

**SINDROME BURNOUT Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL CARDONA HNOS**

DAYANA BEDOYA MOSQUERA y MARIBEL GARCÍA SÁNCHEZ

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

2019, Julio

Síndrome burnout y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa
comercial Cardona hnos

Dayana Bedoya Mosquera y Maribel García Sánchez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al
título de
Especialista en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

Asesor (a) Disciplinar:

María Alexandra Malagón Torres

Especialista en salud ocupacional y Magister en prevención de Riesgos laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

2019, Julio

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido culminar esta etapa, concediéndome salud para lograr mis objetivos y paciencia para no rendirme en la mitad del camino.

Maribel.

A Dios por la sabiduría y salud que me ha brindado y a mi familia por todo el apoyo y acompañamiento en esta fase tan importante de mi vida.

Dayana.

Agradecimientos

En el presente trabajo de grado, nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos y protegernos para poder llegar hasta donde estamos.

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios por permitir a todos como estudiantes, ser unos buenos profesionales.

A nuestras familias por su apoyo incondicional y a nuestros maestros durante toda nuestra carrera profesional.

Porque todos han aportado un granito de arena en nuestra formación, Gracias.

CONTENIDO

Lista de tablas:	7
Lista de figuras.....	8
Lista de Anexos:	9
Resumen:.....	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPITULO I	14
Problema	14
1.1 Descripción del problema.....	14
1.2 Pregunta de investigación.....	15
CAPITULO II.....	16
Objetivos.....	16
2.1 Objetivo general	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
CAPITULO III.....	17
Justificación	17
CAPITULO IV.....	19
Marco de referencia	19
4.1 Marco teórico	20
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	26
4.3 Marco legal.....	27
CAPITULO V.....	29
Metodología	29
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	29
5.2 Población y muestra	29

5.3	Instrumentos	30
5.3.1	Maslach Burnout Inventory (MBI)	30
5.3.2	Evaluación de Desempeño	31
5.4	Procedimientos	32
5.5	Análisis de información.	32
5.6	Consideraciones éticas	32
CAPITULO VI.....		34
Cronograma.....		34
CAPITULO VII		34
Presupuesto		34
CAPITULO IIX		36
5.7	Resultados y discusión	36
CAPITULO IX.....		40
Conclusiones		40
CAPITULO X.....		42
Recomendaciones		42
CAPITULO XI.....		43
Referencias bibliográficas.....		43

Lista de tablas:

Tabla 1. Correlaciones de Spearman para el MBI y la evaluación de desempeño	37
Tabla 2. Correlaciones de Tau B de Kendall para el MBI y la evaluación...	39

Lista de figuras

Figura 1. Cronograma de actividades	35
Figura 2. Presupuesto para la realización del proyecto	35-36

Lista de Anexos:

Anexo A. Consentimiento informado-----	46
Anexo B. Cuestionario propio de la empresa-----	47
Anexo C. Cuestionario de Maslach-----	50

Resumen:

La presente investigación tiene el objetivo de poder determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa comercial Cardona Hnos. Para dicho estudio, la muestra estuvo conformada por un total de 30 personas, a quienes se les aplicaron los instrumentos de Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y un Cuestionario de desempeño laboral elaborado específicamente para esta investigación. Ambos cuestionarios se realizaron en formato auto aplicado. En términos generales se observó un nivel de burnout moderado y una correlación con el desempeño laboral, solo para la escala de despersonalización. Para valorar el desempeño laboral se identificó en términos generales una moda de 4 para las variables de calidad, conocimiento y trabajo en equipo lo que sugiere un nivel de satisfacción alto. Mientras que para la variable iniciativa se observó un valor muy alto con una moda de 5. Lo anterior, sugiere que en términos generales se identifica un adecuado desempeño laboral. Los resultados se concluyen en términos de estudios previos.

Palabras clave: síndrome de burnout, desempeño laboral.

Abstract

The present investigation has the objective of being able to determine the relationship in Burnout Syndrome and the work performance in the employees of the commercial company Cardona Hnos. For this study, the sample was made up of a total of 30 people, to whom they were applied the instruments of the Maslach Burnout Inventory (MBI) Questionnaire and a Work Performance Questionnaire. Both questionnaires were conducted in self applied format. The general terms refer to a moderate level of exhaustion and a correlation with job performance, only for the escalation of depersonalization.

To assess work performance, a fashion of 4 is identified in general terms for the variables of quality, knowledge and work in which a high level of satisfaction is suggested. While for the variable. The results are concluded in terms of previous studies.

Keywords: burnout syndrome, work performance

Introducción

El desempeño laboral es una variable importante a tener en cuenta dentro de los factores que afectan el logro de objetivos organizacionales en una empresa, múltiples factores, tanto internos como externos a la empresa, pueden afectar la varianza final del éxito laboral (Chiavenato, 2002). Sin embargo, un factor importante es el burnout (Gil-Monte, 2007).

En términos generales el Burnout es un síndrome de desgaste que se produce como una respuesta propia del organismo al mantenimiento prolongado de un estado de estrés, subproducto de dificultades en el ambiente organizacional o en la ejecución de una actividad laboral (Álvarez, 2011). Es claro que el burnout incide sobre el desempeño laboral; sin embargo, pese a que esta relación ya ha sido demostrada (Bosqued, 2008), es necesario determinar el nivel de relación en nichos organizacionales particulares, ello debido a que este proceso permite una toma de decisiones más acertada al contexto empresarial particular. Por tanto, el objetivo del presente proyecto es identificar la relación del síndrome burnout con el desempeño laboral de los trabajadores, en la Empresa Comercial Cardona Hnos, la cual se encuentra en la ciudad de Bogotá.

Comercial Cardona Hnos Ltda es una compañía fundada en el año 1981 en la ciudad de Bogotá, posee gran experiencia en el mercado del entretenimiento; a través de la distribución de discos nacionales e internacionales. Posee la cadena de tiendas Almacenes La Música, en Bogotá y Medellín, ubicadas en los principales centros comerciales en cada ciudad. Adicionalmente tiene a cargo el manejo de toda la red de Concesiones de Música de Almacenes EXITO a nivel nacional. Cuenta con bodegas centrales en Bogotá, Medellín y Barranquilla. Para complementar el negocio de distribución, trabaja con una red de vendedores de contacto personalizado bajo el

esquema Viva La Música. Siendo este rango de gran importancia comercial. Comercial Cardona Hnos. Cuenta con 5 tiendas directas La Música y 30 en concesión con Almacenes Éxito. Sus puntos de venta están localizados en Colombia en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Cúcuta, Villavicencio y Neiva.

En esta empresa se han realizado mediciones de manera más o menos periódica, a través de un instrumento de creación propia de la empresa, que tienen como función valorar el desempeño laboral, en dichas mediciones se ha observado un desempeño bajo. Los factores de riesgo psicosocial evidenciados se relacionan directamente con un incremento del estrés que a largo plazo ocasionan síndrome de burnout.

Sería claro que el desempeño laboral es una variable fundamental en esta estrategia empresarial, dado que la maquinaria funcional de esta organización está en función de una adecuada organización, que puede verse afectada por factores psicosociales que generan estrés y burnout.

El desempeño laboral permite determinar si los trabajadores están cumpliendo sus labores de una manera correcta y si no es así identificar planes de acción para lograr mejorar este desempeño (Alles, 2002), de acuerdo con esto se aplicaron dos pruebas a un grupo determinado de trabajadores de esta empresa, la primera prueba para determinar el porcentaje de trabajadores que se encuentran afectados por el síndrome de burnout y la segunda prueba para analizar el desempeño laboral de este mismo grupo de trabajadores, para posteriormente ejecutar un plan de acción que le permita a la empresa prevenir y/o mitigar las causas de los resultados que presente este estudio.

CAPITULO I

Problema

1.1 Descripción del problema

Uno de los retos más interesantes en el contexto laboral es el manejo de los riesgos psicosociales, dado que por su naturaleza representan una mayor dificultad para poderse medir y subsanar (European Agency for Safety and Health at Work, 2002). La asociación internacional del trabajo define el riesgo psicosocial como el resultado de el contenido, la organización y la gestión a nivel laboral, así como la organización, condiciones ambientales, habilidades y necesidades del trabajado y el contexto laboral (International Labour Organization, 1986). Bajo toda esa maraña de interacciones, que son dinámicas y longitudinales, se producen alteraciones a nivel de la salud, que son subproductos de un stress mantenido (European Agency for Safety and Health at Work, 2007).

Uno de los principales factores de riesgo psicosocial es el Burnout que se define como un estado de fatiga y frustración, ocasionado por exposición prolongada al estrés, subproducto de no obtener un adecuado reforzamiento por una causa o laboral (Freudenberger, 1974). En términos epidemiológicos los estudios observados muestran datos dependiendo de ciertas áreas de ocupación laboral, pero no se observan datos generales.

En el contexto de las organizaciones, se producen múltiples variantes emergentes que ocasionan diferentes niveles de Burnout, esta investigación se centra en la empresa Comercial Cardona

Hnos Ltda, cuya actividad económica principal deviene de la producción y venta de productos fonográficos, a su vez es una empresa que presenta un origen familiar y en donde sus principales

trabajadores llevan varios años de servicio, en conversación personal con la psicóloga de la empresa se identifica una superposición de cargos y funciones, un mal manejo de la cadena de mando y un estancamiento de la carrera laboral y profesional de los colaboradores, lo que ocasiona altos niveles de estrés y enfermedades laborales.

El desempeño de los trabajadores fue medido, a través de un instrumento de creación propio de la empresa, y se observaron dificultades que repercuten directamente en el adecuado funcionamiento organizacional. Una de las hipótesis que orienta este trabajo es que efectivamente es a causa del burnout que los trabajadores presentan ese pobre desempeño. Es adecuado soportar por medio de este estudio las razones por las cuales la empresa debe generar una serie de cambios organizacionales que permitan mejorar la calidad de vida de sus empleados, y a través de ello, promover disminución de los niveles de estrés.

En términos de los factores de riesgo psicosocial que se ven afectados, se puede relacionar: (a) exceso de exigencias, existe en general un proceso de superposición de funciones, debido a una falta de organización empresarial, lo que genera estrés en los trabajadores al asumir funciones que no les corresponden según su perfil de cargo; (b) doble presencia, dado que continuamente los trabajadores superan sus jornadas laborales, y deben llevar labores a su casa que les impide aprovechar el tiempo en familia; y (c) falta de apoyo, ocasionada por una falta de planificación y una improvisación en varios momentos que en ocasiones es reprochada por los superiores.

1.2 Pregunta de investigación

Para poder darle orientación al presente proyecto de investigación, se establece como pregunta problema ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y el Burnout en los trabajadores de la empresa Comercial Cardona Hnos Ltda? El problema que orienta su

fundamentación, es el de reconocer o identificar si los niveles actuales de burnout de los trabajadores están en relación con un nivel bajo de desempeño laboral, para a través de este proceso poder tomar decisiones organizacionales

CAPITULO II

Objetivos

2.1 Objetivo general

Identificar la relación del síndrome burnout con el desempeño laboral de los trabajadores, en la Empresa Comercial Cardona Hnos, a través del inventario de Maslach y la prueba de desempeño laboral de la misma empresa, con el fin de determinar hasta qué punto el nivel de Burnout se relaciona con el bajo desempeño laboral.

2.2 Objetivos específicos

Aplicar el inventario de Maslach con el fin de describir el nivel de Burnout de los trabajadores de la empresa Comercial Cardona Hnos, para poder establecer bajo que dimensiones se presenta un mayor nivel de estrés laboral.

Aplicar la prueba de desempeño, creada por la empresa Comercial Cardona Hnos, con el fin de describir el desempeño laboral actual de los trabajadores.

Describir la relación entre el desempeño laboral y el nivel de burnout en los trabajadores a partir de la correlación matemática del inventario de Maslach y la prueba de desempeño laboral de la empresa Comercial Cardona Hnos.

CAPITULO III

Justificación

El presente proyecto se establece en el marco de los factores de riesgo psicosocial, dado que el trabajo ocupa una parte importante en la vida y funcionamiento óptimo de todo individuo social, bajo dicha perspectiva el humano establece expectativas y logros laborales en su vida, a la luz de su mismo proyecto vivencial (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000). La humanidad se ha desarrollado en función del trabajo y varios periodos históricos se han definido en función de la relación del hombre con el trabajo y la producción económica (Bernabeu, Perdiguero y Zaragoza, 2000).

En el mismo proceso de evolución lo que se consideraba actividades de caza y recolección, se transformaron en procesos laborales que permitían derivar a largo plazo el trabajo físico y cognoscitivo, en un devenir monetario que permite intercambiar, a largo plazo, este elemento por el acceso y obtención de bienes y servicios, derivados del trabajo de otros (Pia-Chirinos, 2006), bajo dicho marco, el hombre como tal, está sujeto a la producción económica para su supervivencia y proyección social.

En dicho proceso de evolución y complejización social, también se hace más exigente los factores de resolución de conflictos y estrategias de solución de problemas de los trabajadores, para poder hacerles frente a las demandas sociales, cognoscitivas y económicas propias del trabajo (Pia-Chirinos, 2006), ello ocasiona constantemente frustración en el área laboral y un desgaste emocional que termina por agotar al sujeto y generar consecuencias en su salud.

La sociedad ha buscado constantemente aclarar y legalizar condiciones de trabajo dignas, que se han centrado principalmente en los factores físicoquímicos de los ambientes laborales, pero que en su gran mayoría han dejado de lado los factores psicosociales (Benavides, Ruiz-Frutos y García, 2000; Bernabeu, Perdiguero y Zaragoza, 2000).

Dada la alta demanda de la sociedad actual, las empresas suelen poner metas de alta intensidad a sus colaboradores, por lo anterior, se han establecido una serie de factores psicosociales que pueden generar riesgos: (a) la sobrecarga en el trabajo, (b) la falta de control, (b) el conflicto de autoridad, (c) la desigualdad en el salario, (d) la falta de seguridad en el trabajo; y (e) las relaciones conflictivas laborales (OIT, 1986). Sin embargo, actualmente en el Estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se establecieron 42 riesgos psicosociales (OSHA European Agency for Safety and Health at Work, 2007).

En última instancia los factores de riesgo psicosocial van a producir stress y este proceso va a generar un síndrome de burnout, bajo esta óptica la salud física, cognoscitiva y emocional de los trabajadores se puede ver seriamente afectada (Cooper, Dewe y O'Driscoll, 2001). Sin embargo, pese a las abrumadoras pruebas científicas que existen, aun para algunas empresas es difícil creer que dichos factores deban controlarse para poder mejorar la productividad. Y es en este aspecto, en el que este proyecto se vincula, dado que busca demostrar mediante procedimientos matemáticos que existe una relación negativa entre el nivel de burnout y el desempeño laboral. Para los futuros estudiantes de este programa de aprendizaje, quedara la fórmula para la ejecución de procedimientos de investigación, no de suma complejidad, que permitan dar sustento a la necesidad de realizar estudios de factores de riesgo y procesos de intervención organizacional.

Para la empresa Comercial Cardona Hnos Ltda se darán escenarios donde se demuestre que efectivamente existe una relación entre el desempeño laboral y el síndrome burnout, y que a través de ciertos ajustes se pueden establecer modificaciones sustanciales.

CAPITULO IV

Marco de referencia

La realización del presente proyecto se llevó a cabo en la empresa Comercial Cardona Hnos, por lo anterior, a continuación, se realizará una contextualización del proceso de la empresa con el fin de dar contexto. Seguido de ello se establecerá el marco empírico y finalmente se determinarán las investigaciones llevadas al respecto.

Comercial Cardona hnos Ltda., Almacenes La Música, es una compañía fundada en el año 1981 en la ciudad de Bogotá, posee gran experiencia en el mercado del entretenimiento; es una distribuidora de discos y afines nacionales e importadas. Posee la cadena de tiendas Almacenes La Música, en Bogotá y Medellín, ubicadas en los principales centros comerciales en cada ciudad. Adicionalmente tiene a cargo el manejo de toda la red de Concesiones de Música de Almacenes EXITO a nivel nacional. Cuenta con bodegas centrales en Bogotá, Medellín y Barranquilla. Para complementar el negocio de distribución, trabaja con una red de vendedores de contacto personalizado bajo el esquema Viva La Música. Siendo este rango de gran importancia comercial. Comercial Cardona Hnos. Cuenta con 5 tiendas directas La Música y 30 en concesión con Almacenes Éxito. Sus puntos de venta están localizados en Colombia en las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Cúcuta, Villavicencio y Neiva.

La Música, busca proyectarse siempre como la compañía líder de distribución de contenidos y artículos de entretenimiento a nivel nacional. Ofrece al público todas las alternativas disponibles en el mercado de música, video, accesorios e instrumentos musicales; comercializando lo más reciente en las tecnologías aplicadas en productos audiovisuales y de entretenimiento.

4.1 Marco teórico

El síndrome de burnout es un término en inglés, el cual traducido al español significa: sentirse quemado, sobrecargado o agotado. En términos generales es una reacción al estrés laboral crónico el cual se genera como consecuencia de la falencia en el uso o eficiencia de herramientas para afrontar las situaciones de orden laboral. Por su parte Ceballos (2013) considera que es un padecimiento de angustia el cual es consecuencia de la ansiedad generalizada producto de los factores como fatiga, ansiedad, depresión, y desmotivación laboral.

El síndrome burnout es un síndrome clínico el cual fue descrito en el año 1974 por Freudenberg, psiquiatra de Nueva York, quien observó que algunos voluntarios después de trabajar durante un año sufrían una pérdida de energía de manera intensa, generándoles síntomas de ansiedad y depresión, así como comportamientos agresivos y una sensación de fracaso (Perez , 2012).

Así mismo la psicóloga Cristina Maslach (1982), realizó un estudio sobre el síndrome de Burnout de sobrecarga emocional o el denominado síndrome de burnout, proceso patológico que abarca aspectos como despersonalización, agotamiento emocional y bajo nivel de realización personal, los estudios del síndrome de burnout resaltan que la carga emocional, la ansiedad y la depresión perjudican seriamente los aspectos tanto laborales como personales, la apreciación de este síndrome contiene las siguientes dimensiones: (a) *agotamiento emocional*, en la cual se

manifiesta pérdida de interés a la labor realizada lo cual genera insatisfacción y desmotivación en el trabajador, (b) despersonalización o deshumanización, caracterizada porque la persona no se siente en consonancia consigo misma presentando comportamientos tales como, actitudes negativas, insensibilidad y cinismo hacia los demás; y (c) baja realización personal que es un proceso sintomatológico orientado a la baja autoestima, autoeficacia personal y laboral (Maslach, 1997).

Los autores concuerdan al definir el síndrome de burnout como una respuesta o consecuencia del stress al que una persona está expuesta de manera constante, sus síntomas se pueden expresar de manera física y mental produciendo daños irreversibles en las personas (Perez , 2012; Chiavenato, 2002).

A partir de estas investigaciones el concepto del síndrome de Burnout comenzó a ser investigado en Canadá, Gran Bretaña, Francia, Alemania, Israel, Italia, España Suecia y Polonia. En cada país, se adaptó y se aplicó los instrumentos creados en Estados Unidos, especialmente el “Maslach Burnout Inventory” (MBI) de Maslach y Jackson (1981) (Cañadas, et al., 2014; Maslach, 1982; Perez , 2012).

Algunas investigaciones empíricas se han centrado en factores tales como locus de control, salud personal, relaciones familiares y amigos, también han sido utilizados como fuentes de investigación, componentes de tipo material y humano, estudiando las biografías personales de los colaboradores que presentan el síndrome burnout, también se han incluido factores tales como satisfacción laboral, estrés laboral, despidos y expectativas de empleo, así como también factores de tipo demográfico, tales como edad, sexo, y estado civil (Cañadas, et al., 2014; Perez, 2012). Además, se han incorporado otras variables, por ejemplo, satisfacción laboral, estrés laboral, carga de trabajo, despidos, conflicto y ambigüedad de roles, y expectativas en el empleo;

a su vez, se han investigado la relación de síndrome de Burnout con variables demográficas como edad, sexo y estatus marital (Garcés de los Fayos, 1999). Algunos autores como Edelwich y Brodsky (1980), conceptualizaron al síndrome de Burnout como una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y de los deseos por alcanzar objetivos que aparecen en los profesionales. Como resultado de su condición de trabajo; otros autores como Pines y Guendelman (1995), dijeron que era un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés constante resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos periodos de tiempo. Como se mencionó anteriormente el síndrome de Burnout es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico, donde intervienen factores de la organización, de personalidad y el propio espectro laboral (Monte, 2005) Entre ellos se encuentra:

- Personalidad previa, las personas con ciertas características en su personalidad tales como, el perfeccionismo, vocacionales y con altas expectativas laborales, son personas con baja tolerancia a la frustración y por ende son más propensos a sufrir este síndrome (Business, 1998).
- Edad y estado civil, este síndrome es más común en jóvenes solteros o separados, esto se debe a que los jóvenes tienen una motivación inicial por desempeñarse con eficiencia para así demostrar un buen desempeño, pero al pasar el tiempo y someterse a diversas situaciones poco agradables y de frustración, esta motivación puede disminuirse de manera considerable (Garcés de los Fayos, 2005).
- Falta de formación, esto se debe a que en muchos lugares de trabajo se recompensan muchas habilidades tales como la memoria y no se tienen mucho en cuenta cosas como el sentido común y la habilidad manual, además de una deficiente formación en cuanto a habilidades de comunicación interpersonal (Business, 1998).

De acuerdo con Garcés de los Fayos (1999) en la actualidad existiría consenso entre los autores en asumir el modelo de Síndrome de Burnout con base a las tres dimensiones descritas por Maslach y Jackson (1981), por lo tanto, el síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo, y también sería necesaria la presencia de una “interacción” trabajador-cliente intensa y/o duradera en el tiempo para que el síntoma se produzca.

Los autores citados aportan a la investigación al concluir que en la actualidad el agotamiento que sufren las personas en cuanto a su desempeño laboral es de carácter emocional, los cambios que se dan dentro de la historia si bien son de crecimiento también implica desarrollo que acarrea consecuencias sobre los trabajadores. De la misma manera se puede considerar que es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar para transformarse en una causa de decepción y que es la sociedad quien debe deshacer el camino mal transitado.

Para identificar los síntomas del síndrome burnout se deben tener en cuenta aspectos tales como:

- Los físicos, fatiga crónica, dolores musculares, palpitaciones, irritaciones.
- Psíquicos, alteraciones en el sueño, problemas para concentrarse, negativismo, sentimientos de frustración, depresión y descuido de la imagen personal.
- Aspectos sociales, formación de grupos con baja productividad y rechazo a las labores, conflictos familiares que pueden generar agresividad y poca tolerancia.

Con esto se puede evidenciar que el síndrome burnout presenta síntomas que permiten la detección temprana del problema para así mismo hacer una pronta intervención identificando cada fase (Garcés de los Fayos, 2005)

En conclusión, el síndrome de burnout genera síntomas que permiten la detención temprana, es importante conocer las condiciones de cada síntoma con el fin de determinar las fases del síndrome en quien lo padece (Edelwich y Brodsky, 1980),

Este síndrome no aparece de un momento para otro hay 5 fases según los niveles de consecuencias generados, las fases son las siguientes:

Fase 1: se presenta cuando el trabajador ingresa muy motivado a un trabajo por primera vez y tiene una muy alta expectativa acerca de su desarrollo laboral, y de acuerdo a esto no escatima en alargar las jornadas laborales y que el jefe sobre cargue sus labores (Cañadas, et al., 2014).

Fase 2: esta se genera con la recapitación, en donde se evidencia si se cumplen o no las expectativas laborales y profesionales, y se empieza a evaluar la relación entre horas de trabajo y remuneración recibida, al darse cuenta de que esta relación no genera un resultado positivo, empieza la desmotivación, y la duda de si vale la pena seguir trabajando o no, esto genera un conflicto emocional, el cual se convierte en estrés (Perez, 2012)

Fase 3: es una esta fase empieza a ser crítica ya que el trabajador empieza a padecer frustración, desilusión, por no estar satisfecho con las ordenes recomendadas, se pierde el sentido de trabajar y se presenta irritabilidad ante cualquier contrariedad presentada, esto genera afectación y conflictos en el grupo de trabajo y en las tareas recomendadas.

Fase 4: la persona presenta apatía, cambios en la conducta, agresividad, y se distancia de las personas, no se expresa de manera adecuada ante situaciones en la que tenga que prestar servicio al cliente, y esto repercute en su rendimiento laboral.

Fase 5: el trabajador puede llegar a un colapso emocional, presenta problemas de salud, el individuo puede llegar a abandonar su trabajo sin tomar en cuenta las consecuencias, estas

circunstancias se pueden presentar en diferentes trabajos y en diferentes etapas y tienden a tener un comportamiento cíclico (Edelwich y Brodsky, 1980).

Las empresas determinan estándares para analizar sus oportunidades de mejora y crecimiento, esto se encuentra estrechamente relacionado con el desempeño laboral, el Desempeño Laboral se desarrolla a través de un proceso adecuado de medición en mismo que se basa en el cargo o puesto de trabajo (Chiavenato, 2002).

La medición del desempeño se fundamenta en el análisis de cada puesto de trabajo, debido a esto, la evaluación de este, debe basarse en las actividades relacionadas con el éxito de la empresa en lugar de aspectos tales como la edad, raza o sexo lo cual no tiene por qué afectar el rendimiento, teniendo en cuenta que el desempeño laboral es la manera en la que los trabajadores rinden en su trabajo, este, se debe evaluar dentro de las jornadas de trabajo relacionando factores como disponibilidad, capacidad, destrezas de liderazgo, gestión del tiempo, habilidades organizativas, y productividad, estas revisiones normalmente se realizan cada año y así verificar si hay personas aptas para ser promovidas, o por el contrario debe ser removido de su cargo (Palaci, 2005).

En el desempeño laboral se encuentran diversos factores tales como:

- Motivación, las empresas deben ofrecer estrategias de motivación para sus empleados, por medio de capacitaciones y así agregar un campo de mejora para el desempeño laboral
- Ambiente laboral, es importante que los colaboradores sienta comodidad dentro del lugar de trabajo, ya que el lugar físico en donde desempeñan sus funciones favorece el correcto cumplimiento de sus actividades sino que también facilita las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

- Reconocimiento, es importante para los empleados que sea reconocido su trabajo, ya que de no ser así pueden desmotivarse y esto puede influir en su desempeño.
- Formación, una de las estrategias muy importantes es el denominado plan carrera, esto aporta al crecimiento personal y profesional de los empleados y esto se ve reflejado en su estabilidad económica y familiar (Robbins, 2004)
- La evaluación de desempeño es un proceso en el cual se determina si los empleados están haciendo una buena labor y así mismo, establecer planes de mejora según los resultados, es un procedimiento que permite identificar objetivamente el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización, la evaluación se realiza de acuerdo a los objetivos planteados y a las responsabilidades asumidas por cada persona (Palaci, 2005)

Existen diferentes métodos para evaluar el desempeño laboral, algunos de ellos son los siguientes:

- Evaluación de desempeño laboral de 90°: el subordinado es evaluado por su jefe directo.
- Evaluación de desempeño laboral de 180°: esta, combina la evaluación del jefe inmediato y la autoevaluación del trabajador, según el cumplimiento de objetivos.
- Evaluación de desempeño laboral de 270°: esta, es medida por el superior, incluye una autoevaluación y una evaluación de los subordinados si existen.
- Evaluación de desempeño laboral de 360°: esta se toma a partir de los puntos de vista de supervisores, compañeros y subordinados.

4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

El análisis de la literatura científica sobre la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout muestra una relación significativa, de moderada a baja intensidad. Por ejemplo, en el

estudio de Gorji (2011) se demostró con 250 trabajadores del Mellat Bank de Iran que existe una relación significativa con $p > 0,001$ entre el desempeño y el cansancio emocional $r: -.442$ y entre despersonalización y desempeño $r: .174$. Es claro que, aunque existe una correlación, que demuestra una clara asociación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout, existen otra cierta cantidad de factores ergonómicos que pueden explicar el total de la varianza.

Por otro lado, el estudio de Ashtari, Farhady y Khodae (2009) midió la relación entre el burnout y el desempeño laboral en 100 empleados del sector salud mental, encontrando correlaciones entre -0.444 y -0.785 significativas, que demuestran que existe una correlación entre estas variables, siendo la más potente la dimensión de despersonalización y de desgaste emocional.

Mientras que Mababu (2016) demostró en 260 empleados del sector de hotelería la relación que existe entre el Burnout y el rendimiento laboral, encontrando que el agotamiento emocional se relaciona con el desempeño laboral donde $p > 0,05$ $r: -0,34$, baja realización personal se relaciona con desempeño donde $p > 0,001$ $r: -0,40$. A su vez demostró que a mayor burnout menores niveles de creatividad y habilidades de gestión.

No se identifican estudios en Colombia que busquen correlacionar el nivel de desempeño laboral y el Burnout en trabajadores del sector discográfico.

4.3 Marco legal

Resolución 2646 capítulo III Art 13: Intervención de factores de riesgo, incluye los factores personales extra laborales y del ambiente como factores de riesgo que deben ser tenidos en cuenta por el empleador.

Decreto 1072 de 2015: Decreto único reglamentario del sector trabajo.

Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo

Decreto 1295 De 1994. art 21, art 56: Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Laborales

C.S del T, artículo 161 Establece la jornada máxima en Colombia, "La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las siguientes excepciones:" Labores insalubres o peligrosas, adolescentes de 15 a 17 años trabajarán 6 horas diarias 30 horas semanales. Adolescentes mayores de 17 hasta 40 horas semanales.

Art 162 del CST; las horas extras están sujetas a autorización del ministerio de trabajo, estas no podrán superar las 12 horas semanales con un máximo de 2 horas diarias. Dicho permiso las empresas deben documentar al ministerio de trabajo una serie de documento los cuales incluyen documentos de la gestión del riesgo existente y una certificación de la ARL de ejecución del SG-SST los PVE pertinentes.

Ley 18 57 de 2017. Las empresas deben destinar un día semestral para generar un espacio para los trabajadores y sus familias, dicha jornada debe ser organizada con la caja de compensación. Cuando la empresa no organice dicha actividad deberá conceder un día remunerado para que el trabajador comparta este tiempo con su familia.

Metodología

El diseño utilizado en este proyecto es de tipo no experimental, ya que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. A su vez se trabaja en corte transversal, donde se toman los datos en un momento dado del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2000)

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo de tipo descriptivo correlacional; ya que se va a describir las situaciones o eventos que se presenten, es decir detallar como son y cómo se manifiestan, en este caso, las variables (Síndrome de Burnout y Desempeño laboral) en un contexto en particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2000)

5.2 Población y muestra

La muestra está compuesta por 30 trabajadores del Comercial Cardona Hnos, en términos de cargos operativos, se observa un universo total de 35 colaboradores. Se la siguiente ecuación matemática para determinar el tamaño funcional de la muestra.

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Dónde: (a) n= Tamaño de la muestra, (b) N= Tamaño de la población, (c) Z= Margen de confiabilidad, (d) S= Desviación estándar de la población; y (e) E= Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población aceptada. Realizando la fórmula se encuentra que

$$n = \frac{S^2}{\frac{\varepsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

$$n = \frac{0.4^2}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.4^2}{35}}$$

$$n = 32$$

De acuerdo con lo anterior, para una población de 35 trabajadores se tomará una muestra de 32 trabajadores.

Finalmente debido a ausencia de dos trabajadores, se tomó una muestra de 30 trabajadores, que, aunque representativa del tamaño del universo, puede tener falencia para establecer datos de orden normativo. Por lo anterior, se decide utilizar estadísticos tanto de tipo paramétrico, como no paramétrico

5.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán serán el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la evaluación de desempeño.

5.3.1 Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este cuestionario fue validado por Maslach y Jackson apareciendo su versión definitiva en 1986.

Se trata de un cuestionario en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a la interacción con el trabajo. El instrumento está constituido por 22 preguntas en una escala de tipo Likert, el sujeto valora mediante un rango de 6 adjetivos (nunca, alguna vez al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez a la semana, varias veces a la semana y diariamente) con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones.

El MBI evalúa las tres dimensiones:

Agotamiento emocional. Se compone de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Despersonalización. Compuesta por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad, aislamiento o distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Realización personal. Formada por 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

5.3.2 Evaluación de Desempeño

Se utilizó también como instrumento las Evaluaciones de Desempeño que realiza la empresa, dicho instrumento, tuvo un proceso de validación de contenido, a través de jueces expertos, a su vez, se utilizó correlaciones con diferentes pruebas que miden desempeño laboral obteniendo un alfa de Cronbach de 0,75. La empresa lo emplea desde el año 2009. Dicha evaluación se la realiza al final de cada año, consta de 20 enunciados divididos en 6 parámetros como son: Orientación de Resultados, Calidad, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo, y

Organización. Los rangos de evaluación son: Muy Bajo (Inferior), Bajo (Inferior al promedio), Moderado (Promedio), Alto (Superior al promedio), Muy Alto (Superior).

5.4 Procedimientos.

Se reunió al equipo de trabajo en dos grupos, con intervalo de 1 hora, en cada uno de los intervalos se pasa el consentimiento informado, y ambas pruebas. Se dejan 10 minutos para resolver dudas.

Una vez pasados 45 minutos se retiran las pruebas, y se continua con el siguiente grupo, lo anterior con el fin de no alterar los procesos productivos de la empresa. Se especificó que una vez obtenidos los resultados se socializaran nuevamente con los colaboradores y se buscara tomar medidas de acuerdo a lo encontrado

5.5 Análisis de información.

Se realizará un análisis descriptivo por medio del programa estadístico SPSS IBM versión 19, esto con el fin de describir el comportamiento de la muestra ante las dos variables mostradas.

Ahora bien, con el fin de obtener los resultados correlacionales se corren pruebas paramétricas basadas en la rho de Spearman, por la naturaleza de los datos, y pruebas no paramétricas basadas en la Tau B de Kendall. Todos los análisis se corren con un error menor al 5%.

5.6 Consideraciones éticas

Este estudio se enmarca bajo los parámetros éticos, deberes, derechos y principios establecidos en el Código Deontológico y Bioético del Psicólogo en Colombia (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2016), la Ley 1090 del ejercicio profesional del psicólogo en Colombia (Congreso de Colombia, 2006)

La investigación se desarrolla a partir de diferentes sustentos teóricos y empíricos que garantizan su formalidad y abrigan los parámetros metodológicos de la misma, y bajo la consideración de que, al llevarla a cabo, esto contribuirá en un beneficio tanto para los trabajadores, como para la empresa. Por último, teniendo en cuenta el principio de confidencialidad del Código Deontológico y los artículos 2 (Ord. 5) y 10, toda la información proporcionada por los participantes, los documentos que diligencien y sus resultados se mantendrán bajo privacidad y sólo tendrá acceso a ellos los investigadores, únicamente con fines académicos.

Por lo consiguiente cada participante diligenciará el consentimiento informado (ver anexo A)

CAPITULO VI

Cronograma

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Identificar población a la cual se le aplicará el instrumento.	Marzo 2019	Marzo 2019	Conocer la población de trabajadores del Comercial Cardona Hnos Ltda, con la cual se realizará el análisis.
2	Aplicación del instrumento “Maslach Burnout Inventory (MBI) y Evaluación del desempeño”.	Mayo 2019	Junio 2019	Aplicar una escala que mida el nivel de Burnout en los trabajadores de la muestra. Aplicar una escala que mida el desempeño Laboral. Consentimientos informados,
3	Análisis de la información y generación de informe.	Julio 2 2019	Julio 15 2019	Documento informe el cual permitirá responder la pregunta base de la investigación generar las respectivas conclusiones.
4	Entrega de informe conclusiones y recomendaciones.	Julio 22 2019	Julio 25 2019	Evidencia de entrega del proyecto a la empresa Comercial Cardona Hnos Ltda

Figura 1. Cronograma de actividades

CAPITULO VII

Presupuesto

PRESUPUESTO			
CONCEPTO	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Proceso de perfilación para técnicos: entrevista por competencias, pruebas psicotécnicas y elaboración de informe de selección.	5	\$ 232.000	\$ 1.160.000

Proceso de perfilación tecnológico: entrevista por competencias, pruebas psicotécnicas y elaboración de informe de selección.	10	\$ 275.000	\$ 2.750.000
Proceso de perfilación profesional: entrevista por competencias, pruebas psicotécnicas y elaboración de informe de selección.	20	400.000	\$ 8.000.000
Levantamiento de perfiles: calificación y clasificación de cargos según competencias.	35	\$ 140.000	\$ 4.900.000
Evaluación de desempeño por competencias	35	\$ 150.000	\$ 5.250.000
TOTAL	35		\$ 22.060.000

Figura 2. Presupuesto para la realización del proyecto

CAPITULO IIX

5.7 Resultados y discusión

La muestra seleccionada estuvo conformada 18 hombres y 12 mujeres, con edades comprendidas entre los 21 y 50 años. En términos generales para MBI se observó que la media para la dimensión de cansancio emocional fue de X 21,07 con desviación estándar de 4,6, lo que indica un cansancio emocional moderado, de forma similar para la dimensión de despersonalización se identificó una media de X 3,8 con DE 1,08 lo que sugiere un nivel moderado. Finalmente, para la variable de realización personal se determinó una media de X 36,33 con DE 3,9 lo que sugiere un nivel moderadamente bajo.

Para valorar el desempeño laboral se identificó en términos generales una moda de 4 para las variables de calidad, conocimiento y trabajo en equipo lo que sugiere un nivel de satisfacción alto. Mientras que para la variable iniciativa se observó un valor muy alto con una moda de 5. Lo anterior, sugiere que en términos generales se identifica un adecuado desempeño laboral.

Tabla 1.

Correlaciones de Spearman para el MBI y la evaluación de desempeño

		Cansancio	Despersonalización	realización	Calidad	Conocimiento	iniciativa	equipo
Cansancio	Coefficiente de correlación	1,000	-0,081	0,102	0,118	0,230	-0,204	-0,091
	Sig. (bilateral)		0,670	0,591	0,534	0,222	0,280	0,632
Despersonalización	Coefficiente de correlación	-0,081	1,000	0,013	-0,358	0,208	-,415*	-0,262
	Sig. (bilateral)	0,670		0,947	0,052	0,269	0,023	0,162

realización	Coefficiente de correlación	0,102	0,013	1,000	0,321	0,156	0,221	0,090
	Sig. (bilateral)	0,591	0,947		0,084	0,409	0,241	0,636
Calidad	Coefficiente de correlación	0,118	-0,358	0,321	1,000	0,099	0,223	0,201
	Sig. (bilateral)	0,534	0,052	0,084		0,601	0,235	0,287
Conocimiento	Coefficiente de correlación	0,230	0,208	0,156	0,099	1,000	-0,113	-0,112
	Sig. (bilateral)	0,222	0,269	0,409	0,601		0,554	0,556
iniciativa	Coefficiente de correlación	-0,204	-,415*	0,221	0,223	-0,113	1,000	0,132
	Sig. (bilateral)	0,280	0,023	0,241	0,235	0,554		0,486
equipo	Coefficiente de correlación	-0,091	-0,262	0,090	0,201	-0,112	0,132	1,000
	Sig. (bilateral)	0,632	0,162	0,636	0,287	0,556	0,486	

Nota: * correlaciones significativas al 0,05

En la tabla 1 se puede identificar las correlaciones que se establecen entre cada una de las variables desarrolladas a través de la correlación de Spearman, se observa una correlación significativa de orden negativo $-0,415$, lo que indica que, a mayor despersonalización menor iniciativa, a su vez se observan correlaciones no significativas como $r: 0,670$ entre cansancio emocional y despersonalización; $r: -0,358$ entre calidad y despersonalización.

Dado que los resultados anteriores pueden verse sesgados debido a que los datos no presentan un ajuste normativo, se decide realizar análisis a través del estadístico de covariación no paramétrico Tau B de Kendall (ver tabla 2)

Tabla 2.

Correlaciones de Tau B de Kendall para el MBI y la evaluación de desempeño

		Can	Des	rea	Desempeñ	Calida	Conocimient	iniciativ	equip
					o	d	o	a	o
Cansancio	Coefficient	1,00	-	0,07	0,167	0,078	0,188	-0,169	-0,051
	e de	0	0,06	8					
	correlación		7						
Despersonalización	Sig.		0,64	0,56	0,209	0,573	0,173	0,228	0,716
	(bilateral)		1	4					
realización	Coefficient	-	1,00	-	-,307*	-0,273	0,147	-,321*	-0,205
	e de	0,06	0	0,00					
	correlación	7		5					
Desempeño	Sig.	0,64		0,97	0,031	0,065	0,319	0,032	0,168
	(bilateral)	1		0					
Calidad	Coefficient	0,07	-	1,00	0,101	0,230	0,128	0,178	0,071
	e de	8	0,00	0					
	correlación		5						
Conocimiento	Sig.	0,56	0,97		0,450	0,098	0,354	0,207	0,610
	(bilateral)	4	0						
iniciativa	Coefficient	0,16	-	0,10	1,000	,520**	,281*	,315*	,291*
	e de	7	,307*	1					
	correlación								
Calidad	Sig.	0,20	0,03	0,45		0,000	0,039	0,023	0,034
	(bilateral)	9	1	0					
Conocimiento	Coefficient	0,07	-	0,23	,520**	1,000	0,065	0,141	0,123
	e de	8	0,27	0					
	correlación		3						
iniciativa	Sig.	0,57	0,06	0,09	0,000		0,647	0,328	0,388
	(bilateral)	3	5	8					
iniciativa	Coefficient	0,18	0,14	0,12	,281*	0,065	1,000	-0,090	-0,081
	e de	8	7	8					
	correlación								
iniciativa	Sig.	0,17	0,31	0,35	0,039	0,647		0,531	0,569
	(bilateral)	3	9	4					
iniciativa	Coefficient	-	-	0,17	,315*	0,141	-0,090	1,000	0,115
	e de	0,16	,321*	8					
	correlación	9							
iniciativa	Sig.	0,22	0,03	0,20	0,023	0,328	0,531		0,427
	(bilateral)	8	2	7					

equipo	Coefficient	-	-	0,307	0,291	0,123	-0,081	0,115	1,000
e de	0,05	0,20	1						
correlación	1	5							
Sig.	0,71	0,16	0,61	0,034	0,388	0,569	0,427		
(bilateral)	6	8	0						

Nota: * correlaciones significativas al 0,05; ** correlaciones significativas al 0,01

A través del estadístico Tau B de Kendall se identifica que existe una relación negativa entre

Desempeño y despersonalización con un $r: -,307$ con un $p < 0,05$; mientras que se identifica una

relación positiva entre calidad y desempeño $r: -,520$ con un $p < 0,01$ y entre desempeño e

iniciativa con un $r: ,315$ con un $p < 0,05$.

CAPITULO IX

Conclusiones

El objetivo principal de presente estudio fue identificar la relación del síndrome burnout con el desempeño laboral de los trabajadores, en la Empresa Comercial Cardona Hnos, a través del inventario de Maslach y la prueba de desempeño laboral de la misma empresa, con el fin de determinar hasta qué punto el nivel de Burnout se relaciona con el bajo desempeño laboral. Para ello se realizó una evaluación de los niveles de burnout por medio de la Maslach Burnout Inventory y del rendimiento laboral por medio de la escala de desempeño, propia de la empresa. Se decide correr un análisis de Tau B de Kendall, de tipo no paramétrico, para determinar la covariación de ambas pruebas encontrando que la única dimensión, del Maslach Burnout Inventory, que correlaciona de manera significativa con la prueba de desempeño, es la dimensión de despersonalización. Lo anterior es coherente con el estudio de Gorji (2011) donde demuestra que la despersonalización se correlaciona con el desempeño laboral; sin embargo y a diferencia de dicho estudio, en el presente proyecto no se encontró una correlación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral. Lo anterior, puede deberse principalmente a que existe un compromiso empresarial fuerte de cada uno de los trabajadores, pues sienten la empresa como suya, dado que en su gran mayoría todos son familiares y llevan muchos años trabajando allí.

A su vez, es importante señalar que en el estudio de Ashtari, Farhady y Khodae (2009) se observa covariación entre desempeño y despersonalización, mientras que en el estudio de Mababu (2016) con trabajadores del sector hostelero no se encontró relación entre despersonalización y desempeño laboral. Lo anterior, sugiere que el tipo de actividad laboral y la

propia estructura cultural de la empresa determina que factores psicosociales pueden afectar el desempeño del trabajador.

Por otra parte, uno de los objetivos específicos fue aplicar el inventario de Maslach con el fin de describir el nivel de Burnout de los trabajadores de la empresa Comercial Cardona Hnos, para poder establecer bajo que dimensiones se presenta un mayor nivel de estrés laboral. En términos generales para MBI se observó un nivel moderado para todas las escalas, estas son despersonalización, cansancio emocional y realización personal. Esto comprueba que efectivamente existe un nivel importante de burnout en los trabajadores de Comercial Cardona Hnos.

Aplicar la prueba de desempeño, creada por la empresa Comercial Cardona Hnos, con el fin de describir el desempeño laboral actual de los trabajadores. Posterior a la aplicación de la prueba de desempeño se observa un nivel moderado alto de satisfacción laboral, es necesario aclarar que, la necesidad de agradar, pudo jugar un papel importante en los resultados. Por lo anterior, esta prueba, muestra un sesgo importante que termino afectando los resultados encontrados.

CAPITULO X

Recomendaciones

Con el fin de poder establecer las recomendaciones principales, es necesario indicar que uno de los primeros problemas observados, fue el no poder obtener la muestra estadística solicitada, a su vez, que el número de casos seleccionados genera la necesidad de utilizar estadísticos no paramétricos. Por lo que en futuros estudios es recomendable utilizar una mayor muestra.

A su vez, la prueba de desempeño de la empresa tiene el problema de ocasionar sesgos en las mediciones, lo que puede generar alteraciones en la validez de las correlaciones encontradas. Por lo anterior, se sugiere utilizar en futuros estudios tanto la prueba propia de la empresa, como una prueba validada, dado que a través de ella se puede realizar comparaciones con estudios previos.

En términos de la empresa, se recomienda reconfigurar los perfiles de cargo, con el fin de disminuir la superposición de tareas, esto con el fin de acelerar los procesos productivos y disminuir los niveles de burnout.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez, Roger Forbes (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa* [versión electrónica]. CEGESTI. Tomado de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_16081_1_es.pdf
- Ashtari, Z., Farhady, Y. y Khodae, M. (2009). Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staff. *Afr J Psychiatry (Johannesbg)*.12(1):71-74.
- Benavides., Ruiz-Frutos, C. y García, A (2000). Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Bernabeu, J; Perdiguero,E. y Zaragoza,P. (2000). *Desarrollo histórico de la salud laboral*. En F.G.,Benavides, Ruiz-Frutos,C. y García, A.M. (Eds). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona. Masson.
- Business, T. (1998). *Gestión eficaz del trabajo en Equipo*. Madrid: Dias de Santos S.A.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados El síndrome del burnout ¿Qué es y Cómo superarlo?* Barcelona: Paidós Ibérica.
- Cañadas, G., San Luis, C., Lozano, L., Vargas, C., García, I. y de la Fuente, E (2014). Evidencia de validez factorial de Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Rev Latinoam Psicol* 46, (1): 44-52. doi: 101822973
- Ceballos, C. (2013). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en cajeros de almacén mi comisariato centro de la ciudad de Guayaquil*, período Agosto-Diciembre 2013. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw – Hill.
- Colegio colombiano de psicólogos. (2016). *Código Deontológico y Bioético del Psicólogo*. 4ta ed. Recuperado de: https://issuu.com/colpsic/docs/acuerdo_no_15_deontologic/1?e=18058890/35019425
- Cooper, C. L., Dewe, Ph. y O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping profession*. Nueva York: Human Sciences press.
- European Agency for Safety and Health at Work (2002). *Research on the changing nature of work*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

- European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Expert forecast on the emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, European Risk Observatory Report, n° 50.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*; 30, (1): 159-166
- Garcés de Los Fayos, E.J. (1999). *Burnout en deportistas: Un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome*. Tesis Doctoral. Murcia: Universidad de Murcia
- Gil-Monte, R. (2007). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Madrid: Pirámide.
- Gorji, M. (2011). The Effect of Job Burnout Dimension on Employee's Performance. *international Journal of Social Science and Humanity*, 1, (4). 243-246.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2000). *Metodología de la investigación*. 2da. Edición. México D.F.: McGraw Hill.
- International Labour Organization, (1986). *Psychosocial factors at work: recognition and control*. Geneva: International Labour Office, Occupational and Health Series, 56.
- Mababu, R. (2016). La relación entre el burnout y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 5, (1): 17-30
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1997). *Inventario "Burnout" de Maslach*. Palo alto: Consulting Psychologist Press, Inc.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Monte, G. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo*. Ediciones Pirámides.
- OIT (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT
- OSHA European Agency for Safety and Health at Work (2007). European risk observatory report. Expert Forecast on emerging Psychosocial risks related to occupational safety and health. Tomado de osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Pérez, D. (2012). *Incidencia del síndrome de "burn-out" en el clima laboral de los/as colaboradores/as del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato*, Dirección provincial de Tungurahua en el período Diciembre – 2011 Junio - 2012.
- Pia-Chirinos, M. (2006). *Claves para una antropología del trabajo*. Pamplona: EUNSA.
- Pines, A. y Guendelman, S. (1995). Exploring the relevance of burnout to mexican blue collar women. *Journal of vocational behavior*. 47, 1-20
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional (7ª Edi)*. Prentice Hall. México

ANEXOS

Anexo A: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____
 identificado(a) con cédula de ciudadanía, _____, por voluntad propia doy mi consentimiento para participar en una prueba psicológica cuyo proceso de aplicación fue conducida por _____. Por este medio expreso que recibí una explicación clara y completa de la naturaleza general y de los propósitos de la prueba, así como de la razón puramente académica por la que se me somete a esta.

También recibí información sobre los tipos de prueba y la forma en que se utilizaran los resultados. Estoy consciente de que quizá no es posible que la persona que aplica la prueba me explique todos los aspectos de la misma, hasta que haya terminado. También entiendo que puedo dar por terminada mi participación en la prueba en cualquier momento sin recibir ningún castigo. Entiendo que me informarán sobre los resultados y estos se manejarán con estricta confidencialidad y solo con mi consentimiento se le podrán presentar a otra persona y/o institución pública o privada. En este momento autorizo a que se envíe una copia de los resultados a:

 Firma de la persona que presenta la prueba

 Firma de quien aplica la prueba

Anexo B: Cuestionario propio Empresa Comercial Cardona Hnos.

Evaluación de Desempeño

1. Information del empleado

Nombre	Departamento	Puesto	Supervisor	Fecha de contratación	Fecha de evaluación

2. Cuestionario

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente
1	2	3	4	5

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Sume y divida por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

1- Calidad y productividad	Score
a. Precisión y calidad del trabajo realizado.	
b. Cantidad de trabajo completada.	
c. Organización del trabajo en tiempo y forma.	
d. Cuidado de herramientas y equipo.	
Promedio:	

2- Conocimiento	Score
a. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.	
b. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.	
c. Uso y conocimiento de herramientas.	
d. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.	
e. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.	
Promedio:	

3- Compromiso y presentismo		Score
a. Trabaja sin necesidad de supervisión.		
b. Se esfuerza más si la situación lo requiere.		
c. Puntualidad.		
d. Presentismo.		
	Promedio:	

4- Iniciativa / Liderazgo		Score
a. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.		
b. Elige prioridades de forma eficiente.		
c. Sugiere mejoras.		
d. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.		
e. Motiva y ayuda a los demás.		
	Promedio:	

5- Trabajo en equipo		Score
a. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.		
b. Tiene una actitud positiva y proactiva.		
c. Promueve el trabajo en equipo.		
	Promedio:	

3. Comentarios

Comentarios del empleado
Comentarios y recomendaciones del supervisor

Metas y objetivos del empleado para la próxima evaluación

4. Punctuation general de desempeño:

Marque el resultado que mejor refleje el desempeño general.

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

5. Firmas

Las firmas de empleados y supervisores dejan constancia del conocimiento de la evaluación y no representan un acuerdo con la misma.

Departamento de Recursos Humanos: _____ Fecha: _____

Supervisor: _____ Fecha: _____

Empleado: _____ Fecha: _____

Anexo C: Cuestionario Maslach.

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
<p>A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>	
Nunca:..... 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana:..... 4
Diariamente:..... 5	
<p>Por favor, señale el número que considere más adecuado:</p>	
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.	

- | |
|--|
| 13. AE Me siento frustrado por el trabajo. |
| 14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. |
| 15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. |
| 16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. |
| 17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. |
| 18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. |
| 19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. |
| 20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. |
| 21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. |
| 22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. |
| |