

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN
COLABORADORES DE LA EMPRESA FERREYROS S.A. DE
LA CIUDAD DE CAJAMARCA**

Bachilleres:

James Lindey Pando Urbina

Yeison Leonardo Tapia Gamboa

Asesor:

Mg. Luis Fernando Guerra Peralta

Cajamarca – Perú

Julio – 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN
COLABORADORES DE LA EMPRESA FERREYROS S.A. DE
LA CIUDAD DE CAJAMARCA**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos
para el Título Profesional de Licenciado en Psicología**

Bachilleres:

James Lindey Pando Urbina

Yeison Leonardo Tapia Gamboa

Asesor:

Mg. Luis Fernando Guerra Peralta

Cajamarca – Perú

Julio – 2019

COPYRIGHT © 2019 by

James Lindey Pando Urbina

Yeison Leonardo Tapia Gamboa

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN PSICOLOGÍA

Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Colaboradores de la Empresa

Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca

Presidente: Mg. Lucia Esaine Suárez

Secretario: Mg. Liz Verónica Álvarez Cabanillas De Guevara

Asesor: Mg. Luis Fernando Guerra Peralta

A:

Marco Antonio Dávila Marquina, quien fue y será siempre recordado como un maestro, amigo y hermano; gracias por su complicidad, así como por enseñarnos a caminar de lado del amor y la calidad humana que todos llevamos dentro.

AGRADECIMIENTO:

- A nuestros padres por ser el ejemplo de esfuerzo, sacrificio y amor.
- Al Dr. Max Alexander Cabanillas Castrejón, gracias por su apoyo incondicional en momentos de dificultad.
- A nuestros hermanos y amigos por confiar en nosotros y apoyarnos de forma incansable en el transcurso de nuestra profesión.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca. La muestra consta de 56 colaboradores del área de ventas y operativa. (51 varones y 5 mujeres). La investigación fue correlacional, cuantitativo y de tipo descriptivo, así como la relación y el nivel entre ambas variables. Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory y El cuestionario de Desempeño Laboral. Para el procesamiento de datos se utilizó el software IBM SPSS versión 24, el programa Excel como una base de datos y el coeficiente de correlación de Spearman. La correlación es significativa al 95% de confiabilidad. Por ello, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se confirma la hipótesis de investigación (H1): existe correlación negativa significativa entre el nivel de Síndrome de Burnout y el nivel de Desempeño Laboral. La magnitud de esta correlación es 71,1 % (0,711), correspondiente a una correlación negativa media. El coeficiente de determinación (R²) indica que la variable Síndrome de Burnout explica a la variable Desempeño Laboral en 69,2 %, y el 30,8 % restante se debe a otras variables intervinientes.

Palabras clave: Síndrome de burnout, Desempeño laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between burnout syndrome and work performance in the collaborators of Ferreyros S.A. from the city of Cajamarca. The sample consists of 56 employees from the sales and operations area. (51 men and 5 women). The investigation was correlational, quantitative and descriptive, as well as the relationship and the level between both variables. The inventory of Maslach Burnout Inventory and the Labor Performance Questionnaire were used. The IBM SPSS version 24 software, the Excel program as a database and the Spearman correlation coefficient were used for data processing. The correlation is significant at 95% reliability. Therefore, the null hypothesis (H0) is rejected and the research hypothesis (H1) is confirmed: there is a significant negative correlation between the level of Burnout Syndrome and the level of Work Performance, the magnitude of this correlation is 71.1% (0.711), corresponding to a mean negative correlation. The coefficient of determination (R²) indicates that the variable Burnout Syndrome explains the variable Labor Performance in 69.2%, and the remaining 30.8% is due to other intervening variables.

Key words: burnout syndrome, work performance, collaborators.

INDICE

AGRADECIMIENTO:	v
INDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Enunciado del Problema	6
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. General:	6
1.4.2. Específicos:	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Síndrome de Burnout	15
2.2.2. Modelos teóricos-etiológicos del síndrome de burnout	18
2.2.6. Desempeño laboral	23
2.2.6.1. Características del desempeño laboral	24
a) Adaptabilidad:.....	24
b) Iniciativa:	24
c) Conocimiento:.....	25
d) Trabajo en Equipo:.....	25
e) Desarrollo de Talentos:	25
2.3. Hipótesis de Investigación	27
2.4. Definición Operacional de Variables	27
CAPÍTULO III MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1. Tipo de Investigación	30
3.2. Enfoque de investigación	30
3.3. Diseño de investigación	30
3.4. Población y Unidad de Análisis	30
3.4.1. Población	30

3.4.2. Muestra	30
3.4.3. Unidad de análisis	31
3.5. Grupo de Estudio	31
3.6. Instrumento de recolección de datos	31
3.6.1. Inventario Burnout de Maslach (MBI)	31
3.6.2. Cuestionario de Desempeño Laboral	35
3.7. Procedimiento de Recolección de Datos	40
3.8. Análisis de Datos	41
3.9. Consideraciones Éticas	42
CAPÍTULO 4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
4.1. Análisis de resultados	44
4.2. Discusión de resultados.....	53
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones	58
REFERENCIAS	60
LISTA DE ABREVIATURAS	66
GLOSARIO	67
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Operacionalización de Variables.....	27
Tabla 2:	Colaboradores del Área de Ventas Empresa Ferreyros.....	30
Tabla 3:	Colaboradores del Área de Ventas Según Sexo.....	30
Tabla 4:	Ficha técnica del Desempeño Laboral.....	39
Tabla 5:	Nivel del Agotamiento Emocional.....	44
Tabla 6:	Nivel de Despersonalización.....	45
Tabla 7:	Nivel de Realización Personal.....	45
Tabla 8:	Evaluación Integral del Síndrome de Burnout	45
Tabla 9:	Nivel de Conocimiento de Puesto.....	46
Tabla 10:	Nivel de Rendimiento o Productividad.....	46
Tabla 11:	Nivel de Planificación y Resolución de Procesos.....	46
Tabla 12:	Evaluación Integral del Desempeño Laboral.....	47
Tabla 13:	Prueba de Normalidad de los Datos.....	48
Tabla 14:	Correlación Rho de Sperman entre Síndrome Burnout y el Desempeño Laboral.....	49
Tabla 15:	Nivel de Medición Correlacional de las Variables: Intervalo o Razón.....	50

INTRODUCCIÓN

La investigación determinó establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca; entendiendo que los colaboradores de las empresas la cual se dedica a la venta y alquiler de maquinaria pesada, en la actualidad están sometidos a trabajos, así como a mayor exigencia de resultados satisfactorios en beneficio de la empresa, esto está generando respuestas emocionales inadecuadas en las organizaciones del sector mencionado.

En concordancia con investigaciones y autores especialistas en síndrome de burnout, este genera deficientes condiciones laborales y dificultades ambientales en la organización, que se traduce en agotamiento mental, estrés crónico, cansancio físico, falta de energía y motivación, Esto se ve reflejado en una baja productividad, ya que la persona se siente fatigada, pierde interés y estudios manifiesta una sensación de vacío.

Actualmente las organizaciones necesitan que el recurso humano esté en condiciones aptas tanto física, emocional y cognitivamente para mantener un ritmo adecuado de trabajo en pro de los objetivos de la empresa, para así generar mayores beneficios personales y organizacionales.

Los instrumentos utilizados permitieron determinar la relación entre las dos variables, con el fin de identificar el nivel de síndrome de burnout y desempeño laboral existente, y así generar alternativa de programas de mejora de entornos laborales más saludables.

En el capítulo I se detalla la problemática del síndrome de burnout y desempeño laboral, continuando con el enunciado del problema, la justificación, y los objetivos a contrastar.

El capítulo II detalla a el marco teórico, incluyendo, los fundamentos teóricos de la investigación, además de los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, de igual manera se encuentra la hipótesis y la definición operacional de variables.

El capítulo III describimos el método de investigación, tipo y diseño de investigación, población, unidad de análisis, instrumentos utilizados, procedimiento de recolección de datos, procesamiento de datos y consideraciones éticas.

El capítulo IV presenta los resultados obtenidos, y la discusión de los mismos.

El capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

1.1. Planteamiento del Problema

En la última década, se evidencia que el estrés está afectando a los colaboradores de diferentes empresas, entendiendo que el estrés tiene efectos positivos y negativos, mientras que el burnout solo tiene efectos negativos en las personas. Es así que el burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del burnout (Maslach 2009).

Para Drucker (1992) el siglo XXI presenta un cambio en la naturaleza del trabajo, partiendo de las actividades primarias a tener trabajadores del conocimiento, a diferencia del siglo pasado donde se requerían trabajadores para realizar trabajos manuales o que necesitaban más esfuerzo físico, hoy en día sin embargo el trabajo está demandando más esfuerzo emocional y mental, que físico; por ello nos encontramos en un mundo cambiante donde la globalización influye en el entorno social, económico y político. Este ambiente laboral genera una competitividad constante, exigiendo al colaborador a desarrollar un alto grado de capacidad de iniciativa, autonomía, flexibilidad y adaptación a nuevos entornos; provocando a su vez desequilibrios emocionales en el colaborador, Gonzales, Aristizaval et al. (2013) evidenciado que el Síndrome de Burnout está considerado como uno de los principales causantes de los daños laborales de carácter psicosocial entre los diferentes profesionales, combinándose variables de carácter individual,

social y organizacional, ocasionando riesgos y deshumanización en la atención al usuario de la organización.

Surge dicha investigación, por: los cambios administrativos, las horas de trabajo excesivas, la rotación de personal y la evaluación por resultados, que generan malestar en los colaboradores, produciendo insatisfacción laboral, bajo rendimiento en su desempeño y desgaste emocional. Encontrando estos factores de malestar, se pretende realizar un plan de mejora continua con la finalidad de prevenir, potencializar y sostener el bienestar del colaborador dentro de su entorno de trabajo.

Por lo que, considerando que el colaborador de Ferreyros trabaja en horario corrido, (de 8: am hasta la 1:00 pm y de 2: 00 pm hasta las 5:00 pm.) Presenta una pérdida progresiva de energía producto de una carga laboral en las diferentes áreas, acuñándole una relación indirecta con la problemática social de la ciudad de Cajamarca, expresándolo en los bajos ingresos por la demanda de la venta de maquinaria pesada para el sector minería; de esta forma la investigación servirá como base para futuras investigaciones para proponer estrategias de Gestión del Talento Humano y afronte el problema de una forma efectiva y real con el fin de poder mejorar como empresa y por el bien de los colaboradores.

Finalmente la investigación pretende determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca.

1.2. Enunciado del Problema

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca?

1.3. Justificación

La presente investigación pretende determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A.

Entendiendo que los colaboradores actualmente tienen horarios de trabajo prolongados y están sometidos a tareas exigentes que les afectan emocionalmente. Asimismo, una de las señales de alerta de este síndrome, inicia cuando los colaboradores experimentan sensaciones de cansancio, irritabilidad y ausentismo laboral; para dicha investigación se aplicarán los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Desempeño Laboral.

Logrando así marcar un precedente de investigación en la Psicología Organizacional, ampliando los conocimientos sobre este tema, con la finalidad de que las demás empresas fomenten programas preventivos en pro del bienestar emocional y laboral del colaborador en Cajamarca y así poder intensificar las capacidades de respuestas de los colaboradores ante los sucesos potencialmente estresantes a los cuales puedan estar expuestos en su ámbito laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. General:

Determinar la relación entre el Síndrome Burnout con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la Ciudad de Cajamarca.

1.4.2. Específicos:

- Determinar el nivel de agotamiento personal, la despersonalización y la falta de realización personal que presenta el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Ferreyros.
- Identificar el nivel de conocimiento de puesto, rendimiento o productividad, planificación y resolución de procesos que presenta el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A.
- Correlacionar el nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel Internacional

Sigcha (2013) realizó una investigación sobre el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial COTOPAXI. 2012-2013, con el objetivo de evaluar la prevalencia y factores asociados de ambas variables, dicho estudio tuvo una muestra de 198 personas, donde encontró que: los colaboradores están en una etapa de estrés laboral alto en la escala de despersonalización, que son provocados por el contacto directo con las personas, tienden a tener actitudes y respuestas negativas hacia los demás, mostrando distanciamiento, culpando sus frustraciones y el descenso de compromiso laboral.

Martínez (2012) desarrolló un trabajo de investigación sobre la identificación del Burnout en profesionales de salud y factores relacionados con este fenómeno en el personal de médicos y enfermeras del Hospital “Luis Vernaza” de la ciudad de Guayaquil, teniendo como objetivo encontrar la relación entre las dos variables, para esta investigación se contó con todo el personal del área de enfermería, donde se concluye que: las dimensiones del síndrome de Burnout así como las influencias que tienen en el mismo, sus antecedentes y consecuencias. Se constató que la mayoría del personal no está afectado; sin embargo, el agotamiento emocional resultó ser la dimensión significativamente más afectada.

Ceballos (2013) realizó una investigación sobre la influencia del Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los cajeros del almacén de la empresa mi comisariato - de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013. La

investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los cajeros del almacén Mi Comisariato sucursal centro de la ciudad de Guayaquil, perteneciente a Corporación El Rosado S.A., El diseño de dicha investigación fue no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo. En conclusión, se encontró una influencia de síndrome de burnout en el desempeño laboral manifestándose a través de un agotamiento emocional y posiblemente sea por una excesiva carga laboral. En el síndrome de Burnout se encuentra presente en todas las áreas de desarrollo personal y profesional, tal y como se evidencia en la citada investigación, cuya área de estudio fue la administrativa – financiera, en la cual se evidenciaron algunos indicadores del síndrome y que éste tiene influencia directa en el desempeño de los colaboradores, asociada a la falta de gestión de procesos.

Alcaraz (2009) realizó una investigación de tipo transversal analítico denominado, Frecuencia y factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout en el Hospital General de Zona N° 1 del IMSS, Colima. Teniendo como objetivo identificar los factores de riesgos asociados de las variables de estudio, Se contó con 178 trabajadores de la salud donde se obtuvo unos resultados de: el 7.3% presentaron Síndrome de Burnout, el 14% Cansancio Emocional, 13,5% Despersonalización y 9,6% Falta de Realización Personal.

Gutiérrez et al., (2016) realizo un estudio Burnout en médicos internos de pregrado del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga, teniendo como objetivo conocer la prevalencia de Burnout y analizar su correlación con factores asociados mediante la prueba estadística Rho de Spearman, dicho estudio se llevo a cabo con 141 médicos internos de pregrado, donde se descubrió que el total de la

población presentó algún grado de desgaste laboral y el 16% cumplió con criterios de Burnout. Se encontró relación estadísticamente significativa entre el Burnout y el tiempo de traslado ($p = 0.016$), así como la universidad de procedencia ($p = 0.029$), se sugirió en respuesta a los resultados obtenidos realizar una valoración al inicio del internado para identificar población en riesgo, modificación en el rol de la rotación, otorgar la posguardia en servicios de alta demanda y apoyo psicológico en caso de ser necesario.

Glaría, Carmona, Pérez y Parra (2015) realizaron un estudio sobre Burnout y Engagement académico en fonoaudiología, teniendo como objetivo analizarlos niveles de Burnout académico, en 220 estudiantes que se encontraban cursando de 1° a 5° año, elegidos por muestreo probabilístico por cuotas, a toda la muestra se le aplicó el inventario de Burnout de Maslach para estudiantes y el Utrecht Work Engagement Scale-Student, los estudiantes presentan alto nivel de Burnout, no existieron diferencias significativas en los niveles de Engagement; los datos obtenidos demostraron la necesidad de seguir investigando sobre esta temática en esta población y colaboraron en la generación de planes de acción tendentes a asegurar altos niveles de Engagement y disminuir los niveles de Burnout a lo largo de todo el plan de estudios.

Martínez (2009) realizó un estudio sobre “Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería de Cuidados Paliativos del País Vasco. Madrid”. Donde identifico los niveles de Burnout en el personal de enfermería, Donde participaron 105 enfermeras en el estudio, 64 de CP. No encontrándose diferencias significativas entre niveles y prevalencia de burnout en ambos grupos, donde se encontró que Un 58(NCP)-62(CP)% presenta cansancio emocional elevado, un

66(NCP)-59(CP)% un nivel importante de despersonalización y un 66(NCP)-70(CP)% una baja realización personal. El porcentaje de enfermeras en el rango de los valores normativos para Burnout es algo menor en paliativos que en el resto (33% vs 41%).

A nivel Nacional

Díaz (2014) realizó un estudio sobre la Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño, donde determinó la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño en 60 docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao, siendo la investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal donde se encontró que: el síndrome de Burnout influye en el desempeño de los docentes, en un nivel medio con tendencia a alto del síndrome de Burnout y un desempeño regular con tendencia a deficiente.

Gomero, Palomino, Ruíz y LLap (2005) realizaron el estudio piloto llamado Síndrome de Burnout en personal sanitario en hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation, realizada por la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Donde afirman que se atribuye al Síndrome de Burnout, como el responsable de la desmotivación que sufren los profesionales sanitarios. El objetivo del estudio fue identificar los trabajadores sanitarios con el mencionado síndrome en el centro de labor y aportar las características epidemiológicas que permitan una aproximación del perfil de riesgo en el personal sanitario (médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería). Se usó el Inventario de Síndrome de Burnout. Los resultados fueron que hallaron un solo médico que presentó el Síndrome de Burnout.

Nakandakari et al., (2015) realizaron el estudio multicéntrico sobre síndrome de Burnout (SBO) en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas, para determinar el nivel del síndrome de Burnout en los estudiantes de medicina, se contó con una muestra de 158 estudiantes de medicina humana pertenecientes a 9 sociedades científicas de diferentes departamentos del Perú y afiliadas a la Sociedad Científica Médica Estudiantil Peruana, a todos los estudiantes se les aplicó un cuestionario para datos biográficos y el Maslach Burnout Inventory, los resultados mostraron que de los 158 estudiantes el 24,1% tuvo un nivel severo de agotamiento emocional, el 45,6% un nivel severo de despersonalización, el 25,3% un nivel bajo de realización personal y 57,6% tuvieron SBO. Se concluyó que el SBO tiene una alta incidencia en los estudiantes de medicina y se sugirió que esta patología ocurre en las facultades de medicina durante el proceso de formación.

Uribe y Illesca (2016) realizaron un estudio descriptivo sobre Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada, teniendo como objetivo medir el nivel del síndrome de Burnout, teniendo como muestra a 244 estudiantes de Enfermería, para recolectar los datos se utilizó la escala unidimensional del Burnout estudiantil y una encuesta para la obtención de antecedentes sociodemográficos y académicos, se descubrió que el 100% de los estudiantes presentaron Burnout académico, prevaleció el nivel leve (73.4%) y moderado (26.6%) y predominó el indicador comportamental. En el análisis de asociación del síndrome con las variables sociodemográficas y académicas no se apreció una relación significativa.

Merino-Soto y Fernández-Arata (2016) realizaron un estudio de validez de contenido sobre ítem único de Burnout en estudiantes de educación superior en 10 docentes universitarios de psicología clínica y 32 estudiantes de psicología, se concluyó que el contenido de esta nueva propuesta de medición breve del Burnout estudiantil es satisfactorio respecto a la claridad de su contenido y al ordenamiento percibido de las intensidades de respuesta, aunque hubieron algunas discrepancias entre la percepción de los docentes y estudiantes; la claridad del contenido fue satisfactoria.

A nivel Local

Benites (2015) al abordar la relación entre las condiciones laborales y niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP – Cajamarca, determinó que si viene es cierto ambas variables se generan de manera independiente, el factor de presión y exigencia, inherente a la persona y su desarrollo profesional e independiente a la institución alcanzó un valor más cercano al Chi Cuadrado Teórico de su estudio. La presión y exigencia en niveles elevados podrían generar un factor laboral de riesgo generadores de estrés, siendo independientes del lugar en donde se desarrolla el trabajo.

Godoy y Zelada (2013) al abordar la relación existente entre Mobbing Laboral y el Síndrome de Burnout en los colaboradores de una institución de intermediación financiera, establecieron que los resultados más significativos demuestran que existe relación entre las dos variables indicadas, además obtuvieron un nivel leve y moderado en la presencia del Síndrome de Burnout, sin embargo, un nivel bajo fue el indicativo para el Mobbing Laboral. El síndrome de burnout

tiene relación directa con los factores sociodemográficos, encontrándose desligado del Mobbing laboral en las entidades de intermediación financiera.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson (1997) lo definen como: un síndrome de agotamiento emocional, de despersonalización y de reducción de la capacidad personal, que se presenta en sujetos que, por profesión, se "ocupan de la gente". Se trata de una reacción a la tensión emocional crónica creada por el contacto continuo con otros seres humanos, en particular cuando éstos tienen problemas o motivos de sufrimiento. Es decir, se puede considerar un tipo de estrés ocupacional, pero, el factor característico del Burnout es que el estrés surge de la interacción social entre el operador y el destinatario de la ayuda.

Por eso se dice que este síndrome es "el precio de ayudar a los demás". Cuando los síntomas se agudizan el síndrome puede ser causante de pérdida de profesionalidad, de agotamiento físico, insomnio, de abuso de alcohol y drogas o de problemas personales y familiares.

2.2.1.1. Fases del proceso y evolución del síndrome de Burnout

Para el Unión General de Trabajadores refiere que al igual que sucede con otros riesgos de origen psicosocial se presentan fases, en este síndrome existen tres las cuales se presentan en forma consecutiva:

Reacción de alarma. Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.

Resistencia. El cuerpo se ajusta al factor de estrés.

Agotamiento. La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas llevan a cambios de conducta.

2.2.1.2. Componentes del Síndrome de Burnout

Maslach (1997) las variables que se mencionan a continuación, responden al instrumento que ha usado para la evaluación del Síndrome de burnout, el cual consta de tres componentes:

Agotamiento emocional: Los elementos del cansancio emocional describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo, por la pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento y fatiga. Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve como se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Despersonalización: Los elementos de la despersonalización expresan ausencia de sentimientos o respuestas impersonales para quien recibe el servicio del profesional. Es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o

incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas.

Realización personal: La realización personal contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con personas. La reducción de la realización personal, implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas.

2.2.1.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Tello (2009) refiere que el síndrome de Burnout surge cuando fallan todas las estrategias para afrontar la situación y supone para el trabajador “una sensación de fracaso profesional”. Es decir; las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales, además de generar consecuencias importantes para la organización a la que pertenece. En base a ello se puede diferenciar en las siguientes:

Consecuencias para la organización. Las consecuencias más importantes del Burnout en las organizaciones repercuten sobre los objetivos y los resultados de estas y entre ellas cabe citar la satisfacción laboral disminuida, el ausentismo laboral elevado, el bajo interés por las actividades laborales, el deterioro de la calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y usuarios de la organización, el aumento de la rotación laboral no deseada y el aumento de accidentes laborales.

Consecuencias personales. Existe acuerdo al considerar que aparecen implicados todos los sistemas del organismo, señala que se encontraron malestares

físicos: dolor de estómago, dolor de cabeza, dolor de espalda, tobillos hinchados, contracturas musculares. Parece ser que las correlaciones más intensas se dan entre agotamiento emocional y falta de salud; y las menos intensas entre falta de salud y despersonalización.

Consecuencias sociales. Consecuencias sobre las relaciones interpersonales, extra laborales, actitudes negativas hacia la vida en general. Disminución de la calidad de vida personal. Las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo sobre las relaciones interpersonales se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrolladas por el sujeto (no verbalizar, suspicacia, irritabilidad, etc.), así como al agotamiento emocional.

2.2.2. Modelos teóricos-etiológicos del síndrome de burnout

Mansilla (2012) manifiesta que no hay un modelo único que explique el síndrome del burnout, sino que se ha centrado en analizar algunas variables.

Es decir, cuando se quiere explicar el síndrome de burnout y se pueda incluir en marcos teóricos generales, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria. Teniendo como característica principal diferentes modelos que han sido elaborados para explicar el origen del síndrome de burnout desde marcos teóricos más amplios o diferentes a la propia teoría del síndrome Burnout. Dichos modelos congregan una serie de variables como antecedentes y consecuentes del síndrome de burnout, en todos ellos debaten los procesos por los cuales los trabajadores llegan a sentirse quemados.

2.2.3. Modelo de competencia social de Harrison

Harrison (1983) indica que el síndrome de burnout es una competencia percibida y en base a ello elabora el modelo de competencia social.

Para este autor, la mayoría de los trabajadores que empiezan a laborar en profesiones de servicios de ayuda están motivados para ayudar a los demás. En su entorno laboral cuentan con herramientas de ayuda, que les permitan avanzar con facilidad o con factores obstáculos que la dificultan. Entre estos factores existen objetivos laborales realistas, la capacitación profesional, la toma de decisiones, la ambigüedad de rol, disponibilidad de los recursos, la retroalimentación recibida, la sobrecarga laboral y el empoderamiento etc.

Cuando se mantiene esta situación en el tiempo se origina el síndrome de burnout, que por retroalimentación desarrolla de los factores barrera, generando la disminución de los sentimientos de eficacia y la motivación para apoyar. Harrison (1983) señala que el modelo de competencia social se aplica principalmente a los trabajadores que han generado expectativas muy altas sobre la consecución de sus objetivos laborales, e intentan ayudar a los demás en diferentes situaciones para ellos también puedan alcanzar el éxito.

2.2.4. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Buunk y Schaufeli (1993) desarrollaron su modelo de explicación de la etiología del síndrome de burnout, en donde señalan que en este campo profesional el síndrome tiene una doble etiología: por un lado, los procesos de intercambio

social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

En relación a los procesos de intercambio social con los pacientes, identificaron tres variables estresantes para el desarrollo del síndrome: la incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de control. La incertidumbre, se refiere a la falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar. La percepción de equidad alude al equilibrio percibido entre lo que los trabajadores dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones y la falta de control, tiene que ver con la posibilidad del trabajador de controlar los resultados de sus acciones laborales.

2.2.5. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.

El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado por eventos de sobrecarga laboral (cuando existe demasiada exigencia en el puesto de trabajo), y por pobreza de rol (cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo).

En ambos casos los colaboradores atraviesan por una pérdida de autonomía, lo que conlleva a la disminución de su autoimagen, sentimientos de irritabilidad y fatiga.

Finalmente el proceso de estrés identificado por el colaborador le permite desarrollar estrategias de afrontamiento para afrontar la situación laboral estresante.

2.2.5.1. Teorías que sustentan la investigación

A) Teoría conductual

Sandin y Chorot (1990) refieren que la ansiedad puede ser entendida bien como una respuesta normal y necesaria, o bien como una respuesta desadaptativa (ansiedad patológica). La distinción entre ansiedad clínica (o patológica) y no clínica, generalmente se establece en razón a la demanda de tratamiento por la propia persona, demanda que puede estar determinado por múltiples factores (características de personalidad, creencias personales de enfermedad, presiones familiares, etc.), aparte de los propios problemas de ansiedad. La ansiedad es clásicamente un sentimiento subjetivo que implica la presencia de sensaciones de aprensión, tensión, inquietud, temor indefinido, inseguridad o miedo, a modo de anticipación objetiva, que supone una forma de miedo ante algo o ante “nada”, en contraposición al “miedo” concreto ante un peligro o amenaza real.

Pues bien, es evidente que cuando la ansiedad es una respuesta a algo que no sucede, el hecho de sentirla supone que nos interesamos por el problema, tratamos de resolverlo, nos preparamos para ello, movilizamos nuestros recursos. En este sentido la ansiedad es normal. Cuando la ansiedad, más que ayudar dificulta el rendimiento, ya empieza a ser patológica, pues provoca sufrimiento y no sirve para resolver las causas que lo motivan: si ante un examen sentimos tanta ansiedad que nos quedamos en blanco o nos tiembla las piernas.

Robbins, (2004) agrega que existen métodos individuales y organizacionales por lo que continuación se enlistan algunas de las formas para el manejo del estrés:

- **Métodos individuales:** Se pueden mencionar, técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio, aprender a relajarse y extender la red de apoyo social. Por ejemplo para lograr una buena administración del tiempo puede ser de beneficio realizar listas diarias de actividades, asignar prioridades, programar según las actividades que tengan prioridad, y conocer el ciclo diario de su puesto de trabajo. Por otro lado el ejercicio permitirá que el cuerpo y la mente puedan alejar las presiones del trabajo, no se puede dejar a un lado la relajación como la meditación, hipnosis y la biorretroalimentación, estas opciones pueden llevar de 15 a 20 minutos diarios lo que permitirá liberar tensiones. Por último extender la red de apoyo social será entonces un escape ya que si se cuenta con una o varias personas que escuchen las distintas situaciones podrán emitir un juicio más objetivo y permitirá que la persona pueda discernir mejor en sus decisiones.

- **Métodos Organizacionales:** En este tipo de método, se debe aclarar que la administración controla varios factores que producen estrés, por lo tanto considerar la mejora en la selección de personas, colocación de puestos, capacitación, fijar metas realistas, rediseñar los puestos de trabajo, ofrecer programas corporativos de bienestar.

2.2.6. Desempeño laboral

El Desempeño Laboral según Bohórquez (2002 citado en Araujo y Guerra, 2007), se entiende como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Además, otra definición que expone Chiavenato (2002 citado en Araujo y Guerra, 2010), es que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Por tal motivo, el desempeño laboral va a depender del comportamiento y los resultados que se obtienen por el colaborador; otro aporte importante es dada por Stoner (1994 citado en Araujo y Guerra, 2010), quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Esta definición plantea que el Desempeño Laboral se refiere a la forma en la que los empleados realizan sus funciones eficientemente en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau (1994 citado en Queipo y Useche, 2002). pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, en las cuales mencionan: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con el ambiente del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Chiavenato (2004), plantea "que el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Que constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados". (p. 359)

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. La revisión es del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

2.2.6.1. Características del desempeño laboral

Para Flores (2008) "las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo". (p. 89)

En lo que detalla lo siguiente:

a) Adaptabilidad:

Se refiere a mantener la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

b) Iniciativa:

Se refiere a la intención de influenciar activamente sobre los acontecimientos para lograr alcanzar diferentes objetivos. A la habilidad de generar nuevas situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

c) Conocimiento:

Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

d) Trabajo en Equipo:

Refiere al trabajo en equipo como la capacidad de desempeñarse eficazmente en grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

e) Desarrollo de Talentos:

Refiere que el desarrollo del talento es la capacidad de poner en práctica las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.6.2. Definición del Desempeño Laboral:

Para Idalberto Chiavenato (1999) el desempeño laboral es: “Un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de algún objeto o persona”. Además plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Milkovich y Boudreau (2000) manera en que los colaboradores realizan de forma eficiente sus funciones en la empresa u organización a fin de alcanzar metas propuestas (Citado por Queipo y Useche, 2002)

Puchol (1994) considera: “La evaluación del desempeño es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”. (Citado por Rubio. 2009)

Finalmente Cuesta (2005) plantea: “La evaluación del desempeño es el proceso o actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos, consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. Este se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y las características personales” (Citado por Ceballos, 2013).

2.2.6.3. Elementos que Influyen en el Desempeño Laboral

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newstrom (2004), quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por los factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencial diseño y maximización del desempeño (Citado en Araujo y Guerra, 2007).

2.3. Hipótesis de Investigación

Hipótesis Principal

H1: Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca.

Hipótesis Nula:

H0: No existe una correlación negativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca.

2.4. Definición Operacional de Variables

Tabla 1

Identificación de variables, dimensiones e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Síndrome de Burnout	Maslach y Jackson (1982) definen al Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento	X. 2. Agotamiento Emocional	X.2.1. nivel de cansancio emocional y sobre esfuerzo físico.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.	CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
		X.3. Despersonalización	X.3.1. Grado de despersonalización.	5, 10, 11, 15, 22.	

	emocional, despersonalización y realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas.	X.4. Falta de Realización personal	X.4.1. Nivel de autoeficacia y realización personal en el trabajo	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	
Desempeño laboral	Chiavenato (2000) define al desempeño como las acciones o comportamiento de los empleados, que son relevantes para el logro del objetivo de la organización	Y.1. Conocimiento del puesto	Y.1.1. Nivel de conocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6.	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
		Y.2. rendimiento o productividad.	Y.2.1. Nivel de rendimiento.	7, 8, 9, 10, 11, 12.	
		Y.3 Planificación y resolución de procesos	Y.3.1. Nivel de planificación y resolución de problemas	13, 14, 15, 16, 17, 18.	

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Maslach y Jackson (1982) y Chiavenato (2000).

CAPÍTULO III
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básica, ya que no se manipulo ninguna variable, en ese sentido las variables se estudiaron tal y como se dan en la realidad objeto de estudio Bunge (1980).

3.2. Enfoque de investigación

Se realizó una investigación correlacional, cuantitativa de tipo descriptiva, puesto que se trabajó con los números y porcentajes para la descripción de los datos obtenidos de un grupo de personas. (McMillan y Schumacher, 2005)

3.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue correlacional no experimental, puesto que los resultados se describieron sin manipular las condiciones ambientales ni muestrales. De diseño descriptivo debido a que se describió los resultados obtenidos de las variables. (McMillan y Schumacher, 2005)

3.4. Población y Unidad de Análisis

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por 88 colaboradores de la Empresa Ferreyros de la ciudad de Cajamarca, donde los criterios de inclusión fueron los siguientes, que los colaboradores tengas un contrato laboral por un año, sean trabajadores de tiempo completo.

3.4.2. Muestra

La muestra se obtuvo conformada por 56 colaboradores que oscilaban entre mujeres y varones y con edades de entre 25 y 50 años, la cual fue obtenida a treves

de la técnica de muestreo no probabilístico, ya que estos brindarán información más relevante del área de ventas por su disponibilidad.

3.4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis se encontró conformada por cada uno de los colaboradores (56 colaboradores) de la Empresa Ferreyros de la ciudad de Cajamarca.

3.5. Grupo de Estudio

Tabla 2

Colaboradores del área de ventas de la empresa Ferreyros según sexo

Sexo	Nº de colaboradores	%
Varones	51	91%
Mujeres	5	9%
Total	56	100%

3.6. Instrumento de recolección de datos

Respecto a la técnica de recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta, utilizando como instrumento el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Desempeño Laboral.

Los principales instrumentos de recojo de información, en concordancia con la técnica de las cuales se derivan:

3.6.1. Inventario Burnout de Maslach (MBI)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional, está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización, está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo, está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar

quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”

Corrección de la prueba:

Subescala de Agotamiento Emocional: Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización: Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor

es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

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

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio

y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

La validez del instrumento fue obtenida a través de un criterio netamente estadístico, utilizando el método de la correlación ítem-test obteniéndose correlaciones en un promedio de 0.457 y hasta un máximo de 0.944. La 54

Confiabilidad del instrumento a través del método Alfa de Cronbach, hallándose un coeficiente de confiabilidad de 0.885, indicando una confiabilidad elevada del instrumento en la población investigada.

3.6.2. Cuestionario de Desempeño Laboral

Descripción del Cuestionario de Desempeño Laboral

- Objetivo

El presente cuestionario tiene por objetivo medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca, cuyos resultados serán utilizados con fines de investigación y académicos.

Indicadores

1° Conocimiento del puesto

Chiavenato (2000) define un puesto como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización, asimismo la descripción del puesto está

formada por factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales responden a cuatro preguntas básicas sobre el puesto: ¿Qué hace el ocupante?, ¿Cuándo lo hace?, ¿Cómo lo hace? y ¿Por qué lo hace?

Cada organización cuenta con instrumentos de gestión como por ejemplo el Manual de organización y funciones (MOF), Reglamento de organización y funciones (ROF), Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), dichos instrumentos de gestión tienen como función operativizar la planificación, priorizar el diagnóstico y enrumbar el quehacer de la Institución en forma coherente con la misión y la visión propuesta. En este sentido el conocimiento del puesto está dirigido a reconocer la función que cumple cada colaborador y su importancia dentro de la organización.

2° Rendimiento Laboral

Chiavenato (2000, citado por Araujo y Guerra, 2007) establece que, el desempeño se mide en función de la productividad, en razón a ello la eficiencia del personal que labora dentro de una organización se encuentra influenciada por el comportamiento y los resultados de los empleados.

Por tanto desde un enfoque sistemático decimos que alguien es productivo o tiene un alto rendimiento cuando con una cantidad de recursos (insumos) en un corto periodo de tiempo obtiene el máximo de productos.

3° Planificación y resolución de procesos

Según Chiavenato (2004) la Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que

escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

De lo que, se puede concebir como la capacidad del colaborador para organizar de manera adecuada sus actividades laborales y para brindar una adecuada solución frente a los conflictos en el trabajo.

- **Lista de Ítems para Cuestionario**

1° conocimiento del puesto

1.1. Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.

1.2. Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la organización

1.3. Considera Usted que, el cumplimiento de funciones brindan aportes relevantes dentro de la organización.

1.4. Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la organización.

1.5. Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional

1.6. Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.

2° Rendimiento laboral

2.1 Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.

2.2 Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo.

2.3 Usted, realiza su trabajo con optimismo.

2.4 considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales.

2.5 Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.

2.6 Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes.

3° Planificación y Resolución de Procesos

3.1. Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación

3.2. Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia

3.3. Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.

3.4. Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.

3.5. Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral

3.6. Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo

Escala de Medición por Frecuencia

- Siempre (4 puntos)
- Casi siempre (3 puntos)
- Rara vez (2 puntos)
- Casi nunca (1 punto)
- Nunca (0 puntos)

-Niveles de Desempeño

- Alto desempeño entre 72 y 54 puntos

- Regular desempeño entre: 53 y 36 puntos
- Bajo desempeño entre: 35 y 18 puntos
- Muy bajo desempeño entre: 17 y 0 puntos.

-Niveles por cada indicador del desempeño

- **Conocimiento del puesto**

- Alto conocimiento del puesto entre 24 y 19 puntos
- Regular conocimiento del puesto entre 18 y 13 puntos
- Bajo conocimiento del puesto entre 12 y 5 puntos
- Muy bajo conocimiento del puesto entre 4 y 0 puntos

- **Rendimiento Laboral**

- Alto rendimiento laboral entre 24 y 19 puntos
- Regular rendimiento laboral entre 18 y 13 puntos
- Bajo rendimiento laboral entre 12 y 5 puntos
- Muy bajo rendimiento laboral entre 4 y 0 puntos

- **Planificación y Resolución de procesos**

- Alto nivel de planificación y resolución de procesos entre 24 y 19 puntos
- Regular nivel de planificación y resolución de procesos entre 18 y 13 puntos
- Bajo nivel de planificación y resolución de procesos entre 12 y 5 puntos
- Muy bajo nivel de planificación y resolución de procesos entre 4 y 0 puntos

Tabla 3:*Ficha técnica del Cuestionario de Desempeño laboral*

Autor:	Gutiérrez Pérez Heber José
Procedencia:	Cajamarca – Perú
Adaptación Peruana:	Evaluated bajo el criterio de jueces
Validación:	Mg. Gabriela Aliaga
Administración:	Individual o colectiva
Tipo:	Escala tipo Likert
Duración:	Sin límite de tiempo
Aplicación:	Sujetos de 18 a más
Nivel lector:	Técnico – superior
Puntuación:	Calificación manual
Usos:	Organizacional, investigación
Usado por:	Investigador
Materiales:	Cuestionario que contiene los ítems del MBI, Hoja de respuesta, Plantilla de corrección, Hoja de Resultados y de perfiles
Dimensiones:	Conocimiento del puesto Productividad o rendimiento laboral Planificación y Resolución de procesos
Número de ítems	18 ítems, valorados con una escala de Likert de 5 puntos

Fuente: Elaboración propia sobre la base de la escala de Likert

3.7. Procedimiento de Recolección de Datos

Para la realización de la presente investigación, en primera instancia se solicitó el permiso correspondiente al gerente de la empresa Ferreyros S.A. de la

cuidad de Cajamarca, con la finalidad de poder aplicar los instrumentos de evaluación a los colaboradores de dicha empresa, dichas pruebas hacen referencia a la medición del síndrome de burnout y el desempeño laboral, las pruebas en mención muestran una sección para el llenado de datos relacionados a la edad y al sexo.

Al recibir la autorización del gerente de la empresa Ferreyros, se procedió a solicitar la participación de los colaboradores del área de Ventas, una vez generada nuestra muestra se procedió a la aplicación de los instrumentos, previamente se dio una breve explicación sobre los objetivos de la investigación para que los colaboradores comprendan la finalidad de la misma, asimismo, se explicó el llenado de ambos instrumentos. En primera instancia se aplicó el Maslach Burnout Inventory, el cual tuvo una duración 15 minutos seguidamente se aplicó el cuestionario de desempeño Laboral una duración de 20 minutos, finalizado este procedimiento se agradeció por la participación en dicho procedimiento a los colaboradores y a los representantes de la empresa. Finalizado el proceso de evaluación se procedió al procesamiento de los datos recopilados.

3.8. Análisis de Datos

En el procesamiento de datos de la presente investigación se utilizó, Programa estadístico SPSS versión 24. El cual es una herramienta de tratamiento de datos, amplio y flexible, que permite la gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generados, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc; su aplicación

fundamental está orientada al análisis multivariante de datos experimentales. Además, se contó con la colaboración de un profesional especialista en el área de estadística para procesar los datos y obtener los resultados estadísticos.

Programa Informático Microsoft Excel

Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras gracias a sus funciones, desarrolladas para crear y trabajar con hojas de cálculo, se utilizó para establecer la puntuación del Síndrome de Burnout, y que el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) utilizado para la presente investigación tiene una versión digital que utiliza a este software para brindar resultados cuantificables; asimismo la tabulación de la encuesta elaborada en función a la escala de Likert (debidamente revisada, corregida y validada por expertos) se efectuará mediante la utilización de este software.

Para la contrastación de las hipótesis se utilizará el coeficiente de contingencia de Karl Pearson.

3.9. Consideraciones Éticas

La presente investigación cumple con todas las reglas éticas dadas por la universidad, donde se ha obtenido información de bases de datos de Internet, correctamente citadas en la presente. Así mismo, se ha procedido a solicitar los permisos y coordinaciones respectivas con las personas involucradas para la obtención de la información que se requerirá en la presente investigación teniendo los permisos y autorizaciones pertinentes para cada caso.

CAPÍTULO 4
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante los cuestionarios utilizados “Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)” y “Cuestionario para el estudio de Desempeño Laboral”.

4.2. VARIABLE 1: SINDROME DE BURNOUT

Tabla 4

Nivel de Agotamiento Emocional de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

Dimensión: Agotamiento Emocional										
							PIC		CGA (%)=	33%
Indicadores:	SA (%)	CC	CN	II	PRI	GCI %	Real	Ideal	%	Cualitativa
Nivel de cansancio emocional	21	B	1	50%	0.5	16.67	0.17	0.99		
Sobre esfuerzo físico	32	MEB	2	50%	1	33.34	0.33	0.99		
Subtotal				100%	1.5		0.5	1.98	25	MEDIO (BAJO)

Tabla 5

Nivel de Despersonalización de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

Dimensión: Despersonalización													
										PIC	CGA (%)=	33%	
										GCI			
Indicadores:	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	Real	Ideal	%	Cualitativa			
Grado de despersonalización	15	B	1	100%	1	16.67	0.33	1.98					
Subtotal				100%	1		0.33	1.98	17	BAJO			

Tabla 6

Nivel de Realización Personal de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

Dimensión: Realización personal													
										PIC	CGA (%)=	34%	
										GCI			
Indicadores:	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	Real	Ideal	%	Cualitativa			
Nivel de autoeficacia	70	MEA	4	50%	2	66.68	0.68	1.02					
Realización personal en el trabajo	74	MEA	4	50%	2	66.68	0.68	1.02					
Subtotal				100%	4		1.36	2.04	67	MEDIO (ALTO)			

Leyenda

SA	Situación actual
CC	Calificación cualitativa
CN	Calificación numérica
II	Importancia del indicador
PRI	Peso relativo del indicador (calf. Área 0 a 6)
GCI	Grado de cumplimiento del indicador

PIC	Participación del indicador en la calificación
CGA	Calificación general del área (Dimensión)

Tabla 7

Evaluación Integral del Síndrome de Burnout de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

En la tabla se muestra el nivel de Síndrome de Burnout de los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca. Si bien los niveles de burnout no son elevados, se observa una disminución en la realización personal al 67 %. En la dimensión agotamiento emocional existe un nivel Medio (Bajo) (25 %) del Síndrome de Burnout; en despersonalización un nivel Bajo (17 %); y en realización personal disminuyó a un nivel Medio (Alto) (67 %).

Dimensión:	%	Cualitativa
Agotamiento emocional	25	Medio (Bajo)
Despersonalización	17	Bajo
Realización personal	67	Medio (Alto)

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 8

Nivel de Conocimiento de Puesto de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

Dimensión: Conocimiento del puesto										
							PIC		CGA (%)=	33%
Indicadores:	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	Real	Ideal	%	Cualitativa
Nivel de conocimiento	81	A	3	100%	3	75	0.99	1.32		
Subtotal				100%	3		0.99	1.32	75	ALTO

Tabla 9

Nivel de Rendimiento o Productividad de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

Dimensión: Rendimiento o productividad										
							PIC		CGA (%)=	33%
Indicadores:	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	GCI Real	GCI Ideal	%	Cualitativa
Nivel de rendimiento	72	A	3	100%	3	75	0.99	1.32		
Subtotal				100%	3		0.99	1.32	75	ALTO

Tabla 10

Nivel de Planificación y resolución de Procesos de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

Dimensión: Planificación y resolución de procesos										
							PIC		CGA (%)=	34%
Indicadores:	SA (%)	CC	CN	II (%)	PRI	GCI %	GCI Real	GCI Ideal	%	Cualitativa
Nivel de planificación	77	A	3	50.0%	1.5	75	0.51	0.68		
Resolución de problemas	81	M	3	50.0%	1.5	75	0.51	0.68		

Subtotal	100%	3	1.02	1.36	75.0	ALTO
-----------------	------	---	------	------	-------------	-------------

Leyenda

SA	Situación actual
CC	Calificación cualitativa
CN	Calificación numérica
II	Importancia del indicador
PRI	Peso relativo del indicador (calf. Área 0 a 6)
GCI	Grado de cumplimiento del indicador
PIC	Participación del indicador en la calificación
CGA	Calificación general del área (Dimensión)

Tabla 11

Evaluación integral del Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la Ciudad de Cajamarca.

En la tabla se muestra el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca. Según los resultados, los colaboradores reflejan un Alto rendimiento en la empresa; en las dimensiones de conocimiento de puesto con un nivel Alto (75 %), en rendimiento o productividad el nivel Alto (75 %) y en planificación y resolución de procesos un nivel Alto (75 %).

DIMENSIÓN	%	Cualitativa
Conocimiento del puesto	75	Alto
Rendimiento o productividad	75	Alto
Planificación y resolución de procesos	75	Alto

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad de los datos (Prueba de Kolmogorov-Smirnov):

Para probar la normalidad de los datos, nos planteamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis nula (H_0): Los datos de la variable Síndrome de Burnout presentan distribución normal.

Hipótesis Alternativa (H_1): Los datos de la variable Síndrome de Burnout no presentan distribución normal.

Hipótesis nula (H_0): Los datos de la variable Desempeño Laboral presentan distribución normal.

Hipótesis Alternativa (H_1): Los datos de la variable Desempeño Laboral no presentan distribución normal.

Nivel de significancia a priori: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: O si $p < 0,05$, se rechaza H_0 o si $p > 0,05$, no se rechaza H_0

Tabla 12

Prueba de normalidad de los datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico de prueba	N	Significación (<i>p</i> -valor)
Síndrome de Burnout	0,122	56	0,036 ^c
Desempeño Laboral	0,179	56	0,000 ^c

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.
- Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 12 se observa que según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, no existe normalidad en la distribución de los datos de las variables Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral, con significación asintótica bilateral con *p*-valor

0,036 < 0,05 y 0,000 < 0,05 respectivamente); por lo que dichos datos serán analizados con pruebas no paramétricas, como es la correlación Rho de Spearman.

Análisis inferencial entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca 2017.

1. Hipótesis estadísticas general:

H_0 : No existe una correlación estadísticamente significativa y negativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca.

H_1 : Existe una correlación estadísticamente significativa y negativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca.

2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 \text{ (5 \%)}$$

3. Estadística de Prueba

Probabilísticamente, si p -valor < 0.05, entonces es significativo al 95% de confianza estadística, con lo cual se rechaza H_0 y acepta H_1 .

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.

		Desempeño Laboral
Síndrome de Burnout	Correlación Rho de Spearman	- 0,711**
	Sig. (bilateral) o p -valor	0,000

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

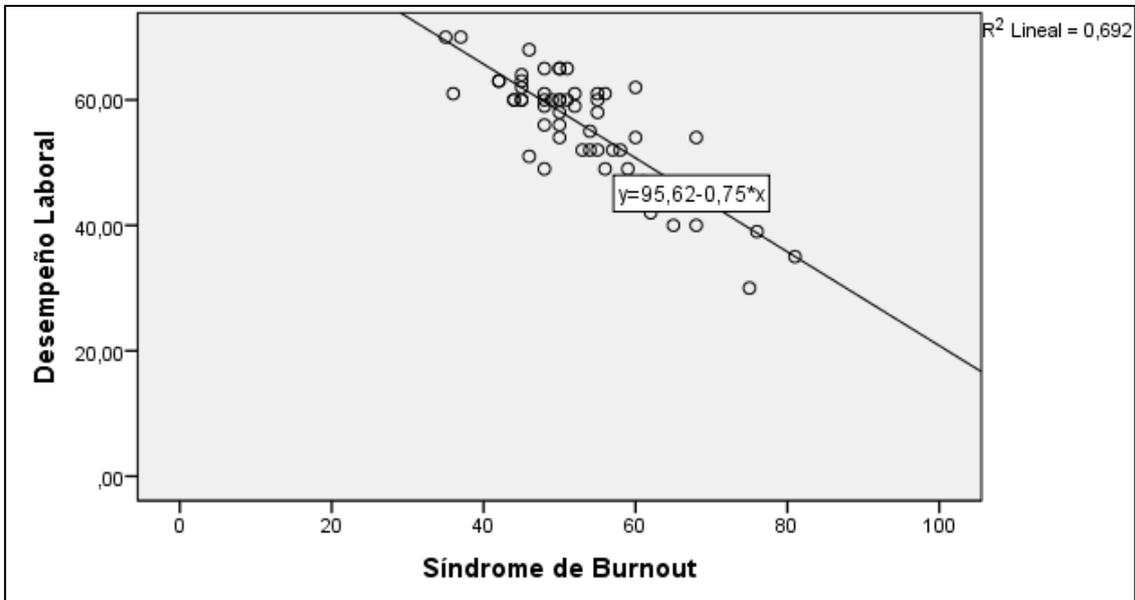


Figura 7. Nube de puntos entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca.

Tabla 14

Nivel de medición correlacional de las variables: intervalo o razón

Valor	Categorías
-1	Correlación negativa perfecta
-0,99 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,89 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,74 a -0,50	Correlación negativa media
-0,49 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,24 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,24 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,49 a +0,25	Correlación positiva débil
+0,74 a +0,50	Correlación positiva media

+0,89	a	+0,75	Correlación positiva considerable
+0,99	a	+0,90	Correlación positiva muy fuerte
		+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adecuado de Hernández, Fernández, & Baptista (2010)

Análisis:

La correlación Rho de Pearson, señala que el P-valor = 0,000 < 0.05 (ver tabla 2), por lo tanto dicha correlación es significativo al 95% de confianza estadística. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se confirma la hipótesis de investigación (H1): existe correlación negativa significativa entre el nivel de Síndrome de Burnout y el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca. La magnitud de esta correlación es de -71,1 % (-0,711), correspondiente a una correlación negativa media. El coeficiente de determinación (R2) indica que la variable Síndrome de Burnout explica a la variable Desempeño Laboral de los colaboradores en un 69,2 %, el 30,8 % restante se debe a otras variables intervinientes. En este estudio no buscamos causalidades, solo verificar la correlación.

Interpretación:

Después de contrastar los resultados de ambas variables (Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral) concluimos que existe la necesidad de desarrollar propuestas o planes de mejora para disminuir el Síndrome de Burnout (con tendencia a cero) y optimizar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca.

4.2. Discusión de resultados

El objetivo del presente trabajo de investigación fue describir la relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., Cajamarca. De este modo, se halló que existe relación negativa significativa entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que ante el incremento de una de las variables refleja la disminución de la otra variable.

Con relación al primer objetivo y su primera dimensión el cual fue determinar el nivel de agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal que presenta el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Ferreyros, se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto al nivel del agotamiento de personal, se obtuvo un resultado del 25%, lo cual indica la calificación general del área dimensión que está en un nivel medio bajo teniendo en cuenta los indicadores, nivel de cansancio emocional y sobre esfuerzo físico, es por ello que al obtenerse este resultado no se considera que sea la dimensión más afectada, al igual que en el estudio realizado por Martínez (2012), quien en su investigación sobre la Identificación del Burnout en profesionales de salud y factores relacionados con este fenómeno en el personal de médicos y enfermeras del Hospital “Luis Vernaza” de la ciudad de Guayaquil, en el que se concluye que: las dimensiones del síndrome de Burnout así como las influencias que tienen en el mismo, sus antecedentes y consecuencias. Se constató que la mayoría del personal no está afectado; sin embargo, el agotamiento emocional resultó ser la dimensión significativamente más afectada.

En cuanto a la parte de despersonalización se obtuvo un 17%, que indica según la calificación general del área un nivel bajo, lo cual no muestra un grado de significancia o que sea el área que esté afectando directamente el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros, por el contrario, en el estudio de Sigcha (2013), sobre el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial COTOPAXI. 2013, se encontró que: los colaboradores están en una etapa de estrés laboral alto en la escala de despersonalización, que son provocados por el contacto directo con personas, las cuales tienden a tener actitudes y respuestas negativas hacia los demás, mostrando distanciamiento, culpando sus frustraciones y el descenso de compromiso laboral.

Con respecto al área de realización personal se obtuvo un resultado de 67%, esto indica que es el área con más grado de significancia directa al desempeño laboral pues se encuentra en un nivel Medio Alto, es por ello que los colaboradores de la empresa Ferreyros, experimenten sensaciones negativas hacia la competencia y el éxito, desarrollo profesional. A nivel Organizacional o corporativo no afecta su modo de trabajo, modo de trato hacia las personas ya sean internas o externas, produciendo una estabilidad de la calidad de los servicios prestados. Generando también compromiso laboral, y reduciendo el abandono del trabajo y absentismo laboral, así lo define Maslach en su artículo comprendiendo el Burnout (2009).

Con respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A. de la ciudad de Cajamarca, se puede apreciar que el personal muestra un rendimiento laboral alto; en las dimensiones de conocimiento de puesto alcanzo un nivel Alto (75 %), en rendimiento o productividad el nivel Alto (75 %) y en planificación y resolución de procesos el nivel Alto (75 %); es por ello que estos

resultados pueden darse ya que los colaboradores se han adaptado a los horarios de trabajo, políticas de la empresa, y por el tiempo de servicio que llevan laborando en ella.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La correlación Rho de Pearson, señala que el $P\text{-valor} = 0,000 < 0.05$ (ver tabla 2), por lo tanto dicha correlación es significativo al 95% de confianza estadística. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación (H_1): existe correlación significativa entre el nivel de Síndrome de Burnout y el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A., de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018.
- La influencia del síndrome de bournout en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ferreyros de la ciudad de Cajamarca 2018. Se caracteriza por existir un alto nivel de significancia en el área de Realización personal, es decir tienen sentimientos de éxito y competencia, pero que, al haber disminución de la realización personal, implica la tendencia a evaluarse negativamente.
- En el estudio realizado se encontró un nivel bajo de síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A.
- El Desempeño laboral existente en los colaboradores de la empresa Ferreyros, de la ciudad de Cajamarca, es favorable, siendo un indicador positivo para una calidad de vida laboral óptima.
- Por último, se puede concluir que esta influencia además de afectar las evaluaciones de desempeño laboral también afecta a la organización ya que como existe un crecimiento empresarial, exigencias del medio y la competencia en cadenas de otras organizaciones, provoca que la demanda laboral aumente y por ende la carga laboral también. Ocasionando aumento en los índices de rotación, aumento de gastos de

capacitación, pérdida de tiempo, etc. Por lo que los líderes de la Empresa Ferreyros deben propiciar planes de mejora para equilibrar las variables en estudio a mediano plazo para que esta influencia no se incremente y afecte el desempeño, la salud de los trabajadores y a la organización.

5.2. Recomendaciones

- Plantear estrategias para el desarrollo de habilidades blandas con la finalidad de mejorar los estilos comunicacionales de los colaboradores y así poder tener una mejor la interacción no solo entre compañeros de trabajo sino también con personas externas.
- Mejorar sus actividades recreativas y de integración no solo dirigidas a su personal de trabajo, sino también hacer partícipe a los familiares de cada colaborador.
- Desarrollar técnicas de control de estrés, relajación, resolución de problemas, buena alimentación. Con la finalidad de mejorar la forma de controlar sus impulsos y de esta manera fomentar y mejorar el trabajo en equipo y despejar ciertas dudas que se tenga sobre si mismos.
- Brindar una adecuada retroalimentación o feedback del jefe inmediato hacia su equipo de trabajo sobre su evaluación de desempeño, ya que proporciona una información clara y directa sobre la eficacia en la ejecución de su cargo .
- Mejorar sus formatos de evaluación de desempeño no solo centrándose en evaluar sus procedimientos y productividad sino también las actitudes de cada colaborador y así generar un mejor feedback al momento de entregarle sus resultados.

- Realizar semestralmente un monitoreo sobre el Burnout con la finalidad de visualizar si hay aumento o disminución del Síndrome, y así prevenir cada cierto tiempo la cronificación de dicho síndrome.

REFERENCIAS

- Alcaraz, C. (2009). Frecuencia y factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout. (Tesis para optar el grado de especialista en medicina familiar). Universidad de Colima. Escuela de Ciencias de la Salud. Facultad de Humanidades, Colima -México.
- Benites (2015). “Relación entre ansiedad y síndrome de burnout, en el personal asistencial del hospital I la Esperanza – ESSALUD, perteneciente a la red asistencial la Libertad – Perú”.
- Bologna, E. (2011). *Estadística para psicología y educación*. Córdoba: Brujas.
- Bohórquez, B. y Vázquez, D. (2002): Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Buunk, B.P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout:una perspectiva de lateoría de comparación social. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek, (Eds.). *Burnout profesional:desarrollos recientes en teoría e investigación*(pp. 53-69). Londres: Taylor y Francis.
- Castro, A. (2008). *Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud La Libertad 2008*. (Tesis para optar el título de psicólogo). Escuela de Psicología, Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú.
- Bunge, M. (1980) *La ciencia, su método y su filosofía*. Argentina: Ed. Siglo Veinte.

- Castro, A. (2008) “Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud La Libertad 2008”. Tesis para optar el título de psicólogo, Escuela de Psicología, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.
- Ceballos (2013). “El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013”.
- Chiavenato (2002). “Administración en los Nuevos Tiempos”. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato (2004) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Zulia – Venezuela extraído de: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Chiavenato, I. (1999): "Administración de recursos humanos". Ed. McGraw-Hill. . México. Pág. 121, 131-132, 300-302 y 308-329.
- Cuesta, A. (2005): "Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Ed. Academia. 2da Edición Revisada y Ampliada. La Habana. Cuba. Pág. 4, 12, 25-26, 33 y 40-42
- Díaz, A. (2013).Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidadnacional del callao. (Tesis Para optar el Grado Académico de Doctoraen Ciencias de la Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana, Lima – Perú
- Davis K. y Newtrom J. (2004) Comportamiento Humano en el Trabajo. (10° ed.), Mc GrawHill, México, D.F.

Flores, J. (2008). Características del desempeño laboral. Recuperado de:

<http://normasapa.com/como-citar-referenciar-libros-con-normas-apa/>

Gonzales, Aristizabal y col (2013). “El síndrome de burnout en el desempeño laboral” España. Extraído de:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/629/Jairo%20E%20Gonzalez%20Ramirez.pdf;jsessionid=48A9E8492CA34E1E755E9A5CA88135CC?sequence=1>

Gomero, R.; Palomino, J.; Ruiz, F. y Llap, C. (2005). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation. Estudio piloto. Universidad Cayetano Heredia.

Glaría, R., Carmona, L., Pérez, C., & Parra, P. (2015). Burnout y engagement académico en fonoaudiología. *Investigación en Educación Médica*, 17-23.

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, M (1983). Fases de burnout progresivo y sus covariantes del sitio de trabajo. *Cuestiones críticas en la investigación y la praxis del OD. Journal applied behavioral science*, 19 (4) 461-481.

Gutiérrez, C., Cardiel, L., Camacho, J., Mucientes, V., Terronez, A., Cabrera, N., Sánchez, D. (2016). Burnout en médicos internos de pregrado del Hospital General de México Dr. Eduardo Liceaga. *Investigación en Educación Médica*, 102-107.

Harrison (1983) El síndrome de burnout en trabajo social.

McMillan, J. y Schumacher, S. (2005) *Investigación Educativa* 5° Edición. Madrid.

Mansilla Izquierdo F. (2012) *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Practica*. Ed. Academia Española. Madrid

Martínez, M (2009) Síndrome de Burnout en Profesionales de Enfermería de Cuidados Paliativos del País Vasco. Madrid. Revista Médica Universidad de Navarra. Recuperado de: www.unav.es/.../53_1/pdf/estudio-sobre-el-sindrome-de-burnout.pdf.

Martínez, A. (2012) “Identificación del Burnout en profesionales de salud y factores relacionados con este fenómeno en el personal de médicos y enfermeras del Hospital “Luis Vernaza” de la ciudad de Guayaquil, Ecuador”.

Recuperado de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/3662>

Maslach C. Jackson (1997). M.B.I Inventario Burn out de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. Publicaciones de psicología aplicada. Serie menor num. 211 TEA ediciones. Madrid. Recuperado del link: <http://www.psiquiatria.com/estres-62/el-sindrome-de-burnout-en-enfermeras-de-los-servicios-hospitalarios-de-la-provincia-de-trujillo/#>

Maslach, J. (1997) “Inventario Burnout MBI de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial”. Madrid:Publicaciones de psicología aplicada.

Maslach, C. (2009) “Comprendiendo el Burnout”. Ciencia & Trabajo, AÑO 11 Numero 32, Abril / junio 2009.

Merino-Soto, C., & Fernández-Arata, M. (2016). Ítem único de burnout en estudiantes de educación superior: estudio de validez de contenido. Educación Médica, 1-4.

- Milkovich, George y Boudreau, John(1994).Dirección y Administración de recursos humanos.Un enfoque de estrategia. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana
- Mora, C. (2008). El estrés en el comportamiento organizacional. Página de investigación en Recursos Humanos. México D. F. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/estres-en-el-comportamiento-organizacional.htm>
- Nakandakari, M.,De la Rosa, D., Failoc, V., Huahuachampi, K., Nieto, W., Gutiérrez, A., .Aceituno, P. (2015).Síndrome de burnout en estudiantes de medicina pertenecientes a sociedades científicas peruanas: Un estudio multicéntrico. Revista de Neuropsiquiatría, 203-210.
- Observatorio Permanentes Riesgos Psicosociales UGT (2006). Guía sobre síndrome de quemado (Burnout). Madrid: Comisión ejecutiva confederal de UGT.
- Puchol, L. (1994): "Dirección y Gestión de Recursos Humanos". Ed. DEADE, Unión Europea. La Habana. Cuba
- Robbins S. (2004) Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. (Décima Edición). México
- Sandín, B. & Chorot, P. (1990) "Evaluación de rasgos psicológicos". Madrid: UNED.
- Sigcha, F. (2013). El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial cotopaxi s.a. (Tesis para título de psicólogo industrial).

Universidad técnica de Ambato.Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Ambato – Ecuador.

STONER, J. (1994). Administración. 5ta. Edición. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Tello, J. (2009).Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento enenfermeros de los Servicios Críticosdel Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. (Tesis de licenciatura).Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de:

http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2010/tello_bj/html/index-frames.html

Uribe, M., & Illesca, M. (2016). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. Investigación en Educación Médica, 1-8.

LISTA DE ABREVIATURAS

MBI	: Maslach Burnout Inventory
OMS	: Organización Mundial de la Salud
IBM SPSS 23	: IBM Statistical Package of the Social Science 23.0
RHO	: Coeficiente de correlación de Spearman
SIG.	: Grado de Significancia
r	: Relación o correlación

GLOSARIO

Absentismo laboral: la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir.

Alfa de Cronbach: modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

Baja realización personal: la persona puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales.

Cansancio emocional: sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional.

Coefficiente de Correlación Rho de Spearman: es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores.

Confort: esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

Correlación: es una medida de la relación (covariación) lineal entre dos variables cuantitativas continuas.

Cultura organizacional: sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que se distingue una organización a otras.

Despersonalización: serie de actitudes de aislamiento, pesimismo y negativismo, que va adaptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento.

IBM SPSS: software estadístico que ofrece técnicas de recolección de datos y analítica predictiva para solucionar múltiples problemas empresariales y de investigación.

Innovación: voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Investigación aplicada: en la que no se pone en cuestión el conocimiento básico, sino que se intenta aplicarlo a un campo particular.

Investigación cuantitativa:

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Síndrome de burnout: respuesta inadecuada a un estrés crónico.

ANEXOS

ANEXO A:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación denominado SÍNDROME **DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FERREYROS S.A.**, para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Antes de que usted decida participar en el estudio lea este conocimiento cuidadosamente y haga todas las preguntas necesarias.

Este proyecto ayudará a determinar la influencia del Síndrome de Burnout y su relación con el Desempeño Laboral que existe entre los colaboradores de la empresa Ferreyros S.A y así se puedan implementar programas que les ayuden a conocer las causas del agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal en relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Ferreyros S.A. en Cajamarca.

La información que usted proporcionará a nuestros investigadores a través de los test aplicados permanecerá en total confidencialidad y no se mostrará a terceros bajo ninguna circunstancia.

AGRADECEMOS POR ANTICIPADO SU PARTICIPACIÓN

N° DE D.N.I:

ANEXO B

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

EDAD: _____ SEXO: _____ ESTADO CIVIL: _____ N° DE HIJOS _____
 HORARIO DE TRABAJO _____ ANTIGÜEDAD EN LA INSTITUCIÓN (N° AÑOS) _____
 GRADO DE INSTRUCCIÓN _____ RÉGIMEN LABORAL: CAS D.Leg. N° 728 D.Leg.N°. 276

INSTRUCCIONES

A continuación se le presenta una serie de Ítems que deberá evaluar considerando su experiencia personal y profesional, debiendo marcar con "X" en el recuadro que corresponda, teniendo en consideración que: "S" = Siempre, CS= Casi Siempre, RV= Rara vez, CN= Casi nunca y N= Nunca. Recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		S (4)	CS (3)	RV (2)	CN (1)	N (0)
1	Usted conoce la Estructura Orgánica de la Entidad donde labora.					
2	Usted conoce los alcances de la función que desarrolla dentro de la organización.					
3	Considera Usted que, el cumplimiento de sus funciones brindan aportes relevantes dentro de la organización.					
4	Usted considera que su rol como colaborador aporta beneficios dentro de la organización.					
5	Usted considera que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional.					
6	Usted considera que tiene un límite laboral en el ejercicio de sus funciones.					
7	Considera usted que en el desempeño de sus funciones brinda todas sus capacidades intelectuales.					

8	Se considera Usted capaz de realizar sus labores en menor tiempo en comparación con sus compañeros de trabajo.					
9	Usted, realiza su trabajo con optimismo.					
10	Considera Usted, que sus funciones laborales van de acuerdo con sus objetivos profesionales.					
11	Considera Usted, que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.					
12	Considera Usted, que su rendimiento se incrementa cuando se aproxima el fin de mes.					
13	Planifica Usted sus actividades laborales con anticipación.					
14	Resuelve Usted sus conflictos laborales con eficiencia.					
15	Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.					
16	Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.					
17	Se considera apto para tomar decisiones relevantes en su rol laboral.					
18	Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros de trabajo.					

ANEXO C:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

INSTRUCCIONES:

Teniendo en cuenta la “**escala de frecuencia**”, señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes 22 enunciados, recuerde que **los datos extraídos solo servirán con fines investigativos garantizándose la total confidencialidad en el uso de los mismos**, en tal sentido se le solicita ser lo más **honesto** posible.

Escala de frecuencia

Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6

		0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2.	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5.	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8.	Me siento exhausto por mi trabajo.							
9.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.							
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento muy activo(a).							
13.	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que les doy servicio.							
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17.	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.							

18.	Me siento estimulado(a) después de trabajar en contacto con personas.							
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20.	Me siento acabado(a).							
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22.	Creo que las personas me culpan de alguno de sus problemas.							