



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN”.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgos Laborales

Autora:

DAYANA NICOLE NÁJERA ROSALES

Director:

Ma. GONZALO SEGUNDO PAZMAY RAMOS

Ambato – Ecuador

Mayo 2019

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
HOJA DE APROBACIÓN**

Tema:

**“SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO
LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
PRODUCCIÓN”.**

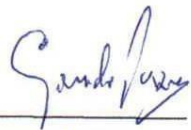
Líneas de investigación:

Recursos Humanos y/o riesgos laborales

Autora:

DAYANA NICOLE NÁJERA ROSALES

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic., M.A.

f. 

CALIFICADOR

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg.

f. 

CALIFICADOR

Andrea del Carmen González Bucheli Ing. Mg.

f. 

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Psc. Cl. Ms.

f. 

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGIA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 
Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato –Ecuador

Mayo 2019

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **DAYANA NICOLE NAJERA ROSALES**, con **CC.100403221**, autora del trabajo de graduación intitulado "SINDROME DE BURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN", previo a la obtención del título de psicóloga Organizacional, en la escuela de **Psicología**.

- 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, Mayo 2019



DAYANA NICOLE NÁJERA ROSALES

CC. 1004032213

Agradecimiento

Debo agradecer de manera muy especial a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y a cada uno de sus colaboradores tanto de la parte administrativa de manera especial a Cecilita, Mericita, Anita que estuvieron presentes a lo largo de mi carrera brindándome su ayuda incondicional facilitándome cada uno de los procesos que tenía que realizar y a toda la parte docente que me brindaron sus conocimientos durante estos 5 años de manera especial a mi tutor Gonzalito, Aitor, Andreita, y Amparito que me ayudaron con sus conocimientos para la realización de este proyecto de investigación.

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico primero a Dios ya que me dio la fuerza necesaria para continuar escalando cada peldaño y cada obstáculo que se me presentaba a lo largo de mi carrera a mi familia que fue mi soporte en todos los momentos difícil a mi mamá Doris por ser tan valiente para afrontar todo lo que nos tocó vivir y sacarnos adelante sola, a mi hermana Génesis por ser mi cómplice en todo lo que hacía y por motivarme para seguir siendo una mejor persona, a mi papa Ramiro que siempre estuvo presente en cada uno de mis logros aunque no de manera física yo estoy segura que desde el cielo siempre me brindaba su apoyo para cumplir mis objetivos . A toda mi familia que la vida me brindo, gracias por demostrarme que los lazos del corazón pueden ser más fuertes que los de sangre.

A mis amigos de universidad los que estuvieron conmigo en las aulas gracias por acompañarme en cada momento incluso en los momentos difíciles brindándome todo su apoyo y su ayuda cada vez que lo necesitaba a mis amigas las que conocí en los pasillos fueron la mejor casualidad que pude encontrar gracias a todos ustedes mi vida universitaria se hizo más llevadera.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo identificar las causas que se presume provocan el síndrome de *burnout* y su incidencia en el rendimiento laboral del personal que labora en una empresa productora de licores; tales como: bajo rendimiento laboral, ambigüedad y duplicidad de roles, falta de compromiso empresarial, deficiente comunicación, estrés en la carga laboral, desmotivación, entre otros. La metodología utilizada es de alcance descriptivo de tipo no experimental y de corte transversal; pues permite correlacionar las variables objetos de estudio y comprobar la problemática, sin manipular las variables utilizando como instrumento el test elaborado por Christina Maslach denominado MBI (*Maslach Burnout Inventory*) cuyos resultados permitan medir dimensiones sobre el cansancio emocional, la despersonalización, realización personal y relacionarlos con el rendimiento y desempeño laboral. Como conclusión del mismo se obtuvo que no existe ningún tipo de relación entre la evaluación de desempeño y las dimensiones estudiadas durante la aplicación del test, finalmente con este resultado se realizará un informe final para presentarlo al Departamento de Recursos Humanos para que el mismo tome los correctivos necesarios para mejorar las diferentes falencias que posee la organización.

Palabras claves: síndrome de *burnout*, rendimiento laboral, desempeño.

ABSTRACT

This study has the aim to identify the reasons that allegedly cause burnout syndrome and its influence on work performance of the staff who work in a liquor producer company, such as low work performance, ambiguity and duplication of functions, lack of corporate commitment, stress due to workload, demotivation, and others. The applied methodology is of a descriptive approach of a non-experimental type and cross-sectional because it makes it possible to co-relate the variables under study and prove the problem without manipulating the variable, applying as tool the test made by Christina Maslach named MBI (Maslach Burnout Inventory) whose results make it possible to measure dimensions about emotional fatigue, the depersonalization, personal fulfillment and relate them to work performance. As a conclusion, it was proven that there is not any type of relation between performance evaluation and the studied dimensions during the test application. Finally, with this result, a final report will be done to be presented in the Human Resources Department so they can take the necessary corrective measures to improve the different shortcomings the organization has.

Key words: *burnout syndrome, work performance, performance*

INDICE DE CONTENIDO

Preliminares

Declaración y autorización.....	iii; Error! Marcador no definido.
Agradecimiento.....	iiv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii; Error! Marcador no definido.
Introducción.....	1
Capítulo 1 Estado del Arte y la Práctica	4
Estado del Arte	4
Fundamentación teórica	7
Enfermedades Psicosomáticas.....	7
Estrés Laboral.....	8
Estresadores Laborales	11
Burnout	12
Síndrome de Burnout.....	13
Síntomas del Síndrome de Burnout	14
Tratamientos y prevención del síndrome de Burnout.	15
Clima Organizacional.....	15
Rendimiento Laboral	16
Medición del Rendimiento de los Trabajadores.....	17
Capítulo II Diseño Metodológico.....	19
Enfoque	19
Técnicas y herramientas de recolección de datos.....	20
Población y muestra.....	20
Cuestionario	21

	ix
Diagnostico situacional.....	26
Análisis FODA.....	26
2.5.2 Reseña histórica	27
Capítulo III Análisis e interpretación de resultados.....	28
Conclusiones y recomendaciones	39
Conclusiones	39
Recomendaciones	40
Bibliografía.....	41
Anexos.....	44

Índice de Tablas

CAPITULO 1 Tabla 1. Efectos del Estrés Laboral	10
CAPITULO 2 Tabla 2. Valoración.....	21
Tabla 2.1 Cuestionario	21
Tabla 2.1.2 Fiabilidad	22
Tabla 2.1.3 Género.....	22
Tabla 2.1.4 Edad	23
Tabla 2.1.5 Instrucción.....	24
Tabla 2.1.6 Cargo.....	25
Tabla 2.2 Análisis FODA.....	26
CAPITULO 3 Tabla 3. Frecuencia del síndrome de burnout.....	28
Tabla 3.1 Resultados de la evaluación de desempeño.....	29
Tabla 3.1.2 Correlación evaluación de desempeño con dimensiones del síndrome.....	30
Tabla 3.1.3 Correlación Sperman	31
Tabla 3.2 Evaluación de desempeño en relación con el género.....	31
Tabla 3.2.3 Relación de la evaluación de desempeño con el cargo	34
Tabla 3.3 Relación de la evaluación de desempeño con la instrucción.....	35
Tabla 3.4 Dimensiones	38

Introducción

El síndrome de Burnout es una respuesta a un estrés emocional crónico como consecuencia de elevados niveles de tensión en el trabajo, frustración personal, enfrentamiento a situaciones conflictivas, actitudes negativas, entre otros, esto se determinó después de tener claros los problemas que poseía la organización y de esta manera poder determinar y diagnosticar el grado en el se encuentra el síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral, en su capacidad de respuesta y su grado de empatía con el grupo de trabajadores de una empresa de producción. La metodología que se utiliza para realizar este estudio es no experimental, de corte transversal, sin manipular su contexto natural , con alcance es descriptivo porque busca especificar las características o propiedades del fenómeno observado, partiendo de un enfoque cuantitativo porque hace referencia a los instrumentos que se califican o cuantifican de manera numérica o porcentual Hernández, Fernández(2014) pues se parte de datos reales proporcionados por la empresa objeto de estudio. Para el trabajo de campo se utiliza el cuestionario de Maslach Burnout Inventory compuesto por 22 preguntas divididas en 3 dimensiones para medir cansancio emocional, despersonalización y realización personal de los 50 trabajadores clasificados en 40 hombres y 10 mujeres según la función que desempeñan dentro de la empresa; y que al ser una población finita se decide trabajar con la totalidad de los sujetos –objeto de estudio.

Los resultados obtenidos sirven como punto de partida para mejorar el ambiente organizacional, las relaciones personales y la comunicación asertiva mediante el desarrollo de planes de prevención orientados a disminuir el estrés laboral en el que se encuentran los administrativos , trabajadores y obreros de la empresa en su jornada diaria de trabajo y contribuir de esta manera con el departamento de talento humano de Cartago SA en programas de capacitación, motivación, trabajo en equipo y prevenir la presencia de personal

“quemado”, abrumado de realizar las tareas y actividades asignadas en su puesto de trabajo; lo cual directamente permite mejorar los niveles de productividad y de rentabilidad de la empresa objeto de estudio

Para el desarrollo de la investigación se parte de los resultados de la evaluación de desempeño del año 2017 que se realizó a los trabajadores, administrativos, obreros de la empresa de licores Cartago SA; evidenciándose situaciones tales como tanto: comportamiento negativo, baja productividad, deficiente compromiso laboral con la empresa, bajos niveles de desempeño laboral, mala comunicación, desmotivación; evidenciándose de esta manera la problemática que tiene la empresa y por ende el bajo nivel de productividad y de rendimiento laboral, situaciones preocupantes y que a través de un proceso de retroalimentación se pretende definir y determinar el grado de burnout que tienen los trabajadores de la empresa, vale la pena rescatar el pensamiento Suay 2003 quien define al burnout como “ un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen”.

En el diagnostico situacional realizado al personal administrativo, trabajadores y operarios de la empresa de licores Cartago S.A se identificó cuales son aquellos problemas negativos que generan malestar en los trabajadores e impiden realizar sus tareas de manera eficiente; así como los síntomas que lo ocasionan; para lo cual se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar? En los resultados de la evaluación del desempeño cuyo porcentaje de rendimiento laboral de los trabajadores es bajo ¿Qué lo origino? El alto grado de estrés que el trabajador tiene al realizar sus actividades diarias ¿Cuándo se originó? En los resultados obtenidos a la evaluación de desempeño del año 2017 ¿Dónde se detecta? En la ejecución de las tareas en los puestos de trabajo.

Por todo lo antes mencionado se justifica la necesidad de plantear una hipótesis de trabajo la misma se formula de la siguiente manera: El síndrome de burnout influye negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa de licores Cartago SA; de esta manera evidencia la presencia de la variable independiente es: síndrome de burnout y la variable dependiente es: rendimiento laboral.

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación es analizar el síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral del grupo de trabajadores de la empresa de licores en donde se presente realizar la presente investigación; para lo cual se establecen como objetivos específicos los que se mencionan a continuación: el segundo sistematizar los referentes teóricos y metodológicos acerca del síndrome de burnout ; tercero diagnosticar el síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción, el cuarto determinar la incidencia del síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores de una empresa de producción, la tabulación, el análisis de los resultados se compilan en un informe final el mismo que será entregado al departamento de recursos humanos para que se apliquen medidas que minimicen los síntomas y se logre el involucramiento y eficiencia laboral en cada uno de los puestos de trabajo. Por todas estas razones se justifica plenamente el desarrollo del presente proyecto de investigación

Complementariamente se hace necesario investigar, conocer, rescatar el pensamiento de autores expertos en el tema estudiado y que sirven de sustento teórico como línea de base para conocer todo lo relacionado a las variables antes mencionadas.

Capítulo 1

Estado del Arte y la Práctica

En este acápite se compila estudios, investigaciones, vivencias y experiencias que tienen investigadores, empresarios, científicos sobre el tema tratado y que se mencionan a continuación.

Estado del Arte

Se analizan las investigaciones de los siguientes autores que contribuyen con trabajos de investigación relacionados con síndrome de *burnout* y rendimiento laboral

En la investigación realizada por Caballero, Hederich y Palacio (2010) a un grupo de estudiantes universitarios, para medir los trastornos depresivos y de ansiedad y sus consecuencias en el rendimiento académico y salud mental se obtiene como resultado realizar una mirada constructiva que permita caracterizar la sintomatología de depresión, ansiedad características singulares del síndrome de *burnout* y buscar alternativas de solución que permitan minimizarlas en beneficio estudiantil e institucional.

Manani, Zegarra y Malca (2006) en la investigación realizada a un grupo de trabajadores del sector de la salud pública determinó que el estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleados de las diferentes áreas y departamentos del gobierno; en el estudio describió los factores que desencadenaron el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral especialmente en los servicios de emergencia, el método que utilizó incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, dando

como resultado que las principales causas de estrés laboral son: la sobrecarga de trabajo , presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, desembocándose por lo tanto en un cuadro con características propias del síndrome de *burnout*.

Por otra parte Guevara, Henao y Herrera (2004) en la investigación realizada a un grupo de médicos internos y residentes del Hospital Universitario del Valle, Cali-Colombia determino que existe el síndrome del desgaste profesional (SDP) que no es otra cosa que un trastorno adaptativo crónico que altera la calidad de vida de la persona y produce un efecto negativo, tiene como objetivo determinar la prevalencia e intensidad del SDP, sus características y su asociación con alteraciones, la metodología utilizada fue de alcance descriptivo trasversal, utilizo como instrumento una encuesta anónimas auto diligenciada que le permitió evaluar aspectos sociodemográficos, funcionalidad familiar y comprobar la presencia del SDP, el informe final determina que el 85.3% de los sujetos observados presentan SDP entre moderado y severo, siendo componente de desgaste emocional en las más afectado y sin diferencias entre los médicos, de la misma manera el 68% presentan disfunción familiar, como resultado de la relación que existe entre el número de turnos semanales y las relaciones familiares lo que provoco el desgaste profesional y la disfunción familiar.

De la misma manera Unda-Rojas, Sandoval-Ocaña y Gil-Monte (2007) en una investigación realizada en la Universidad Nacional Autónoma de México, D.F. se plantea como objetivo identificar la prevalencia del Síndrome del quemarse por el trabajo (SQT) a una muestra de 698 maestros mexicanos, mediante el cuestionario para la Evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo para profesionales de la educación 8CESQT-PE, la prevalencia se analizó siguiendo el procedimiento de los puntos de referencia de la escala de frecuencia de

respuesta, se obtuvo como resultado que el 3% de los participantes presentaban baja ilusión en el trabajo; el 37,40% de puntuaciones altas de desgaste psíquico; el 4.70% presenta altos niveles de indolencia y finalmente el 9.70% de culpa; de la misma manera en la relación de género , los hombres presentan niveles más bajos de ilusión por el trabajo y en desgaste psíquico que las mujeres; en relación a la edad se determinó que los niveles más altos del SQT se dan entre los 41-50 años concluyéndose entonces que es necesario intervenir urgentemente para prevenir el deterioro de la salud de los docentes.

Así mismo el objetivo de la investigación realizada por Cardenal-Sotomayor, Alonso-Pombar(2005) es conocer la incidencia del síndrome de *burnout* en el centro penitenciario de Huelva-España, y su interacción entre las variables sociodemográficas, situacionales y cognitivas, el instrumento utilizado es esta investigación es el MBI, apoyado por un paquete estadístico denominado SPSS 11, a un total de personas evaluados es de 130 guías, confirmándose que el 36.9% presentas desfavorables tales como ira , desmotivación , poco involucramiento y desgaste emocional lo que repercute en la ejecución de sus tareas y actividades diarias de vigilancia.

Autores como Albaladejo et.al (2008) en su investigación realizada en el área de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid, el objetivo del estudio fue determinar la prevalencia del síndrome de *Burnout* y de sus tres componentes(cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal),la metodología utilizada en esta investigación fue un estudio transversal, el instrumento aplicado y validado en España fue MBI; los resultados de la evaluación determinaron que la mayoría del personal se encuentra en un alto grado de despersonalización por lo que es urgente desarrollar planes de mejora tanto en el clima y satisfacción laboral.

Fundamentación teórica

Enfermedades Psicosomáticas

Es importante mencionar que, se entiende como enfermedades psicosomáticas a las dolencias que dan manifestaciones tanto orgánicas, como aquellas cuyo origen causan problemas psicológicos, es así como podemos mencionar el estrés o estados de ánimo adversos. Los órganos vitales del cuerpo se pueden ver afectados de forma directa o indirecta debido a al descontrol de los estados emocionales (Melgosa., 2006).

Por su parte Freud S. (2006), resalta que las enfermedades psicosomáticas son aquellas que guardan una estrecha relación entre la parte psique del organismo, es decir que el cuerpo se afecta por causa de una experiencia inconsciente, recuerdos pasados que evitan que el hombre pueda evadirlas y seguir adelante, mismo trauma enferma la mente y produce conflictos personales involuntarios, que además podrían afectar a diferentes órganos del cuerpo y producen la intranquilidad del mismo.

Dentro de los diferentes trastornos relacionados con problemas psicosomáticos, se puede mencionar los conocidos trastornos de dolor, que embarca dolores musculares, cefaleas en las mujeres, dolores menstruales, etc., además trastornos gastrointestinales, de sueño, sexuales, de ansiedad, depresión, estos síntomas conllevan a que la persona no pueda desarrollarse de manera correcta dentro de sus actividades laborales, personales y del hogar, lo que logra la aparición de manifestaciones múltiples en los factores de personalidad, depresión y estrés (Uribe, Patlán y García., 2015).

Al analizar los diferentes puntos de vista de los autores, es importante acotar que los problemas psicosomáticos son aquellos trastornos relacionados directamente de la mente y

el organismo, mismos trastornos pueden afectar al desenvolvimiento del ser humano al momento de desempeñar sus actividades.

Dolencias que se detectan durante las enfermedades psicosomáticas

Datos recopilados de Centro Aesthesis, (2018)

- Alteraciones del sistema inmunológico, tales como enfermedades infecciosas, problemas de alergias e intolerancias.
- Trastornos cardiovasculares como hipertensión, arritmias, taquicardia, infartos de miocardio.
- Alteraciones oncológicas como tumores benignos y malignos
- Problemas gastrointestinales, como colon irritable, molestias estomacales, náuseas, vómitos.
- Alteraciones respiratorias, como: asma bronquial, rinitis alérgica.
- Trastornos endocrinos, como: diabetes, hipertiroidismo.
- Problemas genitourinarios, como: desórdenes menstruales, infecciones de orina,
- Alteraciones de la piel, como: dermatitis, psoriasis, eccemas, urticarias.
- Dolor crónico, como: cefaleas, migrañas, fibromialgia.
- Otros afecciones fisiológicas, como obesidad o delgadez extrema.

Estrés Laboral

Las enfermedades psicosomáticas, derriban a la producción de estrés, por lo que Benjamín, (2000), lo define como:

La palabra estrés viene del latín *stringere*, que significa oprimir, apretar, atar, que en francés dio origen a estrechar, rodear con el cuerpo, con los miembros, apretar con

fuerza, acompañado de sentimientos opuestos, ya que es posible estrechar a alguien en su corazón enfocándose al mismo tiempo; sofocar no conduce a oprimir, apretar: angustia, ansiedad, sentimiento de miseria que oprime el corazón, el alma y nos lleva a la Angustia. Otra palabra derivada de *stringere* es: sentimiento de abandono, de soledad, de impotencia que experimenta durante alguna situación penosa (de necesidad, peligro, sufrimiento.)

Además, se dice que el estrés se lo define como una tensión tanto física como psicológica, misma que puede ocurrir en situaciones específicas o inmanejables, es decir, existen personas que perciben la situación de estrés de diferente manera, esto depende además de la edad o el nivel socio cultural de cada una de ellas (González., 2012).

El estrés laboral Ivancevich (1989) , lo define como;

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés. (p. 130)

El estrés laboral es considerado como un problema psicológico o físico, que bloquea al ser humano, produce depresión, ansiedad, desesperación y frustración, lo que evita que el ser humano pueda desarrollar sus funciones de manera libre y espontánea, por tal razón es necesario identificar las causas del problema, a fin de combatir las y solucionar el inconveniente.

Síntomas del Estrés Laboral

Yáñez (2008), menciona los siguientes:

Cambios Físicos:	Se presenta dolor de cabeza, temblores, palpitaciones, contracciones musculares, sudor en las manos o manos frías, problemas con el sueño, dolor de estómago, espalda y cuello, sequedad en la boca, gripes, infecciones, respiración acelerada, palpitaciones
Alteraciones emocionales:	Ansiedad, miedo facilidad para irritarse, cambios continuos del estado de ánimo, confusión, etc
Dificultad en el control del pensamiento:	Pérdida de memoria, falta de concentración, miedo desmesurado al fracaso y pensamientos repetitivos, dificultad para tomar decisiones y planificar el futuro.
Cambios de conductas:	Aumento o disminución del apetito, dificultad para comunicarse a través de habla. Aparición de problemas como tartamudez, hacer rechinar los dientes y apretar las mandíbulas, desarrollo de comportamientos impulsivos, llantos, risa nerviosa, trato poco agradable con los demás y aumento en el consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas (Yáñez., 2008).

Efectos más importantes del Estrés Laboral

El autor menciona los siguientes problemas causados por el estrés laboral.

Tabla 1: Efectos del Estrés Laboral

Fisiológicas	
Tensión/Malestar	Enfermedad
<ul style="list-style-type: none"> • Ritmo del pulso y Presión sanguínea • Colesterol y lipoproteínas • Cortisol, glucosa • Secreción de catecolaminas • Funcionamiento intestinal, pulmonar y cardiovascular 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades cardíacas • Hipertensión • Accidentes cerebrales • Ulceras • Artritis • Dolores de cabeza

<ul style="list-style-type: none"> • Trastornos del sueño • Quejas somáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Trastornos respiratorios • Dermatitis y otros problemas de piel • Diabetes • Enfermedades generales difusas • visitas médicas frecuentes
--	--

Psicológicas

Tensión/Malestar	Enfermedad
<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción laboral • Aburrimiento, ansiedad, depresión e irritación • Pérdida de autoestima profesional y/o personal • Sentimientos de alineación • Tensión, conflictos • Fatiga • Insatisfacción con la vida • Trastornos sexuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad mental • Visitas a centros de salud • Depresión • Alcoholismo • Adicción a las drogas • Síntomas neuróticos • Trastornos del carácter • Enfermedad psicogénica

Comportamentales y Sociales

Tensión/Malestar	Enfermedad
<ul style="list-style-type: none"> • Autoritarismo • Huelgas • Jubilación anticipada o cambio de trabajo • Consumo de cafeína, tabaco • Consumo de drogas o alcohol en el trabajo • Conductas anti normativas • Absentismo • Inadecuado desempeño de roles sociales • Problemas en las relaciones sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia • Conductas antisociales • Delincuencia • Deterioro en relaciones interpersonales • Accidentes y errores con riesgos para uno mismo • Accidentes y errores con riesgos para otras personas • Suicidio

Elaboración propia a partir de (Otero., 2015)

Estresadores Laborales

Entre los principales estresadores laborales según Alcover y Martínez., (2004), son:

Demandas del rol	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de roles • Ambigüedad de roles • Conflictos con otros roles
Demandas de la interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Presión social • Estatus • Diversidad

	<ul style="list-style-type: none">• Confianza
Demandas de las condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none">• Temperatura• Ventilación• Ruido• Iluminación• Diseño / espacio
Políticas de gestión del personal	<ul style="list-style-type: none">• Promoción• Discriminación• Reajuste de plantilla

Elaboración propia a partir de (Otero., 2015)

Burnout

El *Burnout*, es el síndrome que tiene estrecha relación on el trabajo, aparece debido a varios factores emocionales o de desempeño, como el esfuerzo que se realiza versus lo que se consigue con el mismo, es decir es considerado como un agotamiento emocional, que desencadena la falta de energía, distanciamiento, sentimiento de incompetencia, que conlleva al deterioro del autoestima (Quiceno y Vinacci., 2007).

Por su parte El Sahili., (2015) , menciona que el *Burnout* produce:

- Agotamiento emocional, sentimiento de que los recursos emocionales y físicos han desaparecido
- Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo
- Baja realización personal. Pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja autoestima

La palabra *Burnout* se deriva del inglés, traducido como estar quemado, fue descrito por primera vez por Freudenberg en 1974, establecida como una patología psiquiátrica que experimenta problemas con los trabajadores en cuanto a síntomas médico-biológicos y psicosociales, que se desarrolla en el ambiente laboral (Hernández, Terán, Navarrete y León., 2007).

Síndrome de *Burnout*

El síndrome de *Burnout*, para Campayo., (2010), es considerado como “agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto, y pérdida del interés por los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio”.(p. 302)

Se considera a este síndrome, como un bloqueo del crecimiento institucional, debido a la desmotivación, ocasionada por el exceso de agotamiento ocasionado por el trabajo, lo que viene de la mano con desmotivación, depresión y desinterés del individuo al desempeñar sus actividades.

El Síndrome de *Burnout* es considerado como un padecimiento que se da por respuesta prolongadas de estrés por factores laborales, mismos que producen fatiga crónica, ineficacia, negación, por lo ocurrido, por su parte se analiza varios estudios dentro de los cuales establece que este síndrome ataca al organismo, al superar las ocho horas diarias de trabajo, en cambios de ambiente laborales, climas laborales inhumanas, problemas que bloquean el cumplimiento de las actividades del personal (Campayo., 2010).

El síndrome de *burnout* es llamado el desgaste profesional, este fenómeno da sus inicios en de los años 70, se caracteriza básicamente por el agotamiento emocional del individuo, además de la despersonalización y el bloqueo del crecimiento personal y laboral de la persona, debido al bloqueo ocasionado en su sistema psicosomático(Bedoya., 2017).

Diagnóstico del Síndrome de *Burnout*

Este síndrome se lo maneja en las siguientes etapas:

Etapa 1: Se presencia un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales, humanos, lo que conlleva a la provocación de estrés agudo.

Etapa 2: El empleado realiza sobre-esfuerzo que permite la adaptación a las demandas.

Etapa 3: Aparece el síndrome, con los componentes descritos

Etapa 4: La persona se deteriora físicamente (Gutiérrez, Jiménez, Serratos & Suárez., 2006).

Síntomas del Síndrome de *Burnout*

La persona que experimenta este síndrome, presenta los siguientes síntomas:

Agotamiento emocional: un desgaste profesional que lleva a la persona a un agotamiento psíquico y fisiológico. Aparece una pérdida de energía, fatiga a nivel físico y psíquico. El agotamiento emocional se produce al tener que realizar unas funciones laborales diariamente y permanentemente con personas que hay que atender como objetos de trabajo.

Despersonalización: se manifiesta en actitudes negativas en relación con los usuarios/clientes, se da un incremento de la irritabilidad, y pérdida de motivación. Por el endurecimiento de las relaciones puede llegar a la deshumanización en el trato.

Falta de realización personal: disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y comportamiento (García., 2019).

El síndrome de *Burnout*, esta caracteriza por el agotamiento emocional, falta de energía, sentimientos de incompetencia, actitudes negativas dentro del trabajo, lo que conlleva a mantener un deficiente clima laboral

Tratamientos y prevención del síndrome de *Burnout*.

Saborío y Hidalgo., (2015), establece los siguientes componentes que permite tratar este síndrome, y éstos son;

- Mantener un proceso personal de adaptación de las expectativas, con la realidad cotidiana.
- Equilibrar las áreas vitales del ser humano, tales como familia, amigos, descanso y trabajo.
- Establecer un buen clima laboral.
- Establecer una agenda laboral, especificar actividades.
- Capacitación continúa dentro de las jornadas laborales.

Clima Organizacional:

García., (2009), menciona al clima organizacional como la relación entre las condiciones y características ambientales, que un ser humano atraviesa, dentro de su ambiente laboral, mismas que logran generar percepción por parte de los empleados, e influyen además de manera directa en el comportamiento de los miembros de la organización.

Por su parte el clima organizacional se la define como las percepciones que tienen los miembros de una organización, en cuanto a la estructura de la misma, además el reconocimiento, recompensas y características que identifica a una empresa, con relacional comportamiento de sus trabajadores (Uribe.,2015).

Al analizar a los dos autores, se menciona que el clima organizacional es la relación existente entre las condiciones y características de trabajo, es decir el grado de satisfacción que los trabajadores sienten en la organización, tomando en cuenta, las condiciones, recompensas, capacitaciones y motivaciones, mismas que influyen en el cumplimiento de sus labores.

Rendimiento Laboral

El rendimiento o desempeño laboral es considerado para Schultz., (1991) como:

El desempeño laboral, manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. (p. 59)

Por su parte, se menciona al rendimiento laboral como un mecanismo netamente relacionado con la psicología, que puede ser evaluable, multidimensional y se encuentra formado por dos dimensiones; la que abarca al rendimiento de las tareas y en el contexto en general, este elemento permite que el trabajador desarrolle y desempeñe sus actividades de manera libre, motivada, y de esta manera se alcance la eficiencia esperada (Gabini., 2018).

Salas, Díaz y Pérez., (2012), menciona que el rendimiento laboral es el comportamiento o conducta en tiempo real de los trabajadores de una empresa, frente a sus actividades, además analiza las relaciones interpersonales de los mismos, los cuales dependen también del ambiente laboral en el que se desenvuelve. Por su parte es importante acotar que la calidad de desempeño involucra la calidad de producto o servicio que oferta, se vincula con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales y permite profundizar el análisis de resultados evaluativos a fin de determinar e identificar problemas para su pronta solución por medio de la toma de decisiones de parte de la alta gerencia.

Es decir el rendimiento laboral busca analizar el desenvolvimiento de cada uno de los miembros de la organización, a fin de que éstos puedan demostrar sus habilidades, experiencias, destrezas, y actitudes, además para que se desempeñen de manera normal, es importante que los directivos los motiven por medio de capacitaciones, bonificaciones, a fin de alcanzar los objetivos esperados, con la finalidad de mejorar su productividad.

Medición del Rendimiento de los Trabajadores

(Sánchez y Calderón., 2013), menciona que, para realizar na evaluación del rendimiento laboral, es necesario cumplir con los siguientes Ítems:

- Principalmente es importante planificar el proceso de evaluación de desempeño, es decir determinar que se va a medir, cómo se va a medir, en base a las necesidades de la organización, la intención es recopilar información necesaria para identificar las acciones negativas que afectan al cumplimiento de los objetivos de estudio.
- Seguidamente se menciona el sistema de evaluación, por medio del cual se lleva a cabo la evaluación, dentro de esta etapa es fundamental resaltar la cultura organizacional, el perfil de los empleados, miembros administrativos y demás miembros de la organización, su plan de trabajo a fin de analizar la realidad de la organización.
- Retroalimentación del empleado, una vez analizado los resultados se realiza una entrevista con el miembro de la empresa a fin de evaluar y retroalimentar la información.
- Por ultimo mencionamos la retroalimentación de la evaluación con el fin de verificar las fallas y poder capacitar a los miembros de la organización a fin de alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.

Métodos de motivación para mejorar el Rendimiento Laboral

Es importante mencionar, los siguientes métodos (Jamera.,2009):

Maslow: Dentro de la cual se demuestra las pirámides de las necesidades humanas, según esta teoría conforme se las necesidades básicas de las personas.

Herzberg: Conocida como teoría de los factores, dentro de las cuales altera los factores de satisfacción y la insatisfacción.

Mc Gregor: Teoría X y Y, permite que los empleados solo trabajan bajo presión, amenaza, y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores, quieren y necesitan trabajar.

Locke: Se centra en la fijación de metas, su intención es motivar a los trabajadores. (P.45)

Capítulo II

Diseño Metodológico

Se constituye en un conjunto de pasos sistemáticos que permiten comprobar la problemática objeto de estudio; es así como, el desarrollo del presente proyecto es una investigación con alcance descriptivo porque permite identificar y conocer los síntomas que originan el síndrome de *burnout* en la fábrica de licores lo que ocasiona un bajo rendimiento en el proceso productivo, malestar en el ambiente de trabajo, estrés en la carga laboral, mala comunicación, desmotivación entre otros.

Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativa porque se realiza una medición numérica, basada en la recolección de información en el mismo lugar de los hechos, sin manipular las variables ni inferir en los sujetos observados con ningún tipo de estímulos; como lo recomienda Hernández (2006) “es el procedimiento que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas de campo de la estadística” la recolección de datos fue realizada en un mismo espacio y lugar determinado.

Es un estudio no experimental porque “se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa únicamente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego ser analizados” (Hernández, Fernández y Baptista (2014)); en esta investigación no existe ningún tipo de manipulación con los sujetos ya que se hace uso únicamente de la observación para llegar a consideraciones previas; las mismas que se confirman con la aplicación del instrumento MBI.

De la misma manera esta investigación tiene un corte transversal que como lo menciona Hernández (2006) “son estudios que están diseñados para medir la prevalencia de una

exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo''. Es decir, se estudia los síntomas que afectan el desempeño laboral, las malas relaciones interpersonales, disminución en la fuerza de trabajo, y que desencadenan en los síntomas del síndrome de *burnout*.

Técnicas y herramientas de recolección de datos

El instrumento que se aplica es un cuestionario constituido por 22 preguntas en forma de afirmación, entre 10 y 15 minutos para medir aspectos tales como: cansancio emocional, despersonalización, realización personal; las puntuaciones obtenidas permiten comprobar la problemática que al momento de la investigación presenta la empresa de licores.

Este instrumento fue validado por expertos en el tema de síndrome de *burnout* con una fiabilidad del 90 %; vale la pena señalar que este instrumento ya ha sido utilizado con anterioridad en diferentes investigaciones y por diferentes expertos con lo que se comprueba la eficiencia y eficacia del mismo para el presente estudio investigativo este tipo de cuestionario ha sido utilizado con anterioridad en diferentes investigaciones para medir como repercute este síntoma dentro del normal funcionamiento de las organizaciones.

Población y muestra

La población está constituida por el total o universo de personas a ser observadas; en esta investigación se considera al total del personal tanto del nivel gerencial, administrativo, operativo que labora en la empresa y que en total son 50.

Al ser una población finita se recomienda trabajar con la totalidad de los datos y evitar sesgos y dispersión de la información de tal manera que se cuente con información válida y evitar sesgo de la información

Cuestionario

A continuación, se utiliza el cuestionario (ver tabla 3) propuesto por Carl Maslach para identificar las causas que provocan el síndrome de *burnout*; de acuerdo a la valoración que consta en la tabla 2.

Tabla 2: Valoración

1= Pocas veces al año	2= Una vez al mes	3=Unas pocas veces al mes
4= Una vez a la semana	5= Pocas veces a la semana	6= Todos los días

Fuente: La valoración fueron tomadas en base a García, A. (2015)

Tabla 3: Cuestionario

	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	2	3	4	5	6
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío						
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado						
4 Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes						
5 Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales						
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes						
8 Siento que mi trabajo me está desgastando						
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						
1 Siento que me he hecho más duro con la gente	0					
1 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	1					
1 Me siento con mucha energía en mi trabajo	2					
1 Me siento frustrado en mi trabajo	3					
1 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	4					
1 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	5					

1	Siento que trabajar en contacto directo con la gente
6	me cansa
1	Siento que puedo crear con facilidad un clima
7	agradable con mis pacientes
1	Me siento estimado después de haber trabajado
8	íntimamente con mis pacientes
1	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este
9	trabajo
2	Me siento como si estuviera al límite de mis
0	posibilidades
2	Siento que en mi trabajo los problemas
1	emocionales son tratados de forma adecuada

Fuente: La valoración fueron tomadas en base a García, A. (2015)

Es menester señalar que el test propuesto debe ser fiable, razón por la cual tabla 4 garantice su grado de validez estadístico.

Tabla 4: Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<u>.8665</u>	<u>.835</u>	<u>22</u>

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Como se puede evidenciar, con un alfa de cronbach de 0.8665 se obtuvo un resultado de 0.835; lo que demuestra la confiabilidad de aplicar el test conformado por 22 ítems a 50 sujetos identificados en la población previamente establecida.

Por otra parte, es necesario complementar la información que proporciona el cuestionario desde otro punto de vista a fin de tener un criterio completo, sin distorsionar la realidad; para la cual se realizan los cuestionamientos que figuran en las siguientes tablas:

Tabla 5

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	40	80,0	80,0	80,0
	Mujer	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Del 100% de los encuestados nos da a conocer que el género que predomina son hombres con un 80% y un 20% mujeres.

Donde se pudo determinar que aunque las mujeres ocupan el menor porcentaje de población están más expuestas a sufrir el síndrome de Bournout ya que ellas ocupan cargos administrativos donde existe mayor presión, además que las mujeres se puede decir que son vulnerables por el hecho de que son más emocionales. De esta manera no quiere decir que los hombres no pueden ser víctimas de este síndrome ya que en todo trabajo existe presión, pero los hombres no dejan ver su sensibilidad por el mismo hecho que aparenta ser fuertes.

Se determina que del total de la población estudiada que fueron 50 personas el género que predomina en la población es el masculino con un total del 80 % encontrándose en la parte operativa, mientras que con 20 % del resto de la población es ocupada por mujeres que en su gran mayoría se encuentran en la parte administrativa, ocupando cargos gerenciales, estos datos se obtuvieron sin tomar en cuenta su nivel instruccional.

Tabla 6

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válidos	20-25	36	72,0	72,0	72,0
	25-30	5	10,0	10,0	82,0
	30-35	6	12,0	12,0	94,0
	35-40	2	4,0	4,0	98,0
	40-50	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

De los resultados obtenidos nos indica que la edad más vulnerable para adquirir el síndrome de *burnout* oscila para mujeres entre los 20 a 30 años, ya que entre esta edad llegan a una inestabilidad emocional, económica y a su vez contraen mayores responsabilidades para las cuales no estaban preparadas por lo que genera desconcentración laboral, poco compromiso con la empresa, desencadenando el mal ambiente laboral, produciendo enfermedades psicosomáticas. Mientras que en los hombres oscilan entre la edad de 20 a 25 años como podemos observar en los hombres este síndrome podría afectarlos en un menor tiempo por lo que ellos contraen mayores responsabilidades a una corta edad por el mismo hecho cuidan su trabajo y tratan de cumplir con los requerimientos de la empresa.

Tabla 7

Instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válidos	Universitaria	11	22,0	22,0	22,0
	Primaria	27	54,0	54,0	76,0
	Secundaria	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Con los resultados obtenidos en relación al nivel de instrucción, se puede decir que el síndrome Bournout aparece con mayor porcentaje en el grupo de instrucción universitaria siendo la población minoritaria dentro de la empresa por lo que asumen mayores responsabilidades tanto económicas, sociales, dentro del entorno empresarial, con esto no se quiere decir que los demás niveles de instrucción educativa no se vaya a desarrollar el síndrome tomando en cuenta que sería en un menor porcentaje.

Tabla 8

Cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Administrativo	11	22,0	22,0	22,0
	Operativo	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

En la empresa de Licores Cartago S.A. se pudo observar que el cargo con mayor porcentaje es el operativo y con menor porcentaje es el Administrativo dando a entender que en el área Administrativa el personal tiende a mostrar actitudes negativas hacia el trabajo, pérdida de interés, mal atención al cliente, conflictos laborales.

De igual manera, es necesario realizar un diagnóstico a la situación actual de la empresa de licores Cartago S.A. a fin de conocer su realidad y relacionarlo con los síntomas que provocan el *burnout*; cuyos resultados desembocan en el éxito o fracaso empresarial.

Diagnostico situacional

Permite conocer la empresa, sus fortalezas - oportunidades para aprovecharlas y debilidades y amenazas para minimizarlas o eliminarlas.

2.5.1. Análisis FODA

La empresa de licores Cartago S.A al momento de la investigación presenta la información que consta en la tabla 8.

Tabla 9: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Privilegiada ubicación geográfica • Instalaciones propias • Tecnología de punta • Experiencia en la producción de licores 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal • Desmotivación • Fricciones familiares • Ambigüedad de roles • Administración tradicional • Resistencia al cambio • Baja productividad
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia agresiva y desleal • Impuestos • Presencia de productos sustitutos • Contrabando de bebidas a precios bajos 	<ul style="list-style-type: none"> • Amplitud del mercado • Posicionarse en la mente del consumidor • Crecimiento de demanda de bebidas alcohólicas • Medidas arancelarias favorables • Apoyo gubernamental a la producción nacional • Generación de fuentes de empleo

Fuente: Las características fueron tomadas en base a Cepeda, G. (2016)

En conclusión, se puede decir que la empresa de licores presenta grandes oportunidades de incursionar en el mercado de licores siempre y cuando disminuya sus amenazas y debilidades.

2.5.2 Reseña histórica

En el año 1995 un grupo de 3 jóvenes visionarios, y emprendedores reúnen y combinan sus ideas, creatividad, innovación y curiosidad para dar inicio a una gran empresa de licores denominada Cartago S.A. en el cantón Patate provincia de Tungurahua; la misma que a lo largo de 23 años, ha tenido que enfrentar serios problemas de competitividad y posicionamiento en la mente del consumidor pues el mercado en el que se desenvuelve es agresivo y tienen que competir con productos similares de marcas nacionales e internacionales.

Sin embargo, la alta gerencia se preocupa no solamente del cliente externo sino también de su cliente interno pues su contingente, trabajo y dedicación es la base para la producción de un ‘licor’ de calidad y orgullosamente ecuatoriano; vale la pena señalar que en sus inicios contaba con una planta de 20 trabajadores y en la actualidad se ha incrementado a 50 personas que conforman la gran familia de Cartago S,A incluso cuentan con una certificación ISO

orientadas a manejar buenas prácticas de mano factura. En este contexto el presente proyecto de investigación pretende contribuir con esta noble misión al proporcionar un informe detallado de las causas que originan el síndrome de *burnout* y posibles alternativas de solución orientadas a contribuir con el crecimiento y engrandecimiento de esta joven empresa tungurahuese.

A continuación, se desarrolla el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo III

Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se interpreta cada uno de los resultados obtenidos dentro de las investigaciones manejadas con diferentes variables

Tabla 10

Niveles de Síndrome de *Bournout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	1	2,0	2,0	2,0
	2,00	1	2,0	2,0	4,0
	3,00	2	4,0	4,0	8,0
	4,00	36	72,0	72,0	80,0
	5,00	8	16,0	16,0	96,0
	6,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Dentro de la frecuencia del síndrome *Burnout* se determinó porcentajes del 1 al 6 donde 1 es muy bajo y 6 es muy alto, como resultado se obtuvo que en el nivel medio es mayor la probabilidad de que se pueda dar el síndrome mientras que en el nivel aceptable, aunque se encuentre la mayor población es donde menos incidencia tendrá el mismo.

Tabla 11

Resultados de la evaluación de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2,00	3	6,0	6,0	6,0
	3,00	29	58,0	58,0	64,0
	4,00	16	32,0	32,0	96,0
	5,00	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Para realizar la evaluación de resultados de evaluación de desempeño si obtiene la calificación de 2 es un llamado de atención, 3 capacitaciones, 4 aumento del 50% en el salario y 5 el aumento del 100% en el salario.

Los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño se puede evidenciar que el puntaje de 5 corresponde al personal con más incidencia del síndrome de Bournout ya que el personal tiene mayor tensión por cumplir las metas establecidas para llegar al cumplimiento total de sus tareas, llevándolos a tener un mal ambiente laboral y escasa comunicación entre los colaboradores.

Tabla 12

Correlación evaluación de desempeño con dimensiones del síndrome

		Cansancio emocional	Despersona lización	Realización personal	Evaluación de desempeño
Cansancio emocional	Correlación de	1	,363**	-,018	,185
	Pearson				
	Sig. (bilateral)		,010	,903	,198
	N	50	50	50	50
Despersonalización	Correlación de	,363**	1	,143	,014
	Pearson				
	Sig. (bilateral)	,010		,323	,922
	N	50	50	50	50
Realización personal	Correlación de	-,018	,143	1	,093
	Pearson				
	Sig. (bilateral)	,903	,323		,519
	N	50	50	50	50
Evaluación de desempeño	Correlación de	,185	,014	,093	1
	Pearson				
	Sig. (bilateral)	,198	,922	,519	
	N	50	50	50	50

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

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Luego de haber realizado la correlación para medir las dimensiones de realización personal, despersonalización, cansancio emocional utilizando el método Pearson se comprueba que no existe una correlación significativa de 0.01 pues el resultado que arroja el análisis es de menor al mismo, evidenciándose de esta manera que existen otras causas tales como: procesos productivos, gestión administrativa, cuellos de botellas, entre otros que provocan el bajo rendimiento laboral y no; las que se presumía al inicio de la investigación.

Sin embargo, para comprobar los resultados antes expuestos se decide aplicar otro tipo de metodología para correlacionar los datos denominada Spearman; cuyo análisis se reflejan en la tabla 12

Tabla 13

Correlación Spearman

		Correlaciones				
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coefficiente de correlación	Evaluación de desempeño	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
		Coefficiente de correlación	1,000	,233	,035	,149
		Sig. (bilateral)	.	,103	,808	,301
		N	50	50	50	50
	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	,233	1,000	,246	,109
		Sig. (bilateral)	,103	.	,086	,452
		N	50	50	50	50
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,035	,246	1,000	,232
		Sig. (bilateral)	,808	,086	.	,104
		N	50	50	50	50
	Realización personal	Coefficiente de correlación	,149	,109	,232	1,000
		Sig. (bilateral)	,301	,452	,104	.
		N	50	50	50	50

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Una vez realizada para correlación mediante el método de Spearman se logró determinar que no existe ningún nivel de relación entre las dimensiones aplicadas en test y la evaluación de desempeño aplicada a un total de 50 trabajadores de una empresa de producción. Corroborando lo antes planteado con otro tipo de método.

Tabla 14

Evaluación de desempeño en relación con el género

		Evaluación de desempeño				Total	
		2,00	3,00	4,00	5,00		
Genero	Hombre	Recuento	3	23	12	2	40
		% dentro de genero	7,5%	57,5%	30,0%	5,0%	100,0%
		% dentro de Evaluación de desempeño	100,0%	79,3%	75,0%	100,0%	80,0%
	Mujer	Recuento	0	6	4	0	10
		% dentro de genero	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	0,0%	20,7%	25,0%	0,0%	20,0%
Total	Recuento	3	29	16	2	50	
	% dentro de genero	6,0%	58,0%	32,0%	4,0%	100,0%	
	% dentro de evaluación de desempeño	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Al momento de determinar la relación que tienen los porcentajes de la evaluación de desempeño con el género se obtuvo que en el rango de 2 puntos los hombres obtuvieron un 7,5% con 3 personas dentro de este rango mientras que las mujeres en este valor obtuvieron 6,0% de igual manera con 3 personas dentro de este valor, en el rango de 3 puntos en los hombres se obtuvo 57,5% con 23 personas dentro del mismo, las mujeres 20,7% con 6 personas que están dentro de esta categoría, en el puntaje de 4 puntos se determinó que el 30,0% lo ocupan los hombres con 12 personas dentro de este puntaje y las mujeres con un 40% con 4 personas que ocupan este lugar, la puntuación de 5 puntos los hombres obtuvieron 5,0% que en total son 2 personas y las mujeres no obtuvieron ningún porcentaje dentro de esta puntuación, se determina que la mayoría de la población se encuentra un nivel medio en cuanto a los resultados de la evaluación de desempeño.

Tabla 15

Relación de edad con evaluación de desempeño

			Evaluación de desempeño				Total
			2,00	3,00	4,00	5,00	
Edad	20-25	Recuento	2	24	8	2	36
		% dentro de edad	5,6%	66,7%	22,2%	5,6%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	66,7%	82,8%	50,0%	100,0%	72,0%
	25-30	Recuento	1	2	2	0	5
		% dentro de edad	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	33,3%	6,9%	12,5%	0,0%	10,0%
	30-35	Recuento	0	2	4	0	6
		% dentro de edad	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	0,0%	6,9%	25,0%	0,0%	12,0%
	35-40	Recuento	0	1	1	0	2
		% dentro de edad	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	0,0%	3,4%	6,2%	0,0%	4,0%
40-50	Recuento	0	0	1	0	1	
	% dentro de edad	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% dentro de evaluación de desempeño	0,0%	0,0%	6,2%	0,0%	2,0%	
Total	Recuento	3	29	16	2	50	
	% dentro de edad	6,0%	58,0%	32,0%	4,0%	100,0%	
	% dentro de evaluación de desempeño	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

En cuanto a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño se determinó, que entre los diferentes rangos en cuanto a la edad de la población que oscila entre los 20 y 45 años.

En la puntuación de 2 se obtuvo que entre la edad de 20-25 años un 5,6 % que es igual a 2 personas, entre los 25-30 años 1 % que es igual a 1 persona, en el resto de los rasgos de edad no se encuentra resultados ya que los mismos nos arrojan un 0.

La puntuación de 3 la ocupan entre los rangos de 20-25 años un 66,7% con 24 personas que ocupan estos resultados, entre los 25-30 años un 40 % este rango la ocupan 2 personas, en los 30-35 años 33,3% de igual manera con 2 personas, entre los 35-40 años un 3,4 % con una 1 persona, mientras que en los 40-45 años no se encontró resultados ya que los mismos arrojaron 0.

En la puntuación de 4 se obtuvo que entre los 20-25 años existe un 22,2 % con 8 personas, entre los 25-30 años se obtuvo un 12,5 % con 2 personas, entre los 30-35 se obtuvo un 25 % que pertenece a 4 personas, entre los 35-40 años se obtuvo un 6,2 % en el que se encuentra 1 persona y entre los 40-45 años se obtuvo un resultado de 6,2 % de igual forma con 1 persona.

Finalmente, en la puntuación más elevada que es 5 puntos se obtuvo resultados únicamente en el rango de 20-25 años con 5,6 % que equivale a 2 personas, mientras tanto en el resto de rangos de edad no se obtuvieron resultados.

Tabla 15

Relación de la evaluación de desempeño con el cargo

			Evaluación de desempeño				Total
			2,00	3,00	4,00	5,00	
Cargo	Administrativo	Recuento	0	6	5	0	11
		% dentro de cargo	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	0,0%	20,7%	31,2%	0,0%	22,0%
Operativo		Recuento	3	23	11	2	39
		% dentro de cargo	7,7%	59,0%	28,2%	5,1%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	100,0%	79,3%	68,8%	100,0%	78,0%

Total	Recuento	3	29	16	2	50
	% dentro de cargo	6,0%	58,0%	32,0%	4,0%	100,0%
	% dentro de evaluación de desempeño	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Por otra parte, los resultados que se obtuvieron en cuanto a la evaluación de desempeño en los 2 grupos en los que se dividió la población en el puntaje de 2 puntos se encuentran los miembros del personal operativo con 7,7% en total son personas.

En el puntaje de 3 puntos se obtuvo que el personal administrativo ocupar el 31,2 % con 5 personas, y el personal operativo tiene el 28,2 % con 11 personas.

En el rango de 4 puntos se obtuvo en el personal administrativo un total de 31,2 % con 5 personas que obtuvieron este valor y el personal operativo un 28,2 % con 11 personas

En la puntuación máxima que es 5 puntos el personal administrativo no obtuvo porcentaje alguno y el personal operativo tiene un total de 4,0 % con 2 personas.

Tabla 16

Relación de la evaluación de desempeño con la instrucción

		<u>Evaluación de desempeño</u>				Total	
		2,00	3,00	4,00	5,00		
Instrucción	universitaria	Recuento	0	6	5	0	11
		% dentro de instrucción	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%	100,0%
		% dentro de evaluación de desempeño	0,0%	20,7%	31,2%	0,0%	22,0%
	Primaria	Recuento	1	15	10	1	27

	% dentro de instrucción	3,7%	55,6%	37,0%	3,7%	100,0%
	% dentro de evaluación de desempeño	33,3%	51,7%	62,5%	50,0%	54,0%
secundaria	Recuento	2	8	1	1	12
	% dentro de instrucción	16,7%	66,7%	8,3%	8,3%	100,0%
	% dentro de evaluación de desempeño	66,7%	27,6%	6,2%	50,0%	24,0%
Total	Recuento	3	29	16	2	50
	% dentro de instrucción	6,0%	58,0%	32,0%	4,0%	100,0%
	% dentro de evaluación de desempeño	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

En cuanto a la instrucción se dividió la población en 3 grupos los mismos son primaria, secundaria, universitaria en el puntaje de 2 puntos se obtuvo un 33,3 % que equivale a 1 persona, en cuanto a la instrucción secundaria se obtuvo un 6,0 % con 3 personas,

En el puntaje de 3 puntos se obtuvo en la instrucción universitaria un total de 54,5 % con un total de 6 personas, la secundaria con un 27,6 % con 8 personas y el primario un 51,7 % con un total de 15 personas.

En la puntuación de 4 puntos se obtuvo en la instrucción universitaria un total de 31,2 % con 5 personas, en la secundario un 6,2 % con una persona y la primaria un 37 % con 10 personas.

La puntuación más alta de 5 puntos se obtuvieron resultados en la instrucción primaria y secundario ambas obtuvieron 1 persona cada una.

Con los resultados obtenidos se presenta el siguiente informe:

Informe ejecutivo

Tema: Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento de un grupo de trabajadores de una empresa de producción

Objetivo:

- Identificar las causas que provocan la aparición del síndrome de burnout

Problemática:

Una vez que se observó los resultados de la evaluación de desempeño del año anterior de una empresa de producción de licores , tanto de operarios como administrativos se determinó que existen indicadores con un comportamiento negativo como baja productividad, deficiente compromiso laboral con la organización, calificaciones de evaluación de desempeño bajas, existe una retroalimentación adecuada después de la evaluación , ambigüedad de rol porque dentro de la organización los empleados no tienen claras las funciones que necesitan desempeñar, clima laboral inadecuado, los mismos no contribuyen a que la organización mejore en el sin número de procesos que debe realizar, por ello se cree pertinente determinar el grado de burnout que poseen los trabajadores de la planta definiendo al síndrome de Burnout según Suay 2003'' como un progresivo agotamiento físico y mental, falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen''

Por lo tanto, se determinó la necesidad de diagnosticar mediante la utilización de algunos instrumentos de evaluación tanto al personal operario, así como al personal administrativo, con ello se determinará cuáles son aquellos problemas negativos que generan malestar en los trabajadores y no les permite realizar sus tareas de adecuada manera. Se determinó que del total de la población estudiada que eran 50 personas entre operarios y administrativos en

la dimensión de cansancio emocional se obtuvo un 25 % de personas que se sienten identificadas con esta dimensión la misma evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo , el 15 % con despersonalización dicha dimensión valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y un 10 % con realización personal la misma evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Tabla 17

Dimensiones

Dimensión	Resultados
Cansancio emocional	25 %
Despersonalización	15 %
Realización personal	10 %

Fuente: Los datos fueron obtenidos del programa SPSS/v .24.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- En el trabajo de campo realizado se determina que en la empresa productora de licores no existe un perfil de puesto definido para seleccionar al personal; así se tiene que existen en un 80% más hombres que mujeres; por otra parte, en la mayoría de sus empleados predomina en un 27 % la educación primaria y que cuenta con una plantilla de trabajadores jóvenes que oscilan entre los 20 -25 años de edad.
- Se realiza la correlación entre las variables evaluación de desempeño y las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal para comprobar los resultados obtenidos en el primer diagnóstico, utilizando el método de Spearman y Pearson.
- Al aplicar el test de Cristina Maslach denominado MBI (*Maslach burnout inventory*) se comprueba que el personal que labora en la empresa productora de licores no existen síntomas que provocan el síndrome de burnout; y que por lo tanto el bajo rendimiento laboral se debe a otras causas.
- Existe una gran oportunidad de crecimiento empresarial para la empresa de licores siempre y cuando se determinen acciones correctivas orientadas a rescatar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, minimizar las debilidades y eliminar las amenazas del entorno que rodea la empresa.

Recomendaciones

- Desarrollar un perfil profesional orientado a mejorar los procesos; pues los resultados determinan que su inexistencia influye directamente en el logro de los resultados empresariales pues no se cuenta con una planta de trabajadores que cumplan los mínimos establecidos y que se ajusten a las necesidades empresariales indistintamente del género, nivel instruccional, edad, entre otros.
- Es necesario comprobar los resultados obtenidos utilizando las diferentes metodologías recomendadas y revisadas en el marco teórico a fin de comprobar la problemática objeto de estudio.
- Desarrollar otro tipo de estudios orientados a, identificar problemas en el área administrativa de producción, de comercialización, marketing, recursos humanos a fin de identificar las causas que originan el bajo rendimiento laboral.
- Aprovechar las tendencias de consumo de los clientes actuales y potenciales pues la empresa de licores Cartago tiene la oportunidad de crecer en el mercado local.


BIBLIOGRAFIA

- Achilles F. (2004). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. México: Limusa.
- Alcover y Martínez. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Bedoya E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *Scielo*, 11(21). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001100005
- Benjamin J. (2000). *El Estrés*. México: Cruz O.
- Campayo J. (2010). *El síndrome de burnout*”,. La Habana.,.
- Castaño G. (2005). *Investigación en Administración en América Latina*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Centro Aesthesis. (2018). *Enfermedades Psicosomáticas*. Obtenido de <http://www.psicologosmadridcapital.com/enfermedades-psicosomaticas-sintomas-tratamiento/>
- Chiavenato A. (2001). *Administración de Recursos Humanos 5ª Edición*. Editorial Mc. Graw Hill.
- El Sahili L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno.
- Freud S. (2006). *Estudios de la Historia*. España: Alianza.
- Gabini S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*. Argentina: Teseo.
- García J. (2019). *Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- García M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptua. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Garzón M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Colombia: Universidad del Rosario.
- González M. (2012). *Manejo de Estés*. España: Innova.

- Gutiérrez G. Celis M. Jiménez S. Serratos F & Suárez J. (2006). *Síndrome de Birnout*. México.
- Hernández T. Terán O. Navarrete D & León A. (2007). *El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*.
- Ivancevich J. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial México.
- Jamera V. (2009). *“Salud Ocupacional”*, . Editorial Iberoamericana.
- Luna A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Luna V. y Pezo A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Colombia: Convenio Andrés Bello.
- Maslach C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. California: Ciencia & Trabajo.
- Melgosa J. (2006). *Sin Estres*. España: Nuevo Estilo de vida.
- Molina H. (2000). El Desarrollo Organizacional como Facilitador del cambio. *Scielo*, 16(17).
- Otero J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. España: Díaz de Santos.
- Quiceno J. y Vinaccia S. (2007). BURNOUT: Síndrome de quemarse en el Trabajo. *Scielo*, 10.
- Rodríguez A. (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional*. Alicante: 3ciencias.
- Ruíz R. (2012). *Desarrollo Organizacional*. México : TRILLAS. México: Trillas.
- Saborío L. y Hidalgo L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1).
Obtenido de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salas R. Díaz L. y Pérez G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Scielo*, 26(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013

- Sánchez J y Calderon V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Scielo*(32). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004
- Schultz D. (1991). *“Psicología Industrial”*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill,.
- Uribe J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Manual Moderno.
- Uribe J. Patlán J. y García A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Scielo*, 60(2). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000200447
- Vargas J. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Yáñez J. (2008). *El Control del Estrés y el mecanismo del Miedo*. España: Edaf.

ANEXOS
Anexo 1.



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CEESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado:

Usted ha sido seleccionado para validar el cuestionario que es parte del proyecto de investigación "Síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de producción", desarrollado por Dayana Nájera, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de Ambato.

La población con la que se trabajará es parte de la fábrica de producción CARTAGO S.A., que en su mayoría son hombres y se caracterizan por tener una formación secundaria, y por tener un nivel socioeconómico medio bajo y bajo.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Criterio de Especialistas

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de especialistas en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

SINDROME DE BOURNOUT Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN GRUPO DE TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE PRODUCCION [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planación de las técnicas.						X
Pasos esenciales de la construcción						X
Formato de presentación.				X		
Procedimientos y normas de aplicación						X
Criterios de evaluación						X
Validez, confiabilidad y sesgo					X	

Comentario:

Repar presentación de opciones de respuesta

Anexo 2.

TEST PARA MEDIR SINDROME DE BURNOUT

Código: 3788 Fecha: 02-11-18
 Cargo que ocupa: psiquiatra edad: 30
 Sexo: Mujer

Instrucciones:

- Lea atentamente cada pregunta y escija solo un enunciado.
- Señale la respuesta que más se ajuste sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DIAS.

	0	1	2	3	4	5	6
1							
2							4
3						4	
4						4	
5						2	
6						1	
7						4	
8							4
9							4
10							4
11							4
12							4
13							4
14							2
15							4
16							4
17							4
18							4

Anexo 3.

TEST PARA MEDIR SINDROME DE BURNOUT

Código: 0240 Fecha: 02-11-16
 Cargo que ocupa: Psicóloga de Emergencia Edad: 20
 Sexo: Mujer

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta y escoja sólo un enunciado
- Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.

	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		✓				
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado			✓			
4 Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros					✓	
5 Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales		✓				
6 Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					✓	
7 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros				✓		
8 Siento que mi trabajo me está disgustando					✓	
9 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo						✓
10 Siento que me he hecho más duro con la gente			✓			
11 Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					✓	
12 Me siento con mucha energía en mi trabajo			✓			
13 Me siento frustrado en mi trabajo					✓	
14 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo		✓				
15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros			✓			
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					✓	
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros			✓			
18 Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes					✓	