

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Modalidad de titulación: Proyecto de Investigación

Autor: Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría

Director: Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias

Administrativas

El Tribunal receptor del trabajo de titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniera Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Magíster, y el Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación, de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: “El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato”, elaborado y presentado por la señora Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría para optar por el grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría, Autora bajo la Dirección del Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster, director del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría

C.C.:180449112-2

AUTORA

Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster

C.C.:180384538-5

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría

C.C.:180449112-2

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas ...	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	15
1.TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	16
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	16
2.1. Área de conocimiento	16
2.2. Líneas de investigación.....	16
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	16
3.1. Tiempo de ejecución	16
3.2. Financiamiento.....	17
3.3. Autora.....	17
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	18
4.1. Definición del problema de la investigación.....	18
4.2. Objetivos de la investigación	20
4.3. Justificación de la investigación.....	21
4.4. Marco teórico referencial	23
4.4.1. Definición de Salud ocupacional	23
4.4.2. Estrés laboral.....	23
4.4.3. Síndrome de burnout y su origen	23
4.4.4. Síndrome de burnout definición.....	26
4.4.5. Importancia del Síndrome de burnout.....	27
4.4.6. Síntomas del Síndrome de burnout	27
4.4.7. Dimensiones del Síndrome de burnout	29

4.4.8. Factores de influencia y causas del Síndrome de burnout	30
4.4.9. Factores de tratamiento y prevención del Síndrome de burnout.....	31
4.4.10. Factores de intervención del Síndrome de burnout.....	31
4.4.11. Estrategias para minimizar o erradicar el Síndrome de burnout	32
4.4.12. Modelos explicativos del Síndrome de burnout.....	33
4.4.13. Desempeño laboral.....	35
4.4.14. Importancia del Desempeño laboral.....	35
4.4.15. Cualidades clave de los empleados para un buen desempeño laboral	36
4.4.16. Cómo evaluar o medir el desempeño laboral.....	37
4.5. Metodología	38
4.5.1. Enfoque	38
4.5.2. Modalidad básica de la investigación	38
4.5.3. Población y muestra	39
4.5.4. Técnicas de recolección de información	39
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
5.1. Caracterización de la muestra	41
5.2. Maslach Burnout Inventory.....	48
5.3. Test de Estrés Laboral.....	50
5.4. Desempeño laboral.....	52
5.5 Relación entre Burnout, estrés y desempeño laboral	56
5.6. Políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores	57
6. CONCLUSIONES	58
7. RECOMENDACIONES	59
8. REFERENCIAS CITADAS.....	60
9. ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Financiamiento.....	17
Tabla 2. Aplicación de estudios sobre Burnout	25
Tabla 3. Evolución conceptual.....	26
Tabla 4. Síntomas del burnout	28
Tabla 5. Factores de influencia del burnout	30
Tabla 6. Distribución de los encuestados en base al área	41
Tabla 7. Distribución en cuanto al género	42
Tabla 8. Distribución de acuerdo a la edad	43
Tabla 9. Distribución en cuanto al tiempo en la empresa	44
Tabla 10. Sintomatología del estrés	45
Tabla 11. Enunciados	46
Tabla 12. Estadísticos descriptivos Maslach Burnout Inventory	48
Tabla 13. Estadísticos descriptivos estrés	50
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de cada ítem de la escala de estrés laboral.....	52
Tabla 15. Tabla de frecuencias de desempeño laboral.....	52
Tabla 16. Matriz de correlaciones del Burnout, estrés y desempeño laboral.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Área.....	41
Gráfico 2. Género.....	42
Gráfico 3. Edad	43
Gráfico 4. Tiempo en la empresa	44
Gráfico 5. Autorrealización.....	49
Gráfico 6. Despersonalización	49
Gráfico 7. Agotamiento Emocional	50
Gráfico 8. Estrés.....	51
Gráfico 9. Desempeño.....	53
Gráfico 10. Desempeño global.....	54
Gráfico 11. Desempeño por área.....	55

DEDICATORIA

Esta meta alcanzada y el
esfuerzo realizado se lo
dedico a mí hijo MATIAS
JAVIER quien es el motor de
vida que me impulsa todos los
días a seguir y luchar por los
ideales propuestos; a mis
padres por brindarme su
apoyo incondicional en esta
etapa de mi vida.

Alejandra Elizabeth Pazmiño

AGRADECIMIENTO

En primer lugar gracias a Dios Todo Poderoso por haberme dado la sabiduría y paciencia necesarias para culminar con este trabajo, a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Administrativas y a todo su cuerpo docente que a lo largo de la maestría contribuyó a la formación de profesionales impartiendo sus conocimientos, enseñanzas y dedicación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE AMBATO

AUTORA: *Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría*

DIRECTOR: *Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster*

LINEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo humano y social integral*

FECHA: *05 de Marzo del 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se analiza el burnout que es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes característicos como son agotamiento emocional, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización y el desempeño laboral que se lo define como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre el desempeño y síndrome de desgaste profesional del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato. El nivel de la investigación es de tipo correlacional; se aplicó el MBI *Maslach Burnout Inventori* que es un cuestionario conformado de 22 incisos con siete opciones de respuesta y permiten identificar el nivel de desgaste que presenta un individuo en el trabajo, la población está constituida por 60 personas del área comercial de una empresa industrial ubicada en la ciudad de Ambato misma que se dedicada a la fabricación y comercialización de calzado, así también se aplicó el test de estrés laboral y la aplicación de la evaluación de desempeño 180 ° por medio del Software Success Factor un componente adicional del sistema SAP que maneja de manera integral la organización, con información que ya constaba en las bases de desarrollo organizacional área encargada del subsistema de talento humano. Los resultados obtenidos después del análisis estadístico fueron que existe relación entre el

desempeño laboral y el burnout puesto que, a mayor despersonalización y agotamiento emocional menor será el desempeño y que a menor despersonalización y agotamiento emocional mayor será el desempeño; evidenciándose que a mayor nivel de estrés se reporta un mayor nivel de despersonalización y agotamiento emocional principalmente en el área de ventas campo y contact center que forman parte de la división comercial.

DESCRIPTORES: SINDROME DE BURNOUT, SALUD OCUPACIONAL, DESEMPEÑO LABORAL, ESTRÉS LABORAL, GESTION DEL TALENTO HUMANO, AGOTAMIENTO LABORAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE AMBATO

AUTHOR: *Ingeniera Alejandra Elizabeth Pazmiño Santamaría*

DIRECTED BY: *Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster*

LINE OF RESEARCH: *Desarrollo humano y social integral*

DATE: *March 05, 2020*

EXECUTIVE SUMMARY

This study analyzes burnout, which is an answer to chronic emotional stress with three key components: emotional exhaustion, low productivity at work and an excess of detachment, as well as work productivity, which is defined as the degree to which an employee fulfills the requirements of their job. The main aim of the study is to determine the relationship between performance and burnout syndrome among those who work in the sales department of an industrial company in the city of Ambato. The research level is correlational; the Maslach Burnout Inventory, which is a questionnaire, made up of 22 sections with seven options for response was used. This inventory makes it possible to identify an individual's burnout level at work. The sample includes 60 people from the sales department of an industrial company located in the city of Ambato that manufactures and sells footwear. The work stress test was also applied, as well as the 180° performance evaluation by Software Success Factor, an additional component of the SAP system, which is used in a comprehensive manner by the organization, with information that was in the bases of organizational development, an area in charge of the subsystem of human resources. The results obtained following a statistical analysis indicated that there is a relationship between work performance and burnout given that with more detachment and emotional exhaustion, performance will be poorer. In addition, with less detachment and

emotional exhaustion, performance will be stronger. Therefore, it is revealed that when the stress level is higher, there is a higher level of detachment and emotional exhaustion mainly in the rural sales area and contact center that are part of the commercial division.

KEYWORDS: *BURNOUT SYNDROME, OCCUPATIONAL HEALTH, WORK PERFORMANCE, WORK STRESS, HUMAN TALENT MANAGEMENT, JOB BURNOUT*

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CINE.- Clasificación Internacional Normalizada de la Educación

UNESCO.- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*)

SENESCYT.- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

SNIESE.- Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador

MBI.- Inventario de Burnout de Maslach (en inglés *Maslach Burnout Inventory*)

ERP.- Sistema de planificación de recursos empresariales (en inglés *Enterprise Resource Planning*)

SÍNDROME DE BURNOUT.- Reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto se determina con la pérdida progresiva de energía.

SALUD OCUPACIONAL.- Disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los colaboradores en el lugar de trabajo.

ESTRÉS LABORAL.- Es un conjunto de situaciones que provoca saturación y/o colapso físico-mental en el colaborador.

DESEMPEÑO LABORAL.- Es una evaluación cualitativa y cuantitativa del colaborador con la finalidad de asignar nuevas actividades laborales.

AGOTAMIENTO LABORAL.- Es un tipo de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.

DESPERSONALIZACIÓN.- desde la perspectiva del burnout es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente excluido de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según manual de usuario del Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIESE) publicado por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT: 2011) sobre las áreas y sub áreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* - UNESCO: 2011), el área del conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación es ciencias sociales educación comercial y derecho

2.2. Líneas de investigación

La línea de investigación según la Resolución: FCA-UAT-P-373-2018 con fecha del 29 de noviembre del 2018, la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas enmarca la presente investigación en Desarrollo Humano y Social Integral en el programa de investigación de Inclusión e igualdad social.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inicio el 14 de abril del 2018 y está programada su finalización con un tope máximo de abril de 2020.

3.2. Financiamiento

El presente proyecto investigativo será autofinanciado por el ejecutor del mismo detallando a continuación los gastos en los que se incurrirá

Tabla 1. Financiamiento

RUBRO	VALOR
Recursos Humanos	
Profesional estadista	\$ 60,00 USD
Psicólogo industrial/organizacional	\$ 80,00 USD
Recursos Operativos	
Materiales y suministros de oficina	\$ 150,00 USD
Bibliografía (compra de libro, suscripción portal psicología)	\$ 80,00 USD
Imprevistos 10%	\$ 37,00 USD
TOTAL USD	\$ 407,00 USD

Fuente: elaboración propia

3.3. Autora

Nombre: Pazmiño Santamaría Alejandra Elizabeth

Grado académico: Ingeniera Comercial mención Marketing

Teléfono: 0995943051 / (03) 2436618

Correo electrónico: alepaz_1488@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

A lo largo de los últimos años la palabra “estrés” es una de aquellas que aparece con más frecuencia en publicaciones científicas, medios de comunicación y se la utiliza en la vida cotidiana. Es así, que es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece y se ha incrementado por los grandes avances tecnológicos y los grandes cambios económicos y sociales (Murguía, Pozos, & Plascencia, 2019). De esta forma, la humanidad cada vez más siente presión y una mayor exigencia física, intelectual, psicológica y emocional en el trabajo para conseguir incrementar la productividad, independientemente de que tan alto sea el costo que debe pagar por ello; y dentro de estas diversas formas de estrés se desarrolla un fenómeno particular denominado *burnout* o en español síndrome del quemado (Apiquian, 2007); (Kamal, y otros, 2019).

Es así como Portero & Vaquero (2015) mencionan que la exposición prolongada al estrés laboral está asociada al síndrome de desgaste profesional, caracterizado por elevados niveles de agotamiento emocional, que se refiere a la disminución o la pérdida de recursos emocionales, la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas hacia los pacientes y, por último, la falta de realización personal, que provoca tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa. Así, para Portero (2015) las consecuencias derivadas del desgaste profesional incluyen fatiga mental, falta de motivación, incremento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos, bajos niveles de rendimiento, baja productividad y absentismo. Por tanto, la satisfacción laboral como predictor de permanencia en el trabajo, motivación y productividad laboral es fundamental para reducir en gran medida el desgaste laboral que poseen los empleados actualmente.

Dentro del estrés laboral, el incremento en la presión por cumplir plazos predeterminados en el trabajo puede detonar en la saturación física o mental del trabajador, generándose graves consecuencias afectando su salud y la de su entorno más próximo, constituyéndose en un obstáculo para el mejoramiento empresarial (Aristizábal, Mejía, & Eliana, 2018); (Murguía, Pozos, & Plascencia, 2019). En ese sentido, la importancia radica en que se generan efectos negativos en la salud de las personas y las organizaciones, donde se definen al estrés comúnmente, como una respuesta psico-fisiológica generada a partir de la percepción

amenazante de un estímulo externo y la tensión generada ante un factor de riesgo; también se fundamenta el concepto desde los modelos explicativos del estrés, entre los más destacados, el modelo de Karasek y Siegrist (Osorio & Cárdenas, 2017). Donde, estos modelos permiten la medición del estrés y a partir de los cuales se pueden establecer políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores.

En esta dirección, el concepto de estrés implica un ajuste inadecuado entre la persona y su entorno, donde es generado por la percepción que tiene el individuo de esa situación, independientemente de que la situación sea real o subjetiva, desencadenará en estrés; destacándose que la misma situación puede ser estresante para un individuo y placentera para otro (Gómez & Carrascosa, 2000); (Hassmén, Kentta, & Hjalms, 2019). Es así que, esta situación de desajuste o desequilibrio cuando se mantiene en el tiempo, conduce a una serie de consecuencias en el individuo que afectan a los tres aspectos de su salud: física, psíquica y socio-laborales. Por esta razón, es imprescindible que se determine la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

Además, el estrés laboral se define como una respuesta psicobiológica negativa, y está relacionado con el trabajo en sí mismo (carga laboral, escasa posibilidad de tomar decisiones), y también con el contexto organizativo o con el ambiente laboral (escasa comunicación, conflictos interpersonales), así como con dificultades para conciliar la vida familiar con el trabajo. Además, los rasgos de personalidad de cada trabajador y sus diferentes estilos de afrontamiento explican la considerable variación individual con que los trabajadores perciben o responden a las demandas laborales o a su ambiente de trabajo (Martín, Olivé, & Valdés, 2015); (Bostock, Crosswell, Prather, & Steptoe, 2019).

Los estudios en salud ocupacional han establecido evidencia sólida del impacto del estrés laboral sobre la salud (Lunau, Siegrist, Dragano, & Wahrendorf, 2015). Por ejemplo, en una investigación realizada con un grupo de personas mayores de cincuenta años se encontró que niveles elevados de estrés laboral podrían contribuir al riesgo de desarrollar futuras enfermedades cardiovasculares (Black, Balanos y Whittaker, 2017). Donde el estrés-distrés es la principal consecuencia de la exposición a condiciones psicosociales adversas en el trabajo (Vieco & Abello, 2014). Es por ello, que el estrés no debe estudiarse en forma individual, sino en forma colectiva, ya que el entorno donde se desenvuelven los colaboradores será similar y afectará a la mayoría. De este modo, se encontrará no solo fuentes y vivencia de estrés

colectivas, sino que las estrategias de *coping* van a ser igualmente compartidas (Ramos & Jordan, 2015).

Burnout se basa en una perspectiva socio-psicológica que lo considera como una respuesta psicológica al estrés de los estímulos laborales (Gil-Monte, Carlotto, & Cámara, 2011); (Maslach & Goldberg, 1998). Esta perspectiva concibe el agotamiento como una construcción tridimensional, a saber, el agotamiento emocional que se refiere al agotamiento de los recursos; despersonalización, refiriéndose a la falta de sensibilidad hacia los demás; y bajo rendimiento profesional, es decir, la tendencia negativa de evaluación cuando el desempeño en las organizaciones (Maslach & Goldberg, 1998); (Carlotto & Cámara, 2004); (Scott, 2019). Los estudios apuntan a la relación negativa entre el bienestar laboral y el agotamiento. En otras palabras, cuanto más altos son los niveles de agotamiento, menor es el bienestar del trabajador (Hall, Johnson, Watt, Tsipa, & O'Connor, 2016). Por ello, se debe establecer políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con el síndrome de burnout y desempeño laboral
- Aplicar el test MBI para determinar el nivel de burnout del personal del área comercial de la empresa industrial
- Proponer la implementación de políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores

4.3. Justificación de la investigación

El Síndrome de Burnout es un tema de interés a nivel mundial, así en España se cataloga como una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, y está determinado por las tres dimensiones de agotamiento, cinismo e ineficacia. Dónde está presente el agotamiento que es la sensación de no poder dar ninguna más de uno mismo emocionalmente como consecuencia de la exposición prolongada a las demandas relacionadas con el trabajo y la ineficacia que es una percepción de no realizar tareas adecuadamente y un sentimiento de incompetencia en el puesto asignado (García, Puebla, Herrera, & Daudén, 2015). Similarmente, en Latinoamérica los autores (Yeda, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012); (Dalal, y otros, 2020) mencionan que se origina por las exigencias del contexto del trabajo que se les imponen a los profesionales, así dan paso a consecuencias en la salud, en aspectos físicos y psicológicos, al incluir una cadena de reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social en la que los recursos de cada individuo se pueden agotar hasta llegar a la extenuación. Sin embargo, en Ecuador los estudios que existen sobre mencionado tema se lo han enfocado solamente en profesionales de salud por lo que se considera importante que el campo de estudio tenga un radio de alcance mucho mayor y sea incluyente. Por esta razón la población de estudio será en las personas que conforman el área comercial de una empresa industrial que también corre el riesgo de presentar dicho síndrome.

Además, el síndrome de burnout tiene consecuencias muy negativas, como: el agotamiento que puede afectar la salud física y/o mental de las personas, dando lugar a trastornos psicosomáticos como alteraciones cutáneas y mucosas, anomalías cardiorrespiratorias, dolores de cabeza, etc., y trastornos psicopatológicos como ansiedad, conductas obsesivo compulsivas, depresión y adicciones. En las organizaciones, el agotamiento puede causar una reducción severa en el desempeño profesional, una línea adecuada en la calidad de la atención o los servicios, alta rotación, absentismo e incluso el abandono del trabajo (García, Puebla, Herrera, & Daudén, 2015); (Apiquian, 2018). Por ese motivo es, fundamental que se diagnostique cómo afecta el estrés laboral y el burnout en las empresas ecuatorianas, específicamente en áreas comerciales del sector industrial.

De acuerdo a (Axayacalt, 2015) el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida; así como del nivel de salud y

bienestar de sus trabajadores. Por ello, este trabajo pretende dar especial atención al área comercial figura del vendedor, puesto que existe un componente interpersonal fuerte y un nivel de estrés elevado por la presión de conseguir las metas comerciales asignadas, tratándose de un puesto fronterizo en las organizaciones ya que este está en íntima relación con los clientes, la empresa y debe mantenerse al tanto de lo que realiza la competencia. Lo cual justifica la importancia de abordar el tema de investigación en torno a los efectos que desencadenan situaciones emocionales así como las repercusiones que terminarían provocando sobre los sentimientos, acciones y decisiones de los vendedores.

En ese sentido, la definición y ejecución de las políticas de prevención de este riesgo psicosocial es fundamental, considerándose la interacción del individuo con su entorno por más de ocho horas diarias muchas de las veces más de cinco días a la semana; donde exceden el límite laboral establecido en la normativa del país, es de vital importancia y tan necesaria como conveniente para la empresa ya que si el personal no está bien emocional y mentalmente los índices de productividad y rentabilidad se verán afectados notablemente por ello es primordial que la empresa considere dentro de sus planes una conciliación familia-trabajo que le permita sentirse satisfecho e identificado con la compañía.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1. Definición de Salud ocupacional

En la década de los cincuenta, el término salud ocupacional comenzó a ser estudiado debido a la importancia del equilibrio físico-mental de los colaboradores que se arriesgaban a realizar cualquier tipo de trabajo. Por ello, los autores (Cifuentes, 2016); (García J. , 2017) concuerdan que este término es una actividad multidisciplinaria que conlleva medidas de prevención para resguardar la salud de los trabajadores. A criterio de (Rojas, 2018), es el conjunto de actividades dirigidas a la educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los colaboradores, para protegerlos de riesgos ocupacionales y brindarles un ambiente laboral de acuerdo a las condiciones fisiológicas.

Para (Zúñiga, 2018), la salud ocupacional es la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los colaboradores en el lugar de trabajo.

4.4.2. Estrés laboral

En el transcurso del siglo XX, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante para la sociedad, al ser asociado con la actividad laboral. Por tanto, (Beltrán, 2010); (Gómez F. , 2015) definen al estrés laboral como la respuesta psicológica, fisiológica y conductual que registra un malestar en el organismo de la persona debido a que intenta adaptarse a presiones internas o externas del entorno. Según, el autor Osorio (2016) es el resultado de factores psicosociales de riesgo que afectan la salud del profesional y funcionamiento laboral a medio o largo plazo. Para Sanz (2017), el estrés laboral es un conjunto de situaciones que provoca saturación y/o colapso físico-mental en el colaborador, lo cual afecta a los ámbitos profesionales y personales.

4.4.3. Síndrome de burnout y su origen

El término *burnout* traducido al español como: estar o sentirse quemado, surge del estudio de la literatura especializada sobre estrés laboral, mismo que en base a profesionales de distintas áreas dio como resultado el agotamiento de energía debido a que sentían abrumados por los problemas de otros, lo cual ha sido denominado cómo síndrome de *burnout* (Hernández, Terán, Navarrete, y León, 2013); (Axayacalt, Celis, & Moreno, 2018). A criterio de (Carlin y Garcés,

2014); (Cruz & Puentes, 2016) ha sido Cristina Maslach quien ha convertido al *burnout* en un verdadero producto de investigación. Por tanto, la psicóloga social lo describe como un estrés laboral crónico generado por el contacto con los clientes que lleva al distanciamiento emocional y a la extenuación en la actividad laboral.

El síndrome de *burnout* presenta una redefinición, con tres dimensiones de respuesta: el agotamiento extenuante, el desapego por el trabajo, y falta de logros. La primera, hace referencia a sentimientos de sobrecarga, lo cual hace que los trabajadores estén agotados sin ninguna fuente de reposición y carentes de suficiente energía para enfrentar otra jornada laboral. La segunda, se caracteriza por ser excesivamente apática, negativa e insensible a diversos aspectos de trabajo. La última, representa al componente de autoevaluación del *burnout*, ya que abarca sentimientos de incompetencia y carencia de productividad en actividades diarias (López, Küster, & Pardo, 2015)

Es por ello que, es indispensable considerar y analizar los aspectos de bienestar y salud, puesto que la calidad de vida laboral y el estado de salud física-mental pueden repercutir sobre las funciones laborales al momento de evaluar la eficacia y eficiencia empresarial.

En la actualidad, existen múltiples estudios acerca de la prevalencia del síndrome de *burnout* o síndrome del quemado, por lo que los autores Saborío & Hidalgo (2015); Hassmén, Kentta, & Hjalms, (2019) dan a conocer los siguientes estudios:

- En Holanda, aproximadamente el 15% de la población trabajadora sufre del síndrome de *burnout*, siendo las ocupaciones de salud, las que tienen mayor posibilidad de desarrollarlo, es decir médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos.
- En un estudio entre estudiantes de medicina de México hasta un 49% pueden padecer síndrome de sobrecarga emocional.
- En el Hospital Universitario del Norte (Colombia), con el 9% se estableció la incidencia del síndrome de fatiga en el trabajo entre los internos universitarios de medicina, y en Canadá se reportó la incidencia del síndrome de *burnout* hasta en un tercio de residentes de distinta especialidad.
- En Costa Rica, algunos estudios del síndrome de sobrecarga emocional dio como resultado un 55.6%, siendo el sexo masculino y los colaboradores más jóvenes (25 a 34

años) los más afectados, puesto que están iniciando la profesión y encuentran ciertas dificultades de cómo llevar a cabo las funciones establecidas por la institución.

- Seguidamente (Bittar, 2016); (Camacho, 2016), dan a conocer las investigaciones que han evaluado la incidencia del *burnout*: En Estados Unidos, mediante la aplicación del Inventario de Agotamiento de Maslach obtuvieron que el 6% de los psicoterapeutas padecían el síndrome, puesto que habían experimentado un agotamiento o depresión lo bastante grave para obstaculizar la capacidad laboral.
- Ahora bien, Illera, Estrada, y Pérez (2017) mencionan los estudios realizados en los distintos continentes, el detalle a continuación:
- En Hispanoamérica, según estudios realizados en médicos familiares evidencia que *burnout* está presente en España con un 11.1% hasta 91.8%, en Sudamérica y Cuba, del 7.7% al 79.7% y en México desde el 12.8% al 50.5%, debido avances tecnológicos que exigen una mayor preparación profesional.

Finalmente, los autores (Kyriacou, 1980); (Pines, Aronson, & Kafry, 1985); (Maslach & Jackson, 1990); (Henderson, 1995); (Birch & Marchant, 2000); (Johnson & Crown, 2002); (Izquierdo, 2005); (Sen, 2008); (Spence, 2010); (Deckard, Meterko, & Field, 2014), presentan un cuadro resumen de los resultados epidemiológicos del síndrome de *burnout*, a continuación el mismo:

Tabla 2. Aplicación de estudios sobre Burnout

Año	Resultado
1980	25% en profesores
1985	45% en distintas profesiones
1990	20 al 35% en enfermeras
1995	30 al 40% en médicos generales
2000	12 al 40% en bibliotecarios
2002	20% en policías y personal sanitario
2005	17% en enfermeras auxiliares
2008	39% en estudiantes de enfermería
2010	20% en policías y personal de salud
2014	50% en médicos

Fuente: elaboración propia

4.4.4. Síndrome de burnout definición

Las primeras conceptualizaciones del síndrome de *burnout* se desarrollaron en los Estados Unidos a mediados de los años setenta del siglo XX. Por ello, Díaz y Gómez (2011), lo definen como una patología psiquiátrica debido a sentimientos de desánimo, autoeficacia reducida, fatiga y despersonalización, vinculados a demandas excesivas de energía, fuerza o recursos en el ejercicio laboral. De acuerdo, a la autora (Carballeira A. , 2017) **este** es un síndrome psicológico de agotamiento emocional como resultado de la excesiva implicación con el trabajo.

Por tanto, los autores (Sen, 2008); (López, Küster, & Pardo, 2015); (Vásquez, Maruy, & Verne, 2016); (Axayacalt, Celis, & Moreno, 2018) detallan la evolución conceptual en torno al síndrome de *burnout*:

Tabla 3. Evolución conceptual

Año	Concepto
1974	Sensación de decepción, agotamiento emocional y pérdida de interés por una sobrecarga de exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del colaborador.
1980	Pérdida progresiva de energía, idealismo y razones en profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones laborales.
1980	Fenómeno o proceso transaccional de estrés y tensión laboral.
1981	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que ocurre entre individuos que trabajan con personas.
1984	Estado disfuncional desarrollado por el trabajo, mismo que no recupera los niveles previos sin ayuda externa o una nueva disposición ambiental.
1988	Etapas caracterizadas por agotamiento mental, físico y emocional como resultado de la exposición a experiencias estresantes.
1996	Proceso multidimensional que abarca un comportamiento negativo dentro de la empresa, al perjudicar no solo al individuo sino también a ésta.
1998	Estado mental negativo que se identifica con el agotamiento, debido a un sentimiento de reducida competencia, motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.
1999	Respuesta laboral crónica en donde la persona desarrolla aspectos vinculados al fracaso profesional, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia terceros.
2003	Reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto se determina con la pérdida progresiva de energía.
2015	Deriva de la experiencia individual dentro de un contexto de relaciones sociales complejas que van más allá del estrés laboral.

Fuente: elaboración propia

4.4.5. Importancia del Síndrome de burnout

En base a investigaciones de los autores (Saborío & Hidalgo, Síndrome de burnout, 2015); (Álvarez, 2016), este síndrome es relevante debido a que se le reconoce como un proceso multicausal y complejo, donde el estrés junto con otras variantes como: el aburrimiento, sobrecarga laboral, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, aislamiento, entre otras; deben ser analizadas para encontrar soluciones en pro de la sociedad.

Para (Forbes, 2016), la importancia radica en modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, ya que se consideran algunos aspectos como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome de *burnout*, aunque lo relevante es la capacitación y comprensión de este, como primer paso por parte de las empresas, para luego proceder con elementos de atención cómo: 1) Revisión constante de los objetivos laborales, 2) Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad social, 3) Fomento del empoderamiento de los trabajadores, 4) Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, entre otros.

A criterio del autor (Sigcha, 2016); (Madiga, Gustafson, Smith, Raedeke, & Hill, 2019) este síndrome es de suma relevancia dado que no sólo afecta la salud mental del profesional sino de terceros (clientes, pacientes, usuarios, otros). Es por ello, que la Organización Mundial lo califico como riesgo laboral, el cual debe ser considerado y analizado por las empresas ya que deben garantizar la calidad de vida laboral.

4.4.6. Síntomas del Síndrome de burnout

En base al aporte de Carlin y Garcés (2014); Quiceno y Alpi (2017), los principales síntomas del síndrome de *burnout* en el contexto organizacional son:

- Emocionales.- se encuentran la indefensión, depresión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, intolerancia, entre otros.
- Cognitivos.- se refiere a la pérdida de valores, modificación de auto concepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, distracción, fracaso profesional, otros.
- Conductuales.- se basa en el absentismo laboral, desvalorización, auto sabotaje, desorganización, aumento de sustancias químicas, desconsideración laboral, entre otros.
- Sociales.- se encuentran el aislamiento, mal humor, conflictos interpersonales, evitación profesional, formación de grupos críticos, otros.

- Psicosomáticos.- se refiere a dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, cambios de peso, pérdida de apetito, insomnio, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de determinaciones analíticas (glucosa, ácido úrico, triglicéridos, colesterol, entre otros).

Mientras que, (Camacho, 2016) menciona que los síntomas de este síndrome pueden ser de distinto tipo y afectar de forma global a una persona. Por ello, detalla los siguientes:

- Cognitivos.- donde las personas se vuelven intolerantes, inflexibles, rígidas en la forma de observar al mundo. Además, se crean dudas e ideas de culpabilidad.
- Afectivos.- aparece el abatimiento, miedo, vacío emocional y enfado, es decir la persona presenta desinterés y aburrimiento.
- Conductuales.- suele haber declive de productividad, aumento de reacciones agresivas y posibilidad de sufrir accidentes. Además, algunas personas aumentan el consumo de tabaco, café o drogas.
- Físicos.- relacionados con fatiga crónica, aumento de enfermedades, alteraciones del apetito, disfunciones sexuales, hipertensión arterial, entre otros.
- Relacionales.- surgen dificultades en la comunicación. En general existe un aumento de conflictos interpersonales, con discusiones, peleas e irritabilidad.

Para el autor (Apiquian, 2018), los síntomas del síndrome de *burnout* son tres, mismos que se abarcan factores implícitos en el personal. A continuación, el detalle:

Tabla 4. Síntomas del burnout

Síntoma	Factores
Psicosomático	<ul style="list-style-type: none"> - Dolores de cabeza. - Hipertensión. - Resfriados frecuentes y alergias. - Ulceras y desórdenes gastrointestinales.
Emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Distanciamiento afectivo. - Sentimientos de soledad y vacío. - Depresión y aburrimiento. - Impaciencia.
Conductual	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales distantes y frías. - Disminución de la calidad del servicio prestado. - Cambios bruscos de humor.

	- Incremento de conflictos con compañeros.
--	--

Fuente: elaboración propia

4.4.7. Dimensiones del Síndrome de burnout

La investigación de Moreno (2015) indica que el *Maslach Burnout Inventory* es el cuestionario que ha permitido definir las dimensiones de este síndrome. Por tanto, se detalla a continuación:

Dimensiones del *burnout* asistencial

- Cansancio emocional.- se refiere a un incremento de sentimientos negativos por excesivas demandas psicológicas y emocionales en el área laboral.
- Despersonalización.- implica el desarrollo de actitudes frías hacia terceros, lo cual afecta la ejecución del trabajo.
- Disminución de la realización personal.- se basa en la autoevaluación negativa de los profesionales como consecuencia de todo el proceso laboral.

Mientras que, para los autores (Vásquez, Maruy, & Verne, 2016; Vásquez, 2017) las dimensiones del síndrome de *burnout* son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

En base a los aportes de (Cruz & Puentes, 2016); (Calero, Álvarez, & Ochoa, 2018) las dimensiones del *burnout* son:

- Agotamiento emocional.- donde el trabajador se siente agotado, el nivel afectivo se deteriora y ha sido superado por el estrés generado por el contacto diario con las personas.
- Despersonalización.- desarrollo de respuestas negativas asociadas a sentimientos de cinismo, desequilibrio hacia personas que reciben el servicio, lo que percibe el usuario como personas deshumanizadas por la actitud distante, despectiva y fría.
- Ausencia de eficacia profesional.- es la tendencia del profesional a evaluarse negativamente, lo cual afecta a la realización del trabajo.

4.4.8. Factores de influencia y causas del Síndrome de burnout

Según (Fidalgo, 2014); (Madiga, Gustafson, Smith, Raedeke, & Hill, 2019) el trabajador que está vinculado con el trato hacia terceros es más propenso a padecer el síndrome de *burnout*, mismo que abarca factores de influencia como los que se presenta a continuación:

Tabla 5. Factores de influencia del burnout

Riesgo	Factores
A nivel de organización	<ul style="list-style-type: none">- Insuficientes recursos por parte de la organización.- Estructura organizacional demasiado rígida.- Exceso de burocracia personalizada.- Estilo de dirección inadecuado.
Relativo al diseño del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Descompensación entre responsabilidad y autonomía.- Exigencias emocionales en interacción con el cliente.- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad.- Insatisfacción laboral.
Relativo a las relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none">- Trato con personas difíciles o problemáticas.- Deficiente apoyo en labores complementarias.- Relaciones tensas entre compañeros y usuarios.- Dinámica de trabajo negativa.

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a Calero, Álvarez, y Ochoa (2018) los factores de influencia se pueden dividir en cuatro grupos: 1) Exigencias psicológicas (abarca demasiadas actividades para el tiempo asignado), 2) Falta de desarrollo (escasa autonomía respecto al contenido laboral), 3) Poco apoyo social (ausencia de recursos y de ayuda laboral), 4) Escasez de compensaciones (falta de reconocimiento y trato justo).

Para (Apiquian, 2018); (Thomaé & Ayala, 2019) los factores desencadenantes del síndrome de *burnout* son: falta de percepción, conflicto del rol (incompatibilidad con las tareas), falta de equidad organizacional, relaciones tensas con los clientes o usuarios, poca participación en la toma de decisiones y relaciones conflictivas con compañeros de labores.

Ahora bien, los autores (Intriago, 2015); (Forbes, 2016) mencionan las causas que provocan este síndrome, las cuales pueden ser: puestos relacionados con atención al público, elevados niveles de responsabilidad, jornadas laborales demasiado extensas, inadecuada adaptación a

cambios organizacionales, expectativas interpersonales rígidas, entre otros. Mientras que (Estrada, 2016); (Mejía, 2017), consideran que las causas del síndrome de *burnout* se basan en el desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.

4.4.9. Factores de tratamiento y prevención del Síndrome de burnout

El síndrome de *burnout* afecta a diversas áreas de la vida, por ello (Apiquian, 2018) describe los factores de tratamiento y prevención, a continuación el detalle:

- Informar los síntomas y consecuencias sobre este síndrome con el objetivo de detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral y fomentar el trabajo en equipo.
- Impulsar charlas de liderazgo, desarrollo gerencial y habilidades sociales para alta dirección.
- Promover talleres de inducción para el nuevo personal.

A criterio de (Saborío & Hidalgo, 2015); (Pozuelo, 2016) los factores de tratamiento consisten en modificar los sentimientos referentes a las dimensiones del *burnout*. Por ello, entre los factores están: 1) Mantener una vida saludable (desconectarse con la vida laboral), 2) Fomentar una buena atmósfera de trabajo (espacio y objetivos comunes), 3) Equilibrar áreas vitales (familia, descanso, trabajo), 4) Limitar la agenda personal (tiempo - actividad), 5) Mejorar la formación continua dentro de la jornada laboral (adaptación a los cambios organizacionales), entre otros.

Seguidamente (Villalobos, 2017), plantea los factores de prevención terciaria dirigidas al individuo como a la organización. Para la primera, es necesario realizar un plan de recuperación/rehabilitación, tratamiento psicoterapéutico y asesoramiento; mientras que, para la segunda es fundamental impulsar la adaptación trabajador-trabajo, cambiar el ambiente laboral, fortalecer redes de apoyo social o vínculo social y vigorizar la gestión del desempeño.

4.4.10. Factores de intervención del Síndrome de burnout

La investigación de Apiquian (2018), demuestra que los factores de intervención del síndrome de *burnout* consideran tres niveles:

- Nivel individual.- se refiere al proceso cognitivo de auto evaluación de los colaboradores y el desarrollo de estrategias conductuales que permitan eliminar el estrés y neutralizar las secuencias negativas en el área laboral.
- Nivel grupal.- se basa en potenciar la formación de habilidades sociales de los equipos de trabajo.
- Nivel organizacional.- busca eliminar los estresores del entorno laboral que dan lugar al desarrollo de este síndrome, mediante el equilibrio de actividades.

De acuerdo a (Torres, 2014); (Olson, Marchalik, Farley, & Dean, 2019) las empresas tienen la responsabilidad de intervenir en aspectos que perjudiquen la salud física y mental del colaborador. Es así que, plantea los factores de intervención en cuanto al síndrome de *burnout*: 1) Brindar todos los recursos para desempeñar el cargo, 2) Evaluar continuamente el estrés laboral, 3) Implementar programas de salud integral, 4) Flexibilizar los horarios de trabajo, 5) Fomentar ayuda psicológica, entre otros.

Para el autor Arnau (2016), es obligación del empleador analizar este síndrome, puesto que debe generar una solución. Por tanto, en la investigación del autor mencionado se distinguen tres tipos de acciones interventorias:

- Intervención primaria.- es la adaptación de procesos, condiciones y organización a las características de cada colaborador.
- Intervención secundaria.- se orienta a los cambios de actitudes de las personas donde intervienen recursos de afrontamiento y reacción de relajación.
- Intervención terciaria.- aquella que informa con exactitud sobre este riesgo y a la vez plantea un afrontamiento mediante consulta.

4.4.11. Estrategias para minimizar o erradicar el Síndrome de burnout

Las investigaciones de (Guerrero & Rubio, 2015); (Apiquian, 2018) manifiestan las estrategias (individual, grupal y organizacional) para erradicar el síndrome de *burnout*, a continuación el detalle:

- Estrategia de erradicación individual.- tiene la finalidad de fomentar técnicas que incrementen la capacidad de adaptación de las personas a los factores de estrés laboral. De esta forma, entre las técnicas se encuentran las:

- Fisiológicas.- aquellas que reducen la activación de malestar emocional, dentro de las cuales se destaca la relajación física, control de respiración y *biofeedback* (terapia de control de procesos del cuerpo).
 - Conductuales.- las que buscan que el individuo afronte los problemas laborales, entre las que resalta el entrenamiento de habilidades sociales y asertivo.
 - Cognitivas.- tienen el propósito de mejorar la percepción, interpretación y evaluación de los problemas laborales, dentro de las cuales predomina la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la terapia racional emotiva.
- Estrategia de erradicación grupal.- se basa en eliminar el aislamiento mediante procesos de socialización. Por tanto, promueve reuniones de grupo, políticas de trabajo cooperativo e integración de equipos multidisciplinarios (conjunto de personas con diversas formaciones académicas).
 - Estrategia de erradicación organizacional.- se centra en disminuir los factores de estrés laboral, a través de cambios en la estructura organizacional, políticas de administración, funciones del cargo, entre otros.

Según Dávila (2014); (Olson, Marchalik, Farley, & Dean, 2019) las estrategias de minimización del *burnout* están encaminadas a afrontar de manera eficaz las fuentes de estrés laboral. Por ello, el autor las divide en tres: estrategia orientada al individuo (prevalece lo psicológico cognitivo-conductual), estrategia orientada al apoyo social (desarrolla habilidades asertivas y sociales), y estrategia orientada a la organización (mejora las condiciones laborales).

A criterio de (Racionero, 2016), el empleo de estrategias alternativas es fundamental para la disminución del síndrome de *burnout*. Por ello, menciona que el *Reiki* y la aromaterapia son modalidades curativas del cuerpo-mente. La primera, ayuda a que las personas se sientan relajadas debido al descenso del nivel de presión arterial diastólica; mientras que, la segunda por medio de lociones tópicas y duchas térmicas equilibra el sistema nervioso.

4.4.12. Modelos explicativos del Síndrome de burnout

En cuanto a la complejidad del *burnout*, los autores (Monte & Pereiro, 2015); (Vásquez, Maruy, & Verne, 2017) describen varios modelos para explicar las causas de este síndrome:

- Modelo Byrne.- asocia los factores que ocasionan el *burnout* con los conceptos de cansancio emocional, realización personal y despersonalización debido a variables como el conflicto del rol, sobrecarga laboral, autoestima, ambigüedad y clima organizacional.
- Modelo Kyricou y Sutcliffe.- menciona que esto surge por síntomas de ansiedad frente a demandas excesivas de trabajo.
- Modelo Leithwood Menzies y Jantzi.- explica que este síndrome se debe a transformaciones y decisiones administrativas en cuanto al cargo que ejercerá una persona.
- Modelo Maslach y Leiter.- considera tres componentes la experiencia de estrés, evaluación de otros y de uno mismo, los cuales dan a conocer los sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo respecto a clientes y falta de realización personal.
- Modelo Bandura.- enfatiza los factores estresores (poca empatía, motivación, equidad otros) que inducen a un desacierto de salud, estructura, cultura y clima organizacional.
- Modelo de Chermis.- determina una relación causal desde la incapacidad del individuo para generar sentimientos de éxito personal hasta la falta de control de situaciones laborales.
- Modelo de Thompson, Page y Cooper.- describe la etiología del síndrome según cuatro variables: nivel de autoconciencia, discordancia entre función y recursos, expectativas de éxito y sentimientos de autoconfianza.
- Modelo Buunk y Schaufeli.- explica tres variables estresoras la percepción de equidad, la incertidumbre y la falta de control laboral.
- Modelo Hobfoll y Fredy.- detalla el cambio de percepción y cognición de las personas debido a la excesiva demanda de trabajo.
- Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter.- manifiesta como el individuo pierde la autonomía y control debido a la falta de autoimagen y sentimientos de fatiga e irritabilidad.
- Modelo de Cox, Kuk y Leiter.- señala que mediante una evaluación cognitiva se puede obtener la experiencia de estrés laboral.
- Modelo de Winnubst.- indica como un sentimiento de agotamiento emocional, físico y mental producen una tensión emocional crónica.

Mientras que, para (Miravalles, 2014); (Rubio, 2016) los modelos explicativos del *burnout* son:
 1) Modelo de Edelwich y Brodsky (abarca etapas como: expectativas imposibles, pérdida de

entusiasmo, sintomatología y distanciamiento), 2) Modelo de Etzion (señala la discrepancia entre las expectativas y la realidad laboral), 3) Modelo de Williams (indica que los niveles de empatía están vinculados con cansancio emocional y la falta de realización profesional), 4) Modelo de Cordes y Dougherty (define el agotamiento emocional como causa del *burnout*), 5) Modelo de Monte y Peiró (explica el estrés laboral tras un proceso de reevaluación cognitiva).

4.4.13. Desempeño laboral

La gestión del talento humano recalca que el desempeño constante y sostenible a través del tiempo es indispensable para el éxito de una empresa. En tal sentido, (Asch, 2015); (Iturralde, 2017), definen al desempeño laboral como el proceso de evaluación periódica de las actividades que ejecuta un colaborador, con el propósito de identificar áreas de mejora continua que incentiven el alcance de los objetivos empresariales. Para (Chiang & Neira, 2015; Gabini, 2018), es el grado en que el trabajador cumple con los requisitos de la empresa.

Mientras que Pedraza y Conde (2015), manifiestan que es una evaluación cualitativa y cuantitativa del colaborador con la finalidad de asignar nuevas actividades laborales. Finalmente, para los autores (Guevara, 2016); (Caicedo, 2018) es un sistema formal que determina cuan eficiente es un colaborador y cuanto de valor agrega a la organización.

4.4.14. Importancia del Desempeño laboral

La evaluación del desempeño fomenta la competitividad y optimización de los recursos para lograr los objetivos empresariales. Por ello, los autores (Guevara, 2016); (Montoya, 2018) concuerdan que la importancia del desempeño laboral radica en la ponderación a escala de los colaboradores con el propósito de reconocer las fortalezas y debilidades que están inmersas en los resultados organizacionales.

En base al aporte de (Jarrín, 2017), es relevante debido a que analiza la eficacia de los colaboradores de acuerdo a los requisitos solicitados por la empresa. Mientras que, (Prieto, 2017) considera que el desempeño laboral es importante ya que potencializa y proyecta al talento humano a niveles de motivación, productividad y generación del desarrollo corporativo.

4.4.15. Cualidades clave de los empleados para un buen desempeño laboral

Un colaborador constituye un recurso valioso para una empresa debido a que permite alcanzar los objetivos de la entidad. De esta manera, el autor (Ojeda, 2015) destaca las cualidades de los empleados para un correcto desempeño laboral. A continuación el detalle:

- Efectividad.- es el equilibrio entre eficacia y eficiencia para generar el resultado deseado por la empresa.
- Agilidad.- se centra en la respuesta rápida a las oportunidades estratégicas de la empresa.
- Responsabilidad y organización.- son indispensables para el continuo progreso organizacional y profesional.
- Adaptación.- es la capacidad de acoplarse a los cambios organizacionales con la finalidad de lograr los objetivos propuestos por la entidad.
- Creatividad.- se basa en generar nuevas ideas o conceptos según las actividades que el colaborador tenga a cargo.
- Inteligencia emocional.- es la manera en que el individuo se relaciona con el entorno ya que incluye la empatía, motivación y autocontrol.

Para Borja (2016), las cualidades claves de los colaboradores para un eficiente y eficaz desempeño laboral son: 1) Disciplina y confiabilidad, 2) Responsabilidad y toma de iniciativa, 3) Actitud y creatividad, 4) Comunicación asertiva y empatía.

Ahora bien, en base a la investigación de (Sum, 2016) las cualidades para un buen desempeño laboral se detallan en términos de cinco dimensiones, las cuales son:

- Variedad de aptitudes.- grado en el que se requiere que el trabajador emplee cierta cantidad de actitudes y talentos para desempeñarse de la mejor manera.
- Identidad de la tarea.- donde el cargo solicita un elemento de trabajo reconocible y total.
- Significancia de la labor.- es el análisis de las funciones laborales que tienen consecuencias sustanciales en las actividades de los profesionales.
- Autonomía.- aquella que proporciona independencia, libertad sustancial y discrecionalidad al trabajador en cuanto a decisiones y procedimientos inmersos en el ejercicio laboral.
- Retroalimentación.- es la información directa, clara y concisa sobre la eficacia del desempeño en cuanto a las actividades realizadas en la empresa.

4.4.16. Cómo evaluar o medir el desempeño laboral

Las investigaciones de (Alajo & Yáñez, 2017), manifiestan que el desempeño laboral se puede evaluar a través de tres modelos de medición. A continuación el detalle:

- Modelo 90 grados.- es un instrumento de expresión de juicios que evalúa los puntos fuertes y débiles del trabajador con la finalidad de designar una adecuada área para que cumpla con las competencias y funciones de la entidad.
- Modelo 180 grados.- donde el empleador, cliente o proveedor evalúa al personal, lo cual se convierte en una herramienta formidable de auto-desarrollo.
- Modelo 360 grados.- se basa en las competencias del colaborador, ya que efectúa un diagnóstico de las actitudes, destrezas y habilidades empleadas en la actividad laboral.

De acuerdo con (Espinoza, 2017), el modelo de evaluación o medición del desempeño laboral está constituido por tres factores: conducta (abarca una evaluación de asistencia, puntualidad y disciplina); rendimiento (valora la eficiencia y eficacia del colaborador) y competencias (evalúa la calidad de trabajo, cooperación, habilidad y responsabilidad).

Para el autor Morales (2019), la medición del desempeño laboral se puede llevar a cabo de dos modelos evaluativos. A continuación la descripción:

- Modelo de competencias 360 grados.- conocido como modelo *feedback* 360 grados permite evaluar las habilidades y competencias del trabajador, y con ello conocer la productividad de la empresa. Las competencias pueden ser de tres tipos:
 - Comportamentales.- vinculadas con la personalidad puesto que ayudan a cumplir con las normas de trabajo y crear un adecuado clima laboral.
 - Liderazgo.- aquel que permite gestionar equipos de trabajo de una forma óptima.
 - Técnicas.- son los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar el cargo asignado por la entidad a mediano o largo plazo.
- Modelo por metas.- donde el colaborador define un plan de trabajo que le ayude a priorizar tareas a realizar en un tiempo determinado.
- Modelo 9-Box.- es una matriz donde el eje X mide el desempeño laboral y el eje Y realiza un acercamiento del potencial, lo cual da como resultado la capacidad que tienen los colaboradores para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque

El presente trabajo investigativo tiene un enfoque cuantitativo ya que seguirá un patrón predecible y estructurado de investigación que pretende confirmar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral. Donde, los autores (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010); (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) especifican que es un conjunto de procesos secuenciales y que se pueden probar; que inicia con una idea, donde se establecen las metas y preguntas de investigación, sus hipótesis y variables; continuando con la revisión bibliográfica se levanta una fundamentación teórica, y mediante un plan se miden las variables analizándose con métodos estadísticos, y finalmente se establecen las conclusiones.

4.5.2. Modalidad básica de la investigación

La modalidad que se empleará en la siguiente investigación corresponden a la documental-bibliográfica ya que tiene el propósito de conocer, comparar y profundizar diferentes, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el síndrome de desgaste profesional y el desempeño tomando como base documentos, libros, revistas, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias, como lo mencionan (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por otro lado, se utilizará también la modalidad de campo puesto que se refiere de acuerdo al autor (Pardina, 2005) como aquella que aplica la extracción de datos directamente de la realidad, utilizándose varias técnicas de recolección de datos. Así en ésta investigación se realizará en el lugar mismo de los hechos en este caso en la empresa Plasticaucho Industrial S.A., específicamente en el área comercial donde se aplicarán dos encuestas (test MBI y test de estrés) y consultas a expertos relacionados al tema del desgaste profesional y desempeño laboral.

Así también la investigación será correlacional ya que se pretende establecer la relación o grado de asociación entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral. Donde se asocian variables a través de un patrón previamente establecido de las mismas, para conocer la relación

o asociación entre las variables, evaluándose y midiéndose cada una y entre ellas, mediante el sometimiento de prueba de las hipótesis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Además, el método aplicado es el deductivo ya que en primera instancia no se trabaja con muestra sino con la población, en segundo lugar se está partiendo de un principio general ya conocido a lo particular por lo que se debe recurrir a la aplicación comprobación y demostración.

4.5.3. Población y muestra

Una población se refiere a un “*conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones*” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 174). De esta forma la presente investigación trabajará con la totalidad de la población sin recurrir al cálculo de la muestra, puesto que estará representada por el personal del área comercial de Plasticaucho Industrial que lo conforman 60 personas según registros del área de desarrollo organizacional a quienes se les aplicará el test MBI para determinar el nivel de síndrome de burnout.

4.5.4. Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recolección de información son un conjunto de “*prescripciones y recomendaciones que el investigador debe respetar como condición para asegurar la validez y confiabilidad de los datos. Esas recomendaciones son a su vez procedimentales y actitudinales*” (Yuni & Urbano, 2006, pág. 33). Por este motivo, en esta investigación de muestran las siguientes técnicas de recolección de información, con las cuales se pretende lograr los objetivos de la misma.

Para la variable independiente de la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta con la aplicación del test (cuestionario) MBI cuyas siglas en español significan Inventario de Burnout de Maslach sin ningún tipo de modificación. Este test está compuesto por 22 apartados en forma de afirmaciones, sobre sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes el test mide las tres dimensiones del síndrome que son: cansancio emocional, despersonalización, realización personal; con escalas de calificación baja, media, alta. Al ser

un instrumento validado se enfatiza en la confiabilidad e idoneidad para obtener los resultados deseados.

Para la variable dependiente de evaluación de desempeño también se utilizará la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de la evaluación de desempeño 180 ° por medio del *Software Success Factor* que es un programa enfocado a la gestión del talento humano; ligado a SAP el ERP implementado por la empresa. El *software* permite tener la ficha de cada empleado y realizar las evaluaciones anuales, de manera que cada consultor debe subir los objetivos planteados en función del puesto y área, establecer la meta y los rangos de calificación que van de 1 a 5 siendo 1 el más bajo y 5 el más alto. El colaborador deberá llenar su autoevaluación de manera anual obteniendo una calificación, al finalizar la misma será enviada a su jefe inmediato superior mismo que procederá a realizar la calificación del subordinado. Para terminar el programa realiza un ajuste dando la calificación final. Los objetivos a medirse en el área comercial son presupuestos, recuperación de cartera, calidad y competencias laborales.

El test MBI será aplicado de manera presencial al 75% (45 personas) de la población en la oficina matriz de la empresa; mientras que el 25% (15 personas) se lo hará en línea considerando que las personas se encuentran en las ciudades de Quito, Guayaquil y Santo Domingo. En lo que respecta a la evaluación de desempeño se trabajará con la información que ya consta en las bases de talento humano, la evaluación fue aplicada vía online a toda la población objeto de estudio.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se expondrán los resultados de la investigación, primero se realizará una caracterización de la muestra y luego se mostrarán los resultados descriptivos de cada una de las variables, es decir: Burnout, estrés y desempeño laboral, para finalmente realizar un análisis correlacional entre las variables.

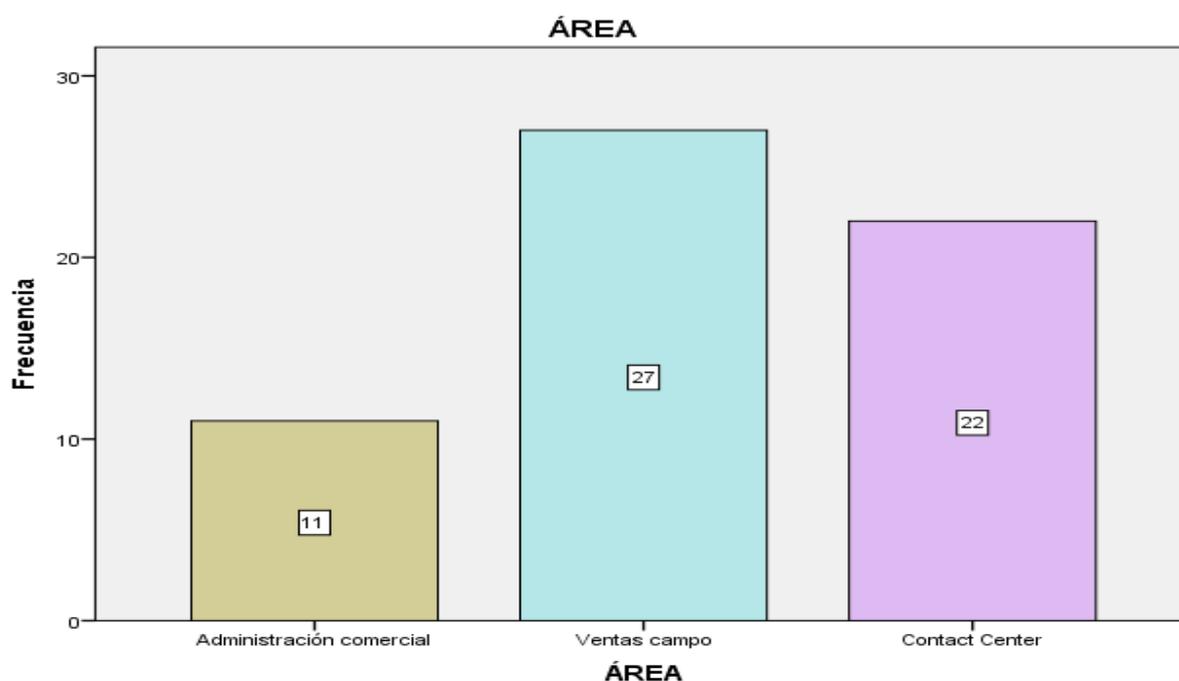
5.1. Caracterización de la muestra

Tabla 6. Distribución de los encuestados en base al área

Áreas	F	%	% acumulado
Administración comercial	11	18,3	18,3
Ventas campo	27	45,0	63,3
Contact Center	22	36,7	100,0
Total	60	100,0	

Nota: F=Frecuencia
Fuente: elaboración propia

Gráfico 1. Área



Fuente: elaboración propia

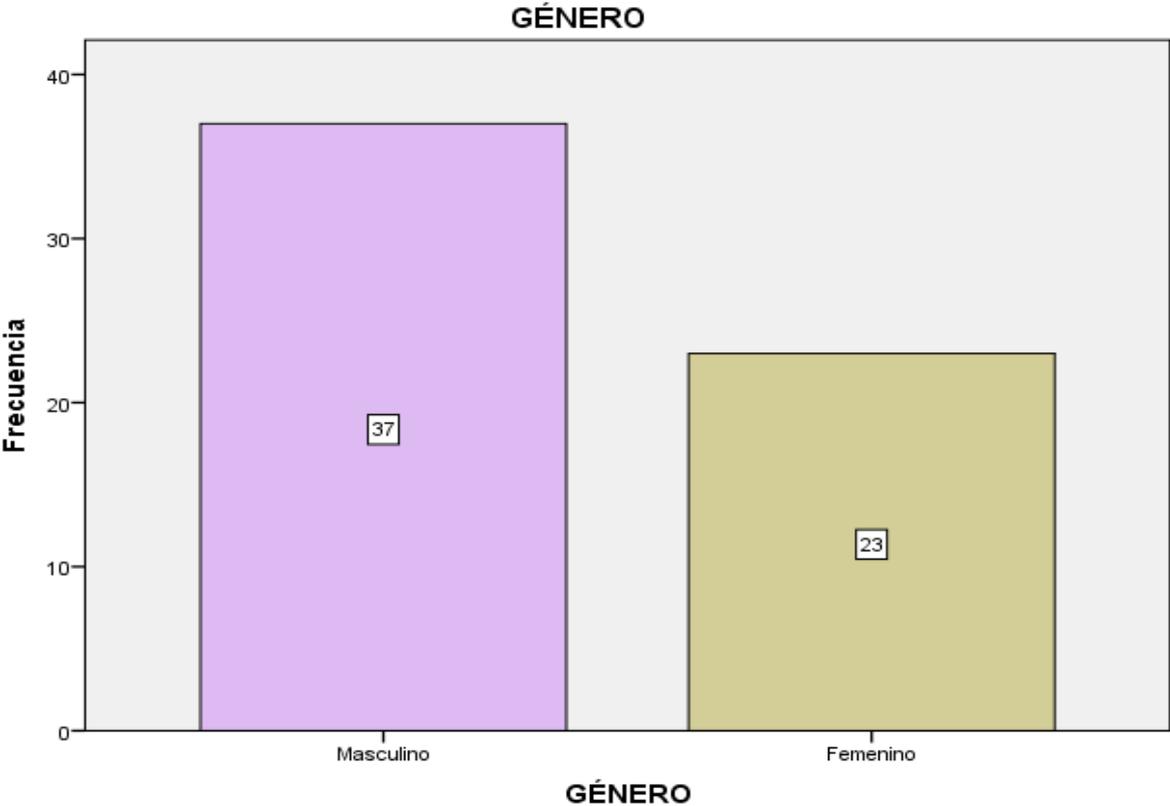
Del 100% de los encuestados, el 45% laboran en el área de ventas, seguido de 36.7% que son del contact center y otro 18.3% labora en el área de administración comercial. Por ello, se evidencia que la mayor parte de empleados están en área de ventas, razón por la cual se debe especificar acciones concretas para promover un ambiente laboral ideal.

Tabla 7. Distribución en cuanto al género

Género	F	%	% acumulado
Masculino	37	61,7	61,7
Femenino	23	38,3	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 2. Género



Fuente: elaboración propia

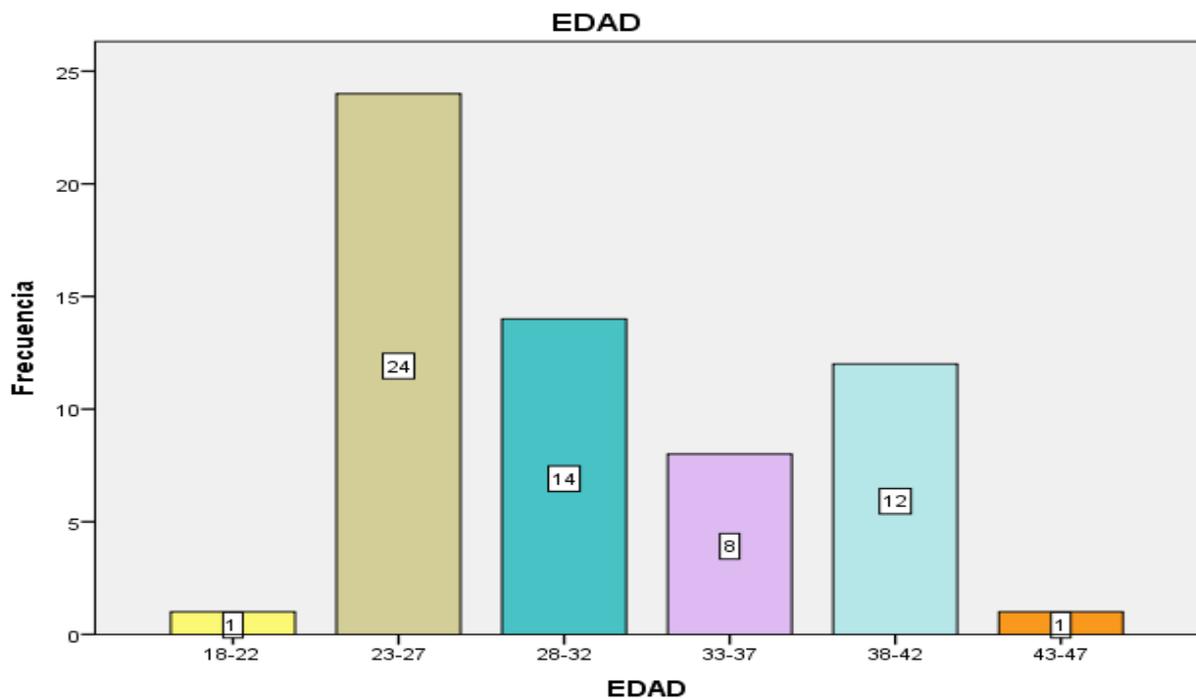
Del 100% de los encuestados, el 61.7% son de género masculino y el 38.3% son de género femenino. Por tanto, se evidencia que la mayor parte de empleados son hombres, por lo que requieren especial atención en las actividades que se realicen para evitar el síndrome de burnout.

Tabla 8. Distribución de acuerdo a la edad

Edad	F	%	% acumulado
18-22	1	1,7	1,7
23-27	24	40,0	41,7
28-32	14	23,3	65,0
33-37	8	13,3	78,3
38-42	12	20,0	98,3
43-47	1	1,7	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 3. Edad



Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados, el 40% tienen un rango de edad entre 23 a 27 años, seguido de un 23.3% que poseen entre 28 a 32 años, un 20% tienen entre 38 a 42 años, un 8% entre 33 a 37 años y un 1.7% tienen entre 43 a 47 años, similarmente entre 18 a 22 años. Entonces, se

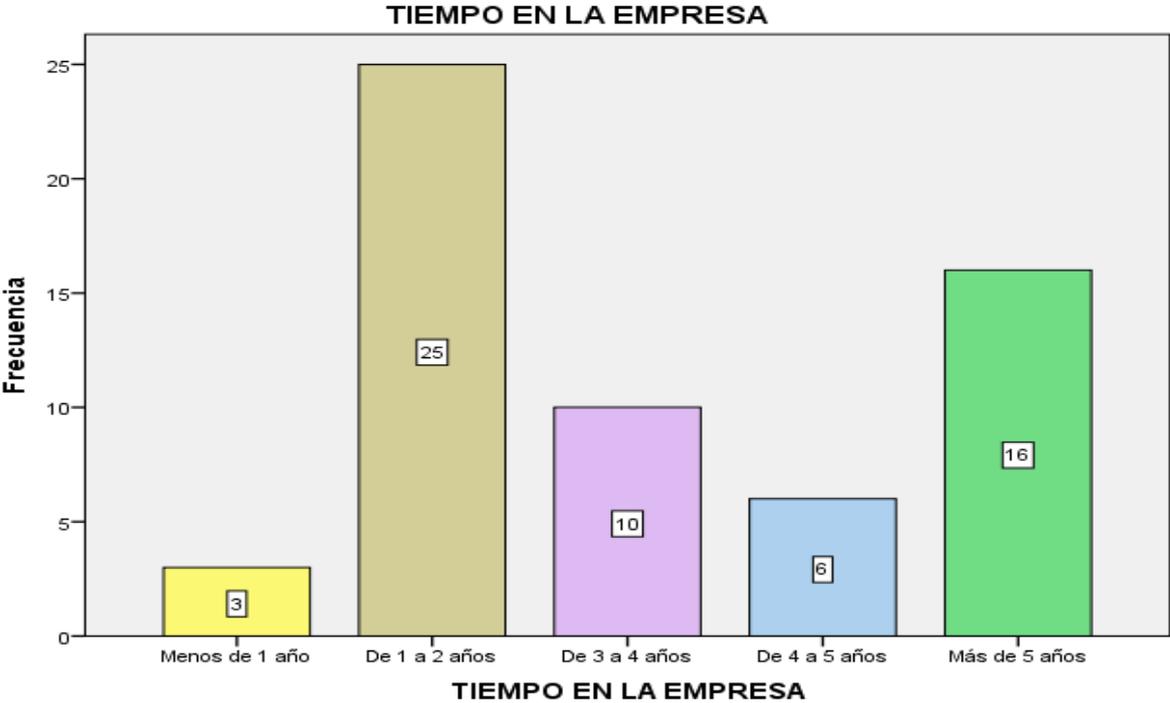
evidencia que la mayor parte de empleados tienen una edad de 23 a 27 años, considerándose personas jóvenes, por lo que las acciones para generar un ambiente laboral óptimo deben enfocarse en esta edad.

Tabla 9. Distribución en cuanto al tiempo en la empresa

	F	%	% acumulado
Menos de 1 año	3	5,0	5,0
De 1 a 2 años	25	41,7	46,7
De 3 a 4 años	10	16,7	63,3
De 4 a 5 años	6	10,0	73,3
Más de 5 años	16	26,7	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 4. Tiempo en la empresa



Fuente: elaboración propia

Del 100% de los encuestados, el 41.7% están en la empresa durante un lapso de 1 a 2 años, un 26.7% están más de 5 años laborando en la empresa, un 16.7% están entre 3 a 4 años, seguido de 10% que están de 4 a 5 años, mientras que un 5% están laborando menos de 1 año. Entonces,

se evidencia que la mayor parte de empleados son relativamente nuevos en la empresa, por tanto se debe enfocar las acciones para promover un buen ambiente laboral y que deseen quedarse en la empresa.

Tabla 10. Sintomatología del estrés

Síntoma	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Imposibilidad de conciliar el sueño.	15%	26.7%	41.7%	13.3%	3.3%
Jaquecas y dolores de cabeza.	11.7%	43.3%	23.3%	13.3%	8.3%
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	6.7%	31.7%	38.3%	16.7%	6.7%
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	3.3%	16.7%	35%	31.7%	13.3%
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	33.3%	23.3%	16.7%	11.7%	15%
Disminución del interés sexual	40%	31.7%	11.7%	11.7%	5%
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	40%	31.7%	11.7%	13.3%	3.3%
Disminución del apetito.	28.3%	30%	25%	15%	1.7%
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	23.3%	33.3%	30%	8.3%	5%
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	23.3%	25%	25%	21.7%	5%
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	15%	21.7%	30%	25%	8.3%
Tendencias a sudar o palpitación	16.7%	38.3%	26%	11.7%	6.7%

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 10, en función del test sintomatológico de estrés se puede determinar que ciertos síntomas como: jaquecas y dolores de cabeza (43.3%), imposibilidad de conciliar el sueño (41.7%), indigestiones o molestias gastrointestinales (38.3%), sensación de cansancio extremo o agotamiento (35%), temblores musculares (33.3%), tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana (30%) y pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del

cuerpo (25%); son aquellos que más se manifiestan en los colaboradores. Puesto que, las actividades diarias a los que están sometidos son muy demandantes por los factores externos a los que se enfrentan, por ejemplo en el área de ventas de campo existen: largas horas de viaje, tráfico de la ciudad, escaso tiempo para alimentarse correctamente; y en el área de contact center manejo de tiempos y estados dentro del sistema de la empresa.

Por consiguiente, se debería plantear una conciliación entre el trabajo, la salud y la familia que permitan atenuar y minimizar los efectos negativos de los agentes estresores.

Sin embargo, existen dos ítems que reflejaron porcentajes relativamente altos: disminución del interés sexual (40%) y tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual (33.3%); puesto que están íntimamente conectados respecto a los factores culturales y a los paradigmas sociales.

Tabla 11. Enunciados

Nº	Enunciado	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	21.7%	28.3%	23.3%	11.7%	15%
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	18.3%	30%	31.7%	8.3%	11.7%
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	8.3%	45%	28.3%	3.3%	15%
4	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	6.5%	25%	35%	8.3%	25%
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	20%	20%	23.3%	16.7%	20%
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	38.3%	25%	13.3%	11.7%	11.7%
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	18.3%	25%	20%	10%	26.7%
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	11.7%	15%	26.7%	8.3%	38.3%
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	16.7%	25%	36.7%	10%	11.7%
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	8.3%	26.7%	13.3%	31.7%	1.7%

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	18.3%	25%	23.3%	15%	18.3%
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	13.3%	36.7%	26.7%	10%	13.3%
13	Me siento frustrado en mi trabajo	20%	30%	23.3%	21.7%	5%
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	3.3%	18.3%	18.3%	21.7%	38.3%
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	20%	30%	23.3%	21.7%	5%
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	36.7%	25%	20%	6.7%	11.7%
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	25%	18.3%	25%	8.3%	23.3%
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	3.3%	18.3%	18.3%	21.7%	38.3%
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	8.3%	16.7%	15%	21.7%	38.3%
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	25%	18.3%	25%	21.7%	10%
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	20%	26.7%	20%	16.7%	16.7%
22	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	55%	20%	16.7%	5%	3.3%

Fuente: elaboración propia

5.2. Maslach Burnout Inventory

El *Maslach Burnout Inventory* se compone de tres dimensiones: autorrealización, agotamiento emocional y despersonalización, en este apartado se describirán los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones. Los resultados descriptivos se pueden apreciar en la tabla 12.

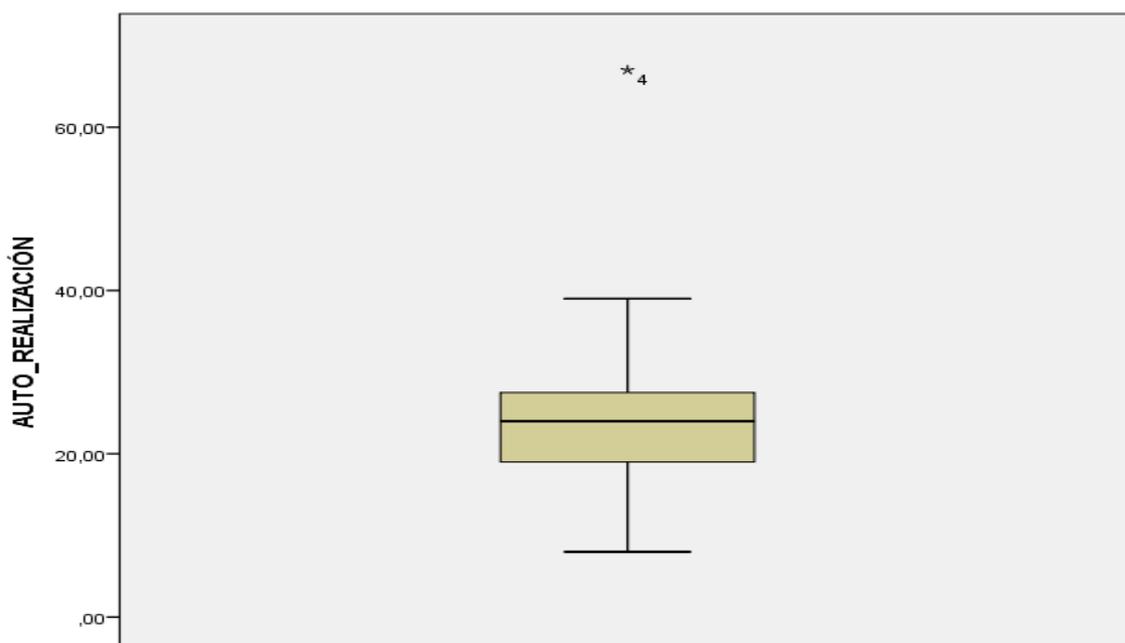
Tabla 12. Estadísticos descriptivos Maslach Burnout Inventory

Dimensión	N	Min	Max	M	DE
Realización personal	60	8	67	23,40	9,48
Despersonalización	60	8	31	19,30	5,51
Agotamiento Emocional	60	7	35	19,18	6,25

Nota: M=Media y DE=Desviación Estándar

Como se puede observar en la tabla 12, la media de la autorrealización de los 60 sujetos (N=60) es de M=23,40 con una desviación estándar de DE=9,48, en cuanto a los valores de la despersonalización y el agotamiento emocional las medias y desviaciones son algo más bajas, M=19,30 para la despersonalización y M=19,18 para el agotamiento emocional. En los siguientes gráficos se puede revisar la distribución de cada una de las variables:

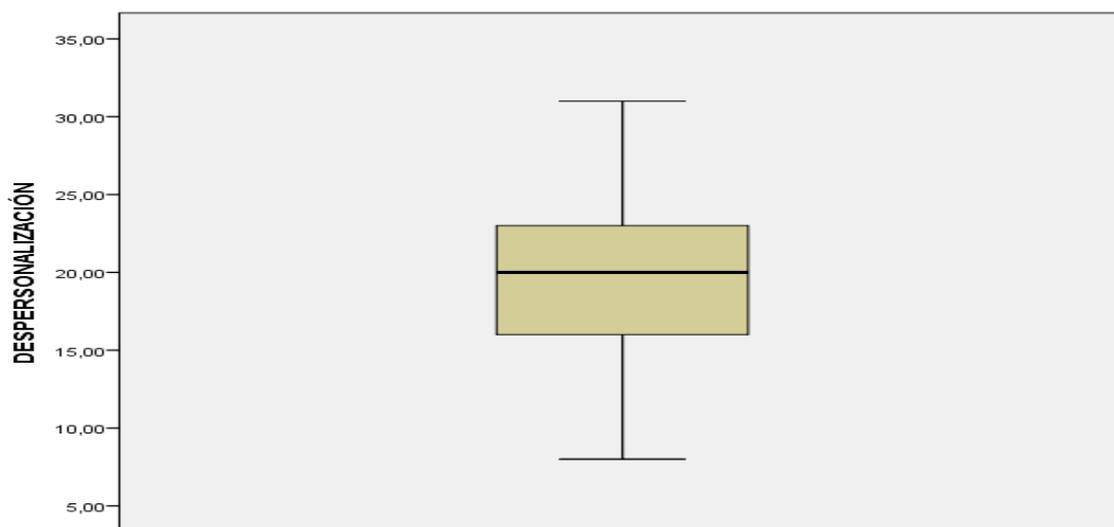
Gráfico 5. Autorrealización



Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico 5, en lo que respecta a la autorrealización la mayoría de puntajes están concentrados, no obstante, se puede ver un valor atípico, siendo del sujeto 4, que tiene una puntuación de 67, que está muy alejado de la tendencia común de respuesta.

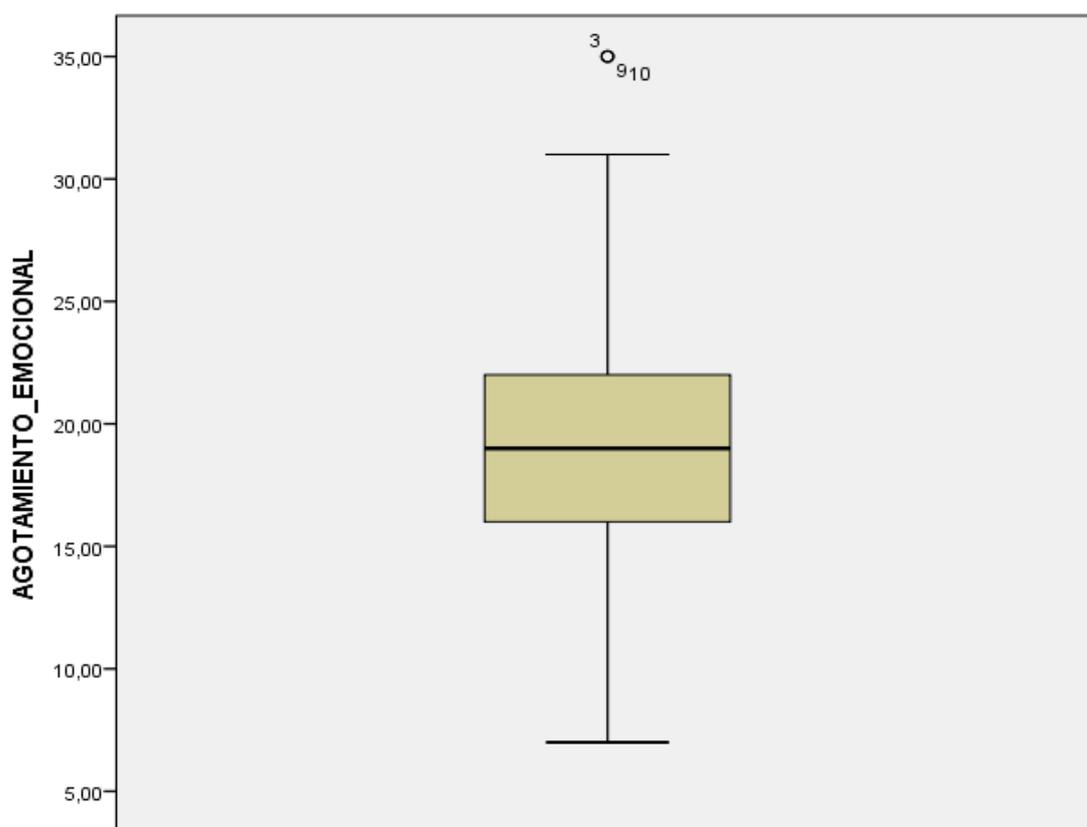
Gráfico 6. Despersonalización



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la despersonalización, se puede observar que las puntuaciones se concentran en torno a la media y que no existe ningún valor atípico (ver gráfico 6).

Gráfico 7. Agotamiento Emocional



Fuente: elaboración propia

En cuanto al agotamiento emocional podemos observar en el gráfico 7 que existen tres casos atípicos, a saber, el 3, el 9 y el 10, que puntúan muy por encima de la media del grupo del que son parte.

5.3. Test de Estrés Laboral

En cuanto al estrés, podemos observar los resultados obtenidos en la tabla 13

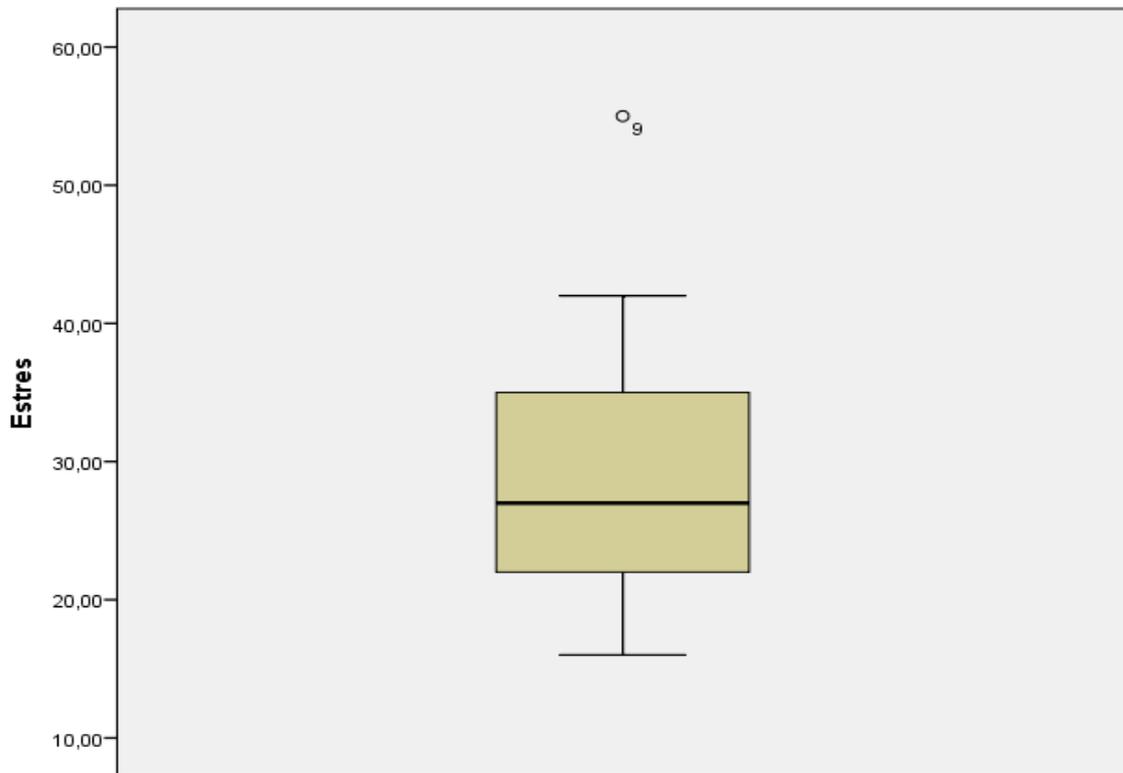
Tabla 13. Estadísticos descriptivos estrés

Dimensión	N	Min	Max	M	DS
Estrés	60	16	55	28,36	8,38

Nota: M=Media y DE=Desviación Estándar
Fuente: elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 13 los resultados del estrés oscilan entre 16 (mínimo) y 55 (máximo) con una media de $M=28.36$ y una desviación estándar de $DE=8,38$. En la figura 8 se puede observar la distribución de la variable en la muestra de estudio:

Gráfico 8. Estrés



Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la figura 8 existe un caso atípico, el sujeto 9 que puntúa muy alto en el estrés, muy por encima de las puntuaciones del grupo de referencia, de hecho, el caso 9 también tiene una puntuación atípica en el agotamiento emocional.

La escala de estrés, está conformada por ítems que revelan síntomas de estrés. En cuanto a las respuestas a cada ítem, si ordenamos las medias de las respuestas a cada ítem de menor a mayor obtenemos la tabla 14. Tomando en cuenta los valores de esa tabla podemos saber los síntomas más comunes de la muestra de estudio, siendo que, a valor más alto de la media, más común es el síntoma en la muestra.

Tabla 14. Estadísticos descriptivos de cada ítem de la escala de estrés laboral

	N	Mín	Máx	M	DE
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	60	1	5	2,08	1,17
Disminución del interés sexual.	60	1	5	2,10	1,20
Disminución del apetito.	60	1	5	2,32	1,10
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	60	1	5	2,38	1,09
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	60	1	5	2,52	1,44
Tendencias a sudar o palpitaciones.	60	1	5	2,53	1,11
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	60	1	5	2,60	1,21
Imposibilidad de conciliar el sueño.	60	1	5	2,63	1,01
Jaquecas y dolores de cabeza.	60	1	5	2,63	1,12
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	60	1	5	2,85	1,01
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	60	1	5	2,90	1,19
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	60	1	5	3,35	1,02

Nota: M=Media y DE=Desviación Estándar

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar, los síntomas más comunes son la sensación de cansancio extremo o agotamiento, las tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y las indigestiones o molestias gastrointestinales. En cambio, los menos comunes serían la respiración entrecortada o sensación de ahogo, disminución del interés sexual y disminución del apetito.

5.4. Desempeño laboral

En cuanto al desempeño laboral, los resultados son los que se pueden observar en la tabla 15:

Tabla 15. Tabla de frecuencias de desempeño laboral

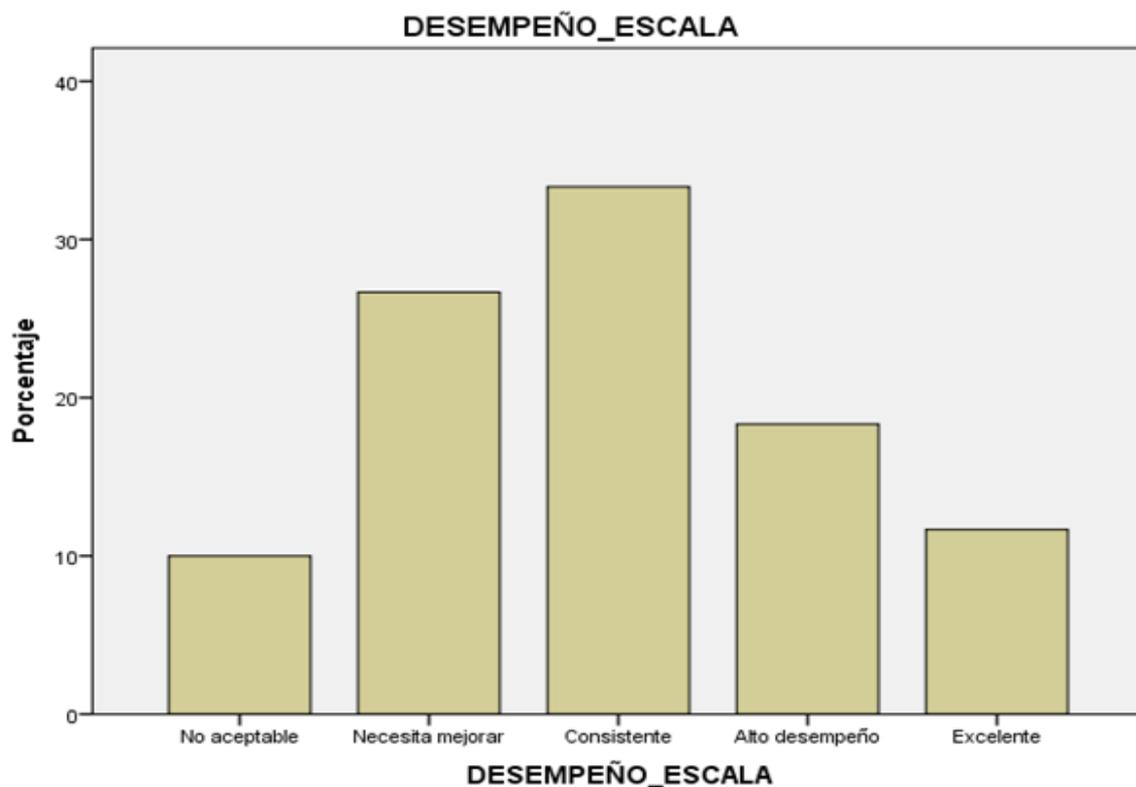
Desempeño	F	%	% acumulado
No aceptable	6	10,0	10,0
Necesita mejorar	16	26,7	36,7

Consistente	20	33,3	70,0
Alto desempeño	11	18,3	88,3
Excelente	7	11,7	100,0
Total	60	100,0	

Nota: F=Frecuencia
Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 15 el 10% de la muestra tiene un desempeño no aceptable, el 26,7% debe mejorar su desempeño. El 33,3% tiene un desempeño consistente, el 18,3% un alto desempeño y finalmente un 11,7% tiene un desempeño excelente. La media del desempeño se ubica en un $M=81,88$ con una desviación típica de $DE=10,14$. Si describimos gráficamente los resultados obtenemos la figura 9.

Gráfico 9. Desempeño



Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la figura 9 los resultados del desempeño se asemejan a lo que se podría esperar bajo una curva normal, siendo que la mayoría se ubica en la parte central de la escala y la minoría a los dos extremos.

Gráfico 10. Desempeño global

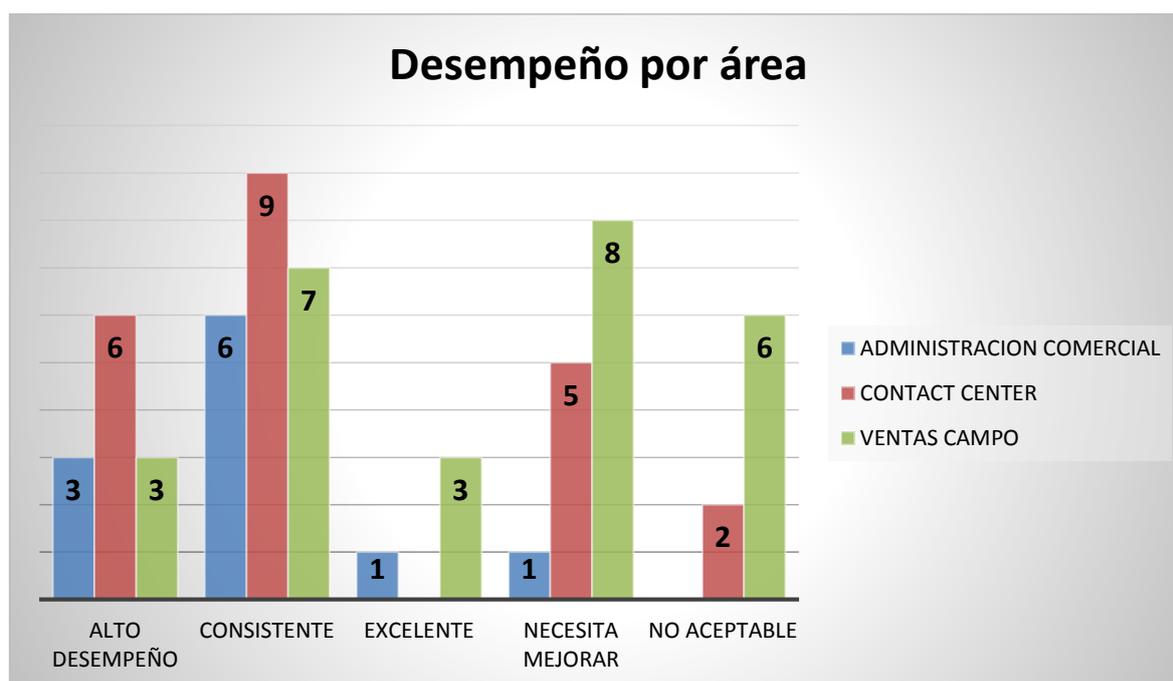


Fuente: elaboración propia a partir de datos de la empresa

En el gráfico 5, se observa que el desempeño global de la empresa es consistente (80.01% – 90.00%) con un 37% lo cual refleja que el colaborador cumple con lo establecido en términos de calidad y productividad, los objetivos se cumplen a tiempo, adicional el colaborador podría generar valores agregados al puesto.

Similarmente, un 23% menciona que necesita mejorar (70.01% – 80.00%) puesto que el cumplimiento en general es parcial y no de manera constante. La satisfacción que se obtiene por el trabajo realizado se ubica en un nivel medio. Además, la calidad de los resultados no es la esperada y ocasionalmente presenta retrasos en los plazos de cumplimiento.

Gráfico 11. Desempeño por área



Fuente: elaboración propia a partir de datos de la empresa

Las tres áreas evaluadas presentan una tendencia a obtener una calificación de consistente, puesto que los colaboradores se limitan a cumplir solo las tareas asignadas. De esta forma, la proactividad queda relegada ya que el personal está en su zona de confort y no aporta a la mejora continua que se espera.

Por tal motivo, se evidencia que en la calificación de excelente solo 1 persona de administración y 3 del área de ventas cumplen y exceden regularmente lo establecido en términos de calidad y productividad. Además realiza esfuerzos adicionales para cumplir sus metas como auto preparación y generación de valores agregados; considerándose un referente de desempeño dentro del área. También denota plenamente la capacidad de asumir tareas de mayor responsabilidad.

Por consiguiente, el resultado obtenido influye directamente al momento de una promoción o al querer participar dentro de un nuevo proceso de selección para las vacantes presentadas en las diferentes áreas de la empresa.

5.5 Relación entre Burnout, estrés y desempeño laboral

En cuanto al objetivo principal, que es determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato podemos revisar las correlaciones obtenidas en la tabla 16.

Tabla 16. Matriz de correlaciones del Burnout, estrés y desempeño laboral

Dimensiones	Estrés	Realización personal	Despersonalización	Agotamiento Emocional
Desempeño	,046	,222**	-0,165**	-,212**
Estrés	1	,141	,249**	,266**
Auto realización		1	-,035	-,200**
Despersonalización			1	,534**
Agotamiento Emocional				1

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

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16 se puede observar la matriz de los coeficientes de correlación de Pearson. Se obtiene una correlación positiva débil pero significativa entre el estrés y la despersonalización $r=,249$ $p<,001$ y agotamiento emocional $r=,266$ $p<,001$ lo que indica que a mayor nivel de estrés se reporta un mayor nivel de despersonalización y agotamiento emocional. Los resultados obtenidos concuerdan con lo que indica la literatura relacionada al burnout ya que el estrés es precursor de dicho síndrome (Hernández, Terán, Navarrete y León, 2013).

En cuanto a la relación entre las dimensiones del *Maslach Burnout Inventory*, podemos encontrar una correlación negativa débil pero significativa entre la realización personal y el agotamiento emocional $r=-,200$ $p<,001$ siendo que a mayor agotamiento emocional menos realización personal y viceversa, a mayor realización personal menos agotamiento emocional.

Por otra parte, existe una correlación positiva significativa considerable entre el agotamiento emocional y la despersonalización $r=,534$ $p<,001$, es decir que a mayor agotamiento emocional mayor será la despersonalización, estos resultados son esperables ya que las dos dimensiones están relacionadas (Moreno, 2015).

En cuanto al objetivo general, es decir, analizar la relación entre el desempeño laboral y el burnout se encuentra que, por una parte, se encuentra relación positiva débil entre el desempeño laboral y la realización personal $r=,222$ $p<,001$ lo que indica que a mayor realización personal también se reporta un mayor desempeño laboral. No obstante, por otra parte, se encuentran relaciones negativas débiles entre el desempeño y la despersonalización $r=,165$ $p<,001$ y el agotamiento emocional $r=-,212$ $p<,001$. Este resultado indica que a mayor despersonalización y agotamiento emocional menor será el desempeño y que a menor despersonalización y agotamiento emocional mayor será el desempeño. Por lo tanto, se puede afirmar que se ha encontrado relación entre esas dos dimensiones del burnout y el desempeño laboral.

5.6. Políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores

Después de las consideraciones anteriores, se detallan a continuación las políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores:

- Reuniones frecuentes con los directivos y supervisores para sugerir opiniones o criterios sobre temas de interés.
- Establecer límites en los objetivos empresariales de acuerdo a cada nivel jerárquico.
- Dividir las metas en pequeños objetivos.
- Delegar funciones para NO Sobrecargarse de trabajo.
- Equilibrar las funciones y actividades laborales y personales.
- Establecer hábitos alimenticios sanos y ejercicio constante.
- Recurrir a programas de ayuda psicológica en casos graves.
- Optar por programas de salud integral
- Practicar técnicas de relajación
- Dormir las horas recomendadas (7 a 8 horas)
- Promover el equipo de trabajo, para rodearse de personas positivas y motivadas.

6. CONCLUSIONES

- El síndrome de burnout es el resultado de una exposición prolongada a estrés laboral; mismo que incluye agotamiento físico, emocional o mental, y tiene consecuencias a nivel de salud, pues desean conseguir las metas planteadas y el nivel de exigencia es muy alto. Por ello, la importancia de abordar el tema de investigación está en torno a los efectos que desencadenan situaciones emocionales así como las repercusiones que terminarían provocando sobre los sentimientos, acciones y decisiones de los colaboradores es fundamental en las empresas industriales, así como su estrecha relación con el desempeño laboral.
- La relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato, tuvo como resultado una correlación positiva débil significativa entre el estrés y la despersonalización y agotamiento emocional, lo que indica que a mayor nivel de estrés se reporta un mayor nivel de despersonalización y agotamiento emocional característico de ventas campo y contact center. De manera adicional podemos encontrar una correlación negativa débil entre la realización personal y el agotamiento emocional, siendo que a mayor agotamiento emocional menos realización personal y viceversa, a mayor realización personal menos agotamiento emocional. Por lo tanto, se puede afirmar que se ha encontrado relación entre esas dos dimensiones del burnout y el desempeño laboral.
- Finalmente, se debe establecer varias políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional para mejorar el desempeño de los colaboradores con el fin de mejorar los índices encontrados en esta investigación; de esta forma, se puede evitar y minimizar los efectos del síndrome de Burnout.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar estrategias para mantener los niveles de realización altos y minimizar las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización mediante, el diseño de programas de intervención primaria para prevenir dicho síndrome y los síntomas más representativos como sensación de cansancio extremo o agotamiento, las tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana y las indigestiones o molestias gastrointestinales y así evitar a la transcendencia de afectaciones en relaciones familiares, de amigos o con la sociedad en general, se recomienda una intervención de manera individual en cada uno de los colaboradores con mayores niveles de desgaste profesional y de esta forma lograr una rehabilitación psicológica adecuada.
- Al comprobar que existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño se recomienda que es importante realizar evaluaciones con estrategias y técnicas que permitan disminuir los efectos negativos del desgaste profesional y despersonalización y trabajar en los factores positivos de la realización personal que contribuyan a mejorar el desempeño laboral de los individuos, puesto que esto aseguraría en gran parte la satisfacción laboral y rendimiento de los colaboradores del área comercial.
- Las políticas de prevención del síndrome de desgaste profesional deben ser establecidas en función al departamento al que pertenecen considerando que la naturaleza de las funciones difiere de un área a otra, esto es esencial para minimizar y evitar este síndrome, promoviendo la salud ocupacional dentro de las empresas con la premisa de mantener e incrementar los niveles de desempeño deseado y con ello los objetivos empresariales anuales y la conciliación familia-trabajo.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Alajo, S., & Yáñez, M. (2017). *Modelo de evaluación de desempeño del talento humano*. España: UT.
- Álvarez, R. (2016). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*, 1-4.
- Apiquian, A. (2007). EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. *Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac.*, (págs. 1-7). Mérida, Yucatán.
- Apiquian, A. (2018). El síndrome del burnout en las empresas. *Psicología*, 1-7.
- Arias, W., & Ceballos, K. (2016). Síndrome de burnout en trabajadores de un call center de la ciudad de Arequipa. *ResearchGate*, 53-64.
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Eliana, Q. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y sentidos*, 103-122.
- Arnau, P. (2016). *Sobre el síndrome de quemado (burnout)*. Madrid: Vinci S.A.
- Asch, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: una revisión de literatura. *Fidélitas*, 86-99.
- Axayacalt, G. (2015). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 305-309.
- Axayacalt, G., Celis, M., & Moreno, S. (2018). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién*, 305-309.
- Beltrán, H. (2010). *Estrés laboral*. España: Drupa.
- Birch, S., & Marchant, J. (2000). Supervisory leadership and subordinate burnout. *Academy of Management Journal*, 429-446.
- Bittar, M. (2016). Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios. *Psicología*, 2-14.
- Borja, A. (2016). *Recurso humano*. España: Imesun.
- Bostock, S., Crosswell, A., Prather, A., & Steptoe, A. (2019). Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(1), 127-138.

- Caicedo, M. (2018). *Desempeño laboral*. España: Codelco.
- Calero, J., Álvarez, P., & Ochoa, P. (2018). *Estudio del síndrome de burnout*. Guayaquil: Space.
- Camacho, J. (2016). Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado. *Sinópsis de Psiquiatría*, 1-11.
- Camacho, J. (2018). Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado. *Psicología*, 1-11.
- Carballeira, A. (2014). *El Síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. España: Vigo.
- Carballeira, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. España: Vigo.
- Carlin, M., & Garcés, E. (2014). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 169-180.
- Carlin, M., & Garcés, E. (2017). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 169-180.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9(3), 499-505. doi:<https://doi.org/10.1590/S1413-73722004000300018>
- Chicaiza, J. (2014). *El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, corrientes*. España: Lilbi.
- Chuiang, M., & San Martin, D. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*.
- Chullen, C. (2014). Burnout Contagion in Supervisor-Subordinate Dyads. *Business and Management Research*, 67-80.
- Cifuentes, V. (2016). *Salud ocupacional*. México: Scollerads.
- Cruz, D., & Puentes, A. (2016). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento. *Psicogente*, 268-281.

- Cruz, D., & Puentes, A. (2016). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 268-281.
- Cubillos, B., & Velásquez, C. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *El Sevier*, 69-73.
- Dalal, N., Gaydos, L., Gillespie, S., Cunningham, C., Calamaro, C., & Basu, R. (2020). Burnout interventions should target sociocultural factors. *Research Snapshot Theater: Quality and Patient safety, pediatric I*, 584.
- Dávila, L. (2014). *Técnicas de intervención frente al burnout*. España: Zonates.
- Deckard, F., Meterko, C., & Field, F. (2014). Síndrome de burnout y sus efectos. *Clínica Española*, 21-29.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2011). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica. *Psicología desde el Caribe*, 74-85.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica. *Psicología desde el Caribe*, 113-131.
- Ecuador, S. N. (2011). *Sniese*. Obtenido de <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/>
- El-Sahili, L. (2015). Burnout consecuencias y soluciones. En L. El-Sahili, *Burnout consecuencias y soluciones*. México: El manual moderno S.A de C.V. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=zrqsCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT20&dq=burnout+concepto&ots=BzGn_m1Yxd&sig=O0AAkrM7hnobvSsmqQTJ3VOcUuA&redir_esc=y#v=onepage&q=burnout%20concepto&f=false
- Espinoza, G. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa*. Lima: Tream.
- Estrada, A. (2016). Síndrome de burnout: causas y consecuencias. *Moistrología*, 7-11.
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y Técnicas de Mercado*. Madrid, España: ESIC.
- Fidalgo, M. (2014). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout: definición y proceso de generación*. España: Insst.

- Forbes, R. (2016). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 1-4.
- García, J. (2017). *Salud de los trabajadores: recursos*. España: Phaogh.
- García, J., Puebla, M., Herrera, P., & Daudén, E. (2015). Burnout Syndrome and Demotivation Among HealthCare Personnel. Managing Stressful Situations: The Importance of Teamwork. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 1.7.
doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ad.2015.09.016>
- Gil-Monte, P. R., Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2011). Prevalence of burnout in a sample of Brazilian teachers. *The European Journal of Psychiatry*, 25(4), 205-212.
- Gómez, F. (2015). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 55-66.
- Gómez, L., & Carrascosa, J. (2000). *Prevención del estrés profesional docente: El estrés del docente desde la perspectiva médico-laboral* (Segunda ed.). Valencia: Generalitat Valenciana.
- Guerrero, E., & Rubio, J. (2015). Estrategias de prevención e intervención del burnout en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 27-33.
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el desempeño laboral*. Ecuador: Tream.
- Hall, L. H., Johnson, J., Watt, I., Tsipa, A., & O'Connor, D. B. (2016). Healthcare staff wellbeing, burnout, and patient safety: a systematic review. *PloS one*, 11(7).
doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0159015>
- Hassmén, P., Kentta, & Hjalms, S. (2019). Burnout symptoms and recovery processes in eight elite soccer coaches over 10 years. *International Journal of Sports Science & Coaching*.
- Henderson, J. (1995). Staff burnout. *Journal of behavior, health & social issues*, 159-166.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación . En R. Hernández, C. Fernández, & P. Baptista, *Metodología de la investigación* (págs. 4-7). México: Mac Graw Hill.
- Hernández, Y. (2018). Medidas de burnout. *Psicología*, 15-25.

- Illera, D., Estrada, J., & Pérez, R. (2017). *Estrés laboral (síndrome de burnout) en un hospital no acreditado en el municipio de Mocoa*. Colombia: EAN.
- Información, S. N. (2011). *SNIESE*. Obtenido de Sistema Nacional de Información : <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/>
- Intriago, M. (2015). *Conoce las características y consecuencias del síndrome de burnout*. España: Universia.
- Iturralde, J. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores*. Ecuador: Tream.
- Izquierdo, S. (2005). Factores psicosociales laborales. *Medicina*, 225-231.
- Jarrín, P. (2017). *Evaluación del desempeño laboral y las sesiones de retroalimentación a los colaboradores*. España: Consolidé.
- Johnson, R., & Crown, K. (2002). Burnout in european family doctors. *Family Practice*, 245-266.
- Kamal, A., Bull, J., Wolf, S., Swetz, K., Shanafelt, T., Ast, K., . . . Sinclair, C. (2019). Prevalence and Predictors of Burnout among Hospice and Palliative Care Clinicians in the US. *Journal of Pain and Symptom Management*.
- Kyriacou, C. (1980). Prevalencia del síndrome de burnout y sus principales factores de riesgo. *Ciencias de la salud*, 15-22.
- Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 31-40.
- López, N., Küster, I., & Pardo, E. (2015). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa CEDE*, 154-167.
- López, N., Küster, I., & Pardo, E. (2018). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa CEDE*, 154-167.
- Lunau, T., Siegrits, J., Dragano, N., & Wahrendorf, N. (2015). The association between education and work stress: Does the policy context matter. *Plos one*, 1-17.
- Madiga, D., Gustafson, H., Smith, A., Raedeke, T., & Hill, A. (2019). The BASES Expert Statement on Burnout in SporT. *The Sport and Exercise Scientist* .

- Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2015). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 360-366.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74. doi:[https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(98\)80022-X](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X)
- Maslach, C., & Jackson, S. (1990). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 837-851.
- Mejía, A. (2017). *Síndrome de burnout*. España: Unidad Cuidate.
- Miravalles, J. (2014). *Síndrome de burnout*. España: Zaragoza.
- Monte, P., & Pereiro, J. (2015). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 261-268.
- Montoya, C. (2018). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de futuro*, 1-22.
- Morales, F. (2019). *Evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores*. España: Ascendo.
- Moreno, B. (2015). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. España: Zaragoza.
- Moreno, B. (2019). *Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación*. Madrid: Zaragoza.
- Murguía, A., Pozos, B., & Plascencia, A. (2019). Estrés laboral y su relación con factores socio-laborales en docentes de una escuela pública y de una privada. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(1), 52-7.
- Ojeda, C. (2015). *Características de un buen empleado*. México: CT.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y trabajo*, 59-63.
- Olson, K., Marchalik, D., Farley, H., & Dean, S. (2019). Organizational strategies to reduce physician burnout and improve professional fulfillment. *Current Problems in Pediatric and Adolescent Health Care*.

- Osorio, J. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectiva psicológica*, 81-90.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90.
- Palmar, G., & Valero, U. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos. *Espacios públicos*, 159-188.
- Pardina, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México, D.F.: Signo Veintiuno editores.
- Pedraza, G., & Conde, M. (2015). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia . *Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pines, J., Aronson, M., & Kafry, L. (1985). Prevalencia de síndrome de quemarse por el trabajo. *Traumatol*, 63-71.
- Portero, S. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem. Forthcoming*, 1-10.
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3).
- Pozuelo, R. (2016). *Cómo prevenir el burnout o estrés laboral*. México: Psicopedia.
- Prieto, A. (2017). *Evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramientas de gestión gerencial*. Washington, D.C: UM.
- Quero, M., Mendoza, F., & Torres, C. (2014). COMUNICACIÓN EFECTIVA Y DESEMPEÑO. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 22-35.
- Quiceno, J., & Alpi, S. (2017). Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 117-125.
- Racionero, C. (2016). *Estrategias de intervención en profesionales de enfermería con síndrome de burnout*. España: Uvadoc.

- Ramos, V., & Jordan, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 1-18.
- Rojas, S. (2018). *Salud ocupacional*. Argentina: Corporation.
- Rubio, J. (2016). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. España: Unex.
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). SÍNDROME DE BURNOUT. *Medicina Legal de Costa Rica*, 1-8.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 22-52.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 205-214.
- Sanz, T. (2017). *Estrés laboral: qué es, síntomas, causas y consecuencias*. España: Luapsicología.
- Scott, Y. (2019). Physician Stress and Burnout. *The American Journal of Medicine*.
- Sen, J. (2008). Burned out. *Human Behavior*, 16-22.
- Sigcha, F. (2016). *El síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral*. Ecuador: Elepco.
- SNIESE. (2011). *Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador*.
Obtenido de <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/#/>
- Spence, P. (2010). Burnout inventory. *Ciencia & Trabajo*, 160-167.
- Sum, M. (2016). *Motivación y desempeño laboral*. Guatemala: Edu.
- Terán, O., Hernández, J., Navarrete, D., & León, A. (2016). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. *Anestesiología*, 50-68.
- Thomaé, V., & Ayala, A. (2019). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Via Cátedra de Medicina*, 18-21.
- Torres, G. (2014). *Estrategias para prevenir el síndrome de burnout*. España: Liderazgo.

- UNESCO. (2011). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Obtenido de <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-sp.pdf>
- Uribe, J., Patlán, J., & García, A. (2015). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta . *ScienceDirect*.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2016). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Rev Neuropsiquiatr*, 168-174.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2017). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. *Rev Neuropsiquiatr*, 168-174.
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología Desde El Caribe*, 31(2), 354-385.
- Villalobos, C. (2017). *Síndrome de agotamiento laboral - burnout*. Bogotá: Javeriana.
- Yeda, C., Aparecida, E., Rueda, E., & Ferraz, O. (2012). IMPACTO DE LOS ESTRESORES LABORALES EN LOS PROFESIONALES Y EN LAS ORGANIZACIONES ANÁLISIS DE INVESTIGACIONES PUBLICADAS. *Revista Invenio*, 15(29), 67-80.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba, España: Brujas.
- Zúñiga, G. (2018). *Concepto básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia*. España: Sigveb.

9. ANEXOS

Universidad Técnica de Ambato
Maestría en Gestión del Talento Humano



Área:

Administración comercial	
Ventas campo	
Contact center	

Género:

Masculino	
Femenino	

Edad: _____

Tiempo en la empresa: _____

Síndrome de Burnout o Desgaste profesional

El burnout es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral prolongado, puntualmente cuando las demandas laborales exceden la capacidad de respuesta de una persona, que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad, entre otros

Objetivo

Identificar, evaluar y valorar los niveles del síndrome en el personal del área comercial para establecer las medidas preventivas que sean oportunas en los aspectos sociales laborales o familiares de la persona.

Indicaciones generales

- El cuestionario es anónimo y garantiza la confidencialidad de las respuestas
- La información que se obtenga tiene fines netamente educativos
- Lea la pregunta con mucha atención colocando la respuesta según la escala de cada cuestionario.

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo a la escala presentada. Por favor colocar el número que corresponda en la columna respuesta

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

Síntoma	Respuesta
Imposibilidad de conciliar el sueño.	
Jaquecas y dolores de cabeza.	
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	
Disminución del interés sexual	
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	
Disminución del apetito.	
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	
Tendencias a sudar o palpitación	

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados. Por favor colocar el número que corresponda en la columna respuesta

1	2	3	4	5
Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente

N°	Enunciado	Respuesta
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 los clientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes 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 clientes	
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	
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 clientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	

Objetivos de Desempeño PISA

N°	Objetivos Estratégicos y funcionales	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo del Indicador	Fuente de Información	NO CUMPLE	CUMPLE	ALTO	DESTACADO
1	<u>Cumplir el presupuesto de Ventas Nacionales (calzado)</u>	Porcentaje	Ventas Reales / Presupuesto	Estadístico Ventas CAL	< 94%	94%	97%	100%
2	<u>Cumplir el presupuesto de Ventas Nacionales (ID)</u>	Porcentaje	Ventas Reales / Presupuesto	Estadístico Ventas ID	< 94%	94%	97%	100%
3	<u>Reducir tiempos de recuperación de cartera (Detallista)</u>	Porcentaje	Cartera Efectiva Recuperada CER (Cartera a Recuperar + Cartera Vencida Activa)	Informe de Finanzas	< 70%	80%	85%	90%
4	<u>Reducir tiempos de recuperación de cartera (Mayorista)</u>	Porcentaje	Cartera Efectiva Recuperada CER (Cartera a Recuperar + Cartera Vencida Activa)	Informe de Finanzas	< 80%	86%	92%	96%
5	<u>Reducir tiempos de recuperación de cartera (Cadenas)</u>	Porcentaje	Cartera Efectiva Recuperada CER (Cartera a Recuperar + Cartera Vencida Activa)	Informe de Finanzas	< 70%	77%	82%	85%
7	<u>Mejorar el índice calidad de servicio</u>	unidades	resultado de las evaluaciones de calidad programadas en el mes	Informe Calidad	< 85	92%	96%	98%
8	<u>Presupuesto de gastos</u>	Porcentaje	Real / Presupuesto	Informe de Finanzas	> 100%	100%	99%	98%
9	<u>Dar seguimiento al Plan de Trabajo inherente a su gestión</u>	Unidades	Calificación global del Plan de Trabajo	Plan de trabajo	< 3	3	4	5
10	<u>Cumplimiento de funciones</u>	Unidades	Calificación global de las funciones detalladas en el descriptivo de funciones	Descriptivo de funciones	< 3	3	4	5

Objetivos de Desempeño PISA									Resultado promedio obtenido según peso asignado a objetivo estratégico por cargo						
N°	Objetivos Estratégicos y funcionales	Unidad de Medida	Fórmula de Cálculo del Indicador	Fuente de Información	NO ACEPTABLE	CONSISTENTE	ALTO	EXCELENTE	Jefatura Nacional	Jefatura regional	Jefes Administrativos	Asesores campo	Agentes comerciales	Agentes serv. cliente	Personal Admin. Comercial
1	<u>Cumplir el presupuesto de Ventas Nacionales (calzado)</u>	Porcentaje	Ventas Reales / Presupuesto	Estadístico Ventas CAL	< 94%	94%	97%	100%	47,55%	50,45	35,81%	43,15%	45,20%	N/A	N/A
2	<u>Cumplir el presupuesto de Ventas Nacionales (ID)</u>	Porcentaje	Ventas Reales / Presupuesto	Estadístico Ventas ID	< 94%	94%	97%	100%	17,50%	N/A	11,85%	48,07%	47,89%	N/A	N/A
3	<u>Reducir tiempos de recuperación de cartera (Detallista)</u>	Porcentaje	Cartera Efectiva Recuperada CER (Cartera a Recuperar + Cartera Vencida Activa)	Informe de Finanzas	< 70%	80%	85%	90%	N/A	15,10%	9,75%	12,91%	10,88%	N/A	N/A
4	<u>Reducir tiempos de recuperación de cartera (Mayorista)</u>	Porcentaje	Cartera Efectiva Recuperada CER (Cartera a Recuperar + Cartera Vencida Activa)	Informe de Finanzas	< 80%	86%	92%	96%	N/A	N/A	N/A	8,42%	8,12%	N/A	N/A

7	<u>Mejorar el índice calidad de servicio</u>	Unidades	resultado de las evaluaciones de calidad programadas en el mes	Informe Calidad	< 85	92%	96%	98%	N/A	N/A	N/A	7,52	7,85	16,75	8,2
8	<u>Presupuesto de gastos</u>	Porcentaje	Real / Presupuesto	Informe de Finanzas	> 100%	100%	99%	98%	7,50%	9,65%	8,25%	N/A	N/A	N/A	N/A
9	Dar seguimiento al Plan de Trabajo inherente a su gestión	Unidades	Calificación global del Plan de Trabajo	Plan de trabajo	< 3	3	4	5	N/A	8,65	12	8,72	10,78	16,25	14,5
10	Cumplimiento de funciones	Unidades	Calificación global de las funciones detalladas en el descriptivo de funciones	Descriptivo de funciones	< 3	3	4	5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	54,43 %	65,85%

CALIFICACIÓN FINAL

ESCALA	PORCENTAJE OBTENIDO	DESCRIPCIÓN
EXCELENTE	95,01 - 100	El colaborador cumple y excede lo establecido en sus objetivos y descriptivo de funciones, en calidad y productividad, y realiza esfuerzos adicionales por cumplir con sus metas, como auto preparación y generación de valores agregados. Se considera un referente de excelente desempeño dentro del área. Domina plenamente la función y se encuentra en la capacidad de asumir tareas de mayor responsabilidad
ALTO DESEMPEÑO	90,01 – 95,00	El colaborador cumple con lo establecido en sus objetivos y descriptivo en calidad y productividad. Da apoyo a sus colegas para cumplir los objetivos del área realiza cierta generación de valores agregados
CONSISTENTE	80,01 - 90,00	El colaborador cumple con lo establecido en sus objetivos y descriptivo en calidad y productividad. Los objetivos se cumplen a tiempo, sus clientes internos se encuentran satisfechos. El colaborador podría generar valores agregados al puesto
NECESITA MEJORAR	70,00 - 80,00	El cumplimiento de actividades en general es parcial, no es consistente, sus clientes o varios de ellos se encuentran medianamente satisfechos con el trabajo realizado. La calidad de los resultados no es la esperada. Ocasionalmente presenta retrasos en los plazos de cumplimiento
NO ACEPTABLE	0 - 69,99	No cumplió sus actividades y objetivos de su descriptivo. Sus clientes no se encuentran satisfechos con el desempeño. Existen demoras constantes en el cumplimiento de sus funciones afectando los resultados finales y proceso en los que se involucra su función