



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE LA EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA “UMECIT”**

Decreto Ejecutivo N°575 de 21 de julio de 2004.

Acreditada mediante Resolución No. 15 del 31 de octubre del 2012.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE PANADERÍA SANTA LIBRADA AÑO 2018.”**

Teresa Fernández Troestch

Panamá, 23 de marzo del 2018.



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE LA EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA “UMECIT”**

Decreto Ejecutivo N°575 de 21 de julio de 2004.

Acreditada mediante Resolución No. 15 del 31 de octubre del 2012.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Maestría en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE PANADERÍA SANTA
LIBRADA AÑO 2018.**

Informe presentado como requisito para optar al grado de Magister en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.

**Teresa Fernández Troestch
Mstr. Ing. Chiara Ramos**

Panamá, 23 de marzo del 2018.

DEDICATORIA

“A Dios Padre Creador del universo, por el don de la vida, la sabiduría, el amor y la familia.

A mis hijos y a mi esposo, porque son la inspiración para a seguir adelante y cumplir mis ideales.

A mis padres y hermanas, por su apoyo incondicional; ellos promueven la realización de este informe.

A mis profesores por su asesoramiento especializado, el mismo constituye un apoyo fundamental para finalización de este trabajo.

A mis compañeros de maestría, porque su amistad coadyuva a la creación de un ambiente de confianza y creatividad.”

“Teresa Fernández Troestch.”

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
ÍNDICE GENERAL	v
LISTADO DE CUADROS	vii
LISTADO DE GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	
Conceptualización del problema	9
Objetivo general	10
Objetivo específico	10
Justificación	11
CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL	12
1.1. Antecedentes históricos del Síndrome de Burnout.....	13
1.2. Concepto del Síndrome de Burnout.....	14
1.3. Teorías explicativas del Síndrome de Burnout.....	15
1.4. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout.....	16
1.5. Signos y síntomas del Síndrome de Burnout.....	18
1.6. Objetivos del desempeño laboral.....	19
1.7. Importancia del desempeño laboral.....	20
1.8. Factores trascendentales del desempeño laboral.....	20
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO	22
2.1. Tipo de investigación.....	23
2.2. Definiciones.....	23
2.2.1. Definición conceptual y operacional de variables.....	23
2.2.2. Variables.....	24
2.3. Población.....	24
2.3.1. Muestra.....	24
2.4. Instrumentación.....	25
2.4.1. Cuestionario.....	25
2.4.2. Procedimiento de realización.....	25
CAPÍTULO III ANÁLISIS DE RESULTADOS	26
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	40
ANEXOS	41

LISTADO DE CUADROS.

Tabla 1. Agotado.....	26
Tabla 2. Fatigado.....	27
Tabla 3. Desgastado.....	28
Tabla 4. Influencia positiva.....	29
Tabla 5. Duro con la gente.....	30
Tabla 6. Vacío.....	31
Tabla 7. Energía	32
Tabla 8. Frustrado.....	33
Tabla 9. Demasiado tiempo.....	34
Tabla 10. Clima agradable.....	35
Tabla 11. Antigüedad.....	36
Tabla 12. Medidas de Tendencia Central.....	37

LISTADO DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 Fatigado.....	26
Gráfico 1 Desgastado.....	27
Gráfico 4. Influencia positiva.....	28
Gráfico 5. Duro con la gente.....	29
Gráfico 6. Vacío.....	30
Gráfico 7. Energía	31
Gráfico 8. Frustrado.....	32
Gráfico 9. Demasiado tiempo.....	33
Gráfico 10. Clima agradable.....	34
Gráfico 11. Antigüedad.....	35

INTRODUCCIÓN

La gerencia y los colaboradores son elementos humanos importantes en una empresa. El presente proyecto permite conocer factores importantísimos que repercutirán en éxito de la agrupación. En los albores de este milenio, la actividad laboral en las empresas se ha intensificado; muchas veces las asignaciones son múltiples, el tiempo es breve, y aunque los colaboradores son capacitados, el desempeño va mermando; y eso es porque ocurre agotamiento. Este estudio investiga y da a conocer que los empleados administrativos de la Empresa Santa Librada manifiestan el Síndrome de Burnout.

La identificación de esta situación permite tomar los correctivos necesarios para mejorar prácticas en beneficio de la empresa. Como seres humanos siempre requerimos de un diagnóstico; el cual permita una mejor calidad de vida; parafraseando eso significa este estudio, una atención para que los colaboradores estén saludables, y al mismo tiempo puedan desarrollar su labor con eficacia y eficiencia.

El trabajo está esquematizado en tres partes importantes: la primera contempla la referencia sobre el Síndrome de Burnout; sus antecedentes, conceptualización, teorías, importancia y factores trascendentales. En segunda instancia el marco metodológico con los procedimientos utilizados para la obtención de información. Los resultados son analizados, de tal manera, que permiten concluir y dar a conocer las sugerencias. Se espera que el informe, inédito en esta empresa, represente una oportunidad para mejorar la condición laboral de la empresa; fortalezca, aún más, la eficiencia en el servicio y productos de este importante grupo comercial veragüense.

Conceptualización del problema.

La Panadería Santa Librada forma parte de Grupo Zuellen. Cuenta con veinte trabajadores administrativos. La señora Fulvia Vargas es propietaria y gerente general de la empresa y de todo el grupo.

La gerencia está apoyada principalmente por un equipo de origen familiar e igualmente un grupo significativo de colaboradores; los cuales están comprometidos con el desarrollo organizacional y con la perspectiva de obtener la certificación ISO 9001 Versión 2015.

Debido a esto, se requiere realizar cambios estratégicos encaminados a: seguir mejorando el ambiente laboral, por ende, optimizar el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores en su área de trabajo; para que el desarrollo de su labor sea más eficiente, haya buen interés y motivación por el trabajo realizado en la empresa.

Sin embargo, surge la interrogante: ¿Están los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada sufriendo del Síndrome de Burnout, el nivel de insatisfacción en el trabajo los está llevando a la despersonalización? Hay excesivas responsabilidades que los colaboradores en un momento dado no pueden atender, ya que puede haber mucho cansancio, fatiga; y esto baja la productividad de la empresa.

Objetivo general:

- ✓ Determinar si la población de trabajadores administrativos de Santa Librada presenta el Síndrome de Burnout o síndrome del quemado, y cómo este trastorno influye en su desempeño laboral.

Objetivos específicos:

- Comprobar, mediante aplicación de instrumentos tipo cuestionario, la frecuencia de agotamiento o fatiga sienten los colaboradores; para determinar si manifiestan el Síndrome de Burnout o Síndrome del “quemado”.
- Evidenciar que el cansancio producto del excesivo sobre carga cuantitativa o involucración crónica del trabajo, se puede considerar como riesgo psicosocial, que afecta a la salud y bienestar de los trabajadores y su impacto en el desarrollo laboral.
- Promover la importancia de la identificación del Síndrome de Burnout para aplicar las estrategias correspondientes.
- Determinar que la motivación laboral constituye elemento importante para el desarrollo de la eficiencia y calidad de la empresa.

Justificación.

En la actualidad, las responsabilidades que deben desempeñar los trabajadores en las empresas han aumentado, debido al crecimiento económico y a la competitividad de los comercios; se ha generado presión sobre los trabajadores y nuevas asignaciones que deben afrontar. Esta situación promueve ambientes laborales que dificultan las relaciones interpersonales; además del buen desempeño de las actividades que realizan.

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT, el Síndrome de Burnout no es considerado como una enfermedad profesional; sin embargo, es un riesgo psicosocial porque puede llevar al trabajador a padecer de otras enfermedades, y crea en él la despersonalización, que conlleva a tener problemas con los compañeros y personas con las que interactúa, afectando también a su familia y hasta a la sociedad.

Al observar estos aspectos, conviene realizar este proyecto de investigación sobre el Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos de Santa Librada; con la finalidad de evaluar el nivel de agotamiento que sufren los trabajadores; además de cuáles serían las medidas administrativas, para que las condiciones de los trabajadores mejoren, y por ende, el desempeño con eficiencia.

CAPÍTULO I
MARCO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes históricos del Síndrome de Burnout.

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles.

En 1974, un médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger que trabajaba como asistente voluntario en la Free Clinic de Nueva York para toxicómanos, observó que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años, la mayoría de los jóvenes voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. (Mingote Adán, 1998; Moreno, González y Garrosa, 2001).

Por el contrario, debería existir un clima favorable que permita al trabajador sentirse a gusto con su trabajo; y así desempeñar de manera óptima su trabajo por medio de la motivación laboral. **“Tener una motivación laboral, involucra reconocer en la actividad que se realiza elementos de satisfacción personal y profesional. Algunos de ellos son el logro de metas y objetivos, conseguir cargos de poder, tomar decisiones importantes, asociarse con otros, pertenecer a algún grupo social en especial”.** (Kurt, 2008).

Por su parte Freudenberger para describir el patrón conductual homogéneo, presente en los trabajadores eligió la misma palabra Burnout (“estar quemado”, “consumido”, “apagado”) que se utilizaba también para referirse a los efectos del consumo crónico de las sustancias tóxicas de abuso.

No muy lejos de esta realidad la psicóloga social Cristina Maslach por los años 1976, estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas, señalando que este síndrome solo podría darse en los profesionales de ayuda, tanto en el área de salud como de educación. Maslach dio a conocer el término Burnout en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977, años más tarde se celebró en la ciudad de Filadelfia, EUA, la primera conferencia nacional sobre Burnout. Este congreso buscaba debatir acerca de la prevalencia de este síndrome en las actividades de los profesionales de ayuda.

“...con el objetivo de poner en común los trabajos de investigación que ya se hubieran realizado y aunar criterios para avanzar en el estudio del problema en cuestión”. (Tonon, 2003, p.11).

Desde los años ochenta, los estudios sobre el Burnout no han dejado de proliferar, pero es a finales de la década de los noventa cuando se logran acuerdos básicos sobre la conceptualización, análisis, técnicas e incluso programas de prevención. Uno de los modelos explicativos generales es el de Gil- Monte & Peiró (1997), y sobre estrategias y técnicas de intervención, son de suma importancia los de Manassero y cols. (2003), Ramos (1999), Matteson e Ivansevich (1997, Peiró y cols, (1994), Leiter, (1988), entre otros.

Aunque en los inicios los precursores de las investigaciones del Síndrome de Burnout, lo ubican solamente en algunas áreas como salud y educación, hoy en día sabemos que es un trastorno que se encuentra en todas las áreas de trabajo, en cualquier empresa, institución o gobierno de nuestra ciudadanía.

1.2. Concepto del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Este síndrome lo define: **“como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente” (Maslash 1981).**

Existen a lo largo de los años 77 al 80 y 90 diversas definiciones de este trastorno siendo conceptualizado por diversos investigadores los cuales todos en su globalidad lo enfocan como la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro

de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

1.3. Teorías explicativas del Síndrome de Burnout.

Debido a la complejidad del Síndrome de Burnout se ha realizado diversos modelos desde diversas orientaciones que intentan explicar las causas o etiología de este trastorno presente en los diversos puestos de trabajos, no existe uno en específico que manifieste el porqué del trastorno, cada uno se centra en analizar las variables.

Teoría socio cognitiva del yo: En esta teoría los modelos se fundamentan en las cogniciones de los individuos, las cuales influyen en la percepción de la realidad, modificando las acciones. Por otro lado, la autoconfianza determina el empeño y las emociones de los individuos, por lo que los modelos considerados son: el modelo de competencia social de Harrison, el modelo de Pines, el modelo de Cherniss y el modelo de Thompson, Page y Cooper.

Teoría del intercambio social: Estos modelos se sustentan en las teorías de la equidad y la conservación de los recursos. En estos se plantea que el Síndrome de Burnout tiene su etiología en la percepción de falta de equidad que el individuo experimenta, cuando percibe subjetivamente que recibe menos de lo da y al no ser capaz de solucionar las dificultades, desarrolla esta patología. De acuerdo con lo anterior los modelos que se sustentan con esta teoría son: modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, el modelo de la conservación de recursos de Hobfoll y Fredy.

Teoría organizacional: En todos estos modelos se considera al Síndrome de Burnout como un resultado de la exposición a los estresores laborales, por lo cual se consideran de suma importancia los estresores del contexto organizacional –estructura organizacional, clima organizacional, cultura organizacional,

ambigüedad y conflicto de roles, por mencionar algunos- y las estrategias utilizadas para afrontar el Síndrome de Burnout. Dentro de esta teoría se encuentran los siguientes modelos: modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter, modelo de Winnubst y el modelo de Cox, Kuk y Leiter.

Modelo de Gil-Monte y Peiró: en el que se consideran diferentes variables relacionadas con la organización, las personas y las estrategias de afrontamiento por lo cual puede considerarse como un modelo que utiliza diferente teorías para describir el desarrollo de esta patología. Considera que el Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral, el cual se desarrolla como consecuencia del inadecuado establecimiento de estrategias para afrontar el estrés laboral, que da como resultado una serie de consecuencias físicas, psicológicas y emocionales en los individuos, afectando además a las organizaciones.

Estas consecuencias no solo influyen en la parte física y emocional del trabajador sino que sobrepasa los límites de trabajo, viéndose afectado el individuo y las personas de su hogar. En efecto: “... **las consecuencias asociadas a situaciones laborales estresantes no se confinan a los límites organizacionales, al contrario se traspasan a la vida privada y familiar**”. (William y Alliger, 1994).

1.4. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout.

El origen del síndrome reside en el ambiente de trabajo y en la demanda de responsabilidades que el mismo exige, aunado a esto existen algunas variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal que pueden provocar evoluciones diferentes en el desarrollo del Síndrome de estar quemado.

Factores intrínsecos al propio trabajo.

Con relación a los factores intrínsecos al propio trabajo es importante el concepto de sobrecarga de trabajo, distinguiéndose dos clases:

Sobrecarga cuantitativa: mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo

Sobrecarga cualitativa: consiste en la dificultad excesiva del trabajo, cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para ejecutar la tarea.

Factores procedentes del desempeño de roles en la organización.

El conflicto de rol suele darse en las situaciones en que: el individuo no conoce con exactitud su función en la organización, se encuentra entre dos grupos cuyas expectativas sobre su rol implican funciones diferentes e incluso contrapuestas.

Factores procedentes de las relaciones inter-relacionales.

Este estresor tiene su origen en las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los jefes y con los subordinados en las cuales existen relaciones pobres como la poca confianza, poco apoyo emocional y poco interés en escuchar al otro y en resolver los problemas que se le plantean, lo que conducen a comunicaciones insuficientes e inadecuadas y producen tensiones psicológicas y sentimientos de insatisfacción en el trabajo.

Factores relacionados con el desarrollo de la profesión.

Se pueden identificar dos tipos de estresores en esta área: la poca seguridad en el trabajo ocasionando la falta de congruencia entre la posición ocupada y el nivel de preparación; o también un estado de frustración provocado por una promoción insuficiente.

Factores procedentes de la estructura y el clima organizacional.

La falta de participación es el predictor más consistente de la tensión y el estrés relacionado con el trabajo, está significativamente relacionado con los siguientes factores de riesgo para la salud: consumo de alcohol como forma de escape, ánimo deprimido, baja autoestima, insatisfacción general, nula motivación para trabajar, intención de abandonar el trabajo y ausentismo.

Factores personales.

Las influencias individuales y la influencia de los factores de personalidad tienen un papel determinante sobre el tipo de respuestas que un sujeto realiza ante una situación que percibe como estresante.

Una persona puede sentirse estimulada ante una situación competitiva mientras que otra, ante la misma situación, se sentirá muy agobiada. El estrés ocurre cuando las habilidades de la persona son incongruentes con las demandas del entorno laboral y de la tarea, o cuando existen impedimentos fuertes para que el trabajo consiga satisfacer sus necesidades más fuertes.

Así: ***“El estrés es un fenómeno que se da en el día a día en el mundo del trabajo”.*** (Peiró, 2009). También reiterado: **...”Hasta tal punto, que puede ser considerado como la nueva epidemia del siglo XXI, ya que puede alterar la calidad de vida y dañar la salud de las personas”.** (Caprarulo, 2007)

1.5. Signos y síntomas del síndrome de burnout.

El Síndrome de Burnout en el ambiente laboral tiene un impacto grande en el desempeño de las diversas actividades, ya que puede traer consigo aspectos que hagan que sus habilidades intelectuales, sociales y emocionales se vean influenciadas negativamente; esto suele presentarse a través de diferentes manifestaciones dentro de ellas:

Manifestaciones mentales.

Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.

Así es referido que: **“Frente al agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo se hace indispensable que las personas se apropien de mecanismos que les permitan prevenir e intervenir las potenciales causas de “quemazón”.** (Pines & Arosón). Estos mecanismos los podemos llamar estrategias de afrontamiento, las cuales, son

entendidas como: **“...el conjunto de mecanismos por medio de las cuales el sujeto hace esfuerzos, mediante conducta interna manifiesta o interna, con el propósito de sobrellevar las demandas internas, ambientales, y los conflictos generados entre ellas” (Muñoz, 2012, p.40).**

Manifestaciones físicas.

Cefaleas, insomnio, algias osteomusculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia etc.

Manifestaciones conductuales.

Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, absentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los enfermos y compañeros y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Otras manifestaciones serian:

Crisis de ansiedad y angustia, actitud de cansancio, debilidad, fatiga, agotamiento, hipersensibilidad, insomnio, desórdenes metabólicos y desequilibrios en la presión arterial, sentimientos persecutorios, pérdida de concentración en el trabajo, imposibilidad de tener deseos, fijación en la parte oscura y conflictiva de la vida, depresión, baja autoestima, manifestación física del estrés (dolores de espalda, malestar general, etc.) y la disminución del rendimiento laboral.

1.6. Objetivos del desempeño laboral.

El objetivo principal de la evaluación del desempeño laboral es medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo, de manera general en la organización, y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.

Hay tres objetivos fundamentales para la evaluación de desempeño:

“Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y

cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración y dar oportunidad de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte , los objetivos organizacionales y por otra, los objetivos individuales”.
(Chiavenato, 2000)

1.7. Importancia del desempeño laboral.

Evaluar el desempeño de un colaborador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca la definición de: misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

Algunos de los puntos que se tienen en cuenta en la evaluación de desempeño son: la conducta, solución de conflictos, la efectividad, los objetivos, el desarrollo personal, la capacidad de trabajo en equipo, las habilidades de comunicación y relacionamiento.

Es importante valorar el desempeño, porque así se motiva al colaborador, se crea estrategias para ayudarlo el ser evaluado. Las ventajas del punto de vista del empleado y de la empresa son las siguientes.

1.8. Factores trascendentes del desempeño laboral.

Existen diversos elementos que propician que el desempeño laboral se vea afectado; ya sea positiva o negativamente en el ámbito de trabajo de los profesionales

El desempeño depende de varios factores trascendentes como lo son: Aspectos tecnológicos (herramientas, utensilios de trabajo), procedimientos administrativos (políticas de la empresa), aspectos culturales (valores, costumbres). Existen también factores únicamente del trabajador o administrativo como los propios conocimientos que la persona debe poseer con referente a aspectos conceptuales y prácticos, las habilidades que hacen referencia a la capacidad mental y psicológica para efectuar un trabajo.

Igualmente se hace indiscutible la personalidad que distingue los modos de actuar y percibir, también se toma en cuenta el compromiso que debe tener el trabajador para lograr la misión y objetivos de la empresa.

De esta manera, se pueden observar el conjunto de factores que influyen en el desempeño laboral de los profesionales. **“...todos estos factores vistos desde un punto de vista negativo afecta a la organización y por lo tanto al desempeño laboral, es por esto que se les llama desempeño laboral inadecuado al incumplimiento de uno o varios de estos factores que ayudan al buen funcionamiento de la empresa”.** (Arias, 1999)

CAPÍTULO II
MARCO METODOLÓGICO

El desarrollo de este estudio descriptivo utiliza la metodología adecuada, pues requiere verificar los procesos realizados en la investigación. Este proyecto investigativo utiliza como medio, una encuesta con preguntas presentadas a la consideración de diversos trabajadores administrativos de la empresa Santa Librada.

El propósito es obtener información confiable sobre el desarrollo del síndrome en los trabajadores de esta empresa.

2.1. Tipo de investigación.

El estudio realizado implementa procedimientos de investigación descriptiva estadística. Este informe referencia variables cuantitativas, se calculan medidas de tendencia central como: la media, moda, desviación estándar, curtosis entre otras. Este tipo de análisis es inédito en la empresa, es decir, no se había realizado anteriormente.

El proyecto se considera como un estudio de campo, ya que implementa un cuestionario a los trabajadores administrativos. Se pretende verificar la frecuencia de agotamiento o fatiga sienten los colaboradores; para determinar si manifiestan el Síndrome de Burnout o Síndrome del “quemado”.

2.2. Definiciones.

“El análisis estadístico indica los procedimientos que nos permiten presentar, resumir, describir y comparar un conjunto de datos numéricos” (Lafuente Ibáñez & Marín Egoscozábal, 2008).

2.2.1. Definición conceptual y operacional de variables.

La investigación plantea la siguiente hipótesis: Un clima laboral óptimo, con correctos niveles organizacionales y programas de motivación continua al personal administrativo causaría satisfacción en el trabajador; por lo cual su desempeño laboral sería más eficaz y eficiente. Se mejora la productividad de los trabajadores en la empresa, y a la vez se obtiene el deseado bienestar laboral.

El desarrollo de este proyecto de investigación genera dos variables: El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

2.2.2. Variables

Las variables son los procesos reales, fenómenos de la realidad accesibles a los sentidos visuales, auditivos, gustativos, cinestésicos, accesibles a la experiencia sensible y afectable emocional asequibles al entendimiento y a la vivencia. Las variables son procesos que varían sufren cambios tanto en un mismo instante (espacio) como en el tiempo. Las variables se caracterizan por ser medibles, es decir valorables en términos cuantitativos y cualitativos. (Condori, 2015).

Las variables utilizadas son los distintos ítems del cuestionario de Maslach Burnout Inventory MBI. Se desarrollan 10 variables de dicho sondeo, para conocer el nivel de agotamiento y determinar la frecuencia del Síndrome de Burnout, incluyendo la variable años de servicio que no forma parte del cuestionario MBI.

2.3. Población.

“La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004). La población contemplada está conformada por los trabajadores administrativos de la empresa Santa Librada, cuyas oficinas principales están en la ciudad de Santiago, suman en total veinte colaboradores.

2.3.1. Muestra.

“La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004).

De la población administrativa de Santa Librada, se seleccionan diecisiete personas; a ellas se aplica el cuestionario, para verificar el nivel de agotamiento y fatiga; también comprobar las afectaciones que conlleva este síndrome en el desempeño laboral.

2.4. Instrumentación.

La herramienta o instrumento a utilizar en esta investigación fue el cuestionario, el mismo se aplica para recopilar datos y hacer las evaluaciones correspondientes.

2.4.1. Cuestionario.

“El cuestionario es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizada para registrar información que proviene de personas que participan en una encuesta; en una entrevista o en otros procedimientos como los son los experimentos” (Toledo, 2012).

2.4.2. Procedimiento para realización.

Primero se selecciona el título de la investigación, se decide utilizar como herramienta de investigación el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Luego, se solicita en las Oficina de Recursos Humanos de Santa Librada autorización para aplicar el cuestionario. Una vez obtenida, se pide al personal administrativo llenar el cuestionario.

Los datos recopilados se utilizan para calcular las medidas de tendencia central y obtener la campana de Gauss; también para conocer la distribución de la población, según el ítem del Síndrome de Burnout y las diferentes variables.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

Medidas de tendencia central	
Media	4.058823529
Error típico	0.424182503
Mediana	5
Moda	5
Desviación estándar	1.748949264
Varianza de la muestra	3.058823529
Curtosis	-0.987684911
Coefficiente de asimetría	-0.577819462
Rango	5
Mínimo	1
Máximo	6
Suma	69
Cuenta	17

Tabla 1. Agotado

Gráfico 1.



Gráfico 1. Agotado 1FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 4.06, una moda de 5, una desviación estándar 1.74, una varianza de 3.05, un coeficiente de asimetría de -0.58, una curtosis negativa de -0.99. Mi gráfica es platocurtica, mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que una vez a la semana se sienten agotados.

Tabla 2

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

Medidas de tendencia central	
Media	3.176470588
Error típico	0.471506457
Mediana	4
Moda	4
Desviación estándar	1.944070926
Varianza de la muestra	3.779411765
Curtosis	-1.37764041
Coefficiente de asimetría	-0.107080047
Rango	6
Mínimo	0
Máximo	6
Suma	54
Cuenta	17

Tabla 2. Fatigado 1

Gráfico 2.

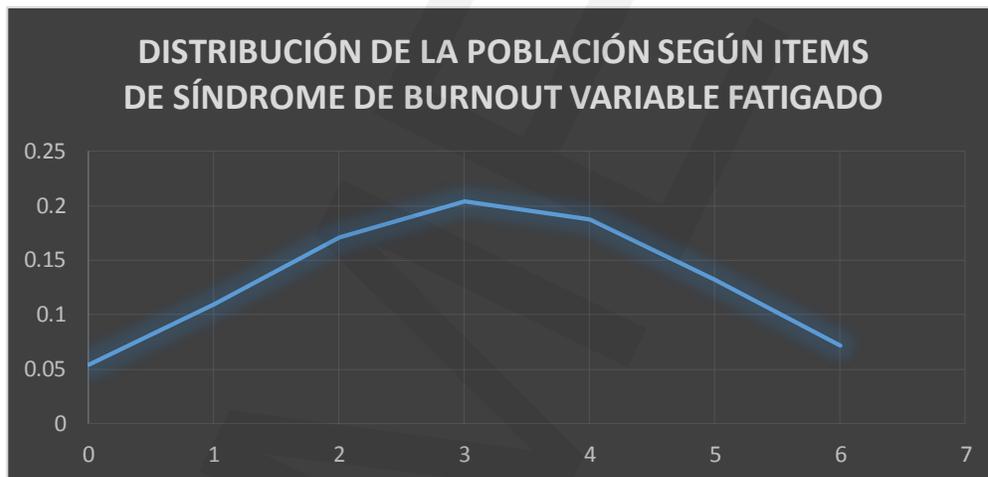


Gráfico 2. Fatigado 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 3.18, una moda de 4, una desviación estándar 1.94, una varianza de 3.78, un coeficiente de asimetría de -0.11, una curtosis negativa de -1.38. Mi gráfica es platocúrtica, mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que unas pocas veces al mes se sienten agotados.

Tabla 3

¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

Medidas de tendencia central	
Media	3.29411765
Error típico	0.48328461
Mediana	3
Moda	2
Desviación estándar	1.99263349
Varianza de la muestra	3.97058824
Curtosis	-1.36959436
Coefficiente de asimetría	-0.03122612
Rango	6
Mínimo	0
Máximo	6
Suma	56
Cuenta	17

Tabla 3. Desgastado 1

Gráfico 3



Gráfico 3. Desgastado 1

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 3.29, una moda de 2, una desviación estándar 1.99, una varianza de 3.97, un coeficiente de asimetría de -0.03, una curtosis negativa de -1.37. Mi gráfica es platocurtica, mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que unas pocas veces al mes se sienten desgastados.

Tabla 4

¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?

Medidas de tenencia central	
Media	4.23529412
Error típico	0.36911472
Mediana	5
Moda	3
Desviación estándar	1.52189897
Varianza de la muestra	2.31617647
Curtosis	-1.72592679
Coefficiente de asimetría	-0.08802704
Rango	4
Mínimo	2
Máximo	6
Suma	72
Cuenta	17

Tabla 4. Influencia Positiva 1

Gráfica 4

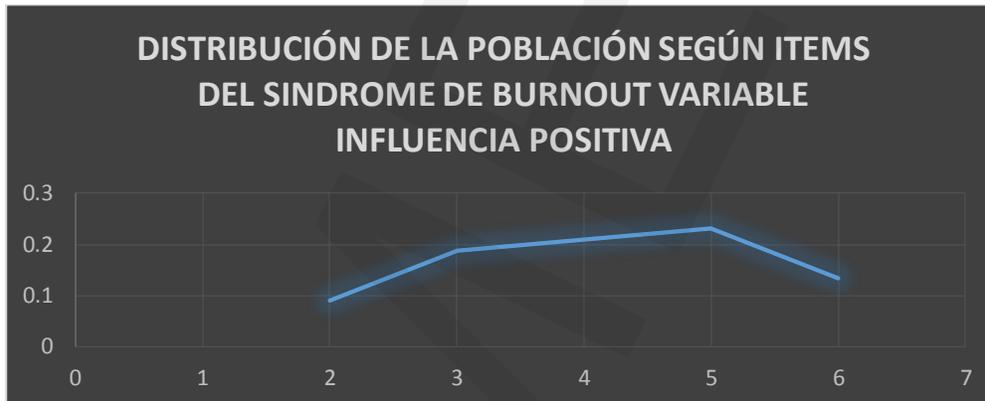


Gráfico 4. Influencia Positiva. 1

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 4.24, una moda de 3, una desviación estándar 1.52, una varianza de 2.32, un coeficiente de asimetría de -0.09, una curtosis negativa de -1.72. Mi gráfica es platocúrtica, mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que una vez a la semana se sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo.

Tabla 5

Siento que me he hecho más duro con la gente.

Medidas de tendencia central	
Media	2.29411765
Error típico	0.49826689
Mediana	2
Moda	1
Desviación estándar	2.05440703
Varianza de la muestra	4.22058824
Curtosis	-0.68124659
Coefficiente de asimetría	0.7759303
Rango	6
Mínimo	0
Máximo	6
Suma	39
Cuenta	17

Tabla 5. Duro con la gente 1

Gráfico 5

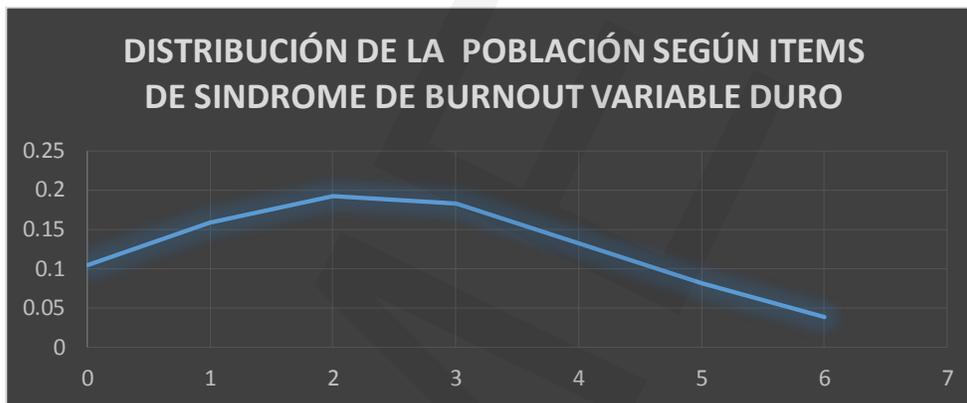


Gráfico 5. Duro con la gente 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 2.29, una moda de 1, una desviación estándar 2.05, una varianza de 4.22, un coeficiente de asimetría de 0.78, una curtosis negativa de -0.68. Mi gráfica es platocúrtica, asimétrica positiva donde mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que una vez al mes o menos son duros con la gente.

Tabla 6

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

Medidas de tendencia central	
Media	2.94117647
Error típico	0.49609199
Mediana	3
Moda	1
Desviación estándar	2.04543969
Varianza de la muestra	4.18382353
Curtosis	-1.53972273
Coefficiente de asimetría	0.18885511
Rango	6
Mínimo	0
Máximo	6
Suma	50
Cuenta	17

Tabla 6. Vacío 1

Gráfico 6

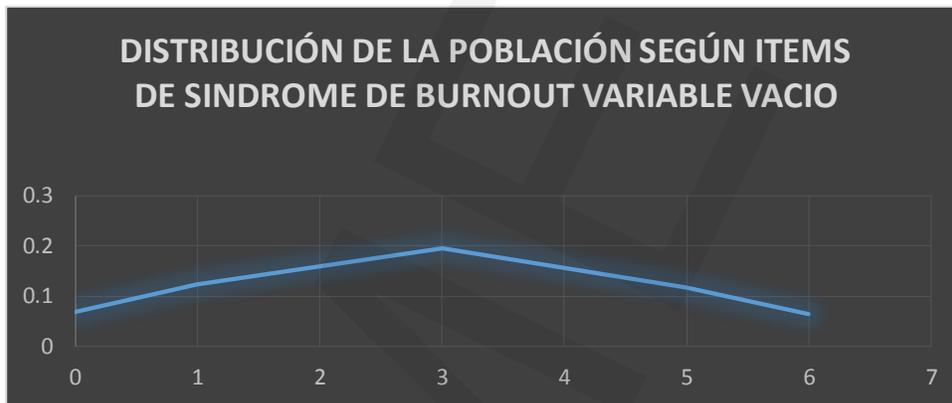


Gráfico 6. Vacío 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 2.94, una moda de 1, una desviación estándar 2.04, una varianza de 4.18, un coeficiente de asimetría de 0.19, una curtosis negativa de -1.54. Mi gráfica es platocurtica, donde mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que unas pocas veces al mes se sienten vacíos al finalizar su jornada de trabajo.

Tabla 7

Me siento con mucha energía en mi trabajo.

Medidas de tendencia central	
Media	5.29411765
Error típico	0.30636274
Mediana	6
Moda	6
Desviación estándar	1.26316596
Varianza de la muestra	1.59558824
Curtosis	8.69621355
Coefficiente de asimetría	-2.73980586
Rango	5
Mínimo	1
Máximo	6
Suma	90
Cuenta	17

Tabla 7. Energía 1

Gráfico 7

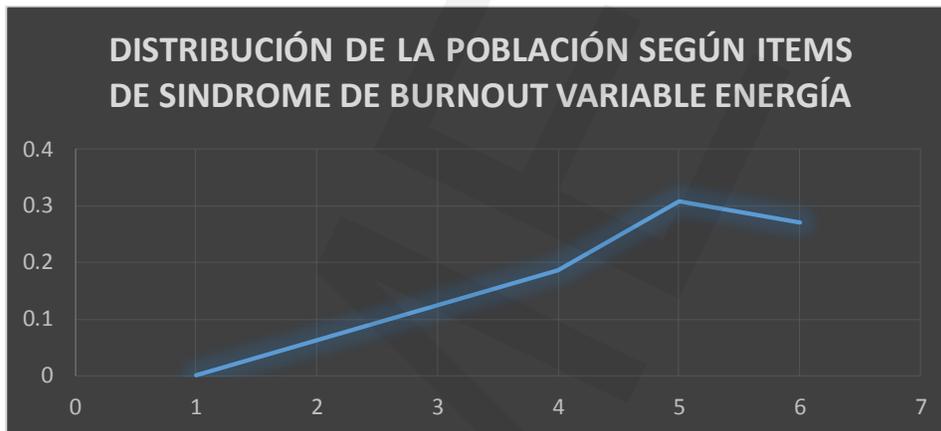


Gráfico 7. Energía 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 5.29, una moda de 6, una desviación estándar 1.26, una varianza de 1.60, un coeficiente de asimetría de 2.74, una curtosis positiva de 8.70. Mi gráfica es leptocurtica, donde mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que pocas veces a la semana se sienten con energía.

Tabla 8

¿Me siento frustrado en mi trabajo?

Medidas de tendencia central	
Media	2.82352941
Error típico	0.54391888
Mediana	2
Moda	1
Desviación estándar	2.242635
Varianza de la muestra	5.02941176
Curtosis	-1.82191444
Coefficiente de asimetría	0.21160885
Rango	6
Mínimo	0
Máximo	6
Suma	48
Cuenta	17

Tabla 8. Frustrado 1

Gráfico 8

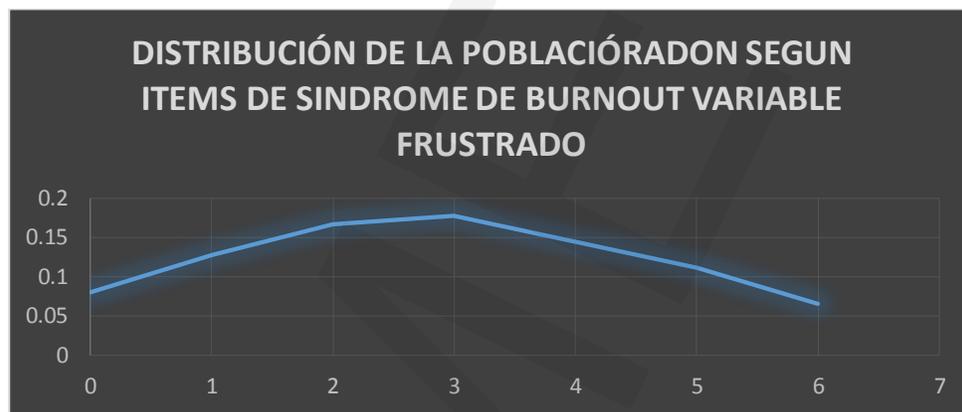


Gráfico 8. Frustrado. 1FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 2.82, una moda de 1, una desviación estándar 2.24, una varianza de 5.03, un coeficiente de asimetría de 0.21, una curtosis negativa de -1.82. Mi gráfica es platocurtica, donde mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que unas pocas veces al mes o menos se sienten frustrados.

Tabla 9

¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?

Medidas de tendencia central	
Media	3.29411765
Error típico	0.49083292
Mediana	3
Moda	3
Desviación estándar	2.02375597
Varianza de la muestra	4.09558824
Curtosis	-1.27981626
Coefficiente de asimetría	0.10893941
Rango	6
Mínimo	0
Máximo	6
Suma	56
Cuenta	17

Tabla 9. Demasiado tiempo 1

Gráfico 9

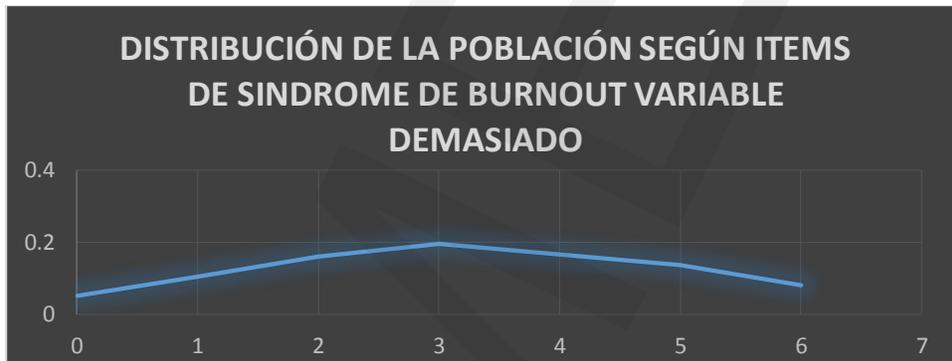


Gráfico 9. Demasiado tiempo. 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 3.29, una moda de 3, una desviación estándar 2.02, una varianza de 4.09, un coeficiente de asimetría de 0.11, una curtosis negativa de -1.28. Mi gráfica es platocurtica, donde mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que unas pocas veces al mes sienten que pasan demasiado tiempo en su trabajo.

Tabla 10

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.

Medidas de tendencia central	
Media	4.58823529
Error típico	0.47012845
Mediana	6
Moda	6
Desviación estándar	1.93838926
Varianza de la muestra	3.75735294
Curtosis	-0.17534159
Coefficiente de asimetría	-1.14324146
Rango	5
Mínimo	1
Máximo	6
Suma	78
Cuenta	17

Tabla 10. Clima agradable 1

Gráfico 10

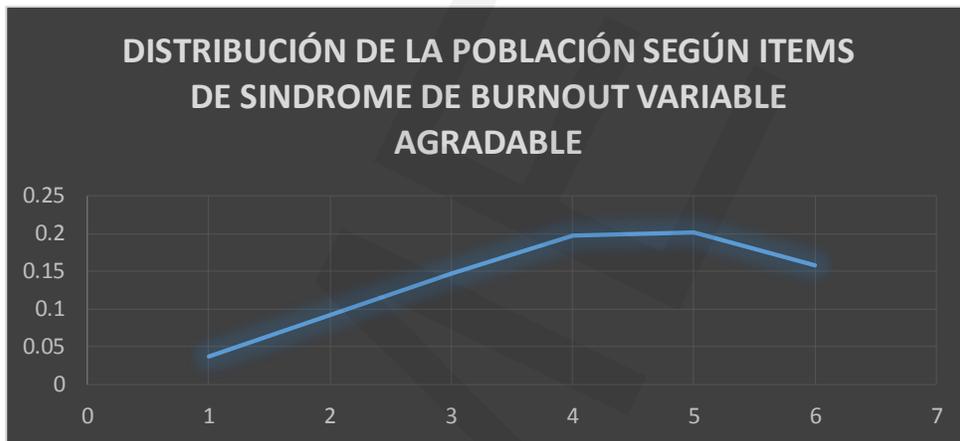


Gráfico 10. Clima agradable 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada

Análisis e interpretación de datos: De 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 4.59, una moda de 6, una desviación estándar 1.94, una varianza de 3.78, un coeficiente de asimetría de -1.14, una curtosis negativa de -0.18. Mi gráfica es platocurtica, donde mi media me indica que la mayoría de los encuestados respondieron que una vez a la semana crear un ambiente agradable con sus compañeros.

Tabla 11

Años de Servicio o ambigüedad en la empresa.

Medidas de tendencia central	
Media	8.05882353
Error típico	2.14967608
Mediana	3
Moda	3
Desviación estándar	8.86334156
Varianza de la muestra	78.5588235
Curtosis	1.44974887
Coefficiente de asimetría	1.61028866
Rango	29
Mínimo	1
Máximo	30
Suma	137
Cuenta	17

Tabla 11. Ambigüedad 1

Gráfico 11

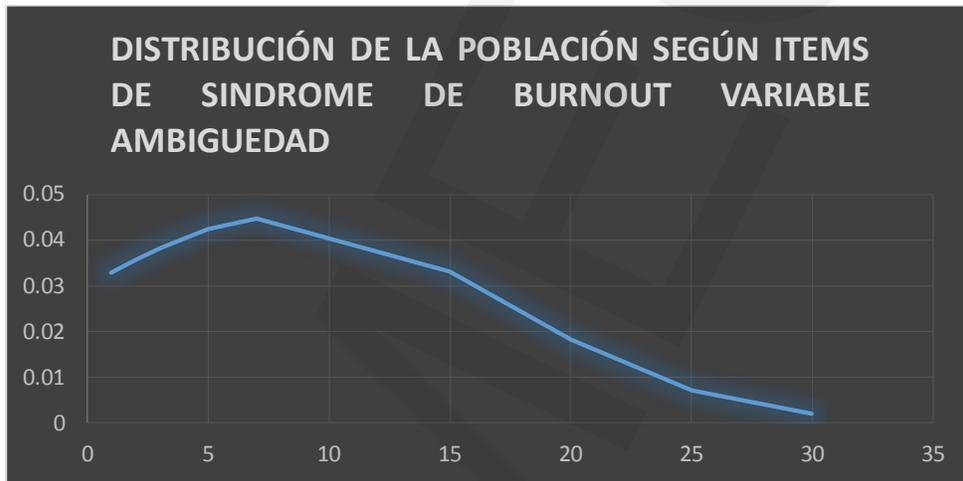


Gráfico 11. Ambigüedad 1. FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada.

Análisis e interpretación de datos: de 17 personas encuestadas se obtuvo una media de 8.06, una moda de 3, una desviación estándar 8.86, una varianza de 78.5, un coeficiente de asimetría de 1.61, una curtosis positiva de 1.45. Mi gráfica es leptocurtica, donde mi media me indica que aproximadamente a los 8 años de servicio en la empresa los empleados empiezan a sentirse agotados con riesgo de padecer el síndrome de Burnout.

Tabla 12

Medidas de Tendencia central.

Variable	Media	Moda	Varianza	DE	LI	LS	Curtosis	COA
Agotado	4.06	5	3.06	1.75	1	6	-0.99	-0.58
Fatigado	3.18	4	3.78	1.94	0	6	-1.38	-0.11
Desgastado	3.29	2	3.97	1.99	0	6	-1.37	-0.03
Influyo positivamente	4.23	3	2.32	1.52	2	6	-1.72	-0.09
Duro	2.29	1	4.22	2.05	0	6	-0.68	0.78
Vacío	2.94		4.18	2.04	0	6	-1.54	0.19
Con energía	2.29	1	4.22	2.05	0	6	-0.68	0.78
Frustrado	2.82	1	5.03	2.24	0	6	-1.82	0.21
Agradable	4.59	6	3.76	1.94	1	6	-0.18	-1.14
Ambigüedad	8.06	3	78.56	8.86	1	30	1.45	1.61

Análisis estadístico.

De acuerdo a los resultados obtenidos en los gráficos, se observa que existe una relación entre los gráficos de agotamiento, fatiga y desgaste. Los valores se alejan de la media hacia izquierda, esto indica que la mayoría de los colaboradores sufren de agotamiento, se sienten fatigados y desgastados; por tanto padecen del Síndrome de Burnout.

CONCLUSIONES

Según la información obtenida se puede concluir que:

- ✓ Los trabajadores manifiestan agotamiento y fatiga, es decir, se sienten sin energía y desgastados.
- ✓ Según la terminología especializada de la complejidad del Síndrome de Burnout, los datos obtenidos indican que los trabajadores administrativos de Panadería Santa Librada están “quemados”, padecen del síndrome.
- ✓ Muchos no aceptan ser duros con la gente, pero dado los resultados se puede deducir que como consecuencia del síndrome sufren de despersonalización, lo cual afecta las relaciones interpersonales entre compañeros, jefes y departamentos perjudicando su buen desempeño laboral.
- ✓ Es necesario reconocer el problema, para determinar que existe un riesgo psicosocial, que puede afectar al trabajador y que no abarca sólo problemas a nivel laboral, sino también a las familias, a la empresa y a la sociedad.
- ✓ Este trabajo es sólo una representación del riesgo presente en una empresa; pero también es un indicativo de cómo se encuentra la salud emocional de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- ✓ Crear un ambiente laboral saludable para todos los colaboradores; para ello debe promoverse valores en la empresa; tales como: el respeto y la honestidad.
- ✓ Concientizar a gerentes y a todo el personal administrativo, que la despersonalización es consecuencia de la presencia del Síndrome de Burnout.
- ✓ Realizar reuniones o convivios, donde el personal administrativo pueda expresar su sentir y expresar cuáles son sus metas personales y profesionales.
- ✓ Motivar al personal, mediante el reconocimiento que la labor realizada es importante para el desarrollo de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Condori, P. T. (2015). Operacionalización de las variables psicológicas. *Revista de Investigación Psicológica*, 13.
- Lafuente Ibáñez, C., & Marín Egoscozabal, A. (2008). Metodologías de la Investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 5-18.
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 8.
- Toledo, S. H. (2012). Diferencias entre cuestionario y encuesta. *Universidad Virtual de Salud Manuel Fajardo*.

UNMECFT

ANEXOS

Cuestionario

Este cuestionario está destinado para los trabajadores administrativos de la empresa Santa Librada. El propósito del mismo es determinar la frecuencia de agotamiento que sufren los colaboradores en la empresa.

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienten los enunciados:

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

1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	
2	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a la otra jornada de trabajo. ¿Me siento fatigado?	
3	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?	
4	¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?	
5	¿Siento que me he hecho más dura con la gente?	
6	Cuando termino mi jornada de trabajo. ¿Me siento vacío?	
7	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?	
8	¿Me siento frustrado en mi trabajo?	
9	¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?	
10	¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros?	
11	¿Cuántos años de servicio tiene en la empresa?	