaluación del desempeño

Existe un proverbio antiguo que lo cita (Prieto & Therán, 2018) que dice: “que lo que no se mide no se controla y lo que no se controla no se evalúa y lo que no se evalúa se pierde” (pág. 131). Por lo tanto, en toda organización es necesario medir el cumplimiento de las tareas encomendadas y por ende el cumplimiento de las metas organizacionales. Es el

Departamento de Talento Humano el encargado de realizar la evaluación del desempeño laboral con el fin de corregir o reprogramar actividades cuando se encuentra con situaciones en donde el desempeño del trabajador ha sido menor a lo esperado o para motivar si el caso es lo contrario cuando el desempeño es mayor a lo que se esperaba.

Por lo tanto, es necesario tener claro que es la evaluación del desempeño, para ello a continuación, se citará lo expresado por algunos autores expertos en este tema.

“Es un proceso formal, que pretende ser objetivo y homogéneo, de valoración de la actuación y rendimientos obtenidos de los individuos en el desempeño diario de su trabajo” (Rubio, 2016, pág. 188).

A continuación, se expone lo manifestado por (Martín de Castro, 2016) “la evaluación del rendimiento consiste en comprobar si los empleados realizan la tarea que tienen encomendadas de forma correcta, por el contrario, podrían mejorar en algún aspecto” (pág. 255).

De acuerdo con el criterio de (Bohlander, Snell, & Morris, 2018) la evaluación del desempeño “es el resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un empleado en relación con los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrarle dónde necesitan mejora y por qué” (pág. 300).

Como breve análisis a los expuesto, se dice que la evaluación del desempeño es un proceso, que se lo realiza de manera sistemática y periódica que permite conocer la eficacia de las personas con respecto a las actividades a ellos encomendadas o dicho de otra manera la responsabilidad de empleados y trabajadores en los puestos de trabajo que desarrollan.

Objetivos de la evaluación del desempeño

Básicamente la importancia de evaluar el desempeño de los trabajadores, se resume a los siguientes aspectos:

- Cuantificar la calidad del trabajo ejecutado por cada individuo dentro de la empresa.

- Cuantificar el cumplimiento de los objetivos individuales de cada ente dentro de la organización.
- Permite visibilizar las fortalezas y debilidades de los trabajadores y al mismo tiempo realizar mejoras permanentes y sostenidas para alcanzar los objetivos organizacionales
- Clarifica la tomar decisiones de ascensos o de ubicación, que afecten a la persona en el desempeño del cargo.
- Se define las áreas que requieren capacitación y formación.

Por otra parte, al evaluar el desempeño mediante técnicas valederas, permite responder a preguntas como: ¿se ha reducido el absentismo? ¿se ha mejorado el servicio al cliente? ¿se han reducido quejas? ¿a cuántos clientes se han atendido?, etc., caso contrario si no había una medición fiable, solamente se tendrá elucubraciones. Respecto a este aspecto (Galpin, Medir el desempeño, 2013) considera que la medición reemplaza la labor de adivinación y proporciona una forma de rastrear el progreso y la medición periódica y estar al tanto del progreso hacia los objetivos.

Se resumen en el siguiente cuadro los propósitos de la evaluación del desempeño

Cuadro 6: Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

DE DESARROLLO	ADMINISTRATIVOS
Proporcionar retroalimentación del desempeño.	Documentar las decisiones de personas.
Identificar las fortalezas o las debilidades individuales.	Promover a los empleados.
Ayuda a identificar metas.	Determinar transparencia y asignaciones
Evaluar el logro de las metas de los empleados.	Identificar problemas de desempeño y desarrollar formas para corregirlos.
Identificar las necesidades individuales de capacitación.	Decidir los despidos, la retención o la separación.
Determinar las necesidades de capacitación de la organización.	Validar los criterios de selección.
Reforzar la estructura de autoridad.	Cumplir los requerimientos legales.
Permitir a los empleados analizar sus preocupaciones.	Evaluar los programas y el progreso de la capacitación.
Mejorar la comunicación.	Ayudar en la planeación de recursos humanos.
Proporcionar un foro para que los directivos ayuden a los empleados.	Tomar decisiones sobre recompensas y compensación.

Fuente: Tomado a partir de (Bohlander, Snell, & Morris, 2018, pág. 302)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

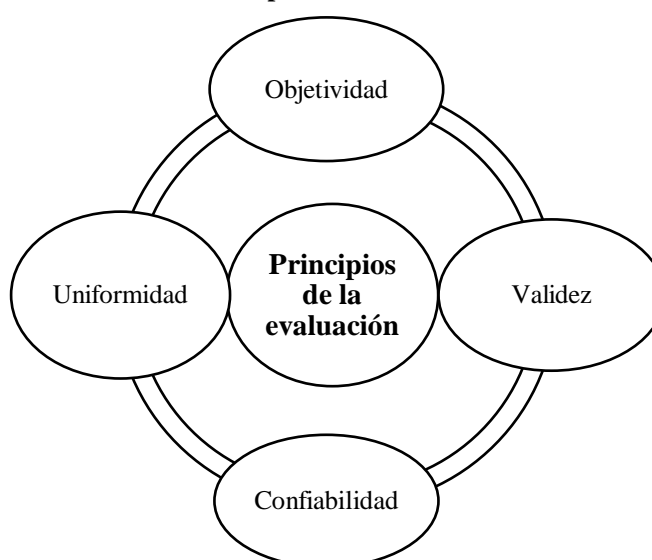
De esta manera, se establece que la evaluación del desempeño es una herramienta muy importante cuyo beneficio no es solo para la empresa y el conocimiento de su productividad y el rendimiento del personal sino también para el propio trabajador pues, se presenta nuevas oportunidades de ascensos o traslados más acorde con las habilidades, destrezas, formación y capacitación.

Principios de la evaluación

Con el fin de garantizar la objetividad y la imparcialidad en la evaluación del desempeño es conveniente definir los criterios a medir a partir de la determinación previa de objetivos, además, las personas responsables de la evaluación que casi siempre son los gerentes, supervisores o jefes inmediatos como concedores directos de los colaboradores en la organización les corresponde actuar con criterios éticos que conduzcan a una evaluación profesional en donde prime la eficiencia, la eficacia y la consistencia.

Conviene distinguir también las nuevas tendencias de evaluación del desempeño que es la autoevaluación en donde es el mismo empleado el que a través de un formato se evalúa. Y, por otra parte, está la evaluación por pares cuando son los compañeros del trabajador los que realizan la evaluación. A continuación, se presentan cuatro principios básicos como requisitos de las medidas de ejecución de la evaluación del desempeño.

Ilustración 3: Principios de la evaluación del desempeño



Fuente: Tomado a partir de (Arias Galicia, 2018, pág. 573).
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Objetividad. Hace referencia a los “gustos, obsesiones, intereses y preferencias de quien juzga al emitir un juicio con parcialidad al existir simpatía o antipatía de por medio hacia al trabajador” (Arias Galicia, 2018, pág. 573).

Validez. “Se cumple con este requisito cuando la evaluación mide de alguna manera demostrable y controlable aquello que trata de valorar libre de cualquier tipo de distorsión” (Prieto & Therán, 2018, pág. 134).

Confiabilidad. “El proceso de evaluación del desempeño da resultados consistentes cada vez que, se tomen siempre que las condiciones del trabajo y la persona permanezcan iguales” (Arias Galicia, 2018, pág. 574).

Uniformidad. “La organización garantiza que en todos los procedimientos exista homogeneidad en la estructuración de los requisitos y condiciones para su ejecución” (Prieto & Therán, 2018, pág. 134).

Proceso de evaluación

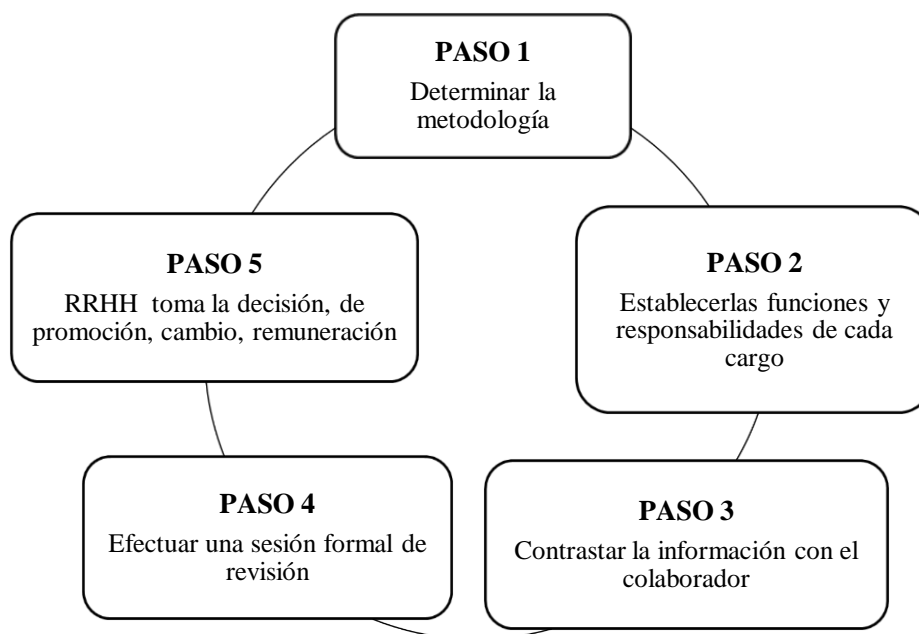
De antemano, se ha explicado que la evaluación del desempeño es una herramienta que para aplicarla tiene un proceso, que se da en ciclos o en etapas, básicamente consideradas en función a los criterios a ser medidos o las contribuciones realizadas por los empleados a la organización.

Para (Galpin, 2013) la medición proporciona una forma de rastrear el progreso. Cuando se sabe qué es lo que hay que medir y cómo se mide, los mandos observan si la organización está en el camino de alcanzar los objetivos. Alcanzar los objetivos no es una sorpresa para nadie. La medición periódica permite estar al tanto del progreso hacia los objetivos. Las personas prestan atención a las distintas etapas de progreso, que se identifican a lo largo del camino. Las señales intermedias, que se obtienen les ayuda a estar motivados, manteniéndoles comprometidos con el logro de los objetivos de cambio establecidos. (págs. 3-4)

Como manifiesta el autor al evaluar el desempeño, se mide también la consecución de los objetivos empresariales, por lo tanto, medir este aspecto permite mejorar el desarrollo de las actividades por parte de los empleados, descubrir sus necesidades y conocer los obstáculos para la consecución de metas tanto personales como empresariales.

A lo largo de esta investigación, se ha encontrado con una inmensa gama de criterios con respecto al proceso de evaluación del desempeño, a continuación, se desarrolla un criterio personal sobre esta temática.

Ilustración 4: Proceso de evaluación



Fuente: Modificado a partir de (Bohlander, Snell, & Morris, 2018)
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Determinar la metodología. Se tiene que definir cuál va a ser la forma de medir el desempeño se considera que existen varias metodologías. La primera que se la llama de 90°, se define que es el superior o jefe inmediato el que va a ser la evaluación. La segunda forma, que se la denomina de 180° o evaluación en pares y se la realiza entre compañeros de trabajo que realizan la misma función. Y, la tercera 360° las evaluaciones las realizan los subalternos.

Identificar las funciones, responsabilidades y conocimiento de cada uno de los cargos. Parte de un manual de funciones en donde se detalle perfectamente las actividades y competencias de cada cargo, así como la responsabilidad del colaborador con respecto al puesto.

Contrastar la información con el colaborador. Se procede a comparar a través de matrices o programas informáticos especializados para este fin lo que se determina en el manual funciones del puesto con lo manifestado por el colaborador.

Efectuar una sesión formal de revisión. Con la información generada, se tiene el criterio para establecer el compromiso del colaborador con la empresa y es necesario darle a conocer los resultados a los subalternos. Se procede hacer un *feedback* con el colaborador en donde, se fomenta los lineamientos de mejora, de ser el caso en base a un plan de acción.

Departamento de Talento Humano toma la decisión. De promoción, cambio, incremento de remuneración o simplemente reconocimiento, lo cual, también es necesario que la empresa elabore un plan de incentivos y de recompensas que no necesariamente es económicas sino más bien la intención es incentivar al personal. (Bohlander, Snell, & Morris, 2018, págs. 251-252)

Métodos de la evaluación del desempeño

“Existe los llamados métodos tradicionales para la evaluación del desempeño, estos varían de una organización a otra porque cada una tiene que construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas, conforme el nivel jerárquico y las áreas de descripción del personal” (Chiavenato, 2017, pág. 214). El autor considera los siguientes métodos tradicionales:

Método de escalas gráficas

“Mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Así se utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual, las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño y las columnas verticales los grados de variación de esos factores” (Chiavenato, 2017, pág. 215).

Se dice que el método de escala gráfica es el más utilizado y los factores se seleccionan previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar.

Cuadro 7: Ventajas y desventajas del método de escalas gráficas

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Fácil de entender y sencillo de aplicar.	No brinda flexibilidad al evaluador.
Permite una visión integral y resumida.	Este sujeto a distorsión e interferencia de los evaluadores.
Simplifica el trabajo, porque el registro de la evaluación no es muy complicado.	Tiende a caer en la rutina y a estandarizar los resultados de las evaluaciones.
	Necesita procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones, así como la influencia personal de los evaluadores.
	Tiende a presentar resultados condescendientes o exigentes de todos los subordinados.

Fuente: Tomado a partir de (Chiavenato, 2017, pág. 216)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Método de elección forzada.

“Consiste en evaluar el desempeño del personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque este compuesto por dos, cuatro o más frases y el evaluador escoge solo una o dos del que explica mejor el desempeño del evaluado” Ibidem (pág. 220).

El método de elección forzada obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado. Las expresiones son de carácter positivo o negativo.

Cuadro 8: Ventajas y desventajas del método de elección forzada

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Proporciona resultados confiables y exentos de influencias subjetivas y personales porque elimina el efecto de generalización.	Su elaboración es compleja y exige una planeación cuidadosa y tardada.
Su aplicación es simple y no exige preparación de los evaluadores.	Es un método comparativo y ofrece resultados globales, discrimina a los evaluados tan solo en buenos, medios y malos, sin más información.
	No ofrece al evaluador una noción general del resultado de la evaluación.

Fuente: Tomado a partir de (Chiavenato, 2017, pág. 220)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Método de investigación de campo

“Es un método de evaluación del desempeño, que se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con las se evalúa el desempeño de éstos y se registran, las cuales, se evalúa el desempeño de estos y se registran las causas, los motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones” Ibidem (pág. 222).

Cuadro 9: Ventajas y desventajas del método de investigación de campo

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Propicia una relación provechosa con el especialista en evaluación.	Elevado costo de operación, debido a la actuación de un especialista en evaluación.
<p>Permite una evaluación profunda, imparcial y objetiva de cada trabajador y detecta las causas de su comportamiento y problema.</p> <p>Permite planear medidas para vencer los obstáculos y mejorar el desempeño.</p> <p>Permite ligarlo a la capacitación al plan de vida y a la carrera.</p> <p>Es uno de los métodos más completos de evaluación</p>	Lentitud del proceso por la entrevista de uno en uno de los trabajadores y subordinados al supervisor.

Fuente: Tomado a partir de (Chiavenato, 2017, pág. 222)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo de investigación

Se toma en consideración la forma de indagar, este trabajo se enmarca en la investigación aplicada o también llamada utilitaria. Afirma (Baena Paz, 2014) que su alcance “tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción” (pág. 11).

En el caso concreto, de la EP-EMAPA-A, se busca resolver el problema ocasionado por el Síndrome de *Burnout*, que afecta directamente al desempeño laboral dentro de la institución, para enriquecer el ambiente laboral y alcanzar productividad dentro de la organización.

Dentro de este marco, también corresponde definir el enfoque de la investigación y pueden ser cuantitativo y/o cualitativo.

El enfoque **cualitativo** desde el punto de vista Ruiz, M. (Gómez M. , 2006) está directamente relacionado a los métodos de investigación: método inductivo asociado con la investigación cualitativa que radica en ir de los casos particulares a los generales; mientras que el método deductivo, es asociado con la investigación **cuantitativa** cuya característica es ir de lo general a lo particular.

La aplicación del enfoque cuantitativo, se evidencia en la investigación, porque se busca determinar la presencia del síndrome de *Burnout* dentro del personal administrativo de la institución y ubicar los casos particulares para brindarles ayuda o tratamiento, para ello se utiliza como instrumento el test de *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* que consta de 22 preguntas distribuidas en tres subescalas que son:

- Agotamiento emocional (AE), que se compone de 9 ítems.
- Despersonalización (D) compuesta de 5 ítems.
- Falta de realización personal (RP) 8 ítems.

Cada ítem, se mide dentro de una escala de Likert de 5 grados cuya valencia va de 1 considerada como “nunca” a 5 que es “todos los días”.

Con respecto a lo transversal o de prevalencia que “supone un corte en el tiempo para analizar, en un momento concreto, determinados aspectos y sacar conclusiones, sin fundamentar el procedimiento en la búsqueda de relaciones causa efecto” (García, 2005, pág. 45).

Desde este punto de vista, este estudio permite comprender cómo el personal administrativo de los diferentes departamentos de la EP-EMAPA-A, responden a la presencia o no del Síndrome de *Burnout* en un período de tiempo concreto 2020-2021.

Además, se enmarca en una investigación:

- No experimental, porque no se manipuló las variables
- Transversal, porque se trata de identificar la relación entre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral
- Correlacional, porque se mide la relación entre las variables y se llega a la comprobación de la hipótesis

2.2. Población y muestra

La población o universo “es el conjunto de individuos u objetos, de los que se da a conocer algo en una investigación. Son la totalidad de individuos o elementos, los cuales, se presentan en determinada característica susceptible de ser estudiada” (Borda, 2013, pág. 88).

En cuanto a la muestra es “un subconjunto o parte del universo o población, en que se llevará a cabo la investigación con el fin de obtener la información y posteriormente generalizar los hallazgos al universo” (Olaz & Medrano, 2014, pág. 102).

Cuadro 10: Número de funcionarios por unidad

DIRECCIÓN	UNIDAD	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	TOTAL
Administración Central	Auditoría Interna	1	34
	Gerencia General	11	
	Asesoría Jurídica	8	
	Contratación Pública	6	
	Gestión de Calidad	3	
	Secretaría General, Administración Documental y Archivo	5	
Dirección Administrativa	Dirección Administrativa	11	29
	Servicios Generales	8	
	Talento Humano	5	
	Tecnologías de la Información	5	
Dirección Comercial	Dirección Comercial	3	24
	Atención al Usuario	17	
	Medición y Facturación	4	
Dirección de Gestión de Proyecto e Infraestructura	Dirección de Gestión de Proyecto e Infraestructura	4	23
	Catastros de Infraestructura	4	
	Ejecución de Proyectos de Infraestructura	5	
	Gestión Ambiental	1	
	Planificación de Proyectos de Infraestructura	9	
Dirección de Operación y Mantenimiento	Dirección de Operación y Mantenimiento	4	33
	Control de Calidad	8	
	Control y Reducción de Pérdidas	3	
	Planta de Tratamiento las Viñitas	6	
	Sistemas Electromecánicos	5	
	Sub-Dirección de Alcantarillado	1	
	Unidad de Agua Potable Zona Rural	2	
	Unidad de Agua Potable Zona Urbana	3	
Redes de Alcantarillado	2		
Dirección Financiera	Dirección Financiera	3	27
	Contabilidad	6	
	Gestión Presupuestaria	2	
	Tesorería	16	
TOTAL			170

Fuente: Tomado a partir de (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

En esta investigación, se trabaja con todo el universo que está constituido por personal que labora en los distintos departamentos de la EP-EMAPA-A detallados en el Cuadro 10. Y en

conclusión, son 170 las personas que responderán al test de *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI)*, con el fin de identificar la presencia o no del síndrome de *Burnout* en la empresa.

2.3. Caracterización de la empresa

Historia

Con la idea clara de la importancia de los servicios básicos para el desarrollo de la ciudad y para precautelar la salud de los habitantes, nace el Departamento de Agua Potable y Alcantarillado que dependía directamente de la Ilustre Municipalidad de Ambato. Sin embargo, personas visionarias como el Ing. Germán Chacón Buchelli gestiona para convertir a este Departamento en Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato.

En base a la Ordenanza de Constitución aprobada por el Municipio de Ambato en las sesiones del: 3 de abril, 22 de mayo y 15 de junio de 1967, se aprueba la constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (EMAPA), según decreto firmado el 30 de junio del mismo año. La EP-EMAPA-A inició su trabajo en beneficio de la colectividad con limitados recursos económicos. Realizó estudios de fuentes de captación y conducción, tanto superficiales como subterráneas, para cubrir la creciente demanda de agua potable. En un principio se suministró el servicio de líquido vital a un pequeño sector del centro de la ciudad. (EP-EMAPA-A, 2020)

Funciones de la Empresa

Actualmente la entidad tiene dos grandes funciones:

- a) Servicios sanitarios
- b) Dotación de agua potable

Servicios

- a) Laboratorio acreditado, la EP-EMAPA-A pone al servicio de la ciudadanía, un laboratorio de control de calidad.
- b) Laboratorio de medidores
- c) Pago de servicios con tarjetas de crédito
- d) *Call Center* las 24 horas del día
- e) *Whatsapp* 24 horas del día para que los usuarios notifiquen sus requerimientos.
- f) *Facebook* para que la colectividad conozca sobre sus proyectos y al mismo tiempo realizar consultas.

Filosofía

MISIÓN



“Desarrollar, mantener y operar la infraestructura instalada para la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado de manera eficiente para contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, garantizando el mantenimiento y conservación de las fuentes de agua, apoyando en el cuidado ambiental de la zona de influencia, implementando tecnología adecuada y altos estándares de calidad” (EP-EMAPA-A, 2020).



VISIÓN

“Desarrollar, mantener y operar la infraestructura instalada para la dotación de servicios básicos de agua potable y alcantarillado de manera eficiente para contribuir a la salud y bienestar de la ciudadanía ambateña, garantizando el mantenimiento y conservación de las fuentes de agua, apoyando en el cuidado ambiental de la zona de influencia, implementando tecnología adecuada y altos estándares de calidad” (EP-EMAPA-A, 2020).



POLÍTICA DE CALIDAD

“La EP-EMAPA-A suministra servicios de agua potable y alcantarillado cumpliendo normas técnicas y requisitos legales aplicables, mejorando continuamente sus procesos para satisfacer a sus usuarios.” (EP-EMAPA-A, 2020).

Estructura

La EP-EMAPA-A, se encuentra regida por un Directorio formado por:

- a) Alcalde de la ciudad. Presidente
- b) Gerente de la empresa. Secretario
- c) Dos concejales
- d) Un representante de los gobiernos parroquiales
- e) Un representante de los trabajadores

Departamentos y número de funcionarios de la EP-EMAPA-A

La Empresa, se halla constituida por seis Departamentos a saber:

Cuadro 11: Estructura de la EP-EMAPA-A

DIRECCIÓN	TOTAL DE FUNCIONARIOS
Administración Central	34
Dirección Administrativa	29
Dirección Comercial	24
Dirección de Gestión de Proyecto e Infraestructura	23
Dirección de Operación y Mantenimiento	33
Dirección Financiera	27
TOTAL	170

Fuente: Tomado a partir de (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Cada una de las personas que forman parte del personal administrativo son profesionales que cumplen con los perfiles exigidos para cada puesto de trabajo y descritos en el manual de funciones de la empresa.

Por otra parte, los funcionarios tienen la capacitación necesaria para el manejo de equipos y herramientas específicas, desarrolladas y/o adquiridas por la institución para alcanzar un buen estándar con respecto a desempeño laboral. De tal manera que la empresa y sus directivos exigen dinamismo y predisposición en la productividad diaria con la confidencialidad y el profesionalismo pertinente a cada uno de los cargos a desempeñar.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Cuestionario, dimensiones e ítems evaluados

Para esta investigación, se trabajaron tres aspectos:

- a) Datos sociodemográficos: edad, estado civil, género.
- b) Se aplicó el test de *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey*
- c) Se analizó los resultados de la evaluación del desempeño realizada por la EP-EMAPA-A, año 2020.

a) Análisis de los datos sociodemográficos:

Tabla 1: Personal administrativo de la EP-EMAPA-A por edad

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
21 a 30 años	22	13%
31 a 40 años	39	23%
41 a 50 años	81	48%
51 a 60 años	28	16%
TOTAL	170	100%

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Análisis

Del universo investigado el 13% lo componen personas comprendidas entre 21 a 30 años, en el 23% se ubican personas entre 31 a 40 años, el 48% está compuesto por parte del personal administrativo con una edad fluctuante entre los 41 a 50 años y por último el 16% están funcionarios entre 51 a 60 años. Es evidente que la mayor parte del personal está en un rango de edad de entre 41 a 50 años.

Tabla 2: Personal Administrativo de la EP-EMAPA-A por estado civil

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solteros	11	6%
Casados	96	56%
Divorciados	49	29%
Unión libre	14	8%
TOTAL	170	100%

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Análisis

Respecto al estado civil el 6% del personal administrativo está formada por individuos cuyo estado civil es “soltero”, seguidos por 56% que indican ser “casados”, el 29% se consideran “divorciados” y el 8% en “unión libre”, por lo tanto, se observa que la mayor parte del personal administrativo la componen personas casadas.

Tabla 3: Personal Administrativo de la EP-EMAPA-A por género

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	67	39%
Femenino	103	61%
TOTAL	170	100%

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Análisis

Se establece que la mayor parte del personal administrativo de la institución, se encuentra constituido por personal femenino con el 61% y el 39% lo conforma el personal masculino. Se encuentra una gran diferencia entre el número hombres y mujeres que laboran en la empresa y definitivamente es un factor que incide en el ambiente laboral y en la presencia o no del síndrome de *Burnout*.

b) Resultados de la aplicación del test de *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey*

Se aplicó del test de *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* que consta de 22 preguntas distribuidas en tres aspectos para evaluación.

Cuadro 12: Composición del test de *Maslach Burnout Inventory*

ASPECTOS EVALUADOS	TOTAL PREGUNTAS PARA EVALUAR	ITEM CORRESPONDIENTE A CADA ASPECTO EVALUADO
Agotamiento emocional	9	1-2-3-6-8-13-14-16-20
Despersonalización	5	5-10-11-15-22
Realización personal	8	4-7-9-12-17-18-19-21
TOTAL	22	

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Se utilizó la escala de Likert, como instrumento que permitió la calificación de “acuerdo o desacuerdo” con respecto a cada uno de los ítems evaluados

Cuadro 13: Escala de Likert utilizado para *Burnout*

ESCALA DE <i>LIKERT</i>	VALORES EN LA ESCALA DE <i>LIKERT</i>
Diariamente	1
Algunas veces a la semana	2
Algunas veces al mes	3
Algunas veces al año	4
Nunca	5

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Para el análisis e interpretación de los datos es necesario conocer los valores de referencia que determinan la presencia o no del síndrome de *Burnout*

Cuadro 14: Valores de referencia para poder interpretar los resultados *Burnout*

ASPECTOS EVALUADOS	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Se utiliza la hoja de cálculo de Microsoft Excel para sumar las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems y sacado promedio para 170 personas que fueron las encuestadas, la información alcanzada se resume en la siguiente tabla.

Tabla 4: Indicios de *Burnout* en la empresa

ASPECTOS EVALUADOS	ESCALA			RESULTADOS	INDICIOS DE <i>BURNOUT</i>
	BAJO	MEDIO	ALTO		
Agotamiento emocional	0-18	19-26	27-54	12,01	< 26
Despersonalización	0-5	6 a 9	10 a 30	10,18	> 9
Realización personal	0-33	34-39	40-56	23,58	< 34

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)
Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Análisis e Interpretación:

En la tabla 4, se observa el riesgo del síndrome de *Burnout* según subescalas valoradas que llevan al siguiente análisis e interpretación.

1.- Existe presencia de agotamiento emocional (AE) en un nivel bajo según la tabla de referencia en el intervalo (19-26) al alcanzar un puntaje de 12,01 y atiende la condición < 26, se determina la presencia del Síndrome de *Burnout*.

2.- Está presente la despersonalización (D) en un nivel alto según la tabla de referencia intervalo (10-30) comparado con el puntaje alcanzado de 10,18 y se considera la condición > 9 la presencia del Síndrome de *Burnout* es definitivo.

3.- La realización personal (RP), se evidencia en un nivel bajo según la tabla de referencia intervalo (0-33), se ubica el puntaje alcanzado de 23,58 y se observa la condición < 34, se evidencia indicios del síndrome de *Burnout*.

c) Se analizó los resultados de la evaluación del desempeño realizada por la EP-EMAPA-A, año 2020.

Para medir el desempeño la empresa toma en cuenta 5 factores.

Tabla 5: Aspectos evaluados y los resultados alcanzados en la Evaluación del desempeño

Nro.	ASPECTOS EVALUADOS	EXCELENTE (91-100)	MUY BUENO (81-90)	SATISFACTORIO (71-80)	REGULAR (61-70)	INSUFICIENTE (INFERIOR A 60)
1	Factor de cumplimiento	105	43	13	6	3
2	Factor recursos	140	22	5	3	0
3	Factor tiempo	116	33	17	3	1
4	Factor de calidad	135	26	4	5	0
5	Factor trabajo en equipo	130	22	1	9	8
TOTAL		626	146	40	26	12
PORCENTAJES		73,65	17,18	4,71	3,06	1,4

Fuente: (EP-EMAPA-A, 2020)

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Análisis

Se presenta los resultados alcanzados por el personal en cada uno de los factores evaluados, se observa que el 73,65% de personas parte del personal administrativo de la empresa tienen un nivel excelente, el 17,18% muy bueno y el 4,71% satisfactorio, 3,06 regular y el 1,4 insuficiente. Los datos demuestran que en el factor trabajo en equipo son los valores más altos en la categoría regular e insuficiente.

3.2. Comprobación de la Hipótesis

El coeficiente alfa de Cronbach, se utilizó para medir la confiabilidad del instrumento y se lo calculó en el programa SPSS.

Fiabilidad

Escala: Variable 1: Síndrome de *Burnout*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	170	80,2
	Excluido ^a	42	19,8
	Total	212	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	22

Análisis

Se determina que con los 22 ítems que componen el Test de Maslach *Burnout Inventory*, el valor alcanzado como Alfa de Cronbach es de 0,914, que se considera alto en la escala e indica una buena confiabilidad.

Por otra parte es necesario medir el grado de correlación entre las variables, para determinar que coeficiente de correlación se emplea, se parte de la premisa que se trabaja con variables cuantitativas, ordinales y cuyos datos no indican normalidad, se considera como adecuada la aplicación de la prueba no paramétrica de comprobación de hipótesis *Rho de Spearman* que permite medir la correlación entre dos variables.

Se aplica la prueba estadística para las dos variables:

V1: Síndrome de *Burnout*

V2: Evaluación del desempeño

Correlaciones

			Burnout	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,258**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	170	170
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,258**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	170	170

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

Para la interpretación del coeficiente de Spearman (ρ), se tiene que considerar las siguientes características:

El Coeficiente *Spearman*, ρ , toma un valor entre +1 y -1.

En donde, un valor de +1 en ρ significa una perfecta asociación de rango. Un valor 0 en ρ significa que no hay asociación de rangos. Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación

En esta investigación, se alcanza un coeficiente de correlación de - 0,258 al acercarse el valor a -1, se comprueba la relación entre las dos variables. Al mismo tiempo al ser un valor negativo, se entiende que es una perfecta asociación negativa inversa, por lo tanto, mientras una variable aumenta la otra disminuye y viceversa.

Comprobación de la hipótesis

En función de los análisis realizados y los resultados alcanzados, se rechaza la hipótesis de trabajo H_0 : El síndrome de *Burnout* no tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A. Y, se acepta la hipótesis alternativa H_1 : El síndrome de *Burnout* si tiene relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A.

3.3. Propuesta de la investigación

Se ha demostrado que existe relación entre el síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral en distinta intensidad de acuerdo con cada uno de los factores que lo conforman como son:

- Agotamiento personal en mediana intensidad,
- Despersonalización nivel alto
- Realización personal en nivel bajo.

Con este antecedente, la Despersonalización (D) es el trastorno más preocupante dentro de la organización, que identifica a los funcionarios de la institución como observadores externos de la vida o como entes totalmente desconectados del entorno que los rodea, se puede desembocar en negligencia en sus puestos de trabajo y en el incumplimiento de la tarea. Por otra parte, el principal factor dentro de la evaluación del desempeño identificado es el poco deseo de trabajar en equipo. Y, por último la observación en el campo o lugar de los hechos dentro de la institución, se evidencia un dato importante, “un alto consumo de alcohol” que es uno de los síntomas que indican la presencia de *Burnout* al encontrarse con funcionarios que pretenden escapar de la realidad mediante el consumo de sustancias.

Sin embargo, en cualquier nivel, que se encuentre una persona con respecto al padecimiento de este síndrome que corresponde a un trastorno emocional originado en su lugar de trabajo que afecta su condición física, psíquica y emocional pero también incide en la empresa, al incrementar el tradicional ausentismo, atrasos o simplemente un bajo desempeño laboral. Es necesario corregir y prevenir esta vulnerabilidad en el personal administrativo de la empresa para descartar el presentismo que es lo mismo que eliminar la presencia de una persona en su puesto de trabajo de manera física pero nada de productividad. Por lo tanto, a continuación, se presenta un plan de trabajo para disminuir y prevenir la presencia del síndrome de *Burnout* en la EP-EMAPA-A.

Objetivo general de la propuesta

Establecer estrategias para prevenir el síndrome de *Burnout* que afecta al desempeño laboral del personal administrativo en la EP-EMAPA-A.

Objetivos específicos de la propuesta

1. Socializar los resultados alcanzado a la alta dirección con el fin de validar y ejecutar un plan de acción.
2. Establecer la metodología adecuadas para la implementación del plan de acción para prevenir el síndrome de *Burnout*
3. Difundir estilos de vida saludable

Tabla 6: Plan de acción

Objetivo 1	Estrategias	Involucrados	Actividad	Duración	Materiales	Costos
Socializar los resultados alcanzado a la alta dirección con el fin de validar y ejecutar un plan de acción	Comunicación de los resultados alcanzados al aplicar el test de <i>Maslach Burnout Inventory</i> .	Gerente General, Directores Departamentales, Jefes de Unidad	Mesa de trabajo para presentar resultados	1H30	Ordenador, proyector visual, resultados del test	10,00
	Definición del plan de acción para prevenir el síndrome de <i>Burnout</i>	Talento Humano y Salud y Seguridad Ocupacional	Mesa de trabajo para programación de actividades para una vida saludable	5H00	Ordenador, proyector visual, resultados del test	10,00
	Validación del plan de prevención del síndrome de <i>Burnout</i>	Gerente General, Directores Departamentales, Jefes de Unidad	<i>Kick off</i> con el tema "Prevención síndrome de <i>Burnout</i> "	1H00	Ordenador, proyector visual, trípticos	10,00
					Total	30,00

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Objetivo 2	Estrategias	Involucrados	Actividad	Duración	Materiales	Costos
Establecer la metodología adecuada para la implementación del plan de acción para prevenir el síndrome de <i>Burnout</i>	Psicoeducación sobre los factores que originan el síndrome de <i>Burnout</i>	Personal administrativo	Foro sobre: Síndrome de <i>Burnout</i> , formación sobre los hábitos de vida saludable	2H00	Ordenador, proyector visual	10,00
	Ejecución de pausas activas	Personal administrativo	Calentamiento muscular, cambio de postura y rutina en el puesto de trabajo	Permanente		
					Total	10,00

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Objetivo 3	Estrategias	Involucrados	Actividad	Duración	Materiales	Costos
Difundir estilos de vida saludable	Publicación de métodos para una vida saludable	Personal administrativo	Elaboración de, trípticos, banners, videos institucionales	Permanente	Gráficos para redes sociales y Zimbra	300,00
					Total	300,00

Elaboración: Páliz, Pamela (2021)

Validación de la propuesta planteada

La propuesta planteada para disminuir el síndrome de *Burnout* en la EP-EMAPA-A, fue validada por el Ing. César Medina Llerena, Director Administrativo de la Institución. Y como parte del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional el Ing. Jorge Rivas Gavilanes, Analista Técnico de la Salud y Seguridad Institucional.

Para la validación de la propuesta, se utilizó la matriz de validación, instrumento facilitado la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato PUCESA, a través de este y se utiliza la escala de *Likert*, se establecer la pertinencia de ejecutar la propuesta.

Por otra parte, los beneficiarios consideran que el plan presentado, se alinea a estrategias ya ejecutadas y establecidas en la EP-EMAPA-A que permitieron alcanzar empoderamiento y compromiso del personal con la institución, de tal forma que al implementarse las estrategias sugeridas en el plan de prevención del síndrome de *Burnout*, se evitará el desgaste profesional y se mejorará el desempeño laboral de los funcionarios de la institución.

CONCLUSIONES

- La información presentada en el estado del arte permitió conocer y analizar de manera crítica los resultados alcanzados en investigaciones previas sobre el síndrome de *Burnout* y dio una visión clara de cómo plantear el problema para aspirar a posible solución en la empresa en estudio
- Existe relación entre el síndrome de *Burnout* y el Desempeño Laboral en distintos niveles en cada uno de los factores que lo conforman como son el Agotamiento personal (AE) en mediano nivel, la despersonalización (D) nivel alto y la realización personal (RP) en nivel bajo.
- La despersonalización es el aspecto evaluado dentro de la triada de *Burnout* que más presencia hace en la empresa.
- La falta de trabajo en equipo es el factor dentro de la evaluación del desempeño con más resistencia a ser alcanzado dentro de la institución.
- La propuesta de un plan de acción pretende prevenir la presencia del síndrome de *Burnout*, y se ejecutarán de manera permanente y sostenida.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere ejecutar todas las estrategias presentadas en el plan de acción para prevenir el síndrome de *Burnout* en la empresa
- Realizar un seguimiento a las acciones tomadas para retroalimentar las estrategias de prevención de *Burnout* en caso de ser necesario y medir el nivel de presencia de este en la institución de manera permanente toda vez que afecta directamente a la institución al reducir el desempeño laboral
- Fomentar el trabajo en equipo y de manera colaborativa permitirá alcanzar mejores resultados en la institución y con ello también, se promueve un mejor clima laboral dentro de la EP-EMAPA-A.
- El trabajo en equipo es un estudio complementario, que se sugiere realizarlo a profundidad como factor para mejorar el desempeño y al mismo tiempo el clima laboral dentro de la EP-EMAPA-A.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, L. (2016). *Comparación del nivel de riesgo de síndrome de Burnout entre el personal docente y administrativo de un instituto e idiomas de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad de las Américas UDLA.
- Apiquian, A. (2017). *El síndrome de Burnout en las empresas*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20Burnout.pdf>
- Arias Galicia, F. (2018). *Administración del capital humano para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Ava, A. (s.f.). *Concepto de desempeño laboral*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos* (Décimo séptima ed.). México: Cengage Learning.
- Borda, M. (2013). *Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación*. Barranquillas: Universidad del Norte.
- Caballero Domínguez, C. (2010). *El Burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición*. Bogotá: Universidad Simón Bolívar. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342010000100012
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos; el capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). México: McGraw-Hill.
- Cialzeta, J. (2015). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes*. Córdova: Universidad Nacional de Córdova.
- Cruz Rubio, M. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Madrid: Editorial CEP. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/50711?>
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y el conocimiento* (Segunda ed.). Ecoe. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5043&pg=472>
- Cueva, J. (2018). *Síndrome de Burnout en cuidadores de adultos mayores con enfermedades crónicas*. Machala: Universidad de Machala.
- EP-EMAPA-A. (2020). *EMAPA*. Obtenido de <https://www.emapa.gob.ec/portal/informacion-coporativa/quienes-somos/nuestra-historia/>

- Farias, A. (2016). *El modelo Burnout: engagement en enfermeros*. Salamanca: Universidad de Salamanca. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uta/55867?fs_q=El__modelo__%C2%ABBurnout%C2%BB-__engagement__en__enfermeros:__el__factor__protector__de__la__..&prev=fs&page=10
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de *Burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI Éxito empresarial*(160). Recuperado el 19 de 11 de 2020, de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Galpin, T. J. (2013). *Medir el desempeño*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/62832?page=3>.
- García, G. (2005). *Investigación comercial* (Segunda ed.). Diciembre: ESIC.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Gómez, M. (2020). *El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- González, M. (2010). *Niveles del síndrome de Burnout en reanimadores y técnico paramédicos del Samu Metropolitano de Chile* . Santiago: Universidad de Chile.
- Joffre, V. (2018). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el Hospital General "Dr. Carlos Canseco"*. México: Universidad de Granada.
- Leka, S. (2016). Protección de la salud de los trabajadores. *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-2-riesgos-psicosociales-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- López, O. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/63006?page=156>
- Martín de Castro, G. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. Navarra: Civitas.
- Neciosup, S. (2016). *Nivel del síndrome de Burnout en el personal profesional de obstetricia y ginecología del Hospital Regional Docente Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

- Olaz, F., & Medrano, L. (2014). *Metodología de la investigación para estudiantes de psicología*. Buenos Aires: Brujas.
- Prieto, E., & Therán, I. (2018). *Administración: teorías, autore, fases y reflexiones*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez, C. (2016). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de Evaluación del desempeño. Gestión del talento: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos*. Barcelona: Octaedro.
- Sigcha, F. (2013). *El síndrome de burnoput (deterioro profesiona) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincia de Cotopaxi S. A. 2012-2013*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Solanas, A. (2012). *Métodos en Psicología: casos prácticos para un aprendizaje integrado*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Suay Lerma, F. (2013). *El síndrome de sobreentrenamiento: una visión desde la psicobiología del deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Tenorio, G. (2018). *Incidencia del síndrome de Burnout en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensios pediátrica del Hospital para el Niño Poblano en un predíodo de febrero a julio del 2018*. México: Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas.
- Torres, M. (2017). *Prevalencia y factores de riesgo del síndrome de Burnout, en el personal que labora en las instituciones de salud de la ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Viteri, J. (2019). *Desgaste profesional y bienestar psicológico en docentes universitario. Estudio descriptivo correlacional*. ambato: Universidad Católica del Ecuador. Sede Ambato.