



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis para optar al grado de Magister en:
Administración de Empresas

Tema de tesis:
Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral: Una perspectiva comparada entre personal del área Comercial y Operativo de CNEL EP
Unidad de Negocio Santa Elena

Autor:

Ing. Ronny Elías Nieto Pasquel

Director de Tesis:
Msc. Gustavo La Mota Terranova

Marzo - 2022
Guayaquil – Ecuador

DECLARACION EXPRESA

Yo, **Ronny Elías Nieto Pasquel**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Tesis, Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral: Una perspectiva comparada entre personal del área Comercial y Operativo de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del trabajo de tesis referido y brindo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG).

Ing. Ronny Elías Nieto Pasquel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios todopoderoso por darme salud y vida para poder salir a delante ante todas las adversidades que se han presentado en mi vida.

Ing. Ronny Elías Nieto Pasquel

DEDICATORIA

A Violeta Pasquel, mi señora madre, por darme vida, por criarme, por enseñarme a respetar a los demás, por ayudar al prójimo, por darme educación, por enseñarme a amar a mis hijos, gracias de todo corazón.

A Elías Nieto, mi señor padre, por darme vida, por enseñarme a ser responsable, por ser autosuficiente, gracias de todo corazón.

A mis hijos Ariel, Romina y Mayeli por ser mi razón de vida.

A mi hermana Betzy por sus enseñanzas y ser mi segunda madre.

A mi hermana Cynthia y mi hermano José por su confianza y apoyo.

Ing. Ronny Elías Nieto Pasquel

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de titulación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CNEL EP UN Santa Elena comparando dos áreas. La muestra se constituyó de 261 colaboradores de los cuales 65 corresponden al área comercial y 195 al área operativa, utilizando un diseño de tipo descriptivo – correlacional, aplicando como instrumento de investigación una encuesta tipo Likert a través del Maslach Burnout Inventory, junto con un cuestionario de desempeño laboral. En los resultados de la correlación a través de la prueba de r de Person realizada, se pudo evidenciar que existe una relación positiva débil de ,374** entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa, mientras que los colaboradores del área comercial no presentan una correlación entre las variables. Por otra parte, los resultados descriptivos permitieron identificar que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio tanto en los colaboradores del área comercial como operativa de la institución. Se concluye que existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el área operativa de CNEL EP UN Santa Elena, mientras que en el área comercial las variables no guardan relación.

Palabras Claves

Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, Estrés Laboral, Motivación

ABSTRACT

The development of this degree work aimed to determine the relationship that exists between the burnout syndrome and the work performance of the collaborators of the company CNEL EP UN Santa Elena comparing two areas. The sample consisted of 261 collaborators, of which 65 correspond to the commercial area and 195 to the operational area, using a descriptive-correlational design, applying a Likert-type survey as a research instrument through the Maslach Burnout Inventory, together with a questionnaire of job performance. In the results of the correlation through the r of Pearson test carried out, it was possible to show that there is a weak positive relationship of $.374^{**}$, between the Burnout Syndrome and the Labor Performance of the collaborators of the operational area, while the collaborators of the commercial area do not present a correlation between the variables. On the other hand, the descriptive results allowed us to identify that job performance is at a medium level both in the collaborators of the commercial and operational area of the institution. It is concluded that there is a relationship between Burnout syndrome and job performance in the operational area of CNEL EP UN Santa Elena, while in the commercial area the variables are not related.

Key words:

Burnout Síndrome , Work performance , Work stress , Motivation

INDICE GENERAL

DECLARACION EXPRESA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE GÁFICOS.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
1 CAPITULO I MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Antecedentes de la investigación	3
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 Formulación del problema.....	6
1.2.2 Sistematización del problema	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.4 Justificación de la investigación.....	7
1.4.1 Justificación.....	7
1.5 Marco de referencia de la investigación	8
1.5.1 Factores Psicosociales en el Ambiente Laboral.....	8
1.5.2 Situaciones que influyen en ambiente laboral	8
1.5.3 Estrés laboral	10
1.5.4 Factores del Estrés Laboral	11
1.5.5 Síndrome de Burnout.....	11

1.5.6	Teorías del Burnout.....	13
1.5.7	Fases del Síndrome de Burnout.....	15
1.5.8	Carácter Tridimensional del Burnout.....	15
1.5.9	Causas del Síndrome Burnout	16
1.5.10	Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	17
1.5.11	Desempeño Laboral.....	18
1.5.12	Factores que influyen en el desempeño laboral.....	19
1.5.13	Evaluación del desempeño laboral	21
1.5.14	Métodos de evaluación de desempeño	21
1.5.15	Etapas de la evaluación de desempeño	22
1.5.16	Beneficios de la Evaluación de Desempeño	22
2	CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO.....	23
2.1	Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	23
2.1.1	Tipo de investigación	23
2.1.2	Enfoque de la investigación	23
2.2	Método de Investigación.....	24
2.3	Unidad de Análisis, Población y Muestra.....	24
2.3.1	Unidad de Análisis	24
2.4	Variables de la investigación, operacionalización.....	24
2.5	Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información. 25	
2.6	Tratamiento de información	25
3	ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL	26
3.1	Análisis del Síndrome de Burnout.....	26
3.2	Análisis del Desempeño Laboral	43
3.3	Análisis correlacional de las variables cuantitativas	46
	CONCLUSIONES	51

RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	53
ANEXOS.....	57
Operacionalización de las variables	57
Modelo de encuesta aplicada al personal de CNEL EP Santa Elena .	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales aportaciones teóricas del concepto Burnout	12
Tabla 2 Consecuencias del Síndrome de Burnout	18
Tabla 3 Beneficios de la evaluación de desempeño	22
Tabla 4 Subescalas para la interpretación del Síndrome de Burnout.....	26
Tabla 5 Valoración del Síndrome de Burnout	26
Tabla 6 Departamentos encuestados CNEL EP UN Santa Elena	27
Tabla 7 Nivel del Síndrome de Burnout comparado entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Agotamiento Emocional	27
Tabla 8 Nivel del Síndrome de Burnout comparado entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración Personal.....	30
Tabla 9 Nivel del Síndrome de Burnout comparado entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización.....	32
Tabla 10 Nivel del Síndrome de Burnout comparado por sexo entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Agotamiento Emocional	34
Tabla 11 Nivel del Síndrome de Burnout comparado por sexo entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración Personal.....	37
Tabla 12 Nivel del Síndrome de Burnout comparado por sexo entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización.....	40
Tabla 14 Niveles de desempeño laboral	43
Tabla 15 Total encuestas realizadas Desempeño Laboral.....	43
Tabla 16 Nivel de desempeño laboral por área CNEL EP UN Santa Elena	44
Tabla 17 Relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral del personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena	46
Tabla 18 Relación entre la dimensión valoración personal y desempeño laboral del personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena	47
Tabla 19 Relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral del personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena	48

Tabla 20 Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de CNEL EP UN Santa Elena	49
--	----

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ciclo del estrés	10
Gráfico 2 Fases del Síndrome de Burnout.....	15
Gráfico 3 Factores del Burnout a nivel organizacional.....	17
Gráfico 4 Factores del Burnout a nivel personal	17
Gráfico 5 Ciclo básico para administración de cambio	19
Gráfico 6 Etapas de la evaluación de desempeño.....	22
Gráfico 7 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional.....	28
Gráfico 8 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional.....	29
Gráfico 9 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración personal	30
Gráfico 10 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración personal	31
Gráfico 11 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización.....	32
Gráfico 12 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización.....	33
Gráfico 13 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional.....	34
Gráfico 14 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional.....	35
Gráfico 15 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional.....	35
Gráfico 16 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional.....	36

Gráfico 17 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal	37
Gráfico 18 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal	38
Gráfico 19 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal	38
Gráfico 20 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal	39
Gráfico 21 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización	40
Gráfico 22 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización	41
Gráfico 23 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativo sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización	41
Gráfico 24 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización	42
Gráfico 25 Nivel de desempeño laboral departamento comercial CNEL EP UN Santa Elena	44
Gráfico 26 Nivel de desempeño laboral departamento operativo CNEL EP UN Santa Elena	45
Gráfico 27 Dispersiograma: Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena.....	49
Gráfico 28 Dispersiograma: Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Operativa de CNEL EP UN Santa Elena.....	50

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout está asociado a las condiciones de estrés que se desarrollan por presentarse situaciones laborales de alta implicación para colaboradores tanto de atención al cliente, administración pública, entre otros. En la actualidad este Síndrome de Burnout se ha dejado a un lado por parte de los directivos y no se le presta la importancia que se debe a los efectos que este tiene a la salud emocional y física de los colaboradores de empresas tanto del sector público como privado.

En los últimos años la exigencia de la vida laboral ha provocado que existan diversos cambios en la sociedad y en la economía, por tales motivos, cuando no se controla aquellos factores que provocan un estrés laboral puede iniciar la presencia del Síndrome de Burnout, esto va ligado al no satisfacer las necesidades más básicas como las expectativas personales y profesionales del colaborador, lo que puede desarrollar este factor psicosocial que incide en su desempeño laboral dentro de la institución.

En la actualidad existen diversos estudios en relación al Síndrome de Burnout lo que permite identificar su presencia, es así, que el presente estudio parte del diagnóstico del síndrome en los funcionarios de CNEL EP UN Santa Elena, desde una perspectiva comparada entre dos áreas que tienen trato directo con el cliente externo y que sus actividades dentro de la institución son importantes pues reflejan la imagen del servicio que presta la institución.

El capítulo I detalla la problemática, define los objetivos y justifica la Investigación, describiendo las teorías que permitirán conocer a las variables de estudio con el fin de analizarlas y entenderlas, asimismo detalla las teorías que sirvieron de base para el desarrollo y entendimiento de la problemática de estudio.

El capítulo II se muestra el diseño metodológico que la presente investigación sigue, con el fin de determinar los instrumentos y las técnicas de investigación para relacionar las variables, es así que se definió utilizar encuestas tipo Likert las cuales a través de un formulario MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH), se permitió determinar la presencia del síndrome de burnout en las áreas encuestadas.

El capítulo III se muestran los principales resultados obtenidos a través del análisis de las encuestas realizadas, en dónde se pudo analizar el nivel de desempeño laboral, así como las subescalas del síndrome de burnout utilizando la correlación r de Pearson y determinando la influencia de una variable sobre la otra comparando dos departamentos distintos dentro de la institución.

Por último, se desarrollan las conclusiones a las que se llegó una vez analizadas las encuestas y propone recomendaciones las cuales servirán de mucha utilidad para los directivos e involucrados en el proceso para mejorar la calidad de vida en el trabajo y evitar el estrés laboral que genera el Síndrome de Burnout dentro de la institución.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes de la investigación

A mediados del siglo XX aparecen las primeras señales de la presencia de burnout que se atribuyen a los cambios sociales, económicos y culturales que se da principalmente en los colaboradores cuyas profesiones están ligadas altamente con el contacto a terceros, es por ello que este síndrome se ve presente en profesiones donde la principal función es la prestación de servicios lo cual es la principal característica de las instituciones del sector público.(González, 2015)

Partiendo de lo antes descrito el estudio realizado por (Lulo Trucios, 2017), cuyo título es “Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en Colaboradores de un Call Center en Callao 2017”; quien utilizando una investigación de tipo descriptivo correlacional, pudo determinar a través de la utilización del coeficiente de correlación de Spearman que el síndrome de burnout y el desempeño laboral tiene una correlación inversa significativa en un nivel muy alto en los colaboradores del Call Center.

La correlación es coherente con la teoría de Burnout ya que los colaboradores tienen una alta relación con los clientes externos a través de la actividad que realizan, es importante destacar que la investigación solo se centró en datos relevantes excluyendo los sociodemográficos a fin de ser más objetivos en los resultados.

Por otro lado, el estudio realizado por (Centurion Rodriguez & Palacios Carrasco, 2017) titulado, “El síndrome de Burnout y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú agencia España - Trujillo 2016”: quien trato de demostrar a través de su estudio si el síndrome de burnout tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

El estudio determinó a través del coeficiente de correlación que el síndrome detectado es de nivel medio lo cual indica que si bien no es alto puede tender a

incrementar drásticamente si no se toman medidas correctivas oportunamente el trabajo.

Los resultados son considerables y aportan de forma significativa a la presente investigación pues determina que la influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral es negativa y altamente significativa y que a través del estudio de las dimensiones se puede determinar que la realización personal es de mayor importancia, lo cual hace necesario estudiar las dimensiones de burnout que afectan al desempeño de los colaboradores.

Asimismo el estudio realizado por (Mendoza, 2019) señaló en su tesis “El Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo en un Centro de Atención de Salud 2018”. Su propósito fue determinar la relación entre ambas variables enfocándose en el área administrativa, en donde existen 77 colaboradores utilizando un método descriptivo correlacional, el cual tuvo los siguientes resultados se encuentra relación entre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, corroborado por el $Rho = -0.647$ y el $p=0.000 < 0.05$, lo que corrobora la existencia de relación inversa y moderada del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral.

El trabajo presentado por Espinoza Alvarado (2021) titulado, “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020”. El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral, con la información encontrada se identificó que existe una relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en colaboradores, con un valor de ($Rho= -.216$). Los resultados obtenidos en la investigación al igual que en los trabajos anterior muestran que las variables se relacionan de forma significativa y que es importante que se tomen medidas a priori a los posibles resultados negativos en la organización.

La tesis realizada por (Donaire Córdova (2021) cuyo nombre es “Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios públicos del Hospital María

Auxiliadora en el periodo enero a junio 2021”, quien a través de la utilización es del paradigma positivista y enfoque cuantitativo, de nivel correlacional para establecer el paralelismo entre las variables, determino que el síndrome de burnout y el desempeño laboral es alto con un porcentaje del 35% llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de la institución objeto de estudio.

1.2 Planteamiento del problema

La problemática en análisis pretende encontrar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral desde una perspectiva comparada en colaboradores de dos departamentos distintos de la unidad de negocio Santa Elena de la empresa pública CNEL EP, a partir de ello se pretende identificar los síntomas, las causas y el posible pronóstico de no tomar acciones pertinentes para evitar o mitigar la presencia.

- **Síntomas**

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemada o de estrés laboral suele estar relacionado directamente con los empleados que tratan directamente con el cliente externo y con las relaciones internas como externas al trabajo, las cuales provocan una actitud negativa frente a la atención que deben brindar a los usuarios como es el caso del personal de servicio al cliente y operativo de la Unidad de Negocio Santa Elena de CNEL EP. Una vez moderada la pandemia la institución abrió sus puertas para prestar atención al público sobre todo aquellos que llegaron con quejas por altos consumos eléctricos generados durante la cuarentena, quienes ante la situación que vivía y vive el país actualmente mostraron su inconformidad frente a una facturación elevada que recibieron, ocasionando el enojo hacía los que debían lidiar con el servicio al cliente.

El cambio a la modalidad de trabajo que se vieron obligados los colaboradores por la llegada de la pandemia y el tratar de conciliar la vida laboral y profesional ha causado conductas negativas, generando estrés laboral en el personal del área comercial, así mismo el personal operativo el cual

realiza sus actividades en las calles ha visto postergado el cumplimiento de sus objetivos pues muchos no son habilitados para volver a sus labores por considerarse personal vulnerable y esto causa en ellos un ambiente de inconformidad e incertidumbre por no saber con seguridad si su puesto estará vacante a su retorno.

- **Causas**

Las medidas de bioseguridad como el distanciamiento y el aforo en instituciones públicas hacen difícil atender a todos los clientes, quienes al acercarse ya tienen una mala actitud, la cual es direccionada al funcionario que lo atiende. Por su parte el personal operativo tiene muy pocas disposiciones por la lentitud de los procesos internos y esto también retrasa su cumplimiento provocando con ello una pésima actitud con sus compañeros y con el cliente externo.

- **Pronostico**

El síndrome de burnout debe detectarse a tiempo y relacionar si su presencia es lo que determina el desempeño laboral del personal de servicio al cliente y operativo, para así tomar las medidas correctivas necesarias y evitar que el personal llegue a tal desmotivación que cometa errores los cuales se puedan ver reflejado en el prestigio y la seriedad de la institución, y con ello cumplir con los objetivos institucionales.

1.2.1 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en los colaboradores del área comercial y operativa de Cnel. EP Unidad de Negocio Santa Elena?

1.2.2 Sistematización del problema

¿Cómo se determina la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de CNEL EP UN Santa Elena?

¿De qué manera se identifica el desempeño laboral en los colaboradores de CNEL EP UN Santa Elena?

¿De qué manera se puede comparar como afecta el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral en colaboradores de diferentes áreas en CNEL EP UN Santa Elena?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Definir la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Santa Elena.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus tres dimensiones en los colaboradores de CNEL EP Santa Elena.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Santa Elena.
- Realizar un análisis comparativo del desempeño laboral y el síndrome de burnout entre el personal del área comercial y operativo de CNEL EP Santa Elena.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación

El presente estudio busca establecer las bases teóricas que permitan analizar el Síndrome de Burnout desde el contexto laboral aplicando las dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal con el fin de relacionar su influencia en el desempeño laboral, en las escalas involucradas a la apreciación que tiene el colaborador en contexto organizacional y los beneficios que se ofrecen a fin de evitar la aparición y disminuir el síndrome en los departamentos que se estudie su presencia.

Es importante destacar que el estrés laboral no siempre se transforma en síndrome de burnout ya que este último solo ocurre cuando las condiciones difíciles acarreadas por el estrés se toman un tiempo más prolongado, ya que no son atendidas a tiempo por el personal idóneo a evaluar la existencia o no del síndrome en los colaboradores. Por lo tanto, si la empresa logra tener controlada la situación que afecta directamente a los colaboradores estos podrían estar libres de desarrollar este padecimiento que no solo perjudica el rendimiento individual del trabajador, sino que perjudica también a los resultados organizacionales.(González, 2015)

1.5 Marco de referencia de la investigación

1.5.1 Factores Psicosociales en el Ambiente Laboral

Los factores psicosociales en el ambiente laboral están representados por el conjunto de experiencias o impresiones que tiene el colaborador en torno a su puesto de trabajo; es decir intervienen las condiciones físicas y el medio ambiente en el que trabaja. Adicional a ello también se incluyen aquellas condiciones económicas y sociales que el colaborador percibe en su entorno tales como las relaciones personales, familiares, de alimentación, etc.(Arévalo Carrera, 2021)

1.5.2 Situaciones que influyen en ambiente laboral

Cuando se comparten más de 8 horas con personas que tienen personalidades distintas es importante cuidar que existan relaciones interpersonales sanas lo cual generará un ambiente laboral de calidad permitiendo que los colaboradores trabajen de forma armónica y cumplan con los objetivos propuestos.(Aguas, 2021)

Entre las principales situaciones que generan un ambiente laboral negativo se encuentran:

- Resolución y manejo de conflictos
- Falta de inteligencia emocional
- Desorden
- Falta de comunicación

Sin embargo, se puede tener un buen ambiente laboral dentro de una organización y todo esto depende de cómo los directivos del negocio tratan a sus colaboradores, del comportamiento de los trabajadores en su entorno laboral y la relación entre directivos y colaboradores.(Eolivier, 2018)

Los empresarios deben considerar lo siguiente:

- Motivación constante a los colaboradores
- Relaciones interpersonales
- Mejorar la comunicación

Es importante considerar que existen factores que contribuyen en un buen o mal ambiente laboral, y de su correcta aplicación dentro de la empresa depende mucho los resultados del negocio.(Guerrero Pupo et al., 2006)

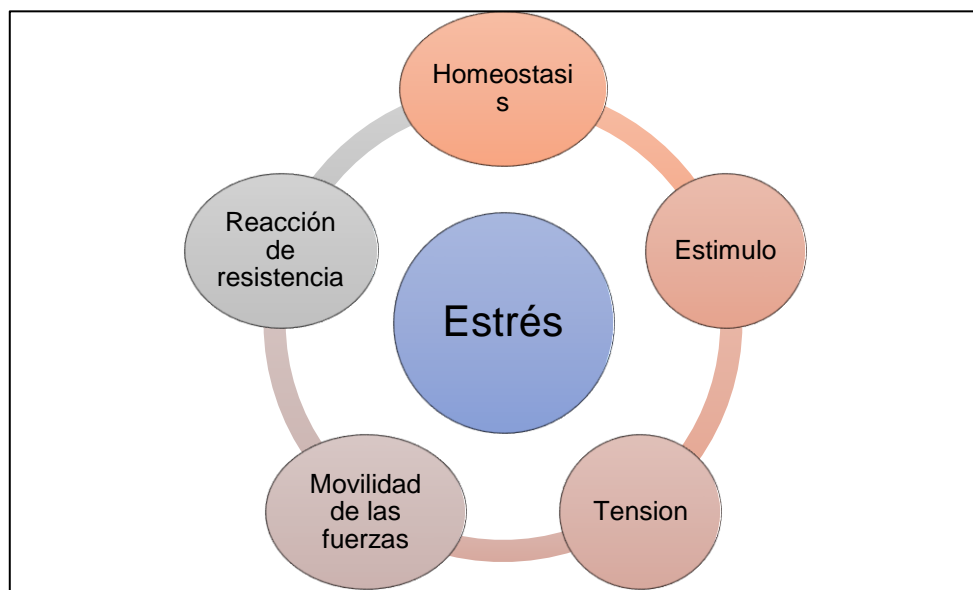
- **Estructurales:** La organización operativa del negocio y la carga de trabajo asignada a cada colaborador.
- **Personales:** Influye mucho las características de cada trabajador, es decir la actitud frente a su trabajo dentro de la empresa.
- **Equipos de trabajo:** Los miembros de grupo de trabajo y sus relaciones interpersonales.
- **Política laboral:** Son todas aquellas políticas que la empresa aplica para sus colaboradores, este factor es muy importante pues de ello depende la motivación del colaborador, entre los que más se destacan se encuentran los incentivos laborales, capacitación entre otros.
- **Liderazgo:** Es muy importante que los líderes del negocio apliquen estilos de liderazgo distintos al autocrático, permitiendo así la participación de todos y así generando confianza y participación.
- **Factores internos en la empresa:** esto tiene que ver con los recursos con los que dispone la empresa para ejecutar el trabajo, entre los cuales se destaca: materiales, iluminación decoración entre otros.
- **Factores externos:** Entre los que se destaca el cliente externo quien tiene relación directa con el colaborador

1.5.3 Estrés laboral

El estrés laboral es una condición fluctuante en la que el individuo siente una limitación o exigencia en determinada actividad cuyo resultado es impredecible, este término se lo relaciona directamente con aquellas presiones en el ambiente social, laboral, familiar, económico, etc. el estrés se da como respuesta al estímulo estresor que no es más que una situación externa que perjudica la estabilidad física y emocional del individuo en cualquier ambiente que se encuentre. (Cari Huarsaya, 2021)

El estrés al igual que los otros factores que perjudican la estabilidad física y mental del colaborador sigue un ciclo el cual de detectarse a tiempo se puede prevenir de lo contrario sus consecuencias son perjudiciales de forma individual y organizacional

Gráfico 1 Ciclo del estrés



Fuente: (Corrales Blanco, 2017)

Antes de adoptar el estrés, el cuerpo hace hasta lo imposible de adaptarse, esa es la etapa de la homeostasis, por lo cual es importante desarrollar estrategias de forma individual y a nivel organizacional para controlar el estrés negativo que desarrollan los colaboradores.

1.5.4 Factores del Estrés Laboral

Existen diversos factores que originan el estrés laboral también denominados estresores, los cuales pueden estar presentes tanto en el ambiente laboral como familiar entre los cuales destacan:

- Factores Psicosociales
- Factores Biológicos
- Factores Físicos – Químicos – Ambientales
- Factores Psicológicos
- Factores Laborales

Por su parte (Ivancevich y Matteson, (1992) y Dolan, García y Díez (2005) como lo cita (Corrales Blanco, 2017) se definen tres niveles en los que se puede categorizar el estrés laboral, entre ellos se tiene:

- Estresores individuales
- Estresores del entorno
- Estresores Organizativos

El estrés laboral tiene un impacto negativo en la familia y en la salud, trae consigo enfermedades físicas entre las que se destacan la fatiga, gastritis, úlceras afecciones neurológicas, alteraciones reproductivas y puede inclusive provocar abortos. Por su parte en la familia se crean situaciones estresantes que afectan a las relaciones personales pues la mala actitud del trabajo se trasmite hasta el hogar donde los más afectados resultan ser los hijos y las parejas.

1.5.5 Síndrome de Burnout

En 1974 el psiquiatra llamado Herbert Freudenberger observó en el lugar donde cursaba su voluntariado que el personal médico en su mayoría sufría de forma progresiva desmotivación y falta de energía; así como la pérdida de interés en el trabajo que realizaba hasta llegar al agotamiento que sumado a la ansiedad y la depresión desarrollaron un patrón que él determinó con la

palabra burnout que significa estar quemado consumido o apagado. Este término era muy común en el campo deportivo y artístico, lo cual llevó a Christina Maslach en 1976 a estudiar las respuestas emocionales que este tipo de profesionales tenían una vez que no podían cumplir con los objetivos que se proponían concluyendo al igual que Freudenberger que el desgaste se producía de forma gradual hasta llegar al límite del agotamiento emocional.

Pero fue en 1998 que Mingote Adams asoció el término de burnout al trabajo directo que realizan los colaboradores quiénes de forma extendida trataban con el cliente externo, pues las demandas y la baja posibilidad de tomar el control ante una situación que resulte eficaz para el colaborador y complaciente para el cliente creó un paradigma de indefensión el cual provocaba de manera paulatina la desmotivación y el desgaste emocional

Tabla 1 Principales aportaciones teóricas del concepto Burnout

Autor	Año	Definición Teórica
Freudenberger	1974	Sensación de agotamiento emocional, desmotivación y falta de interés luego de determinado tiempo.
Cherniss	1980	Proceso en el que el estrés y la tensión laboral se produce por una transición.
Maslach y Jackson	1981	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que se da en individuos que trabajan con personas
Pines y Aronson	1988	A consecuencia de experiencias estresantes, el individuo desarrolla agotamiento físico emocional y mental.
Schaufeli y Buunk	1998	Estado mental negativo y prologando relacionado con el trabajo en individuos que no solo perjudica su salud mental, sino que a los resultados de la organización.
Shirom	2003	Es el estrés prolongado que se identifica con la pérdida de la energía de forma progresiva.

Nota. En líneas generales la definición más completa del Síndrome del Burnout se encuentra en la desarrollada por Maslach y Jackson, que a pesar de no ser mundialmente aceptada es la que relaciona todos los factores que este síndrome implica. *Adaptado* de: “El Síndrome de Burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega”. Universidad de Vigo.p36.

1.5.6 Teorías del Burnout

Las teorías del burnout se centran en dar respuesta a las preguntas que nacen de los sentimientos de desgaste y la importancia de la relación entre personas y trabajo y variables como: La Competencia, la Efectividad percibida, la Motivación, la Despersonalización, la Autoeficacia percibida, la Autoconciencia, la Emoción, las Habilidades, la Culpabilidad, entre otros. (López Carballeira, 2017)

Teoría	Modelos
Teoría Sociocognitiva del yo	Modelo de Competencia de Harrison (1983)
	Modelo de Pines (1993)
	Modelo de Cherniss (1993)
	Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)
Teoría del Intercambio social	Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)
	Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)
Teoría Organizacional	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)
	Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)
	Modelo de Winnubst (1993)
Teoría Estructural	Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995)
Teórica de Demandas y Recursos Laborales	Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al., 2001)

Elaborado por: El autor

Fuente:(López Carballeira, 2017)

- **Teoría Sociocognitiva del Yo**

Este tipo de modelo se caracteriza por otorgar variables tales como la autoeficiencia, la autoconfianza el autoconcepto, y considera que las experiencias cognitivas de los individuos tienen influencia en la forma en que perciben la realidad y cómo tienen efecto en las acciones que toman en base a las experiencias percibidas del exterior. Esta teoría se fundamenta

en el grado de seguridad que tiene el individuo originado principalmente de las capacidades que aplica en el cumplimiento de sus objetivos, este comportamiento se vincula a todas aquellos estímulos que vienen acompañados de emociones tales como la depresión o estrés.(Donaire, 2021)

- **Teoría del Intercambio Social**

Esta teoría sugiere que el síndrome de Burnout se explica desde la falta de equidad entre los individuos, quienes cumplen la función de asistencia al cliente externo pues este proceso se convierte en una relación social en donde el sujeto percibe que la institución obtiene beneficios de su función sin considerar la afectación que este pueda desarrollar por el trato que esta interactuando con el exterior, creando a partir de allí un sentimiento de burnout el cual de no ser tratado a tiempo acarreará consecuencias a toda la organización.(Centurión Rodríguez & Palacios Carrasco, 2017)

- **Teoría Organizacional**

La teoría organizacional se fundamenta en detectar y mitigar aquellos estresores que se encuentran en el campo laboral y definir aquellas estrategias necesarias para mitigar lque las variables implicadas en este proceso están relacionadas a la percepción que tiene el trabajador de su entorno laboral tales como el clima y la cultura organizacional así también como aquella habilidades que desarrolla y aplica el individuo para enfrentar aquellas situaciones estresantes en su entorno laboral.(López Carballeira, 2017)

- **Teoría Estructural**

Esta teoría propone explicar el síndrome de burnout a través de 3 variables relacionadas al individuo cómo son de carácter personal, interpersonal y organizacional derivados de desequilibrio entre la demanda que conlleva el trabajo y la capacidad que tiene el colaborador de responder a esta.(Mendoza, 2019)

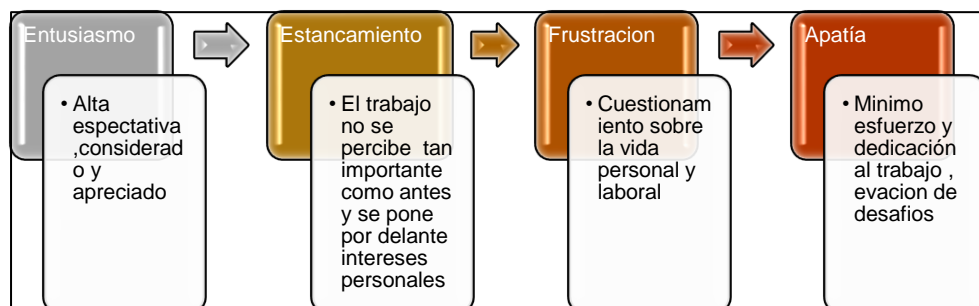
- **Teoría de las Demandas y Recursos Laborales**

La teoría como su nombre lo indica busca proporcionar conocimientos a las organizaciones en función a las condiciones de trabajo, salud motivacional o burnout que el empleado pudiera atravesar a fin entenderlos y manejarlos, obteniendo un rendimiento óptimo en la organización, esta teoría busca de forma independiente unificar los conceptos de estrés laboral y motivación a su vez de analizar el impacto de las demandas y los recursos laborales.(González, 2015)

1.5.7 Fases del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout aparece de forma paulatina en la vida del colaborador, esto no sucede de repente pues es la suma acumulada de factores de riesgo que tiene el individuo sobre todo aquellos que tratan directamente con el cliente externo. El trabajador pasa por diversas etapas antes de concretar el síndrome muchas veces al ser analizado se puede detener entre la primera y la segunda fase es allí donde se puede prevenir y corregir los riesgos para superar el desgaste profesional; lastimosamente no siempre es así y el trabajador sufre el síndrome de estar quemado por un trabajo en el que las señales de agotamiento emocional no han sido detectadas a tiempo.(Corrales Blanco, 2017)

Gráfico 2 Fases del Síndrome de Burnout



Elaborado por: El autor

Fuente:(Corrales Blanco, 2017)

1.5.8 Carácter Tridimensional del Burnout

El síndrome de burnout fue identificado primordialmente en colaboradores cuya función principal es tener trato directo con el cliente, sin embargo, en la

actualidad se puede dar en cualquier ocupación o cargo dentro de la empresa, de acuerdo a Maslach existen 3 dimensiones del Burnout las cuales se detallan a continuación:

- **Agotamiento Emocional**

En este punto el colaborador siente que no puede en todos los niveles de salud física y mental, su actividad laboral se ve sobrepasada de sus límites produciendo una disminución de la energía, esto conduce en el colaborar respuestas crónicas traducidas en tensión, ansiedad y fatiga.(Abrill Revilla, 2021)

- **Despersonalización o Desgaste**

Esta característica en la mayoría de los casos se interpreta como un mecanismo de defensa que el colaborador desarrolla entre él y el usuario, esto producto de haber disminuido sus emociones en el trabajo y no realizarlo con la misma intensidad, es decir el trabajar ya no es efectivo en su trabajo y no considera a los usuarios externos sean estos , clientes , paciente o alumno como personas sino más bien como números lo cual indica que tienen una actitud de cinismo ante el desarrollo de su función.(Bosqued, 2008)

- **Competencia Personal**

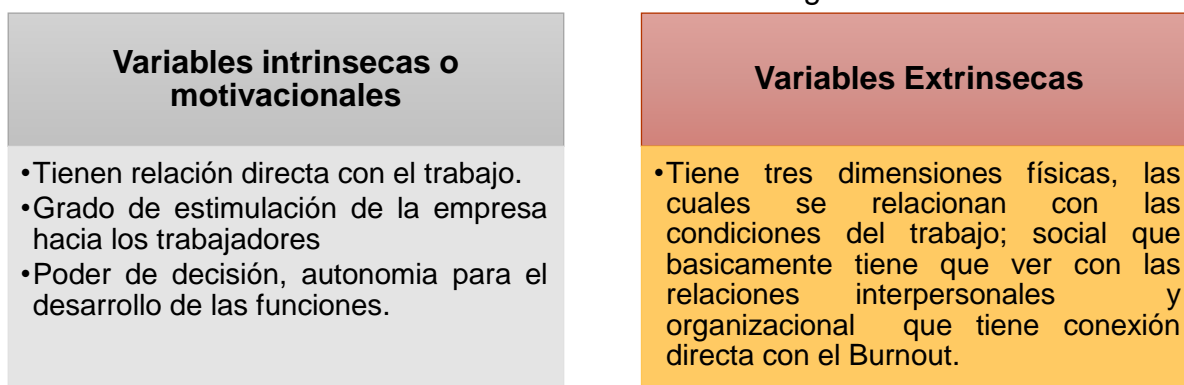
El producto de los dos factores antes detallados es la competencia personal o baja realización personal como también se la conoce , aquí el colaborador siente que no desarrolla bien su función y no se siente satisfecho con los resultados que obtiene, disminuyendo con esto su autoestima.(Aceves, 2006)

1.5.9 Causas del Síndrome Burnout

Actualmente no existe de forma estandarizada de determinar los factores que influyen en el desarrollo del Burnout sin embargo diversos autores han coincidido en segmentarlos desde el punto de vista personal y organizacional los cuales se clasifican a continuación:

A nivel organizacional

Gráfico 3 Factores del Burnout a nivel organizacional



Elaborado por: El autor

Fuente:(Corrales Blanco, 2017)

Es importante acotar que a nivel organizacional pueden influir significativamente los jefes o jerarquías dentro de la organización, ya que al no realizar la distribución de las funciones o de las cargas laborales de manera equitativa pueda originar la aparición del Burnout , aunque también puede influir la falta de promoción, la estabilidad laboral; lo cual genera un ambiente de inseguridad laboral que conlleva a que el colaborador sienta la necesidad de sobrecargarse de trabajo hasta el punto de agotarse física y mentalmente,(Carlin, 2014)

A nivel personal:

Gráfico 4 Factores del Burnout a nivel personal



Elaborado por: El autor

Fuente:(Espinoza, 2021)

1.5.10 Consecuencias del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout o estar quemado tiene efectos adversos y nocivos contra el individuo que de no mitigarse puede perjudicar de forma permanente

su salud física y mental, es así que a continuación se detallan las consecuencias producto del Burnout:

Tabla 2 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Físicas	Psicológicas	Emocionales	Sociales
✓ Dolores de cabeza, musculares, espalda, etc.	✓ Ansiedad	✓ Depresión	✓ Conflictos interpersonales
✓ Gastritis	✓ Baja autoestima	✓ Pesimismo	✓ Aislamiento
✓ Urticaria	✓ Sensación de desamparo, interioridad	✓ Hostilidad	
✓ Úlceras	✓ Falta de concentración	✓ Falta de tolerancia	
✓ Taquicardia	✓ Agresividad	✓ Irritación	

Elaborado por: El autor

Fuente:(Marrau, 2004)

1.5.11 Desempeño Laboral

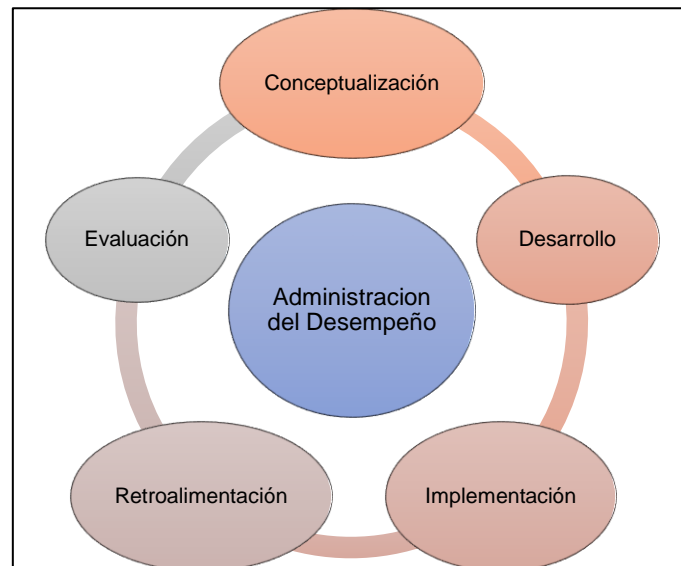
El desempeño laboral no ha sido una tarea fácil dentro de las organizaciones, sin embargo, su ejecución siempre es necesaria ya que los colaboradores no siempre están en sintonía con los objetivos organizacionales del negocio, lo cual no solo perjudica su desempeño individual sino el de toda la organización.

manifiesta que todos los individuos son evaluados en cualquier instante en su vida sea personal o laboral, este último con mayor intensidad y seriedad pues permite destacar sus habilidades y la continuidad en su puesto de trabajo.

El desempeño laboral era visto como una forma discriminatoria en el entorno laboral en donde el personal directivo no era considerado para la evolución, actualmente sigue siendo así pero el cambio surgió que con los resultados obtenidos, los directivos pueden hacer cambios en beneficio del colaborador y

de la empresa, es así, que de acuerdo a los resultados se inician procesos de capacitación, actualización que motivan al colaborador y satisfacen sus necesidades de autorrealización. (Pedraza et al., 2010)

Gráfico 5 Ciclo básico para administración de cambio



Elaborado por: El autor

Fuente:(Pérez Sandoval, 2017)

1.5.12 Factores que influyen en el desempeño laboral

Todos los factores que inciden directamente en el desempeño laboral de los colaboradores deben ser identificados por la empresa y mitigarlo antes que estos perjudiquen los objetivos de toda la organización, por ello (Yubillo Orozco, 2015) detalla 7 factores que se relacionan directamente con el desempeño laboral, entre ellos se tiene:

- **Motivación:** Es el estímulo que impulsa a la persona a realizar determinada actividad. Dentro de las organizaciones los colaboradores deben estar motivados a fin de conseguir resultados favorables, ya que, al ser un estado interno, la consulta se dirige hacia la meta propuesta.(Marin Samanez & Placencia Medina, 2017)
- **Satisfacción Laboral:** La satisfacción en el trabajo juega un papel muy importante pues de tener colaboradores felices existe mayor probabilidad que la empresa logre tener mayor productividad. Cuando

se habla de satisfacción, es referirnos a un estado de armonía tanto en el ambiente personal o laboral que rodea al individuo. Es importante destacar qué cuánto mayor es el grado de satisfacción la actitud de la persona será positiva, mientras que con lo opuesto será negativa, en ambos casos guarda relación directa con los resultados que obtenga el negocio. (Arce Espinoza et al., 2020)

- **Trabajo en equipo:** Es definido, como el conjunto de personas que trabajan de forma armónica y sincronizada, con el fin de alcanzar un objetivo general, apoyados por las habilidades y capacidades de todos quienes conforman el equipo o grupo de trabajo, es por ello que de tener problemas o encontrar soluciones en conjunto todos responden a ellos. (Benavides Idrogo, 2020)
- **Ambiente laboral:** Es la percepción que tiene el colaborador con respecto a su entorno laboral, el mismo que esté ligado con la motivación de los colaboradores que forman parte del entorno del individuo, por lo cual es importante evaluar constantemente a los empleados e identificar que sus necesidades principalmente de la seguridad y autoestima se encuentran satisfechas. (Adams et al., 2020)
- **Reconocimiento:** Felicitar en público y reprehender en privado, esto implica reconocimiento, para muchos autores, lo cual hace necesario destaca como un factor influyente en el desempeño laboral. Los colaboradores no siempre esperan gratificación económica, sino que sentirse reconocido frente al trabajo bien realizado hace que se sienta motivado y sea más productivo. (Maslow, 1991)
- **Participación:** La participación es muy importante en los colaboradores, les permite tener seguridad y encontrar el ambiente laboral seguro y estable. La participación crea autoestima y confianza al colaborador. (Antón & Rodríguez, 2012)
- **Formación y desarrollo:** Para mantener motivado al colaborador se deben satisfacer sus necesidad de formación y desarrollo como lo manifiesta (Maslow, 1991), generando seguridad y satisfacción.

1.5.13 Evaluación del desempeño laboral

“Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo”(Pedraza et al., 2010). El desempeño laboral influye directamente en la productividad del negocio, es por ello que con la evaluación se pueden tomar medidas necesarias para motivar al personal que entre las razones para realizarlo se tienen:

- Detectar errores
- Detectar sesgos
- Implementar planes de incentivos, formación y carrera(Rodríguez, 2019)

1.5.14 Métodos de evaluación de desempeño

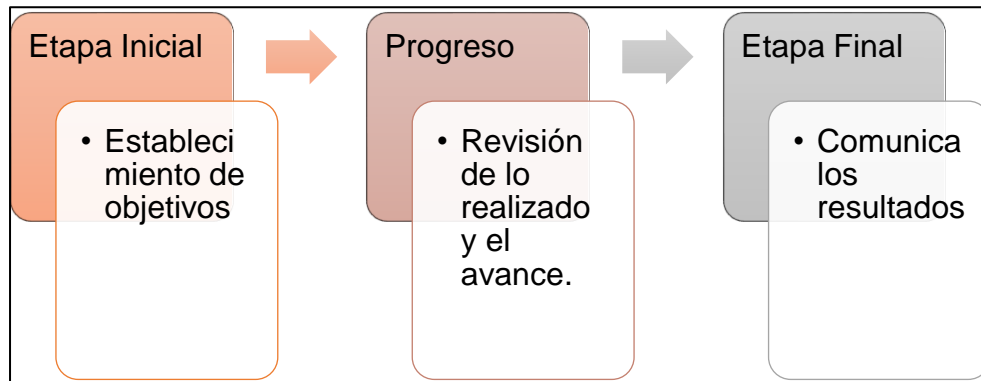
Los métodos para evaluar el desempeño laboral varían dependiendo de la empresa u organización ya que cada una debe construir un sistema para su evaluación acorde a los objetivos que quieran alcanzar.(Chiavenato, 2009)

- **Método de escalas gráficas:** Es el más utilizado por su simplicidad, es importante que se procure evitar juicios de valor en su análisis.
- **Método de elección forzada:** Este tipo de evaluación como su nombre lo indica sugiere al evaluador elegir entre dos o tres frases que describan el desempeño del evaluado.
- **Método de investigación de campo:** Este método busca la asesoría de expertos a fin de que ellos se encarguen de coordinar con los jefes el desempeño del personal a su cargo.
- **Método de incidentes críticos:** Este método solo evalúa la situación desde dos extremos o bien es positiva o bien es negativa para la primera se busca promocionar mientras que las segundas se deben mitigar.
- **Método de frases descriptivas:** Este método tiene cierta similitud con el de elección forzada a diferencia que aquí califica al colaborador con un (+) o (-).

1.5.15 Etapas de la evaluación de desempeño

(Alles, 2007) identifica tres etapas de la evaluación de desempeño:

Gráfico 6 Etapas de la evaluación de desempeño



Elaborado por: El autor

Fuente:(Pérez Sandoval, 2017)

1.5.16 Beneficios de la Evaluación de Desempeño

Es importante resaltar que la evaluación de desempeño contribuye considerablemente a la toma de decisiones organizacionales en favor de los colaboradores y de mejorar su rendimiento, por ello los beneficios de su implementación benefician tanto a los colaboradores como a la organización.

Con un programa de evaluación planificado y organizado se podrán obtener beneficios en el corto plazo y se evitarán perjuicios que afecten directamente la productividad del colaborador, del jefe y del negocio en su conjunto.

Tabla 3 Beneficios de la evaluación de desempeño

Beneficios de la evaluación de desempeño		
Colaborador	El jefe	La Organización
Mejora el desempeño	Mayor comunicación	Ofrece oportunidades
Conoce los objetivos	Mayor control	Estimula la productividad
Mejora la atención	Objetividad	Mejora las relaciones

Elaborado por: El autor

Fuente:(Vuelvas et al., 2002)

CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO

1.6 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.

1.6.1 Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo, según la teoría de (Hernández, 2010) indican que el estudio es descriptivo pretende puntualizar los hechos y fenómenos que se presentan en un escenario con la mayor exactitud posible. Este tipo de investigación nos permitirá describir la realidad actual de los trabajadores, partiendo de teorías de soporte que nos servirán para desarrollar el análisis del síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena.

Así mismo la presente investigación utilizará un tipo de estudio correlacional el cual según la teoría mide dos variables y establece una relación estadística entre las mismas denominada correlación, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes, partiendo de ello se pretende determinar la correlación que existe entre la variable síndrome de burnout y desempeño laboral

1.6.2 Enfoque de la investigación

El estudio a realizar es de enfoque mixto, cuantitativo porque las variables son susceptibles a medición y cambios a través de escalas numéricas, predeterminadas por el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MIB), sus resultados dan un total en números, determinando así el grado de Burnout que presenta el sujeto investigado, ya que se incluirá en el cuestionario antes mencionado una encuesta que determinan los factores personales y laborales de cada participante para obtener una mayor efectividad en la recolección de datos, esto permitirá además subdividir a los sujetos según rango de edad, según su estado civil, o por años de servicio, etc.

Cualitativo porque los resultados obtenidos pasan a la crítica, interpretación para así, observar la realidad y proponer alternativas de solución mejorando la calidad de vida de los colaboradores de la institución.

1.7 Método de Investigación

La presente investigación también extrae teorías generales sobre el Síndrome de Burnout y su incidencia en el desempeño laboral , haciendo énfasis en áreas diversas de la organización, con base en la deducción que analicen las causas y consecuencias de estos fenómenos de modo que a través de la inducción se puede sintetizar los resultados que arrojen la investigación y concluir identificando si existe la presencia y si influye en el desempeño laboral.(Sánchez et al., 2020)

1.8 Unidad de Análisis, Población y Muestra

1.8.1 Unidad de Análisis

CNEL EP UN Santa Elena actualmente posee 430 trabajadores, de los cuales 84 perteneces al área comercial y 261 al personal operativo quienes para el presente estudio son los que tienen contacto con el cliente y a quienes se medirá su desempeño laboral al ser un estudio descriptivo- correlacional y al aplicar el método de cálculo para escoger el tamaño de la muestra en base a la población.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 261$$

La muestra total es de 261 colaboradores, el cuestionario será aplicado de forma proporcional a cada departamento, es decir 75% al departamento operativo y el 25% al área comercial.

1.9 Variables de la investigación, operacionalización.

- **Variable dependiente:** Desempeño Laboral.
- **Variable independiente:** Síndrome de Burnout

1.10 Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información.

Las fuentes de información para la presente investigación se catalogan como primarias y secundarias, las cuales se describen a continuación:

- **Fuentes primarias:** Encuestas de Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral realizadas a los trabajadores de CNEL EP UN Santa Elena.
- **Fuentes Secundarias.** Con el fin de encontrar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral y con ello formular las bases teóricas del presente estudio se procedió a revisar Tesis de trabajos relacionados., Libros de varios autores y artículos de revistas indexadas.

Las técnicas utilizadas para el presente estudio son las siguientes:

- **Investigación documental:** gracias a la revisión, consulta y análisis de diferentes documentos que guardan relación con la presente investigación ayudarán a soportar técnicamente los objetivos propuestos.
- **Investigación de campo:** gracias a la utilización de encuestas (Modelo de Maslach Burnout Inventory) se procederá a la recopilación de información para el análisis y cuestionario de 90° que será elaborado junto con el personal de talento humano para medir el desempeño laboral de los trabajadores.
- **Investigación estadística:** los resultados obtenidos de las encuestas serán tabulados y procesados mediante programas de cálculo avanzado permitiendo una mejor interpretación de los resultados.

1.11 Tratamiento de información

Para el presente estudio se hará usos de la herramienta Producto de Estadística y Solución de Servicio (SPSS) y se utiliza la prueba paramétrica r de Pearson, utilizando tablas y gráficos, con la finalidad de mostrar de forma completa los análisis y relación de las variables de estudio.

ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

1.12 Análisis del Síndrome de Burnout

Una vez realizadas las encuestas al personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena, se procede a tabular los resultados del formulario aplicado considerando los siguientes puntajes:

Tabla 4 Subescalas para la interpretación del Síndrome de Burnout

Subescala	ítem	No de Ítem	Puntaje por Ítem	Puntaje por escala	Indicios de Burnout
Agotamiento Emocional	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9	De 0 a 5	De 0 a 45	Mas de 20
Despersonalización	10,11,12,13,14	5	De 0 a 5	De 0 a 25	Mas de 7
Realización Personal	15,16,17,18,19,20,21,22	8	De 0 a 5	De 0 a 40	Menos de 30

Elaborado por: El autor

La tabla No.4 muestra las subescalas del Síndrome de Burnout y la valoración en sus tres dimensiones, El cuestionario está constituido por 22 preguntas divididas en tres dimensiones: Agotamiento Emocional que consta de 9 preguntas de Despersonalización, de 5 preguntas y Realización Personal, de 8 preguntas, con respuestas se consideran a escala de Likert.

Tabla 5 Valoración del Síndrome de Burnout

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	De 0 a 15	De 16 a 20	De 21 a 45
Despersonalización	De 0 a 3	De 4 a 7	De 7 a 25
Realización Personal	De 0 a 30	De 31 a 35	De 36 a 40

Elaborado por: El autor

La tabla No.5 muestra la valoración otorgada para determinar la presencia de cada una de las subescalas que forman el Síndrome de Burnout en el personal encuestado de CNEL EP UN Santa Elena, para ello se han considerado los valores sugeridos por Maslach que son: Bajo (0 a 33), Medio (34 a 66), Alto (67 a 99).

Tabla 6 Departamentos encuestados CNEL EP UN Santa Elena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comercial	66	25,3	25,3	25,3
	Operativo	195	74,7	74,7	100,0
Total		261	100,0	100,0	

Elaborado por: El autor

Las encuestas realizadas, fueron direccionadas a 261 colaboradores de dos áreas distintas de la Unidad de Negocio Santa Elena de CNEL EP, de forma porcentual el 25% corresponde al área comercial y el 75% al área operativa de la institución. La investigación se centra en comparar el Síndrome de Burnout presente en estas dos áreas y determinar cómo influyen en el desempeño laboral, por ende, se proceden a analizar los datos desde una perspectiva comparada.

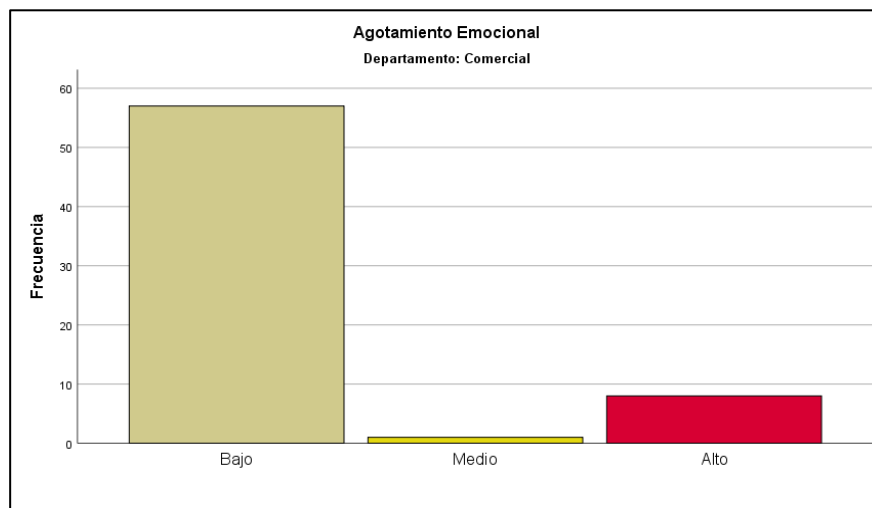
Tabla 7 Nivel del Síndrome de Burnout comparado entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Agotamiento Emocional

Departamento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comercial	Válido	Bajo	57	86,4	86,4
		Medio	1	1,5	87,9
		Alto	8	12,1	100,0

	Total	66	100,0	100,0	
Operativo Válido	Bajo	155	79,5	79,5	79,5
	Medio	6	3,1	3,1	82,6
	Alto	34	17,4	17,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

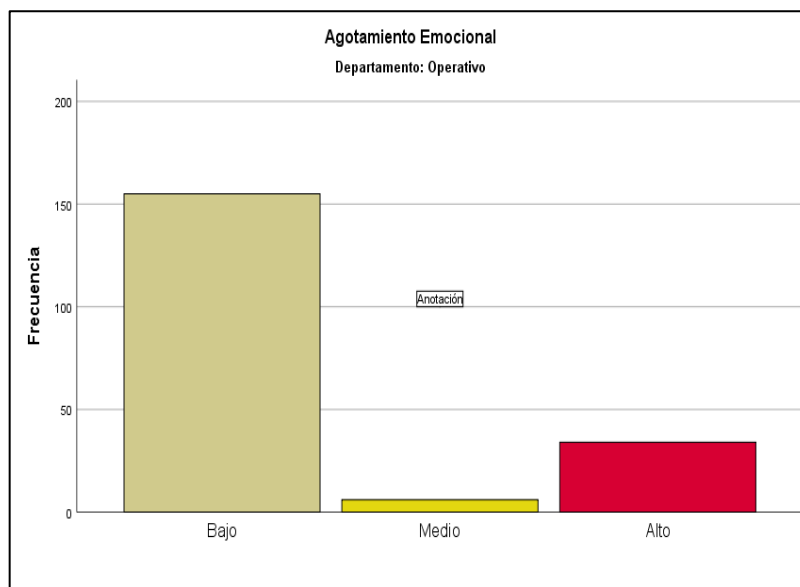
Elaborado por: El autor

Gráfico 7 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial de CNEL EP
UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional



Elaborado por: El autor

Gráfico 8 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional



Elaborado por: El autor

Análisis de la subescala del Síndrome de Burnout “Agotamiento Emocional” – Perspectiva comparada entre el departamento Comercial y Operativo de CNEL EP UN Santa Elena

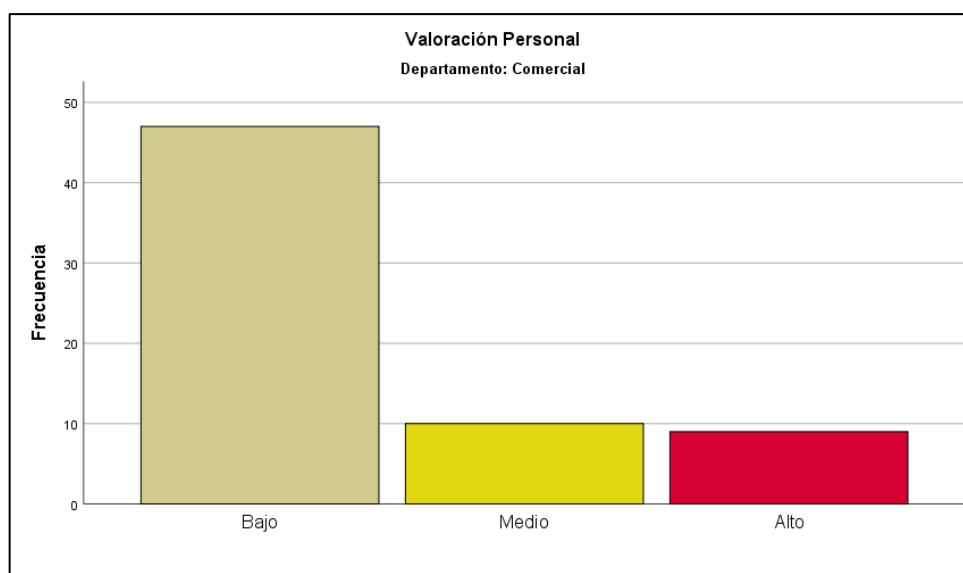
El análisis de la subescala agotamiento emocional entre los colaboradores del área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena, permite hacer un análisis comparativo en dónde se analiza que de forma general el agotamiento emocional tiene un nivel bajo. Los resultados del departamento comercial tiene el 86% mientras que el operativo tiene un 79%, siendo estos los porcentajes más bajos dentro de la subescala; sin embargo cabe mencionar que existe dentro del departamento operativo un nivel alto del 17% y el cual es 5 puntos mayor que el departamento comercial, lo cual es importante canalizar para evitar que esto se traduzca en un bajo rendimiento del colaborador que en números suman 34 para el departamento operativo y 8 para el departamento comercial.

Tabla 8 Nivel del Síndrome de Burnout comparado entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración Personal

Departamento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comercial	Válido	Bajo	47	71,2	71,2
		Medio	10	15,2	86,4
		Alto	9	13,6	100,0
		Total	66	100,0	100,0
Operativo	Válido	Bajo	127	65,1	65,1
		Medio	25	12,8	77,9
		Alto	43	22,1	100,0
		Total	195	100,0	100,0

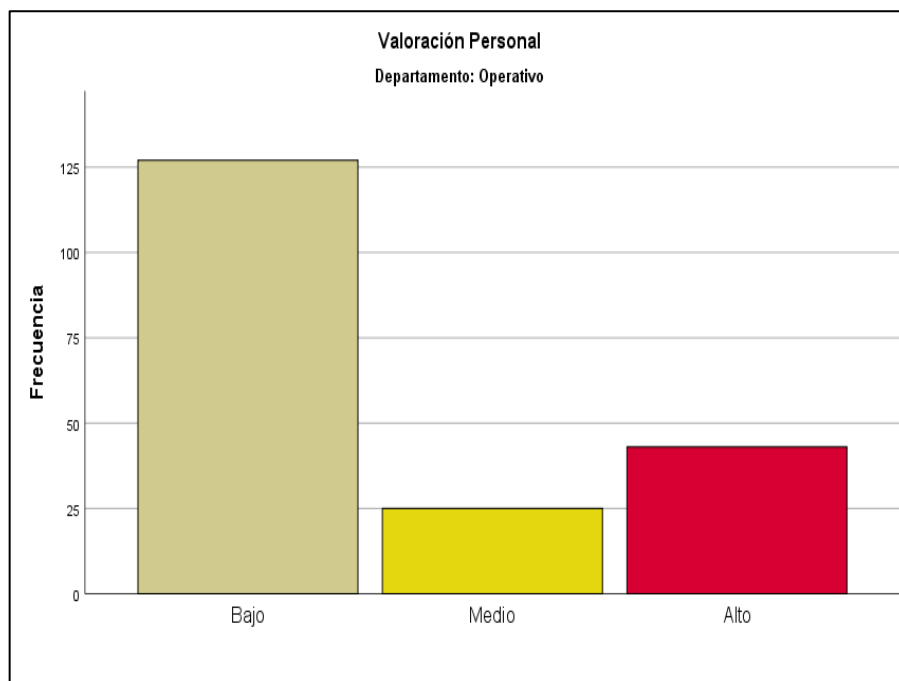
Elaborado por: El autor

Gráfico 9 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración personal



Elaborado por: El autor

Gráfico 10 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa de CNEL EP
UN Santa Elena – Subescala Valoración personal



Elaborado por: El autor

Análisis de la subescala del Síndrome de Burnout “Valoración Personal” – Perspectiva comparada entre el departamento Comercial y Operativo de CNEL EP UN Santa Elena

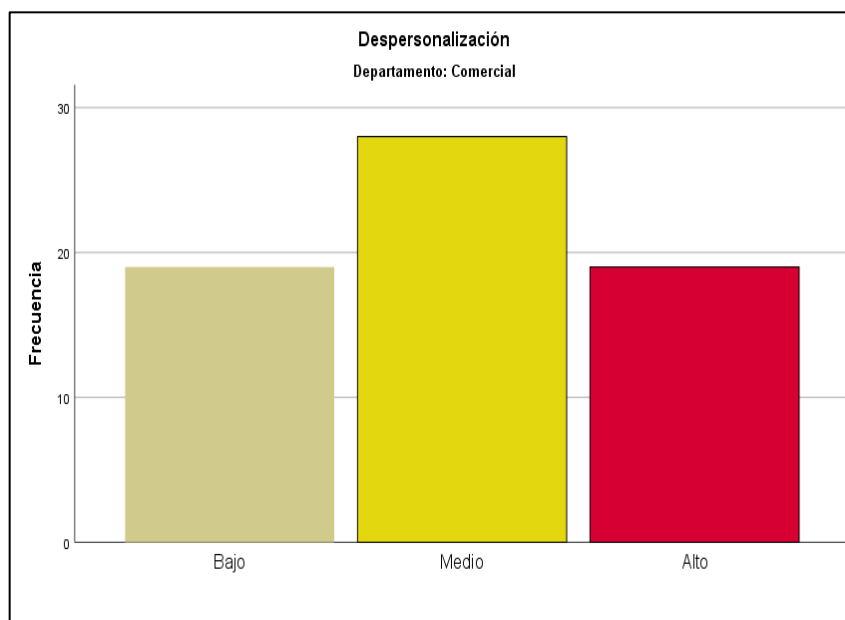
Los resultados muestran que la subescala de valoración personal tiene un nivel bajo en el área comercial con un 71% mientras que en el área operativa con un 65%, sin embargo existe un nivel alto de 22% en el área operativa mientras que en el área comercial cuenta con un 13% este porcentaje muestra que el personal del área comercial tiene una mayor afectación en esta subescala en relación al área operativa, lo que significa que es importante trabajar en el área comercial el cual tiene mayor contacto con el cliente y esto puede afectar a su desempeño laboral y este se ve reflejado en el trato al cliente externo.

Tabla 9 Nivel del Síndrome de Burnout comparado entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización

Departamento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comercial	Bajo	19	28,8	28,8	28,8
	Medio	28	42,4	42,4	71,2
	Alto	19	28,8	28,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	
Operativo	Bajo	73	37,4	37,4	37,4
	Medio	90	46,2	46,2	83,6
	Alto	32	16,4	16,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

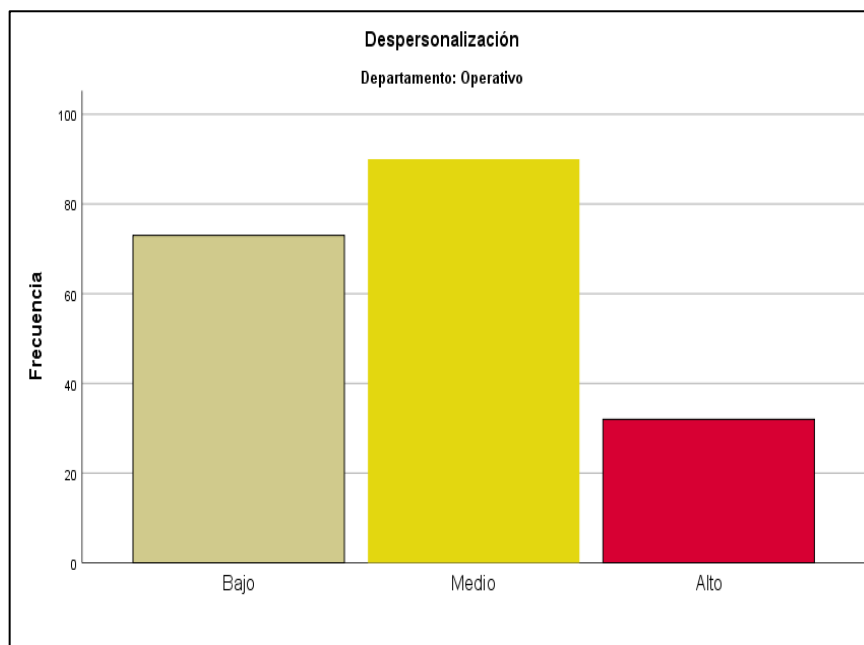
Elaborado por: El autor

Gráfico 11 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización



Elaborado por: El autor

Gráfico 12 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa de CNEL EP
UN Santa Elena – Subescala Despersonalización



Elaborado por: El autor

Análisis de la subescala del Síndrome de Burnout “Despersonalización” – Perspectiva comparada entre el departamento Comercial y Operativo de CNEL EP UN Santa Elena

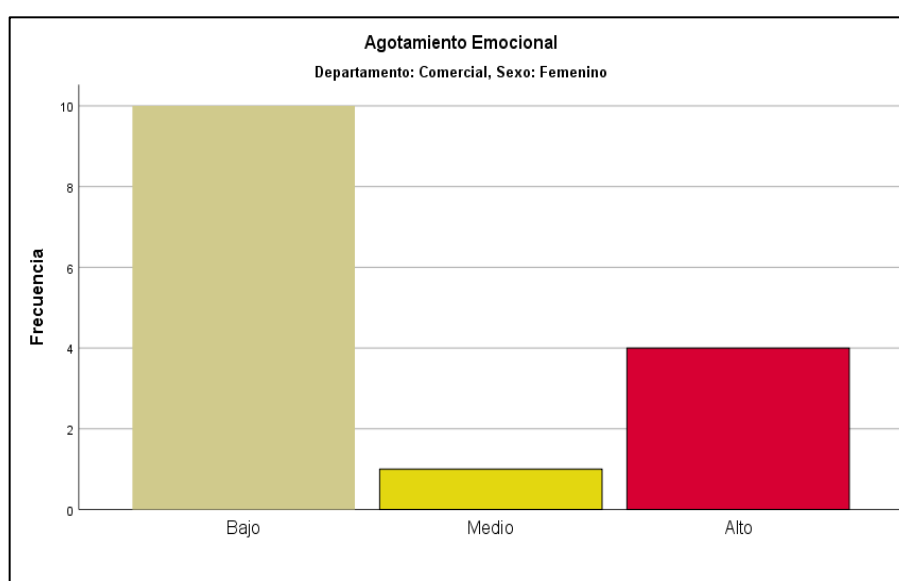
En la subescala de despersonalización que se calculó a través de la encuesta realizada al personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena, describe de forma general que la respuesta impersonal y la falta de sentimientos hacia sujetos objetos de atención o clientes, se encuentra en un nivel medio, tanto para el área comercial con un 42%, como para el área operativa con un 46%, existiendo en ambas áreas un nivel alto el cual debe trabajarse en la disminución, pues sí bien representan un porcentaje menor al global es considerado ya que en números representan un total de 51 colaboradores que muestran la tendencia a quemarse en el trabajo.

Tabla 10 Nivel del Síndrome de Burnout comparado por sexo entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Agotamiento Emocional

Departamento	Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado		
Comercial	Femenino	Válido	Bajo	10	66,7	66,7	
			Medio	1	6,7	6,7	73,3
			Alto	4	26,7	26,7	100,0
			Total	15	100,0	100,0	
	Masculino	Válido	Bajo	47	92,2	92,2	
			Alto	4	7,8	7,8	100,0
Total			51	100,0	100,0		
Operativo	Femenino	Válido	Bajo	2	100,0	100,0	
	Masculino	Válido	Bajo	153	79,3	79,3	
			Medio	6	3,1	3,1	82,4
			Alto	34	17,6	17,6	100,0
			Total	193	100,0	100,0	

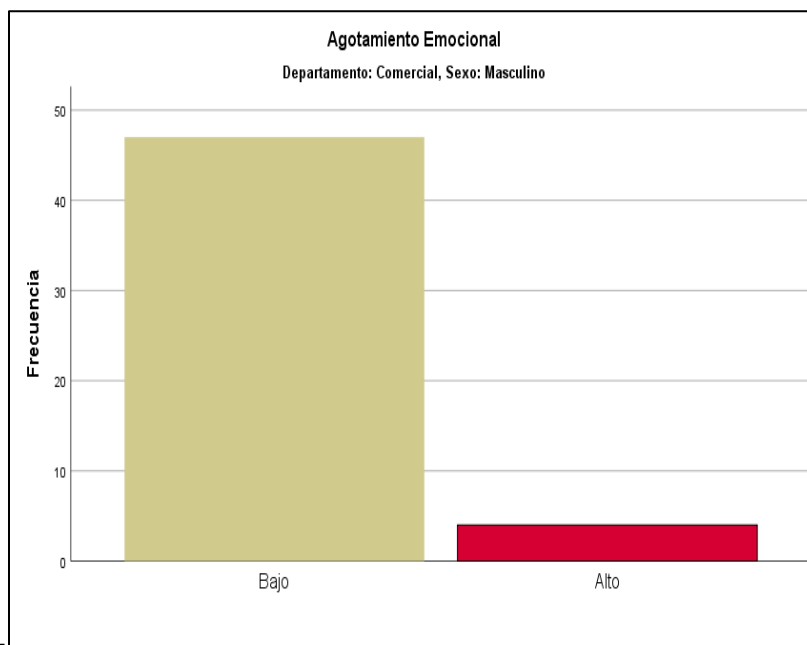
Elaborado por: El autor

Gráfico 13 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional



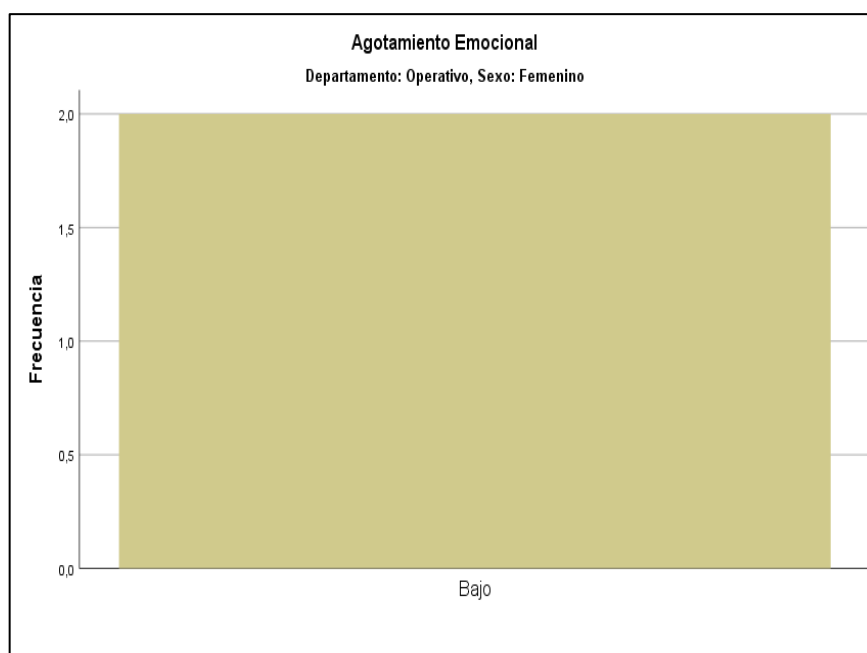
Elaborado por: El autor

Gráfico 14 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional



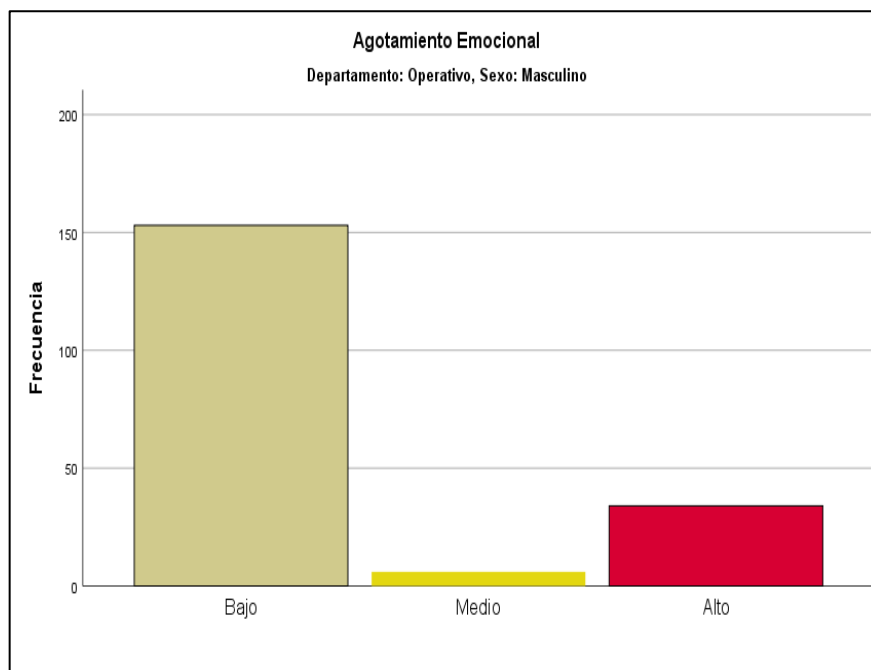
Elaborado por: El autor

Gráfico 15 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional



Elaborado por: El autor

Gráfico 16 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Agotamiento Emocional



Elaborado por: El autor

Análisis de la subescala del Síndrome de Burnout “Agotamiento Emocional” por sexo – Perspectiva comparada entre el departamento Comercial y Operativo de CNEL EP UN Santa Elena

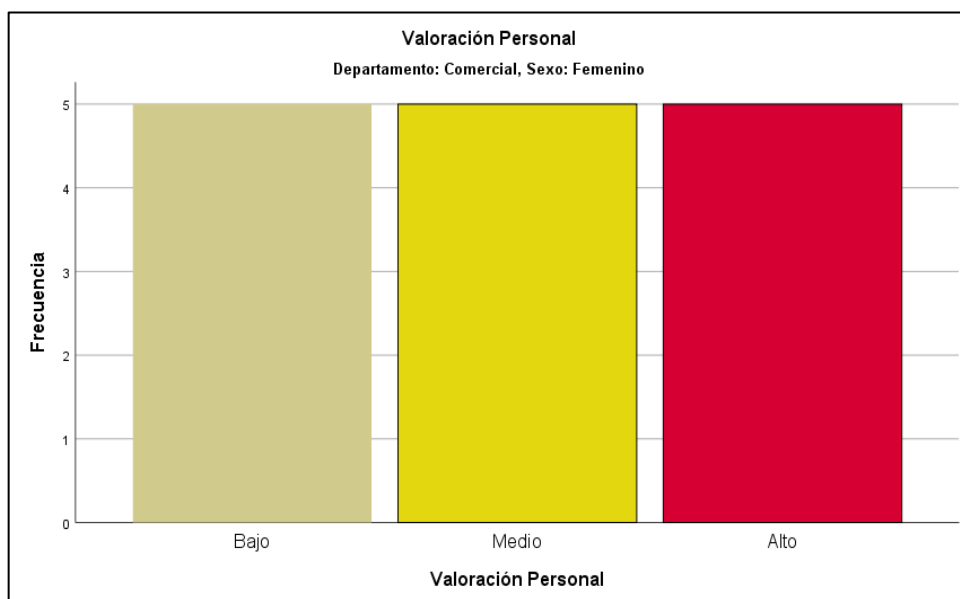
Con el fin de identificar las escala de agotamiento emocional por sexo y por departamento, los resultados de la encuesta muestra que en el departamento comercial existe un nivel bajo de agotamiento emocional, tanto para el personal femenino y masculino; sin embargo cabe recalcar que los resultados también indican que entre el personal encuestado el femenino tiene un nivel más alto de agotamiento emocional que el masculino en el departamento comercial, mientras que en el departamento operativo el nivel es bajo tanto para hombres como para mujeres y son los hombres que presentan un nivel alto ya que los resultados demuestran que el departamento operativo cuenta con más hombres que mujeres laborando en él.

Tabla 11 Nivel del Síndrome de Burnout comparado por sexo entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Valoración Personal

Departamento	Sexo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Comercial	Femenino	Válido	Bajo	5	33,3	33,3	33,3
		Medio	5	33,3	33,3	66,7	
		Alto	5	33,3	33,3	100,0	
			Total	15	100,0	100,0	
	Masculino	Válido	Bajo	42	82,4	82,4	82,4
		Medio	5	9,8	9,8	92,2	
		Alto	4	7,8	7,8	100,0	
		Total	51	100,0	100,0		
Operativo	Femenino	Válido	Bajo	2	100,0	100,0	100,0
	Masculino	Válido	Bajo	125	64,8	64,8	64,8
		Medio	25	13,0	13,0	77,7	
		Alto	43	22,3	22,3	100,0	
		Total	193	100,0	100,0		

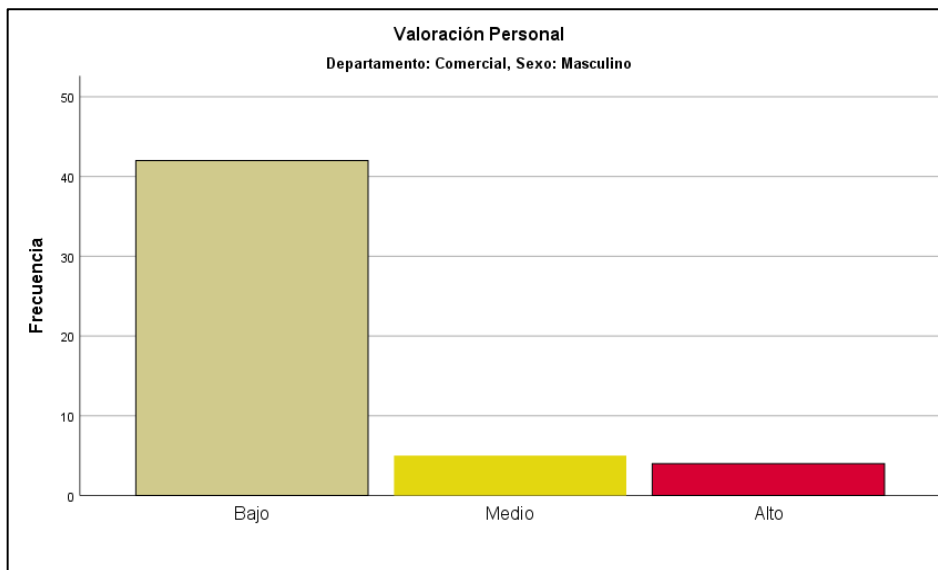
Elaborado por: El autor

Gráfico 17 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal



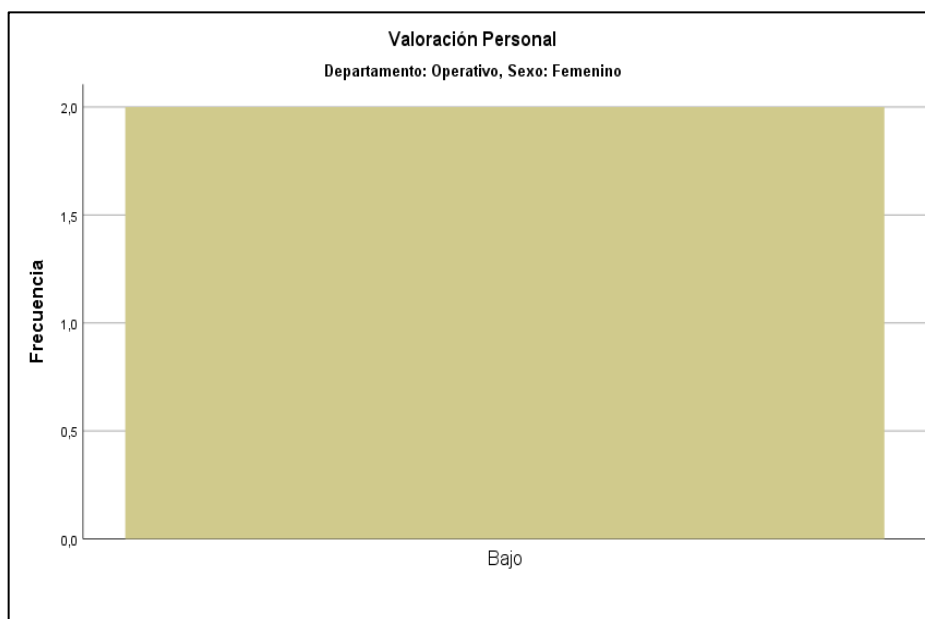
Elaborado por: El autor

Gráfico 18 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal



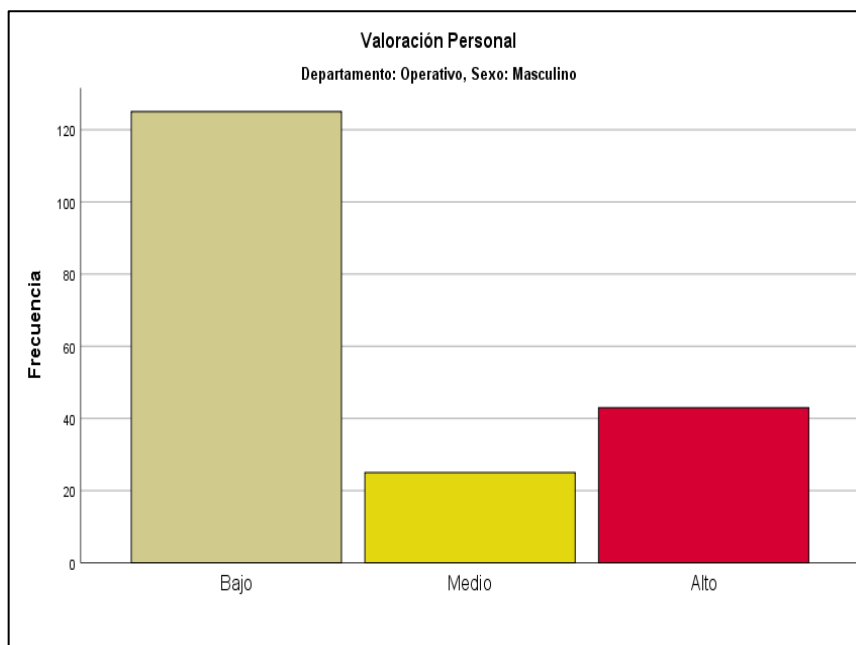
Elaborado por: El autor

Gráfico 19 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal



Elaborado por: El autor

Gráfico 20 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Valoración Personal



Elaborado por: El autor

Análisis de la subescala del Síndrome de Burnout “Valoración Personal” por sexo – Perspectiva comparada entre el departamento Comercial y Operativo de CNEL EP UN Santa Elena

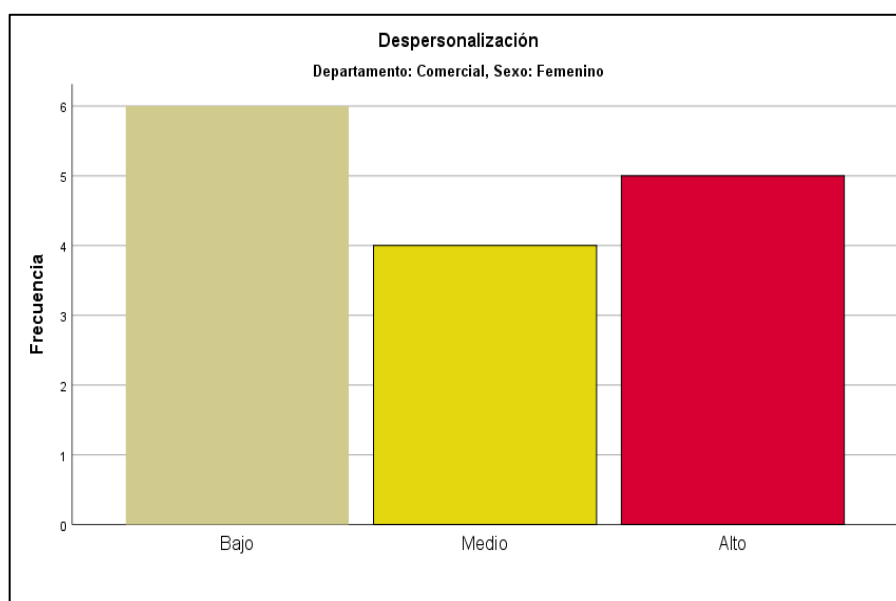
El análisis de la subescala de valoración personal por sexo y por departamento, muestra que el departamento comercial tiene un nivel bajo de valoración personal para el sexo masculino mientras que en el sexo femenino los niveles se encuentran en igualdad de porcentajes es decir un 33.3% es bajo, medio y alto. Mientras tanto el departamento operativo cuenta con poco personal femenino y su nivel de valoración personal es bajo para dicho sexo, por su parte el sexo masculino muestra un nivel bajo de 65% y un 22% de un nivel alto lo que significa que 43 empleados de esta área cuentan nivel alto de sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás y un total de 125 no cuenta con estos sentimientos hacia su trabajo diario.

Tabla 1213 Nivel del Síndrome de Burnout comparado por sexo entre el área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena – Subescala Despersonalización

Departamento	Sexo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Comercial	Femenino	Válido	Bajo	6	40,0	40,0	40,0
			Medio	4	26,7	26,7	66,7
			Alto	5	33,3	33,3	100,0
			Total	15	100,0	100,0	
	Masculino	Válido	Bajo	13	25,5	25,5	25,5
			Medio	24	47,1	47,1	72,5
			Alto	14	27,5	27,5	100,0
Total			51	100,0	100,0		
Operativo	Femenino	Válido	Medio	1	50,0	50,0	50,0
			Alto	1	50,0	50,0	100,0
			Total	2	100,0	100,0	
	Masculino	Válido	Bajo	73	37,8	37,8	37,8
			Medio	89	46,1	46,1	83,9
			Alto	31	16,1	16,1	100,0
			Total	193	100,0	100,0	

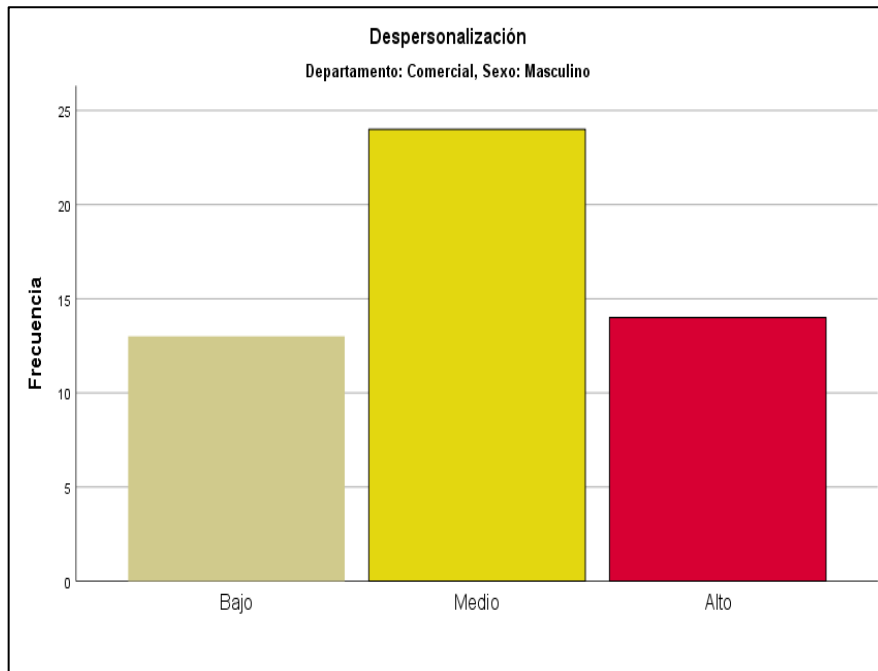
Elaborado por: El autor

Gráfico 21 Nivel del Síndrome de Burnout del área comercial sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización



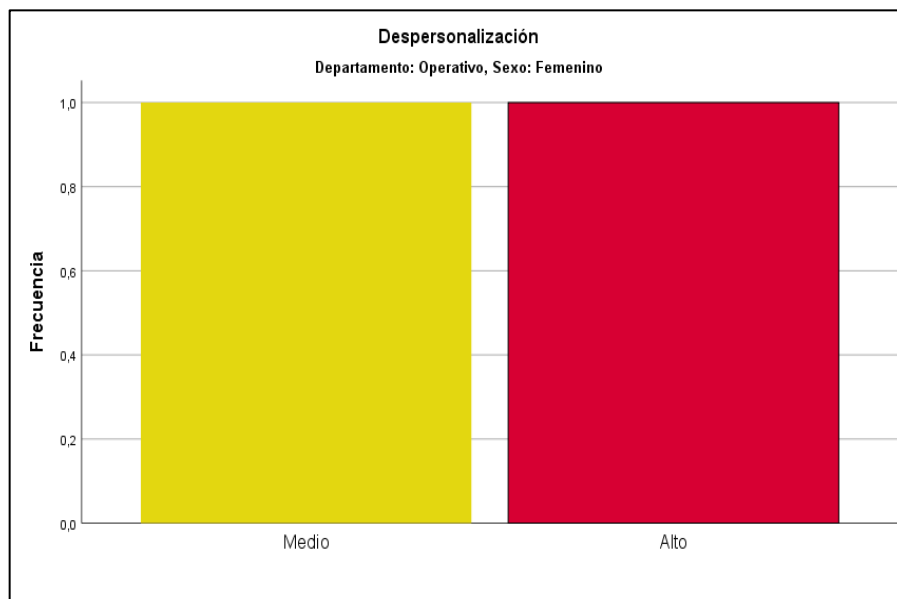
Elaborado por: El autor

Gráfico 22 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización



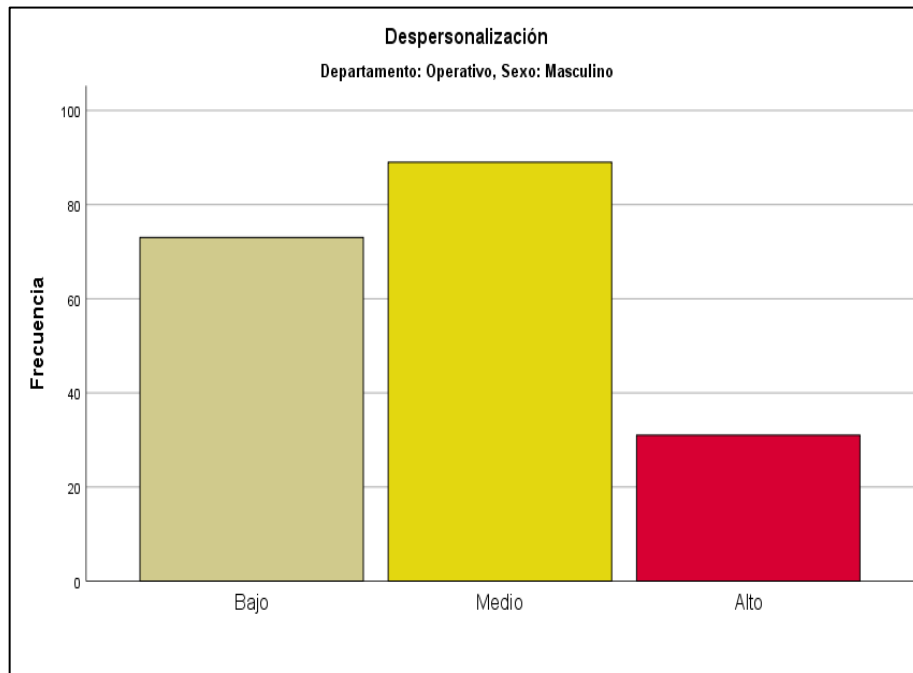
Elaborado por: El autor

Gráfico 23 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativo sexo femenino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización



Elaborado por: El autor

Gráfico 24 Nivel del Síndrome de Burnout del área operativa sexo masculino de CNEL EP UN Santa Elena - Subescala Despersonalización



Elaborado por: El autor

Análisis de la subescala del Síndrome de Burnout “Despersonalización” por sexo – Perspectiva comparada entre el departamento Comercial y Operativo de CNEL EP UN Santa Elena

La subescala de despersonalización analizada desde el departamento y el sexo en CNEL EP Santa Elena demuestra que en el área comercial el sexo femenino muestra un nivel alto del 33% y un nivel bajo del 40% mientras que el personal masculino cuenta con un nivel medio del 47% y un nivel alto del 27% estos porcentajes son los más significativos dentro de las respuestas obtenidas. Por su parte el departamento operativo cuenta con un nivel medio y alto en cuanto al personal femenino ya que en números representan 2 dentro de esta áreas, y un nivel medio en cuanto al personal masculino teniendo un nivel bajo del 37% en términos generales existe un nivel bajo de despersonalización, lo que quiere decir que la respuesta impersonal y la falta de sentimientos hacia el cliente es baja, sin embargo se debe trabajar en

aquellos porcentajes altos los cual pueda afectarse el servicio al cliente que ofrece la institución.

1.13 Análisis del Desempeño Laboral

Para el análisis del Desempeño Laboral se procedió a verificar la escala de medición de las encuestas tipo Likert aplicadas a los colaboradores en donde se estableció la siguiente calificación:

0 = “Totalmente en desacuerdo”

1= “Muy en desacuerdo”

2= “En Desacuerdo”

3= “De acuerdo”

4= “Muy de acuerdo”

5= “Totalmente de acuerdo”

Considerando que son 11 preguntas que determinan la dimensión de Productividad, Relaciones Interpersonales y Planificación y Resolución de Procesos, considerando las respuestas positivas se han considerado 3 niveles para determinar el desempeño laboral del personal tanto comercial, como operativo de CNEL EP UN Santa Elena.

Tabla 14 Niveles de desempeño laboral

Niveles	Puntuación
Desempeño Laboral Alto	44 - 55
Desempeño Laboral Medio	33 - 43
Desempeño Laboral Bajo	22 - 32

Elaborado por: El autor

Tabla 15 Total encuestas realizadas Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comercial	66	25,3	25,3	25,3
	Operativo	195	74,7	74,7	100,0
	Total	261	100,0	100,0	

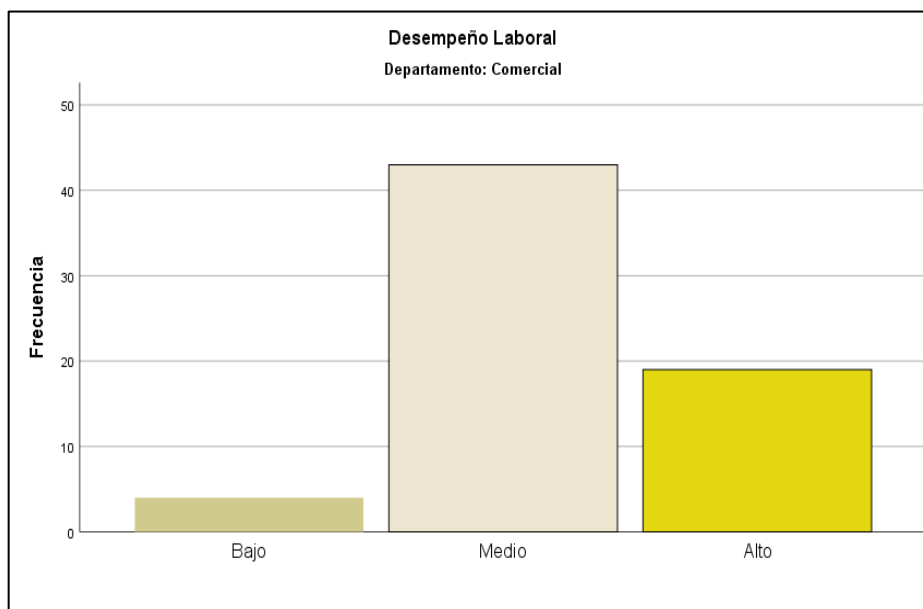
Elaborado por: El autor

Tabla 16 Nivel de desempeño laboral por área CNEL EP UN Santa Elena

Departamento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comercial Válido	Bajo	4	6,1	6,1	6,1
	Medio	43	65,2	65,2	71,2
	Alto	19	28,8	28,8	100,0
	Total	66	100,0	100,0	
Operativo Válido	Bajo	12	6,2	6,2	6,2
	Medio	133	68,2	68,2	74,4
	Alto	50	25,6	25,6	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

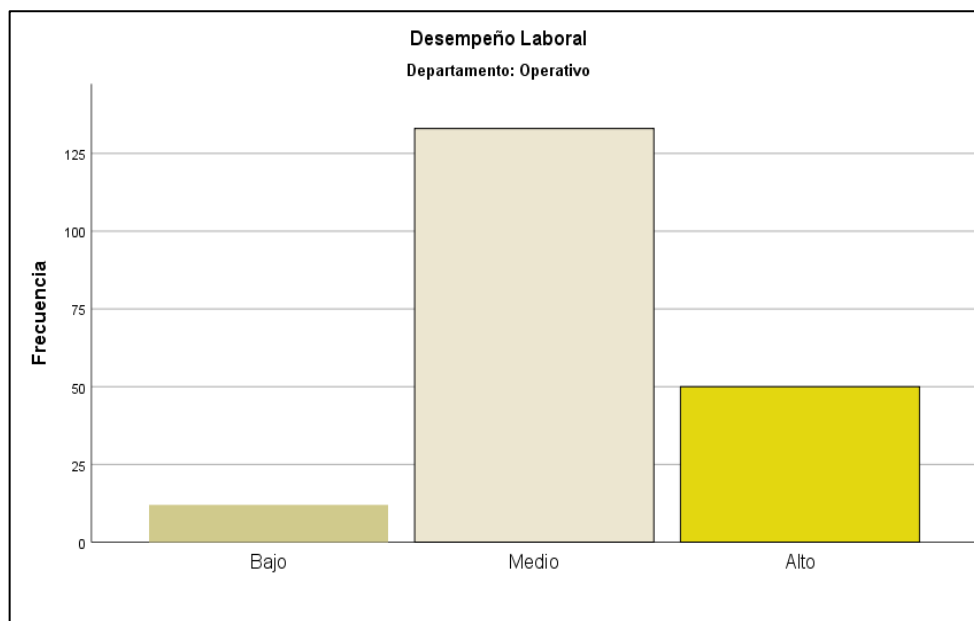
Elaborado por: El autor

Gráfico 25 Nivel de desempeño laboral departamento comercial CNEL EP UN Santa Elena



Elaborado por: El autor

Gráfico 26 Nivel de desempeño laboral departamento operativo CNEL EP
UN Santa Elena



Elaborado por: El autor

Análisis del nivel de desempeño laboral de CNEL EP UN Santa Elena

El análisis del desempeño laboral en los colaboradores del área comercial y operativa de CNEL EP UN Santa Elena, muestra que existe un nivel medio de desempeño laboral de forma general en ambos departamentos, los resultados detallan que el área comercial cuenta con un nivel medio del 65%, mientras que el operativo cuenta con un nivel medio del 68%, cabe resaltar que existe un nivel bajo en ambos departamentos del 6% lo cual para términos generales se encuentran en un porcentaje aceptable, asimismo existen colaboradores que dentro de sus respuestas proporcionaron calcular un nivel alto de desempeño laboral el cuál es el número suman 69 colaboradores, los cuales pueden servir como estrategia de transformación para que los miembros de su equipo de trabajo eleven el nivel medio en el que se encuentran.

1.14 Análisis correlacional de las variables cuantitativas

Tabla 17 Relación entre la dimensión agotamiento emocional y desempeño laboral del personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena

Departamento			Agotamiento Emocional	Desempeño Laboral
Comercial	Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	1	-,416**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	66	66
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,416**	1
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	66	66
Operativo	Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	1	,228**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	195	195
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,228**	1
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	195	195

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

Elaborado por: El autor

El análisis correlacional entre desempeño laboral y las subescalas del síndrome de burnout “agotamiento emocional”, muestra los siguientes datos:

Para el departamento comercial existe significancia de 0,001 lo que quiere decir que la correlación es significativa y por ende se proceden aceptar los resultados de la correlación que para el departamento comercial es de -0.416, lo que quiere decir que existe una correlación negativa débil en donde una variable afecta sobre la otra es decir que para el departamento comercial mayor agotamiento emocional generará un menor desempeño laboral.

En comparación se encuentra el departamento operativo el cual tiene un nivel de correlación de 0,228 lo que quiere decir que existe una correlación positiva débil en donde ambas variables se mueven en la misma dirección, es decir a mayor agotamiento emocional, mayor desempeño laboral.

Tabla 18 Relación entre la dimensión valoración personal y desempeño laboral del personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena

Departamento			Desempeño Laboral	Valoración Personal
Comercial	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	-,421**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	66	66
	Valoración Personal	Correlación de Pearson	-,421**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	66	66
Operativo	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,196**
		Sig. (bilateral)		,006
		N	195	195
	Valoración Personal	Correlación de Pearson	,196**	1
		Sig. (bilateral)	,006	
		N	195	195

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

Elaborado por: El autor

Los resultados entre la correlación del desempeño laboral y la subescala valoración personal muestran que existe una correlación negativa débil de -0,421 para el departamento comercial, lo que quiere decir que a mayor valoración personal, menor desempeño en los colaboradores de CNEL EP UN Santa Elena, en comparación el personal operativo muestra una correlación positiva débil de 0,196 lo que quiere decir que a mayor desempeño laboral mayor valoración personal tiene el personal, esto se relaciona con los sentimientos de competencia y realización que tienen los trabajadores y que se ve reflejado en el desempeño laboral que realizan dentro de su área.

Tabla 19 Relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral del personal operativo y comercial de CNEL EP UN Santa Elena

Departamento		Despersonalización	Desempeño Laboral	
Comercial	Despersonalización	Correlación de Pearson	1	
		Sig. (bilateral)	,631**	
		N	66	
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,631**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	66	66
Operativo	Despersonalización	Correlación de Pearson	1	
		Sig. (bilateral)	,588**	
		N	195	
	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,588**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	195	195

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

Elaborado por: El autor

La relación entre la dimensión despersonalización y desempeño laboral entre el personal operativo y comercial muestra los siguientes resultados; Para el personal del área comercial existe una correlación positiva moderada de 0,631, lo que quiere decir que, a mayor despersonalización, mayor desempeño laboral.

El personal operativo muestra una correlación positiva moderada de 0,588, lo que quiere decir que, a mayor despersonalización, mayor desempeño laboral. Estas escalas muestra un resultado el cual para el servicio al cliente no resulta tan óptimo ya que no se está atendiendo al cliente, ni se lo está tratando de la forma en que se lo merece, así como también el colaborador no es capaz de resolver los conflictos del cliente.

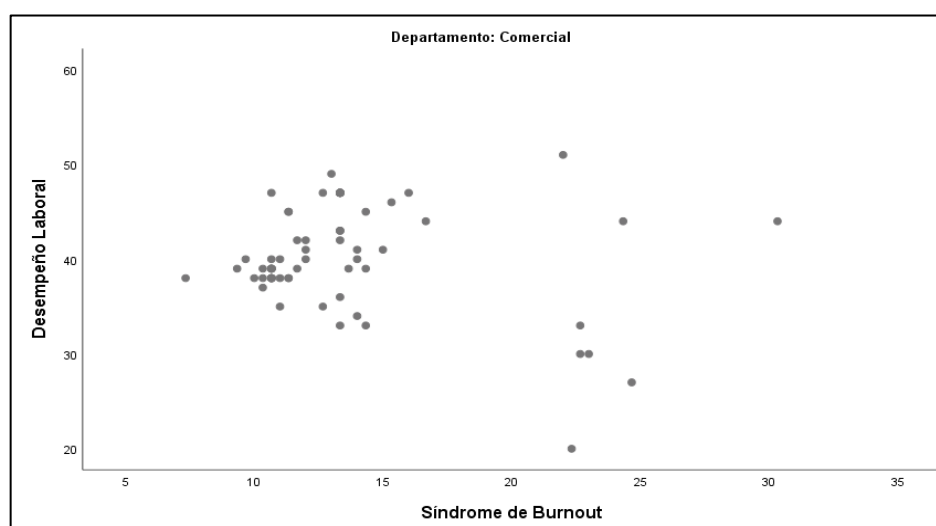
Tabla 20 Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de CNEL EP UN Santa Elena

Departamento			Desempeño Laboral	Síndrome de Burnout
Comercial	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	-,178
		Sig. (bilateral)		,153
		N	66	66
	Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,178	1
		Sig. (bilateral)	,153	
		N	66	66
Operativo	Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,374**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	195	195
	Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	,374**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	195	195

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

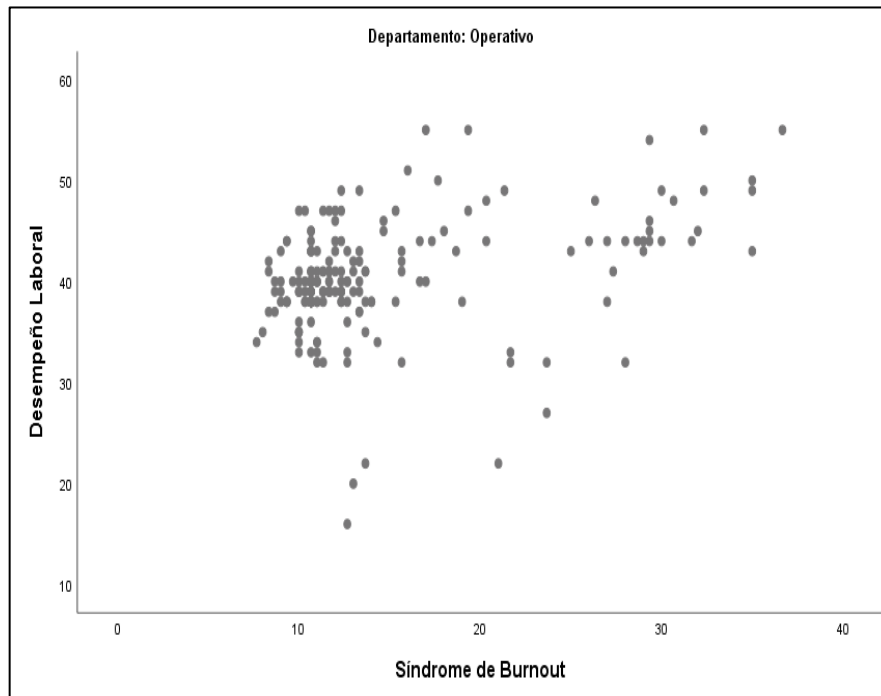
Elaborado por: El autor

Gráfico 27 Dispersiograma: Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área comercial de CNEL EP UN Santa Elena



Elaborado por: El autor

Gráfico 28 Dispersiograma: Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Operativa de CNEL EP UN Santa Elena



Elaborado por: El autor

El análisis comparativo entre los departamento comercial y operativo de CNEL EP UN Santa Elena muestra que la relación entre el Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout y según los resultados obtenidos se concluye en el departamento comercial la correlación es negativa débil de $-0,178$ con un nivel de significancia de $0,153$ por ende se determina que en el departamento comercial el síndrome de burnout no influye en el departamento laboral.

Por su parte el departamento operativo muestra que existe una correlación positiva débil de $0,374^{**}$, con un nivel de significancia de $0,000$, lo que quiere decir que en este departamento el Síndrome de burnout sí influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores, por ende, es importante trabajar en mejorar en las subescalas que están afectando más al personal el cual representa la mayor población afiliada dentro de la institución.

CONCLUSIONES

Una vez analizadas las variables de investigación desde una perspectiva comparada entre los colaboradores que conforman CNEL EP UN Santa Elena, se procede concluir que existe una incidencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman del área operativa, mientras que en el área comercial los resultados manifiestan que la correlación no existe.

Analizada las tres dimensiones del síndrome de burnout en los colaboradores tanto del área comercial como operativa de CNEL EP UN de negocio Santa Elena, se pudo determinar que la escala de agotamiento emocional, tanto en el departamento comercial y operativo tiene un nivel bajo lo que significa que no existe sentimientos de abrumó y agotó emocional en el trabajo.

Por su parte la subescala de valoración personal en ambos departamentos detalla que existe un nivel bajo, de forma más específica el comercial tiene un nivel bajo de 71% y el operativo 65% esto permite describir que existe sentimientos de competencia y realización exitoso en el trabajo hacia los demás que no está creciendo con el colaborador.

La escala de despersonalización muestra que existe un nivel medio, tanto en el área comercial como un 42%, como en el área operativa como un 46% se encuentra en los resultados lo que quiere decir que de manera media los colaboradores reconocen que tienen actitudes de frialdad y distanciamiento.

En cuanto al nivel de desempeño laboral se puede determinar que de forma general tanto el nivel comercial con un 65%, como el departamento operativo con un 68% tienen un nivel medio identificado de Desempeño Laboral, lo cual implica que los colaboradores realizan su trabajo sin buscar la excelencia lo cual puede traducirse en un servicio al cliente regular sin buscar la excelencia.

RECOMENDACIONES

Se deben desarrollar dentro de la planificación anual de la institución, capacitaciones en busca de mitigar la presencia del Síndrome de Burnout, con el fin de permitir que el personal pueda reconocer la problemática y trabajar sobre ellas. Por ello es importante también evaluar a las máximas autoridades con el fin de conocer las condiciones laborales en las que se está desarrollando las actividades de los trabajadores por área.

Es importante que el personal de talento humano solicite una guía de profesionales en el área de psicología organizacional, con el fin de conocer las herramientas más adecuadas para intervenir, detectar y mitigar en la empresa el Síndrome de Burnout lo cual afecta directamente al desempeño de los colaboradores.

Las personas encargadas del área operativa deben implementar horarios laborales pausas activas y el período fuera de la empresa, los cuales deben ser implementados y respetados con el fin de aportar en un mejor desempeño de los colaboradores de las distintas áreas de CNEL EP UN Santa Elena.

Asimismo, se recomienda implementar actividades recreativas como: integraciones, tiempo libre, paseos, entre otras, aplicadas por las máximas autoridades y que sean evaluadas de acuerdo a la necesidad y a la realidad de la institución y sus colaboradores. Por ello es importante realizar reuniones entre diversas áreas de la institución para mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abrill Revilla, A. M. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en personal del equipo de respuesta rápida de la red de salud de la ciudad de Puno, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69890>
- Aceves, G. A. G. (2006). *Síndrome de burnout*. 11(4), 5.
- Adams, D. S., McGregor, D. D., Maslow, D. A., Deci, D. E., McClelland, D. D., Vroom, D. V., Herzberg, D. F., Hackman, D. R., Oldham, D. G., Salancik, D. R., Bandura, D. A., Alderfer, D. C., & Méndez, D. R. (2020). *Estudio de los Modelos de la Motivación*. 39.
- Aguas, J. (2021, agosto 11). *El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo*. Great Place to Work.
<https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Alles, M. A. (2007). *DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS*. Ediciones Granica S.A.
- Antón, A. M., & Rodríguez, G. S. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Lecturas: Educación física y deportes*, 164, 8-8.
- Arce Espinoza, L., Rojas Sáurez, K., Arce Espinoza, L., & Rojas Sáurez, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495. <https://doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>

- Arevalo Carrera, A. J. (2021). Síndrome de Burnout y la gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62085>
- Benavides Idrogo, M. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56411>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Grupo Planeta (GBS).
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Wanceulen S.L.
- Ccari Huarsaya, J. A. (2021). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud de la Clínica Estética Lipolia Arequipa 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59979>
- Centurion Rodriguez, C. I., & Palacios Carrasco, E. C. (2017). El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia España—Trujillo, 2016. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2322>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1143>
- Corrales Blanco, C. (2017). *Síndrome de burnout: Un caso de estudio*.
<https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/6948>
- Donaire, A. J. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en funcionarios públicos del Hospital María Auxiliadora en el periodo enero a junio 2021.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67440>

- Eolivier, P. (2018, julio 9). Ambiente Laboral: La Clave del Buen Desempeño. *Emprendedores y Negocios*. <https://emprendedoresynegocios.com/ambiente-laboral/>
- Espinoza, H. L. (2021). Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de logística, en tiempos de pandemia, Lima, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67663>
- González, L. F. A. E. S. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Editorial El Manual Moderno.
- Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. J. (2006). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina* (Journal Article (Unpaginated) N.º 4). ACIMED; Editorial de Ciencias Médicas ECIMED. <http://eprints.rclis.org/9235/>
- López Carballeira, A. (2017). *El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. <http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/791>
- Lulo Trucios, A. Y. (2017). "Síndrome de burnout y desempeño laboral en colaboradores de un call center del Callao, 2017". *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11311>
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

- Marrau, M. C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades*, 10, 53-68.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mendoza, D. A. (2019). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39634>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Pérez Sandoval, R. E. (2017). *Impacto del Burnout sobre el desempeño laboral en operarios de una empresa petrolera de Ecuador*. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8153>
- Rodriguez, C. (2019, abril 25). Desempeño Laboral | Qué es, cómo medirlo y por qué. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*. <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Sánchez, S. E., Condori, W. A., Huamaní, O. L., Alcántara, R. V., Garcés, J. S., & Monrroy, K. M. (2020). La morosidad: Factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 37-49.
- Vuelvas, P., Vuelvas, J., & De Ávila, J. (2002, julio 29). *Métodos de evaluación del desempeño laboral*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Yubillo Orozco, T. G. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral en el área de vinculación de la EP PETROECUADOR*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7628>

ANEXOS

Operacionalización de las variables

VARIABLES		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente	Síndrome de Burnout	Trastorno psicológico que afecta el comportamiento del colaborador experimentado a través de este estrés, cansancio físico y emocional. Maslach (2009)	El Síndrome de Burnout se define operacionalmente a través de sus dominaciones: Agotamientos Emocional, Despersonalización, Realización personal	Agotamiento Emocional	Fatiga
				Despersonalización	Cansancio
					Actitudes
					Frustración
				Realización Personal	Irritabilidad
					Eficacia
Buen trato					
Dependiente	Desempeño Laboral	Comportamiento del trabajador que se mide frente al cumplimiento de las metas de la empresa. Chiavenato (2009)	El desempeño laboral en dimensión operacional se mide en tres escalas: productividad, relaciones interpersonales, capacitación y educación continua	Productividad	Eficiencia
					Desempeño
					Responsabilidad
				Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo
					Interrelación
					Adaptación
				Planificación y resolución de procesos	Buena comunicación
					Toma de decisiones

Modelo de encuesta aplicada al personal de CNEL EP Santa Elena

Síndrome de Burnout

Cuestionario Personal CNEL EP Santa Elena

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

4. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

5. Me siento “quemado” por mi trabajo

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

6. Me siento frustrado en mi trabajo

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

7. Creo que estoy trabajando demasiado

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

8. Trabajar directamente con personas me produce estrés

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4

10. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

14. Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

15. Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

16. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

18. Me siento muy activo

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

19. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

20. Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con calma

Marca solo un óvalo.

0 1 2 3 4 5

Desempeño Laboral

23. ¿Están bien definidos los puestos y funciones dentro de la institución?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

24. ¿Demuestra eficiencia en los trabajos encomendados dentro de la institución?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

25. ¿Cumple Ud. con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

26. ¿Demuestra Ud. responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

27. ¿Desempeña sus funciones de acuerdo a los lineamientos y políticas de la institución?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

28. ¿Mis compañeros me ayudan a lograr los objetivos trazados dentro de la institución?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

29. ¿Existe una buena comunicación entre los trabajadores y los jefes inmediatos en la institución?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

30. ¿La toma de decisiones en la institución está concentrado en las manos de una sola persona?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

31. Todos se apoyan y ayudan en la resolución de problemas

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

32. ¿Cada colaborador se arregla cómo puede?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

33. ¿Existe un ambiente de colaboración?

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5