



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE GIRÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

“INCIDENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA  
EMPRESA DE AUTOMATISMOS Y DOMÓTICA AL NORTE DE QUITO EN EL  
PERIODO 2022-2023”

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Psicología

**AUTOR/ES:** HARO CANO DOMINIQUE STEPHANIE

HURTADO MASAPANTA FERNANDA ALEXANDRA

**TUTOR:** RAMÍREZ OCAÑA XIMENA ALEXANDRA

Quito-Ecuador

2022-2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Nosotras, **Haro Cano Dominique Stephanie** con documento de identificación N°  
**0401906730** y **Hurtado Masapanta Fernanda Alexandra** con documento de identificación N°  
**1726396912**; manifestamos que:

Somos las autoras y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de  
lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera  
total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 08 de febrero del 2023

Atentamente,



---

Haro Cano Dominique Stephanie

0401906730



---

Hurtado Masapanta Fernanda

Alexandra

1726396912

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotras, **Haro Cano Dominique Stephanie** con documento de identificación No. **0401906730** y **Hurtado Masapanta Fernanda Alexandra** con documento de identificación No. **1726396912** expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Trabajo de Titulación de Investigación; **“INCIDENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE AUTOMATISMOS Y DOMÓTICA AL NORTE DE QUITO EN EL PERIODO 2022-2023”**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 08 de febrero del 2023

Atentamente,



---

Haro Cano Dominique Stephanie



---

Hurtado Masapanta Fernanda

Alexandra

0401906730

1726396912

## **CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, **Ramírez Ocaña Ximena Alexandra** con documento de identificación N° **1716245822**, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“INCIDENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE AUTOMATISMOS Y DOMÓTICA AL NORTE DE QUITO EN EL PERIODO 2022-2023”**, realizado por **Haro Cano Dominique Stephanie** con documento de identificación N° **0401906730** y por **Hurtado Masapanta Fernanda Alexandra** con documento de identificación N° **1726396912**, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción **Trabajo de Titulación de Investigación** que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 08 de febrero del 2023

Atentamente,



---

Ramírez Ocaña Ximena Alexandra

1716245822

## **RESUMEN**

Trabajo de titulación investigativo en psicología laboral, específicamente síndrome burnout y desempeño laboral. El objetivo primario fue determinar la incidencia que hay entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de automatismos y domótica en el periodo 2022-2023. El desarrollo del Marco Teórico consta de dos partes, la primera parte trata del síndrome burnout y la segunda parte del desempeño laboral. Los instrumentos utilizados en la investigación son el Test de Maslach para el síndrome burnout y el cuestionario de desempeño laboral para la evaluación del desempeño laboral. Los resultados obtenidos a nivel general indican un nivel inferior de síndrome burnout y un adecuado nivel de desempeño. Según las estadísticas se demostró que hay una correlación marginalmente significativa y negativa en el síndrome burnout y desempeño laboral; finalmente se finiquita que en los empleados de la organización de automatismos y domótica tiende a existir el síndrome burnout por lo que su desempeño laboral es moderado en su puesto de trabajo.

**Palabras claves:** desempeño laboral, síndrome burnout, empresa, domótica

## **ABSTRACT**

Research degree work in work psychology, specifically burnout syndrome and work performance. The primary objective was to determine the incidence between burnout syndrome and job performance in workers of an automation and home automation company in the period 2022-2023. The development of the Theoretical Framework consists of two parts, the first part deals with burnout syndrome and the second part with job performance. The instruments used in the research are the Maslach Test for the burnout syndrome and the job performance questionnaire for the evaluation of job performance. The results obtained at a general level indicate a lower level of burnout syndrome and an adequate level of performance. According to the statistics it was shown that there is a marginally significant and negative correlation in the burnout syndrome and job performance; finally, it is concluded that the employees of the automation and home automation organization tend to have burnout syndrome and therefore their job performance is moderate in their job.

**Keywords:** work performance, burnout syndrome, company, domestic

## **DEDICATORIA**

A Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A nuestros padres quienes con su amor, apoyo y esfuerzo gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestros hermanos por el apoyo incondicional durante este largo camino académico, por ser un ejemplo a seguir, y por estar con nosotras en todo momento.

A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento cada vez nos hacían ser mejores personas.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a Dios por darnos la vida y la salud para poder cumplir nuestras metas, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Finalmente queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento a los docentes, quienes con su dirección, conocimiento, enseñanzas, experiencias, motivación y colaboración nos ayudaron a crecer como personas y profesionalmente haciendo posible el desarrollo de este trabajo.



## I. ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Datos Informativos.....	1
1.1. Título del trabajo .....	1
1.2. Nombre del proyecto .....	1
1.3. Delimitación del tema.....	1
2. Objetivos.....	2
2.1. Objetivo general .....	2
2.2. Objetivos específicos.....	2
3. Pregunta de Investigación.....	2
4. Eje de la Investigación .....	3
4.1. Marco conceptual .....	3
4.1.1. Teoría Sociocognitiva del Yo .....	3
a) Modelo de Competencia Social de Harrison. ....	4
b) Modelo de Pines. ....	5
c) Modelo de Cherniss.....	5
d) Modelo de Thompson, Page y Cooper. ....	5
4.1.2. Teoría del Intercambio Social.....	6
a) Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy.. ....	6
4.1.3. Teoría Organizacional .....	6
a) Modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter.. ....	7
b) Modelo de Winnubst .....	7
4.2. Síndrome Burnout .....	7
4.2.1. Antecedentes.....	7
4.2.2. Historia y Evolución del Síndrome Burnout .....	8

4.2.3. Conceptualización .....	9
4.2.4. Escalas del Síndrome Burnout.....	10
4.2.5. Importancia .....	11
4.2.6. Diagnostico Diferencial.....	11
4.2.7. Fases del Síndrome Burnout que llevan al Agotamiento .....	12
4.2.8. Factores que Predominan en el Desarrollo del Burnout .....	16
4.2.9. Síntomas del Síndrome Burnout.....	18
4.3. Desempeño laboral.....	19
4.3.1. Origen .....	19
4.3.2. Conceptualización .....	20
4.3.3. Factores del Desempeño Laboral .....	21
4.3.4. Evaluación del Desempeño Laboral .....	23
5. Objeto de la Investigación.....	26
6. Metodología.....	28
6.1. Tipo de investigación .....	28
6.1.1. Tipo: Correlacional.....	28
6.2. Diseño de Investigación.....	28
6.2.1. Diseño no experimental- Corte transversal .....	28
6.3. Población y diseño de muestra.....	28
6.4. Enfoque cuantitativo .....	28
6.5. Técnicas e Instrumentos.....	29
6.5.1. Técnicas .....	29
6.5.2. Instrumentos .....	29
a) Test de Maslach.....	29
b) Cuestionario de desempeño laboral.....	31

7. Preguntas Clave .....	34
8. Organización y Procesamiento de la Información .....	35
8.1. Análisis de datos sociodemográficos .....	36
8.2. Correlación síndrome burnout y desempeño laboral .....	48
8.3. Fiabilidad de los cuestionarios mediante Alfa Cronbach.....	50
9. Justificación .....	52
10. Caracterización de los beneficiarios .....	55
11. Interpretación .....	57
12. Principales logros del aprendizaje .....	59
13. Conclusiones y Recomendaciones .....	61
13.1. Conclusiones .....	61
13.2. Recomendaciones.....	62
14.Referencias Bibliográficas .....	63

## II. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Síntomas del Síndrome Burnout .....	18
Tabla 2: Cálculo de puntuaciones .....	30
Tabla 3: Valoración de puntuaciones.....	31
Tabla 4: Conceptos para valoración de variables .....	32
Tabla 5: Puntuaciones de las variables del Cuestionario de Desempeño Laboral.....	33
Tabla 6: Frecuencia del Cansancio Emocional .....	39
Tabla 7: Frecuencia Despersonalización .....	40
Tabla 8: Frecuencia Realización Personal .....	41
Tabla 9: Frecuencia Sobre Carga de Trabajo.....	42
Tabla 10: Frecuencia de tensión .....	43
Tabla 11: Frecuencia de Autoeficiencia .....	44
Tabla 12: Frecuencia de Autoeficacia.....	45
Tabla 13: Frecuencia de Motivación.....	46
Tabla 14: Frecuencia Correlación Global Síndrome burnout & Desempeño laboral. .....	48
Tabla 15: Frecuencia Correlación de variables del Síndrome burnout & Desempeño laboral .....	48
Tabla 16: Frecuencia Correlación de variables del Desempeño laboral & Síndrome burnout .....	49
Tabla 17: Frecuencia Fiabilidad alfa de Cronbach Test de Maslach .....	50
Tabla 18: Frecuencia Fiabilidad alfa de Cronbach Cuestionario de desempeño laboral .....	50

### III. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo .....	36
Figura 2: Edad actual .....	37
Figura 3: Nivel más alto de instrucción .....	37
Figura 4: Antigüedad/Años de experiencia dentro de la empresa o institución	38
Figura 5: Área de trabajo .....	39
Figura 6: Cansancio emocional (CE).....	40
Figura 7: Despersonalización (DP).....	41
Figura 8: Realización Personal (RP).....	42
Figura 9: Sobre Carga de Trabajo.....	43
Figura 10: Tensión .....	44
Figura 11: Autoeficiencia .....	45
Figura 12: Autoeficacia.....	46
Figura 13: Motivación.....	47
Figura 14: Análisis global de la variable de Desempeño Laboral .....	47

## **1. Datos Informativos**

### **1.1. Título del trabajo:**

Incidencia del síndrome burnout y desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica al norte de Quito en el periodo 2022-2023.

### **1.2. Nombre del proyecto:**

Trabajo de titulación por sistematización de investigación en psicología laboral.

### **1.3. Delimitación del tema:**

El presente proyecto de investigación se basó en el análisis de la incidencia del síndrome burnout y cómo afecta el desempeño en los sujetos que laboran en una empresa de automatismos y domótica, para este análisis se tomó en cuenta a los trabajadores de los departamentos: administrativo, financiero y técnico; siendo un total de 20 empleados (11 hombres y 9 mujeres) con un rango de edad de 21-62 años. Esta investigación se realizó en el periodo 2022-2023.

## **2. Objetivos**

### **2.1.Objetivo general:**

Determinar la correlación que existe entre el síndrome burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de automatismos y domótica en el periodo 2022-2023.

### **2.2.Objetivos específicos:**

- Diagnosticar el grado del síndrome burnout en los trabajadores de una empresa de automatismos y domótica.
- Evaluar el desempeño laboral en la empresa de automatismos y domótica.
- Correlacionar el síndrome burnout con el desempeño laboral.

## **3. Pregunta de Investigación**

¿Cómo el síndrome burnout afecta en el desempeño laboral en una empresa de automatismos y domótica?

## **4. Eje de la Investigación**

Esta investigación demostró que se debe estudiar el síndrome burnout dentro de una contextualización psicosocial, el síndrome burnout se enmarcó como un método que interfiere en factores como las capacidades cognitivas (bajo rendimiento de las personas en su lugar de trabajo), las emociones (cansancio emocional) y las actitudes (despersonalización).

A partir de este concepto se propone una jerarquización que abarca diversos modelos permitiendo una explicación satisfactoria de su etiología y consecuencias del síndrome burnout dando lugar al surgimiento de diversos modelos teóricos.

En esta jerarquización, se desarrolló la teoría sociocognitiva del yo en donde abarca el primer grupo de modelos, el siguiente grupo de modelos se explicó a partir de la teoría del intercambio social y, finalmente, el último grupo de modelos se contextualizó a partir de la teoría organizacional.

### **4.1.Marco conceptual**

#### **4.1.1. Teoría Sociocognitiva del Yo**

Albert Bandura formuló una teoría del aprendizaje y afirmó lo siguiente:

Partiendo del concepto de refuerzo y la observación, presta más atención a la cognición de un sujeto, así como la relación del individuo con los demás. En definitiva, el comportamiento depende tanto de factores ambientales como personales: retención, motivación, atención y rendimiento motor. (Pascual, 2009, pág. 2)

Esta teoría se distingue por el sistema “self” (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) que desempeñan un papel significativo en la explicación del conflicto del SB, considerando que



los procesos mentales internos intervienen en cómo se percibe y cómo realizan el trabajo los individuos, así mismo estos aprendizajes son adaptados por los hechos y por la acumulación de los efectos visibles en los demás.

En esta teoría se propone los modelos tales como:

*a) Modelo de competencia social de Harrison.* – Según Harrison (1983) afirmó que la motivación determina la eficacia de los empleados en términos de establecimiento de objetivos, y cuanto mayor sea la motivación, mayor será la eficiencia del trabajo. Asimismo, defiende la idea de que existen factores auxiliares en el entorno que aumentan esta eficiencia y conducen a un aumento del sentido de competencia, y también existen obstáculos que impiden el sentido de auto competencia y conducen a una disminución de este, dando como resultado que sujeto no alcanza el objetivo lo que lleva claramente a un aumento de la desesperación (Alonso, 2014, pág. 15).

Dentro de los factores de ayuda y de obstáculos se menciona:

Una excelente motivación y el apareamiento de factores de apoyo, por ejemplo, objetivos de trabajo sensatos, óptima capacitación laboral, colaboración en las decisiones que se vayan a tomar en un futuro, accesibilidad y distribución de recursos, etc., incrementa la eficacia distinguida y el sentido de competencia social de los empleados. Al contrario, las barreras se resumen en la falta de metas laborales realistas, disfunción del rol, escasez o falta de recursos, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, etc., las mismas que dificultan el logro de las metas, reducen la autoeficacia y, con el tiempo, comienzan los síntomas de burnout (Gil-Monte & José, 2001, pág. 33).

**b) Modelo de Pines.** - Para Pines (1993) el acontecimiento del síndrome burnout es que el sujeto pone en marcha la búsqueda de sentido existencial y fracasa en su trabajo. Estas personas son conscientes de su existencia a través de tareas laborales humanitarias. Este modelo es motivacional y establece que solo las personas con alta motivación y altas expectativas se quemarán. Los trabajadores con baja motivación inicial pueden experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no desarrollan “Burnout” (Martinez, 2010, pág. 5).

**c) Modelo de Cherniss.** - Según Cherniss (1993), lograr objetivos de forma independiente y con éxito aumenta la eficacia de un sujeto. Pero no lograr estos objetivos conduce al fracaso psicológico; es decir, una disminución de la autoeficacia, lo que conduce al desarrollo del síndrome burnout. Por otro lado, los sujetos con un fuerte sentido de autoeficacia tenían menos probabilidades de desarrollar el síndrome porque estaban menos estresados en situaciones amenazantes, pensaban que podían manejarlas con éxito (Guerra, 2014, pág. 7).

**d) Modelo de Thompson, Page y Cooper.** – Los autores que crearon dicho modelo argumentaron lo siguiente:

Existen cuatro elementos en el surgimiento del SB y señalaron que la confianza en uno mismo juega un papel crucial en este proceso. Mismos elementos son: 1) Brecha entre los recursos del individuo y la demanda de tareas 2) Autoconciencia 3) Altas perspectivas del éxito personal 4) Sentimiento de autoconfianza.

#### **4.1.2. Teoría del Intercambio Social**

Madrigal (2006) sugiere que “La hipótesis del burnout radica en las percepciones de injusticia o falta de beneficio que los individuos desarrollan como resultado del proceso de comparación social en la construcción de relaciones interpersonales” (pág. 16).

Entre esta teoría, encontramos modelos como:

a) *Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy.* - La presente teoría se refiere a la motivación básica de un empleado la cual se ve negada o amenazada, lo que a su vez puede provocar estrés y en momento podría producir “burnout”. Según la teoría, reducir el nivel de “burnout” requiere aumentar los recursos de los empleados y eliminar pérdidas potenciales. También se deben realizar intentos de alterar positivamente la cognición y la percepción para reducir el estrés percibido y reducir el burnout. Por tanto, las estrategias de afrontamiento recomendadas por estos autores para prevenir el “burnout” son del tipo <<activas>> (Martinez, 2010, pág. 13).

#### **4.1.3. Teoría Organizacional**

Los siguientes modelos comprenden roles disfuncionales precursores del síndrome, del clima organizacional, la estructura, falta de salud organizacional y cultura. Abordan la importancia que engloban los factores angustiantes en un determinado contexto organizacional y se destacan en las estrategias para lidiar con el agotamiento profesional. Se incluyen en este grupo los modelos de:

a) **Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter.** - Se han enfatizado las alteraciones en el proceso de roles, especialmente la significación que se enfoca en la sobrecarga de trabajo y la falta de roles para el progreso del síndrome. El modelo incluye como variable el agotamiento emocional, así como sentimientos de tensión y ansiedad (Gil-Monte & José, 2001, pág. 45).

b) **Modelo de Winnubst.** - Analizando el mencionado modelo, Winnubst (1993) ha afirmado lo siguiente:

Este modelo basa su correlación entre el apoyo social, el clima laboral, cultura y estructura en el lugar de trabajo como elementos claves en el inicio del síndrome. Los precedentes del síndrome burnout cambian según el modelo de estructura organizacional de la asistencia social que tiene un impacto significativo en la percepción de la estructura organizacional de un individuo.

## **4.2. Síndrome Burnout**

### **4.2.1. Antecedentes**

La palabra “burnout” se origina en la novela “A Burn Out” de Graham Greene, su publicación fue en el año de 1961 donde relata la vivencia de un constructor que se atormentaba moralmente por lo que decide renunciar a su profesión e irse a la selva africana a tratar de encontrar la paz interior anhelada. A partir de la década de 1970, el concepto de burnout apareció en la escritura profesional relacionando el estrés laboral. Al pasar los años han existido múltiples profesiones o trabajos que implican servir a personas donde se dispone una red de ayuda. El efecto de estas funciones es el aprovechamiento de la energía, esto hace que se sientan abrumados por los problemas de otras personas, lo que se describe como síndrome burnout (Cornell, 1982, pág. 6).

#### **4.2.2. Historia y Evolución del Síndrome Burnout**

Durante varios años, al inicio de la era industrial, el síndrome burnout ha sido experimentado por muchos profesionales de la psicología, dado que el avance de la economía mundial generó varios procesos en la producción, los servicios y el crecimiento de las personas. Muchos trabajadores por la naturaleza del trabajo se dedicaban a prestar sus servicios a las actividades de producción como clase obrera (Martinez, 2010, pág. 1).

En el año 1969, fue descrito como término psicológico por primera vez por H.B Bradley ya que, el síndrome burnout es contraproducente a cualquier fenómeno psicosocial; el síndrome burnout es una terminología que se origina del inglés y se interpreta al español como estar quemado/a, sobrecargado/a o agotado/a. Al mencionado término es una respuesta al estrés crónico laboral que se muestra como un desarrollo constante de la falta de estrategias para afrontar el agotamiento, en este sentido juega un papel importante la intermediación en lo que la persona percibe el estrés y las consecuencias que conllevan.

Herbert Freudenberg un psiquiatra estadounidense en 1974, explicó por primera vez al síndrome burnout como una patología de carácter clínico. Esencialmente, explicaba que el síndrome es: “una sensación de fracaso y fatiga o agotamiento existencial causado por sentirse abrumado por la necesidad de energía, recursos personales o fuerza mental” (Martinez, 2010, pág. 8).

En la actualidad las personas sufren de todo tipo de agotamiento que perjudica al desempeño que tiene que demostrar en su labor diaria, los factores emocionales y los cambios vertiginosos de las nuevas formas empresariales han generado consecuencias sobre los trabajadores, al momento de considerar que el síndrome burnout o quemado genera un malestar y desilusión en los trabajadores, lo que implica que si no se atienden a tiempo puede ocasionar

deterioro de la salud de la persona y pérdida económica para la empresa lo que hace necesario que se conozca la historia desde cuando el síndrome burnout se ha hecho presente en la vida del ser humano hasta nuestros días y se ha generado condiciones para poder entender esta problemática y brindar la ayuda pertinente a los trabajadores (Saborío & Hidalgo, 2015, pág. 12).

La división de las tareas proviene desde cuando apareció la tecnología, dando posibilidad al factor humano para que sea el quién opere a la máquina, pero esto ha ocasionado el agotamiento a nivel corporal y emocional de las personas porque se realiza con mucho esfuerzo físico y mental.

Estudios posteriores han permitido que mediante estos primeros indicios sean mejorados y adaptados a las necesidades de los trabajadores, para que sean los administrativos o dueños los encargados de reformar las metas empresariales que eviten o minimicen el impacto del estrés o del síndrome burnout en las empresas (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007, pág. 4)

En definitiva, el burnout se aplica actualmente a diferentes colectivos de profesionales, desde amas de casa hasta personal administrativo y se concreta que el síndrome es el efecto de un proceso en donde la persona está envuelta en una estresante situación laboral crónica donde no se hace buen uso de las estrategias de afrontamiento.

### **4.2.3. Conceptualización**

La palabra burnout proviene del inglés y se conoce en español como quemarse. Freudenberger describió por primera vez el síndrome en 1974, definiéndolo como una psicopatología que experimentan ciertos profesionales que laboran en determinado tipo de instituciones, donde mayormente su objeto de trabajo son los sujetos, tomando en cuenta ciertos síntomas los cuales pueden ser psicosociales o médicos-biológicos. En otras palabras, dicho síndrome es desarrolla por las actividades excesivas dentro de un lugar de trabajo provocando una demanda de nivel energética elevada. En resumen, se puede definir al burnout como un síndrome

de angustia interpersonal crónica en su trabajo.

Se refieren al síndrome cuando la carga emocional se sobre carga o también en la vida profesional la persona se desgasta provocando que el trabajo sea tedioso y no provoque ningún tipo de emoción, actualmente el concepto que manifiesta el síndrome burnout se refiere a demostrar de forma inadecuada el manejo emocional que provoca el estrés, que se muestra con las emociones agotadas, despersonalización y un total deficiente desempeño en todas las áreas que la persona realiza; de ahí su importancia de tomar en consideración este síndrome que afecta en todo momento que la persona vea afectada su salud mental y profesional al disminuir su calidad de vida (Gutiérrez, 2006).

#### **4.2.4. Escalas del Síndrome Burnout**

Con base a los elementos antes mencionados, se realizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), que tiene como fin medir el burnout laboral en el campo de los recursos humanos mediante la evaluación de tres dimensiones. Oficialmente, esta variable se ha tornado en la escala más aceptable ya que se usa ampliamente en diferentes tipos de muestras. La escala ha sido revisada tres veces hasta el momento, la última finalmente introdujo profesiones no asistenciales y sustituyó el término cinismo por despersonalización.

A continuación se detallarán las escalas del MBI:

- **Agotamiento emocional:** Condición importante que define al síndrome burnout, la cual se caracteriza al perder todo tipo de interés afinidad y atractivo hacia lo que el sujeto realiza cotidianamente, de esta manera se demuestra insatisfacción a sus labores diarias y total desmotivación.

- **Despersonalización o deshumanización:** Este fenómeno se presenta cuando el sujeto o la persona vive diferentes conflictos internos, en donde su autoestima es muy baja, es decir no se siente bien consigo mismo y esto produce reacciones o actitudes que son negativas, insensibles y llenas de cinismo cuando se enfrenta con los demás.
- **Realización personal:** Es una dimensión en la cual el sujeto provoca de forma negativa un autoconcepto de sí mismo es decir suele evaluarse siempre de forma altamente negativa con respecto a la insuficiencia que puede demostrar en el campo laboral y esto debido a la baja autoestima personal.

#### **4.2.5. Importancia**

Dicho síndrome no solo aqueja el bienestar emocional y la calidad de vida del trabajador que lo experimenta, sino que en muchos casos la salud de los sujetos que lo rodean también está en riesgo a causa de este síndrome. La incidencia de este síndrome era alta, por lo que la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) lo catalogó como una contingencia laboral a principios del siglo XXI.

#### **4.2.6. Diagnostico Diferencial**

Este síndrome fue descrito en publicaciones actuales como la “plaga del siglo XXI”, por lo que es importante conocer lo que esto implica clínica y profesionalmente que aún no se muestra de forma clara como una condición diagnóstica en los libros de psicología y psiquiatría. En la Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades (CIE-10), existe un conjunto similar para el síndrome burnout titulado problemas respecto a las dificultades para afrontar la vida (Dra. Madrigal, 2006, pág. 15).

Todos los autores coinciden en que la mayor carga del trauma se sujeta al origen de la



enfermedad, la clase de relación que se tenga con el paciente y el método específico de adaptación. Una característica fundamental de los problemas de adaptación se define por el incremento de síntomas adicionales en respuesta a un estresor psicosocial identificado (DSM IV).

Si el factor estresante es crónico, los síntomas desagradables resultantes pueden ser duraderos; por un lado, puede repetirse o progresar, afectando al sujeto y al entorno social en donde se desarrolla. Por lo tanto, el síndrome de estrés laboral es más o menos similar al trastorno de adaptación crónico, tal como se describe en el Manual Estadístico de Diagnóstico Psiquiátrico (DSM IV) (Méndez, 2004, pág. 23).

#### **4.2.7. Fases del Síndrome Burnout que Llevan al Agotamiento**

El síndrome burnout para cada persona es diferente ya que en algunos casos los trabajadores sufren diferentes molestias al inicio de la labor que realiza y si esta labor no le satisface se produce tristeza, demasiado agotamiento, muchos pensarían que para este síntoma debe tomarse un par de días libre la persona, pero no es así. Por lo tanto, se analizará las fases por las cuales el trabajador vive su día a día.

Según (Martinez, 2010) al síndrome burnout se lo puede describir en tres fases:

##### **a) Fase de estrés**

###### **- Falta de valor:**

El trabajador suele sentir que todo lo que hace es insuficiente por lo que comienza a demostrar en sí mismo una exigencia inmoderada para lograr el reconocimiento que tanto anhela y que así sus superiores reconozcan su valor laboral.

###### **- Exceso de trabajo**

El trabajador debe laborar ocho horas diarias, así lo estipula la ley del trabajador en el Ecuador pero cuando la empresa le demanda a que trabaje más tiempo de lo establecido y el mismo

no es valorado el empleado se siente frustrado y con una motivación negativa, esto puede empeorar cuando la misma explotación suele darse los fines de semana en donde toda persona dedica tiempo a su familia y sus hobbies personales, es por ello que si a un trabajador le quitan ese pequeño espacio que tiene a la semana se sentirá estresado y comenzara su frustración personal.

**b) Fase de agotamiento:**

**- Dejas de importar**

En esta fase las necesidades del trabajador pasan al segundo plano y solamente son validades las decisiones de sus superiores, es decir el proyecto personal va desapareciendo y poco a poco el empleado se comenzará a sentir fatigado, cansado y harto, esto provocará que el mismo no duerma bien, se aleje de sus amistades, su círculo de amigos e incluso de su familia, todo esto solamente para quedar bien con sus jefes, pero lo más preocupante es que el sujeto dejara de cumplir sus necesidades esenciales como es el de alimentarse correctamente, descansar las 8 horas recomendadas e incluso dejará a un lado su aseo personal ya que solo le importara una cosa la cual es el trabajo.

**- No tienes problemas**

En este punto el trabajador actúa de una manera indiferente a sus problemas personales, los mismos que están al mismo nivel de su empleo. El empleado al sentirse fatigado y estresado por su empleo comienza a presentar síntomas de enfermedades leves pero que a la larga se pueden complicar y en esta fase lo más obvio es que el sujeto llegue a complicar su salud ya sea mental como física ya que no ignorará todo lo que le pase solamente por cumplir con sus objetivos laborales.

- **Tus límites desaparecen**

En este punto el sujeto dejará sus hobbies o aficiones a un lado, se eliminará de su vida las salidas con amigos, el ver películas con su familia, el compartir momentos con sus seres más amados, etc. Esto se debe a que el empleado dejara su vida personal en segundo plano convirtiendo el trabajo como su mayor prioridad lo que provocará que se quede solo, sin amigos, sin familia e incluso sin empleo ya que sus energías no serán las mismas y su rendimiento bajara completamente.

- c) **Fase de afrontamiento defensivo**

- **Te reemplaza un ogro**

En esta fase el empleado cambia completamente su carácter haciendo que su humor sea negativo y conflictivo hacia su entorno, su temperamento se eleva por los aires provocando que ni su misma familia ni amigos lo reconozcan. El empleado comienza a buscar culpables en su vida ya que todo lo que hace le saldrá mal, comenzará a discutir con sus inferiores, les tratará mal e incluso toda esa ira lo demostrará fuera de su oficina mostrando su lado más toxico a toda su familia lo cual provocará que a la larga se quede solo.

- **Vives para trabajar**

En esta fase desaparece todas las relaciones sociales y a su vez aparecen nuevos hábitos que afectan de una manera negativa la salud del empleado llegando incluso a un desgaste psicológico y físico inevitable.

- **Cambios de identidad**

El empleado se vuelve intolerable dentro y fuera de su empresa, su comportamiento narcisista y egocéntrico hace que viera a todo su círculo social como seres inferiores a él, dicha

actitud lo que causará es que logre un odio social hacia él lo que generará que la empresa no tenga un buen ambiente laboral y esto hará que sus superiores tomen cartas sobre el asunto.

- **La nada misma**

En esta fase el sujeto no le da importancia a nada ya que al demostrar un estado de agotamiento laboral se siente que ya no sirve en la empresa y que nadie valora lo que él hace dentro de ella, dejará de realizar sus actividades correctamente, no cumplirá sus objetivos ni metas establecidas ni le importará los regaños de sus superiores, en este sentido el empleado comienza a quemarse lentamente.

- **El vacío**

El sujeto siente que todo lo que hace no es suficiente, el trabajo o la labor que realiza ya no es de su agrado, suele sentirse incompleto, cada vez piensa que le hace falta mejorar en algo, suele pensar que nadie valora su trabajo además el pensamiento es negativo y pesimista, porque piensa que todos a su alrededor limitan su crecimiento y quieren solamente que lo echen de la empresa.

- **La depresión**

En esta fase el trabajador se encuentra deprimido es decir improductivo nada le parece bien todo le parece inútil, solo tiene claro una cosa la cual es que el mundo o su vida se va a acabar tarde o temprano y piensa que su esfuerzo, su trabajo y las horas dentro de él no han servido para nada y que toda su entrega en la vida ha sido una completa pérdida de tiempo.

- **El infierno**

En esta fase la mente del sujeto colapsa en su totalidad cuando piensa que ya como profesional esta quemado, no logra entender que paso durante todo el tiempo, ahora ir a trabajar le resulta estresante para él es como ingresar al mismísimo infierno en el que el ya no se siente a

gusto, por lo tanto, el trabajador que llega a esta fase debe buscar ayuda profesional de manera urgente antes que sea demasiado tarde y colapse su organismo por completo (pág. 12).

Por otro lado, Brodsky (1980), al estudiar las manifestaciones de sentimientos y pensamientos que provoca que la persona genere un estrés crónico y negativo sea considerado como el principal motivo que se produzca el síndrome burnout, considera cuatro fases que el ser humano pasa antes de llegar al síndrome, las fases son las siguientes:

1. **Entusiasmo:** sus principales características son: el desborde de energía y altas aspiraciones que tiene la persona con respecto a eliminar toda noción de peligro.
2. **Estancamiento:** que aparece cuando la persona ve que no se cumple sus expectativas y empieza a surgir la frustración.
3. **Frustración:** en esta fase aparecen diversos problemas de tipo emocional, físico y de conducta, es en esta fase en donde se encuentra el núcleo del síndrome.
4. **Apatía:** etapa en la cual el ser humano construye mecanismos de defensa ante todo lo que le provoca la frustración (pág. 53).

#### **4.2.8. Factores que Predominan en el Desarrollo del Burnout**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica los factores que actúan para que aumente el síndrome burnout, los cuales son:

- **Características del entorno laboral:** Toda organización debe tener una organización sistematizada de todos los procesos que debe realizar de tal manera que se evite todo tipo de conflictos que provoquen algún tipo de desorganización, ya que la mayoría de las dificultades se originan por la presión y la falta de orientación de una buena organización empresarial, en este sentido siempre debe prevalecer el sentimiento y la organización de equipos de trabajo para que evite la manifestación del síndrome.

- **Los turnos laborales y horarios de trabajo:** Generalmente se da por los horarios nocturnos en la cual se puede alterar las emociones y sensaciones de tipo biológico que puede afectar el sueño y el exceso de producción de adrenalina.
- **La seguridad y permanencia organizacional:** En la que se ven inmersos mujeres y hombres que sobrepasan los 45 años provocando un riesgo a su trabajo cuando exista una crisis dentro de una institución.
- **Antigüedad profesional:** Durante los dos primeros años de una persona que realiza una labor profesional y aquellos que tienen de experiencia más de 10 años es donde aparece el síndrome burnout con mayor intensidad.
- **El progreso excesivo o el escaso:** Cuando la persona sufre cambios en su forma de realizar su trabajo que no es congruente con el grado de expectativas que tiene personales.
- **La estructura del clima organizacional:** En la que la persona tiene que respetar y obedecer a muchos niveles jerárquicos en la empresa el trabajador se siente abrumado al no saber a quién mismo obedecer las disposiciones.
- **Oportunidad para el control:** En la que la persona no puede controlar las actividades encomendadas a él por producir desequilibrio emocional.
- **Retroalimentación:** Se refiere a las disposiciones o información que recibe el trabajador para realizar el trabajo que se encomienda y la satisfacción con la motivación, pero si esto no existe se provoca un agotamiento emocional.
- **Relaciones interpersonales:** Que tiene que ver con el grado afectivo y la relación con los demás si esto no existe puede producir desconfianza y acciones destructivas que llevan a generar tensión entre todas las personas que tiene la empresa.
- **Salario:** Que es considerado factor que afecta a la aparición del síndrome burnout.

- **Estrategia empresarial:** Tiene que ver el grado de responsabilidad que se les da a los trabajadores por medio de capacitación frecuente y en la que el trabajador se siente satisfecho cuando tiene todo el material de trabajo para realizar bien su trabajo, pero cuando no tiene provoca que el síndrome burnout aparezca (págs. 3-4).

#### 4.2.9. Síntomas del Síndrome Burnout

Varios autores han identificado los siguientes síntomas que se manifiesta en el síndrome burnout:

**Tabla 1:** *Síntomas del síndrome burnout*

<i>Síntomas emocionales</i>	<i>Síntomas cognitivos</i>	<i>Síntomas conductuales</i>	<i>Síntomas sociales</i>	<i>Síntomas psicósomáticos</i>
- Irritabilidad	- Distracción	- Sarcasmo	- Mal humor.	- Dolor de cabeza
- Depresión	- Cinismo	- Agresividad	- Disminución del contacto con los clientes.	- Fatiga crónica.
- Desesperanza	- Pérdida de valores.	- Autosabotaje	- Conflictos entre compañeros	- Poco apetito.
- Hostilidad	- Desorientación cognitiva.	- Evasión de responsabilidades	- Conflictos interpersonales.	- Insomnio
- Apatía	- Desaparición de expectativas.	- Ausentismo laboral.		- Disfunciones sexuales.
- Ansiedad		- Aumento de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.		- Pérdida de peso.
- Frustración		- Desvalorización		- Dolores musculares (cuello-espalda)
- Impotencia				- Enfermedades cardiovasculares
- Aburrimiento				- Hipertensión.
- Pesimismo				- Alteraciones gastrointestinales
- Baja autoestima.				

Elaborado por Dominique Haro & Fernanda Hurtado (2023).

Se concluye que el síndrome burnout evidencia actitudes que se pueden observar de forma temprana, permite su detección para actuar en consecuencia a fin de brindar un diagnóstico al trabajador que así lo requiera y poder ayudar a mejorar su estado físico y emocional.

### **4.3. Desempeño laboral**

#### **4.3.1. Origen**

Al termino desempeño laboral antiguamente se lo conocía como descripción de puestos de trabajo, al pasar el tiempo se transformó en un instrumento esencial para el área de talento humano ya que servía para medir el eficaz funcionamiento de cada puesto dentro de una empresa. En la actualidad el término desempeño laboral actúa como eje primordial en la efectividad, compromiso y éxito de las instituciones.

Desempeño laboral se origina a finales del siglo XIX en el que los oficiales del alto rango del ejército norteamericano realizaban informes mensuales describiendo cada una de sus habilidades que tenían sus soldados, estos informes servían para conocer cada habilidad, conocimiento, debilidad u otra característica, esto ya que en la mencionada época se vivía constantemente en guerras y estos informes ayudaban a posicionar bien a un soldado en un área en especifica. Existían soldados que eran buenos con las armas de larga distancia, soldados que eran buenos nadadores y manejaban bien la parte médica, es por ello por lo que los informes eran muy importantes al momento de una guerra, en este lapso se comienza a apreciar el desempeño laboral, pero así no se lo conocía en ese entonces ya que como antes lo he mencionado la terminología se denominaba descripción de puestos.

El término desempeño laboral como tal fue plasmado a finales del siglo XX en EEUU porque el gobierno de dicho país asignaba colores que tenían relación al rendimiento que demostraban los vendedores contratados por dicho gobierno, así mismo se les asignaba un jefe el cual tenía la obligación de realizar informes respecto al desempeño de cada vendedor y es así como comienza a usarse la terminología desempeño laboral (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020, pág. 8).



Dentro del campo de la psicología organizacional el término desempeño laboral se ha estudiado durante varios años hasta convertirse en una disciplina esencialmente para las instituciones. El motivo principal por lo que varias organizaciones están tan interesadas en analizar este término es el poder estudiar y explicar los diversos aspectos que afectan el crecimiento y la eficacia de una empresa. Es por esto por lo que conocer su desempeño laboral es fundamental (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020, págs. 8-9).

#### **4.3.2. Conceptualización**

Se define como desempeño laboral a todo el nivel de ejecución que alcance el sujeto o el trabajador cuando logra cumplir las metas dentro de la sociedad donde se desenvuelve en un tiempo específico y determinado; cada persona cuenta con ciertas características, necesidades, habilidades y cualidades que lo hacen único, pero estas cualidades “actúan entre si aplicando la propia naturaleza del trabajo que realice de manera general en la sociedad” (Sumba & Moreno, 2022, pág. 17).

Todo desempeño laboral se mide en una persona de acuerdo con el cumplimiento de objetivos de cualquier empresa que además se refleja en el comportamiento de cada trabajador que se queda fortaleciendo mediante el análisis de cuatro dimensiones: trabajo colectivo, calidad de trabajo, responsabilidad y el compromiso con la organización. La motivación es un factor importante que debe toda organización ejecutarla de forma permanente con la finalidad de abrir un espacio de crecimiento, igualdad, respeto y sobre todo el reconocimiento (Sumba & Moreno, 2022, pág. 33).

Se encuentra a un trabajador con bajo rendimiento al analizarlo este individuo sufre de estrés, agotamiento y cansancio permanente por la sobrecarga de tareas que son asignadas a él, la

falta de eficiencia y acciones que están descoordinadas en el trabajo de equipo son los que el síndrome burnout encuentra dentro del personal que elabora en la empresa donde se realiza esta investigación (Olinda & Delgado, 2020, pág. 16).

#### **4.3.3. Factores del Desempeño Laboral**

(Quispe, 2015) Identifica dos factores esenciales los cuales contribuyen al progreso de la productividad laboral.

**a) Factor interno:** Los factores internos son muy modificables lo que hace que se clasifiquen en dos grupos:

- **Factores duros:** Para conocer la productividad de este factor se tiene que estar al tanto de las exigencias del cliente, el cual se puede perfeccionar mediante un mejoramiento del producto el cual está exhibiéndose.
- **Factores blandos:** Para aumentar la productividad de una organización se necesita de este factor ya que el mismo tiene como base al compromiso y la participación de los empleados hacia la institución, pero para generar dicho aporte se necesita:
  - Buena motivación
  - Valores que generen productividad
  - Apropiado programa de sueldos
  - Calidad en formación y educación
  - Seguridad laboral

- **Organización y sistemas**

Para que la empresa se mantenga a flote siempre tiene que ser flexible con los trabajadores y con el público externo, hay que reconocer que el mercado no siempre va a estar positivo y tenemos siempre que estar al frente de cualquier situación, igualmente una empresa debe actualizarse a las nuevas tecnologías que ofrece en el mercado para estar a la par de su competencia.

- **Métodos de trabajo**

Cada empresa necesita de un análisis sistemático en donde se verifiquen cuales trabajos son necesarios y cuales no para que después de dicho análisis se descarten las actividades que no generen ganancias a la empresa y más bien aumentar nuevas actividades que empujen a la empresa al éxito.

- **Estilos de dirección**

Cada institución necesitará un líder dispuesto a direccionar de manera responsable los recursos de una empresa, el mismo estará encargado en todo el diseño institucional, políticas de los trabajadores, la planificación de puestos y de los controles mensuales del capital de dicha institución.

**b) Factor externo:** Dentro de este factor existe el objetivo de determinar las razones por las cuales existe un crecimiento o una disminución de la productividad de una empresa para conocer aquellos los factores externos se desglosan en cinco:

- **Factores de ajustes estructurales:** En toda empresa existen cambios estructurales las cuales siempre tienden a generar un cambio significativo a la productividad de

una institución, estos cambios a la larga tienen como consecuencias una modificación a una estructura que ya estaba acoplada a los empleados.

- **Factores de cambios económicos:** Estos factores se refieren a todos los cambios en la composición del capital, a los cambios estructurales de las funciones de investigación, tecnología y desarrollo, a la economía local y externa y a la competencia industrial.
- **Factores de cambios demográficos sociales:** Estos factores se refieren a las tasas de natalidad y mortalidad de los empleados. También tiene mucho impacto la incorporación de las mujeres al trabajo y el sueldo que reciben, la edad de jubilación y los valores laborales que se implementaron en la actualidad.
- **Factores de recursos naturales:** Este factor se refiere a todo lo que está relacionado dentro de la empresa es decir la mano de obra, la tierra donde se trabaja dicha mano de obra, la contaminación que genera dicha institución, la energía que produce y consume las materias primas que produce y consume y sus precios.
- **Factores de administración pública e infraestructura:** Estos factores comprenden la visión y la misión que tiene cada institución como: leyes, reglamentos y prácticas institucionales lo cual es importante para una buena productividad. (págs. 45-47).

#### **4.3.4. Evaluación del Desempeño Laboral**

Todo proceso o procedimiento de tipo laboral debe contar con la evaluación que permite tomar decisiones de mejora continua para la empresa. Evaluar el desempeño de un trabajador y su

nivel de calidad en cuanto al cumplimiento de la labor al encomendada siempre contara con los objetivos que se ha planteado el trabajador y los objetivos de la empresa, los resultados serán de acuerdo con el mérito positivo y a los diferentes reconocimientos (Mojonero & Rosas, 2021, pág. 4).

Según (Chiavenato, 2009) “la evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las acciones que desempeña, los objetivos y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (pág. 7).

Las escalas que se van a evaluar en el cuestionario de desempeño laboral son las siguientes:

- **Motivación:**

La motivación según (Glover , 2019) son las ganas que nos impulsan a conseguir algo en la vida para satisfacer nuestras necesidades, es decir nuestros objetivos de vida como por ejemplo el tener una linda casa, el tener una familia o conseguir un buen empleo (pág. 23). Por contraste, (Tejeda, 2019) explica que la motivación es más una voluntad de aprender y la explica con un ejemplo de un niño absorbiendo todo el conocimiento relacionado con su entorno, con este ejemplo se puede entender que el ser humano tanto en su ámbito profesional como en su vida cotidiana aprende día a día cosas nuevas lo cual lo motiva a auto superarse para ser un ciudadano realzado (pág. 15).

- **Sobre carga de trabajo:**

Según (Arcos Jaramillo , 2017) la sobre carga de trabajo es cuando el tiempo asignado que se le da a un trabajador para completar una cantidad específica de trabajo excede el tiempo máximo del mismo es decir es cuando se trabaja fuera del horario laboral ya sea en el puesto de trabajo o fuera de este (pág. 9). Por otro lado, (Folgado, 2022) manifiesta que un

trabajador con sobre carga de trabajo está convencido de que a pesar de todo nunca logrará sus metas dentro de la empresa lo que conducirá que esta persona entre en una situación estresante la cual es muy difícil de manejar (pág. 13).

- **Autoeficacia:**

Según (Rossi, 2020) la autoeficacia se refiere a las creencias que tiene una persona sobre su capacidad para completar una tarea, pero para completarla siempre la persona o el individuo necesita una motivación la cual le impulse a completar dicha actividad (pág. 3). Mientras que, (Molejon , 2022) expone que es la opinión de que cada persona tiene de su propia capacidad de realizar una acción y lograr un resultado esperado (pág. 7).

- **Autoeficiencia:**

Según (Cao, 2019) la autoeficiencia se refiere a las personas que no necesitan a otras para que sus actividades funcionen, es decir son personas independientes (pág. 18). En cambio, (Sabater, 2021) expone que la autoeficiencia es una esencia de la persona que tiene su vida bajo control y que se siente libre para decidir su propio camino (pág. 24).

- **Tensión:**

Según (Muñoz, 2018) la tensión es un conjunto de diferentes situaciones que se dan en nuestro trabajo diario y distintos factores que perjudican la salud física y mental del sujeto (pág. 44). Mientras que, (Nastri, 2022) expone que las tensiones producen un agotamiento del sistema nervioso las cuales se pueden cronificar asiendo que las personas tengan estados depresivos (pág. 14).

## 5. Objeto de la Investigación

El estrés laboral se ha constituido como una problemática a nivel mundial ya que es una respuesta de tipo emocional y física negativa que se inicia cuando el trabajador se sobredemanda en el desarrollo de sus capacidades, provocando ansiedad y angustia. (Chiavenato, 2009) Hace énfasis en factores como: exceso de trabajo, la alta tensión, las malas relaciones con los jefes o clientes, lo que perjudica su desempeño laboral. Las empresas deben procurar observar las actitudes de sus empleados a fin de minimizar el impacto que puede provocar el síndrome burnout (pág. 5).

La empresa de automatismos y domótica se dedica a la compra, venta e instalación de automatismos para industria y hogar, garajes automáticos, motores y accesorios para puertas automáticas, controles remotos para puertas de garaje, puertas a control remoto. proyectos industriales, equipos de andén de carga, cercos eléctricos y sistemas de circuito cerrado de cámaras, por lo que los trabajadores de los departamentos administrativo, financiero y técnico se encuentran bajo presión debido a las exigencias que los clientes demandan, por ello los trabajadores tienden a experimentar altos niveles de estrés, factor principal para que se desarrolle el síndrome burnout.

El síndrome burnout y el desempeño laboral de los empleados, las condiciones en las que se desarrolla pueden afectar en su salud mental de forma positiva o negativamente en cualquier entorno laboral en donde se desenvuelve, como también se puede evidenciar este síndrome en las interacciones interpersonales y la manera como se ve afectada las empresas, los equipos de trabajo y en si la calidad productiva laboral (Alvarado, 2022, pág. 11).

El estado crónico de salud que se genera en las empresas con relación al estrés laboral de los empleados que demuestran en sus actitudes y sentimientos, daño para ellos mismos y las empresas, síntomas psicológicos, según la “Organización Mundial de la Salud” (OMS), los categoriza como leves moderados graves o extremos. Dificultades en el trabajador que lo demuestra en el inicio de sus actividades diarias como dificultad para levantarse, el cansancio, estas actitudes pueden posicionarse en el nivel leve, el agotamiento, la irritabilidad, el distanciamiento y hastío (Campos & Laureano, 2021, pág. 29).

El Ministerio de Trabajo del Ecuador dispone que las empresas tienen la obligación de hacer llenar las preguntas de un cuestionario a todos los trabajadores con la finalidad de determinar las dificultades que ellos manifiestan en su desempeño laboral; factores de riesgo de tipo psicosocial que pueden afectar la salud tanto psicológica y fisiológica llamada estrés, que si no se detecta a tiempo puede ocasionar un gran impacto del estado mental, relaciones interpersonales, problemas físicos y psicológicos (Ramos A. , 2022, pág. 2).



## **6. Metodología**

### **6.1. Tipo de investigación**

#### **6.1.1. Tipo: Correlacional**

En la reciente investigación se utilizó el método correlacional en donde se pudo identificar la relación existente entre las dos variables que son: el síndrome burnout y desempeño laboral, en los cuales se observaron las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si tienen relación o no.

### **6.2. Diseño de Investigación.**

#### **6.2.1. Diseño no experimental- Corte transversal**

Esta investigación se ajustó al diseño no experimental, ya que se inspeccionaron fenómenos y acontecimientos tales como se dan en su entorno natural, en este caso en el ámbito laboral de las personas que trabajan para proceder con el estudio cuantitativo de los datos obtenidos. Es de corte transversal debido a que su finalidad es puntualizar variables y aprender su incidencia en un definitivo lapso.

### **6.3. Población y diseño de muestra**

La muestra empresarial se constituyó por 20 personas, cabe mencionar que dicho porcentaje integra a todo el personal de la empresa, los mismos que se encuentran en los departamentos: administrativo, financiero y técnico.

### **6.4. Enfoque cuantitativo**

El presente proyecto de investigación asumió un enfoque cuantitativo porque como señala (Sampieri, 2006) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin instaurar pautas de comportamiento y probar teorías”,

por lo tanto, los datos estadísticos alcanzados nos sirvieron para demostrar nuestras hipótesis investigativas.

## **6.5. Técnicas e Instrumentos**

### **6.5.1. Técnicas**

Se utilizó la técnica de encuesta la misma que fue aplicada en forma online mediante Google Drive donde constaron las escalas para las dos variables y para la evaluación se utilizó el software estadístico “IBM SPSS STATISTICS” en su versión 25.

### **6.5.2. Instrumentos**

El proyecto de investigación se empleó instrumentos psicométricos que son: el Test de Maslach para la escala síndrome burnout y para la escala desempeño laboral se diseñó un cuestionario de desempeño laboral exclusivamente para las personas que laboran en la empresa de automatismos y domótica, mismos que fueron aplicados a los mismos bajo su consentimiento.

En los dos instrumentos aplicados se usó como referencia la Escala de Likert que se define como: “un acumulado de ítems que se muestran en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías de la escala” (Sampieri, 2006).

#### **a) Test de Maslach**

En un estudio reciente se analizó la validez y confiabilidad del Maslach Burnout Inventory (MBI) dentro de la población ecuatoriana, dando como resultado 0,77 en el análisis de alfa de Cronbach lo que simboliza adecuada validez factorial, según los estudios realizados por los autores del instrumento (Ochoa & Pachecho, 2019).

Fue creado en 1986 por Cristina Maslach el cual tiene 22 preguntas las cuales se forman mediante de aserciones, acerca de las emociones y actitudes del trabajador dentro de su trabajo, este calcula en tres sub escalas del síndrome burnout: la de agotamiento o cansancio emocional, la

cual está formada por 9 preguntas (1-2-3-6-8-13-14-16-20), la subescala de despersonalización la cual tiene 5 ítems (5-10-11-15-22) y finalmente la sub escala de realización personal que está constituida por 8 preguntas (4-7-9-12-17-18-19-21), este test se elaboró en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

Para medir el cuestionario se trabajó con una escala del Likert en donde los trabajadores van a tener 7 elecciones de respuesta que son: 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 = Unas pocas veces a la semana y 6 = Todos los días.

- **Cálculo de puntuaciones**

**Tabla 2:** *Cálculo de puntuaciones*

<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>PREGUNTAS PARA EVALUAR</b>	<b>INDICIOS DE BURNOUT</b>
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Más de 26
Despersonalización	5,10,11,15,22	Más de 9
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	Menos de 34

*Nota.* Esta tabla muestra el cálculo de puntuaciones del Test de Maslach. Tomado de (Miravalles, 2011).

- **Valoración de puntuaciones**

Las elevadas calificaciones en las dos primeras dimensiones (CE y DP) y las bajas calificaciones en la tercera dimension (RP) detallan el síndrome burnout. Para establecer el grado del síndrome de agotamiento, se deben considerar explícitamente en otros aspectos, que pueden ser más o menos severos según los síntomas se presenten en una, dos o tres áreas; y mayor o menor

diferencia en los resultados de los valores de referencia indicativos de características sindrómicas. Este estudio de aspectos y objetos puede regir las fortalezas y debilidades de cada uno en su enseñanza.

**Tabla 3:** *Valoración de puntuaciones*

<b>VARIABLES</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

*Nota.* Esta tabla muestra las valoraciones del Test de Maslach. Tomado de (Miravalles, 2011).

**b) Cuestionario de desempeño laboral**

Para la presente variable del desempeño laboral se realizó la elaboración de un cuestionario direccionado exclusivamente para los trabajadores de la empresa en donde cada ítem se desarrolló tomando en cuenta las teorías y modelos antes mencionados, el mismo consta de 20 preguntas en forma de afirmaciones siendo 5 variables que son: sobre carga de trabajo, tensión, autoeficiencia, autoeficacia y motivación, cada subescala consta de cuatro ítems. El tiempo para realizar es de 10-15 min.

Para la valoración se trabajó con la escala del “Likert” en donde los trabajadores van a tener 4 opciones de respuesta que son: 4=Siempre o casi siempre, 3=Frecuentemente, 2=Esporádicamente y 1= Nunca o casi nunca. Cabe recalcar que este cuestionario fue validado por dos profesionales expertas en el área de Talento Humano las mismas que revisaron y corrigieron dicho cuestionario.

**Tabla 4:** *Conceptos para valoración de variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>
Sobrecarga de trabajo	No genera presiones y conflictos los cuales incrementan los niveles de estrés en el trabajador por una actividad laboral extrema.	Si genera presiones y conflictos los cuales incrementan los niveles de estrés en el trabajador por una actividad laboral extrema.
Tensión	Es el poco o nulo agotamiento laboral por parte del superior de una empresa hacia los empleados.	Es el estrés laboral el cual es producido por la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.
Autoeficiencia	Es el sentimiento incapacidad e ineptitud que tienen los trabajadores al momento de enfrentar retos y amenazas.	Es el sentimiento de adecuación eficiencia y competencia que tienen los trabajadores al momento de enfrentar retos y amenazas.
Autoeficacia	Es la inseguridad en la propia capacidad para lograr los resultados pretendidos.	Es la confianza en la propia capacidad para lograr los resultados pretendidos.
Motivación	Es cuando el líder no apoya en ninguna idea de su trabajador y piensa que solo lo que él dice tiene voz y voto.	Es cuando el empleador o el superior apoya incondicionalmente a sus trabajadores.

*Elaboración por Haro & Hurtado (2023)*

Las puntuaciones altas en las escalas de *sobrecarga de trabajo* y *tensión* y las puntuaciones bajas en las escalas de *motivación*, *autoeficiencia* y *autoeficacia*, definen el nivel de desempeño laboral. Para determinar el grado del desempeño, se deben analizar en detalle los diferentes conceptos que determinan cada nivel.

Estadísticamente para definir el nivel de frecuencia se realizó a base del punto medio teórico tomando en cuenta el rango de cada escala la misma que puede tomar valores de 4 (siendo el mas bajo) a 16 (siendo el mas alto) se toma el punto medio del rango teorico que seria 10.

**Formula:**  $4 + 16 = 20/2 = 10 \rightarrow$  *Punto medio*

- Cabe recalcar que en las dimensiones de Sobre carga de trabajo (ST) y Tensión (T) se realizo una inversión de puntajes de las escalas.

**Tabla 5:** *Puntuaciones de las variables del Cuestionario de desempeño laboral*

<b>VARIABLES</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>
Sobrecarga de trabajo (ST)	10 o menos	Mas de 10
Tensión (T)	10 o menos	Mas de 10
Autoeficiencia (AE1)	10 o menos	Mas de 10
Autoeficacia (AE2)	10 o menos	Mas de 10
Motivación (M)	10 o menos	Mas de 10

*Nota.* Detalla las puntuaciones de las variables del cuestionario de desempeño laboral.

Para establecer categorías globales de desempeño se tomó como punto de corte el punto medio del rango teórico (20-80) del índice global de desempeño laboral. Obteniéndose las siguientes categorías:

50 o más= desempeño laboral alto

Menos de 50= desempeño laboral bajo

- A mayor ST y T= bajo desempeño laboral y a menor ST y T= alto desempeño laboral.
- A menor AE1, AE2 y M= bajo desemepeño laboral y a mayor AE1, AE2 y M=alto desempeño laboral.

## 7. Preguntas Clave

### ➤ Preguntas de inicio.

1. ¿De qué manera el síndrome burnout afectara a los trabajadores en sus emociones?
2. ¿Cómo el síndrome burnout incidirá en la labor productiva de los trabajadores?
3. ¿Cuándo el síndrome burnout no es detectado a tiempo baja el ritmo de trabajo en los empleados de la empresa?

### ➤ Preguntas interpretativas.

1. ¿Es relevante la atención de las emociones en los trabajadores?
2. ¿El desempeño laboral depende del equilibrio emocional de los trabajadores?
3. ¿Los trabajadores están satisfechos cuando se atiende oportunamente a sus necesidades?

### ➤ Preguntas de cierre.

1. ¿Cuál fue el nivel más elevado de estrés que se proporcionó en la organización?
2. ¿Qué tipo de emociones fueron las que demuestran los trabajadores en su desempeño laboral?
3. ¿El síndrome burnout afecto de manera significativa a los trabajadores de la empresa?

## 8. Organización y Procesamiento de la Información

En el procesamiento de los datos del Test de Maslach y Cuestionario de desempeño laboral, se utilizó la plataforma de software estadístico IBM SPSS STATISTICS en su versión 25. Los datos fueron exportados de Google Drive a una hoja de cálculo Excel en donde fueron organizados demográficamente y por categorías las cuales corresponden a las escalas y subescalas de los dos cuestionarios aplicados, posteriormente se procedió a la depuración y codificación de estos.

Una vez exportados todos los datos de las dos escalas aplicadas al IBM SPSS STATISTICS se agregaron a las columnas los datos de acuerdo al nombre de cada fila, como: nombre (en donde se colocó la escala y subescala), etiqueta (ahí se añadieron las preguntas de cada escala), valores (en donde se agregaron las escalas de tipo Likert) y por último la medida (nominal o escala de acuerdo al nombre), cada ítem se codificó para de esa manera poder sumar cada dimensión y obtener un resultado total de cada escala.

Es importante mencionar que en las escalas de: realización personal (Test de Maslach), sobre carga de trabajo y tensión (cuestionario de desempeño laboral) se realizó el *proceso de inversión de la codificación* en el cual se invirtieron los puntajes.

Después se tomó en cuenta la sumatoria total de cada escala como son el “Test de Maslach” y cuestionario de desempeño laboral, para proceder a realizar la correlación entre las dos variables que se realizó mediante el coeficiente de correlación lineal de Pearson (es un índice que calcula la covarianza entre distintas variables relacionadas linealmente) dando como resultado una correlación marginalmente significativa y negativa.

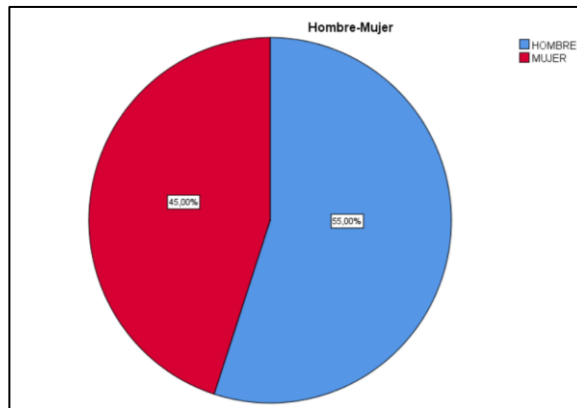


Posteriormente para la realización de los gráficos se da clic en analizar y se escogen la opción estadísticos descriptivos-frecuencia en donde se añaden las variables que se necesita conocer, se da clic al estilo de gráfico, en este caso se escogieron los gráficos circulares.

Para finalizar se realizaron diferentes procedimientos de análisis de confiabilidad para los dos cuestionarios, tanto para el Test de Maslach y el Cuestionario de desempeño laboral, a través del cálculo del alfa de “Cronbach” con el propósito de determinar la consistencia interna de cada dimensión, de esta manera se comprueba que los cuestionarios aplicados tienen una fiabilidad aceptable y los datos son confiables.

### 8.1. Análisis de datos sociodemográficos:

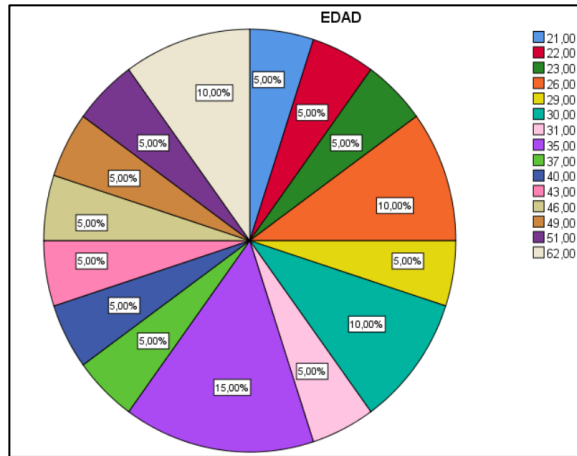
**Figura 1:** *Sexo*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- El 55% son de hombre y el 45% son mujeres.

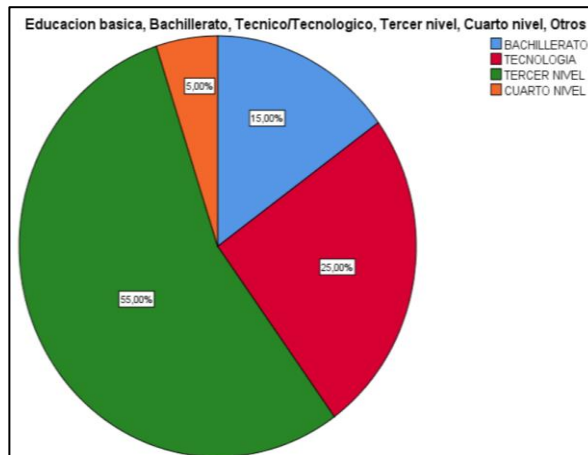
**Figura 2:** *Edad actual*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Se puede visualizar que es mayoritariamente el 15% con una edad de 35 años.

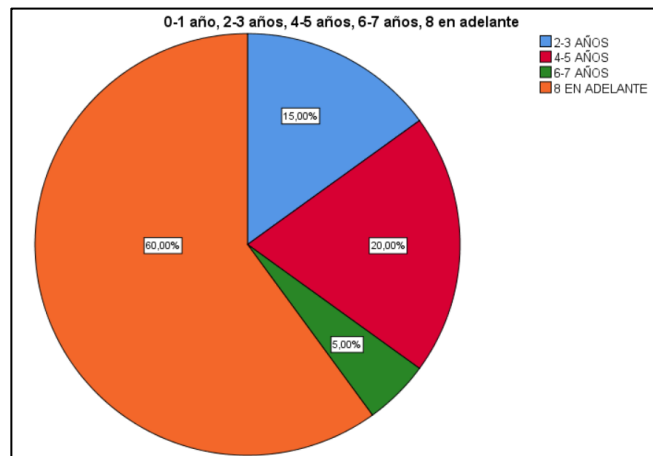
**Figura 3:** *Nivel más alto de instrucción*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- El 55% tiene una educación de tercer nivel, mientras que el 5% tiene una educación de cuarto nivel.

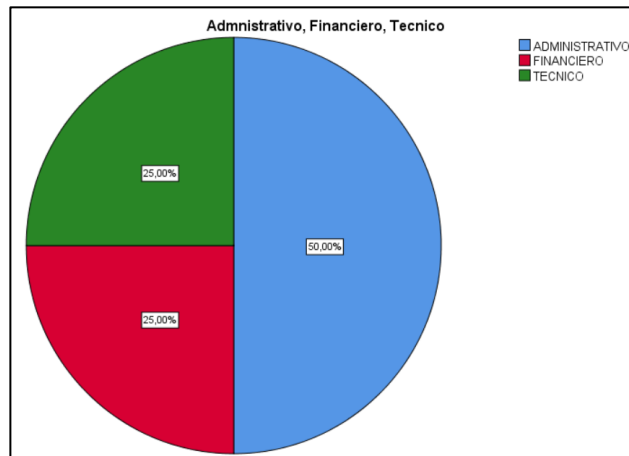
**Figura 4:** *Antigüedad/Años de experiencia dentro de la empresa o institución*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- El 60% del personal tiene más de 8 años de antigüedad en la empresa, mientras que solo un 5% tiene de 6 a 7 años de antigüedad.

**Figura 5: Área de trabajo**



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- El 50% del personal pertenece al área administrativa, el 25% al área financiera y el otro 25% al área técnica.

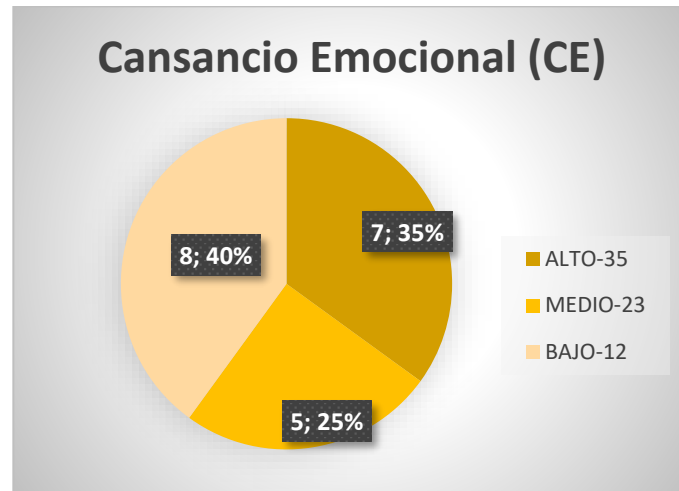
**a) Análisis de las fundamentales variables del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

**Tabla 6: Frecuencia del Cansancio Emocional**

FRECUENCIA	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional (CE)	0-18	19-26	27-54

*Nota.* Detalla la frecuencia del cansancio emocional. Tomado de (Miravalles, 2011).

**Figura 6:** *Cansancio emocional (CE)*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

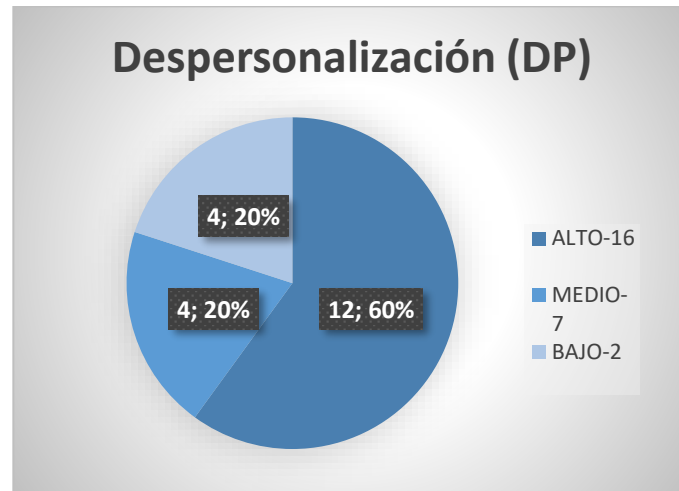
- Se encontró a 7 trabajadores (35%) en un nivel elevado de agotamiento emocional, mientras que el nivel medio o moderado está representado por 5 personas (25%) y el nivel bajo por 8 personas con un (40%).

**Tabla 7:** *Frecuencia Despersonalización*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Despersonalización (DP)</b>	0-5	6-9	10-30

*Nota.* Detalla la frecuencia del cansancio emocional. Tomado de (Miravalles, 2011).

**Figura 7:** *Despersonalización (DP)*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

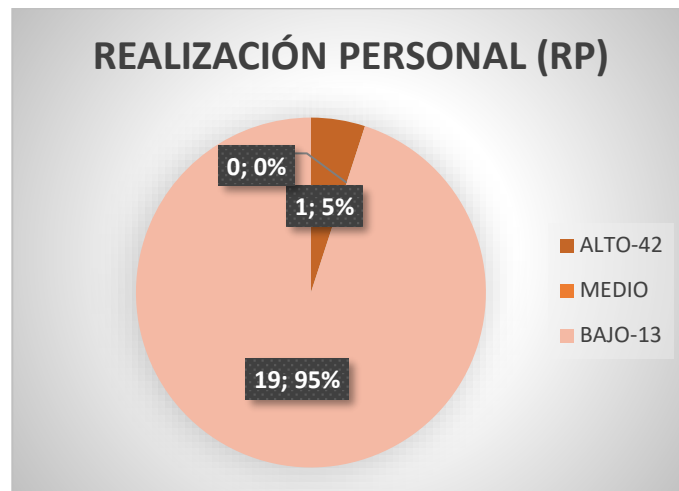
- Se encontró a 12 trabajadores (60%) en un grado elevado de despersonalización, mientras que el nivel medio o moderado está representado por 4 personas (20%) y el nivel bajo por 4 personas con un (20%).

**Tabla 8:** *Frecuencia Realización Personal*

<b>FRECUENCIA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>Realización Personal (RP)</b>	0-33	34-39	40-56

*Nota.* Detalla la frecuencia del cansancio emocional. Tomado de (Miravalles, 2011).

**Figura 8:** *Realización Personal (RP)*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Se observó a 19 trabajadores (95%) en un nivel bajo de realización personal, mientras que el nivel medio o moderado está representado 0 personas y el nivel alto por 1 persona con un (5%).

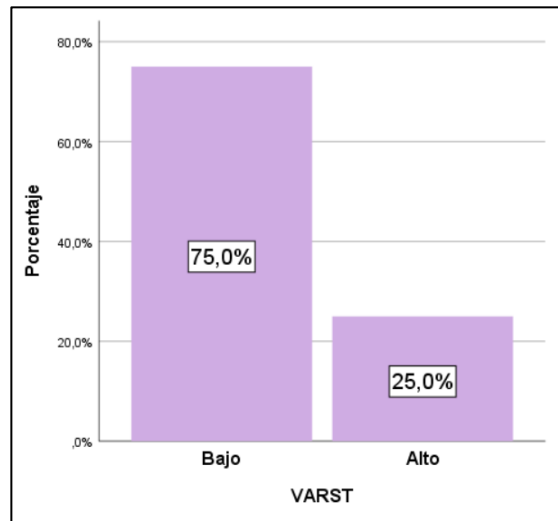
#### **b. Análisis de las principales variables del cuestionario de desempeño laboral**

**Tabla 9:** *Frecuencia Sobre Carga de Trabajo*

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VÁLIDO</b>	<b>BAJO</b>	15	75,0
	<b>ALTO</b>	5	25,0
	<b>TOTAL</b>	20	100,0

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

**Figura 9:** *Sobre Carga de Trabajo*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Se observó a 15 trabajadores (75%) se encuentran en un nivel bajo de sobre carga de trabajo, mientras que en un nivel alto se encuentran 5 trabajadores (25%).

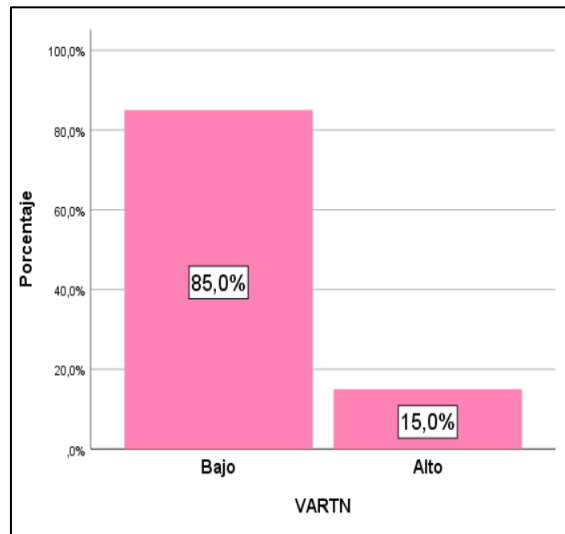
**Tabla 10:** *Frecuencia de tensión*

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	BAJO	17	85,0
	ALTO	3	15,0
	TOTAL	20	100,0

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.



**Figura 10:** *Tensión*



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

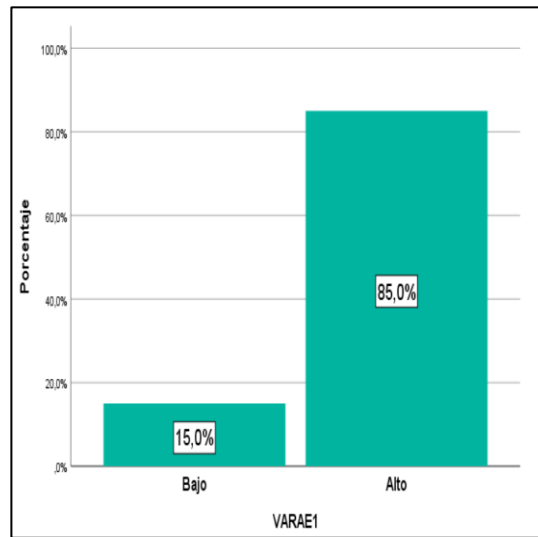
- Se observó a 17 trabajadores (85%) se sitúan en un nivel bajo de tensión, mientras que en un nivel alto se encuentran 3 trabajadores (15%).

**Tabla 11:** *Frecuencia de Autoeficiencia*

		<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>VÁLIDO</b>	<b>BAJO</b>	3	15,0
	<b>ALTO</b>	17	85,0
	<b>TOTAL</b>	20	100,0

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

**Figura 11: Autoeficiencia**



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

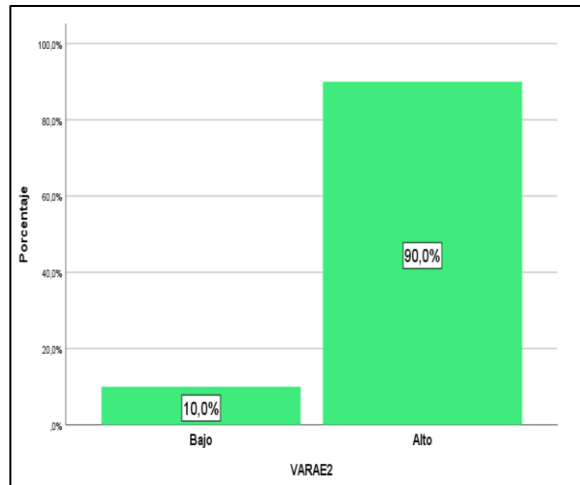
- Se observó a 3 trabajadores (15%) se localizan en un nivel bajo de autoeficiencia, mientras tanto en un nivel alto se hallan 17 trabajadores (85%).

**Tabla 12: Frecuencia de Autoeficacia**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
VÁLIDO	BAJO	2	10,0
	ALTO	18	90,0
	TOTAL	20	100,0

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

**Figura 12: Autoeficacia**



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

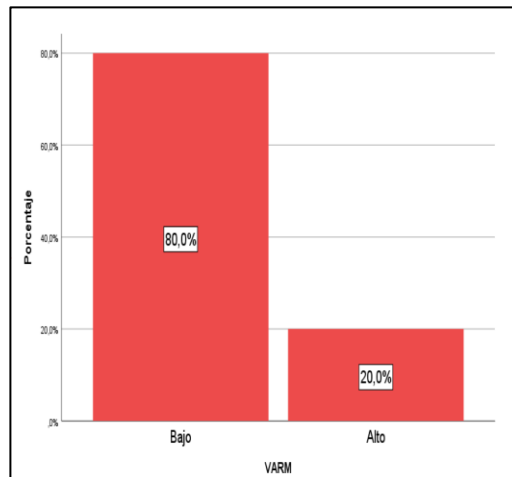
- Se observó a 2 trabajadores (10%) se hallan en un nivel bajo de autoeficacia mientras que en un nivel alto se encuentran 18 trabajadores (90%).

**Tabla 13: Frecuencia de Motivación**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>VÁLIDO</b>	<b>BAJO</b>	16	80,0
	<b>ALTO</b>	4	20,0
	<b>TOTAL</b>	20	100,0

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

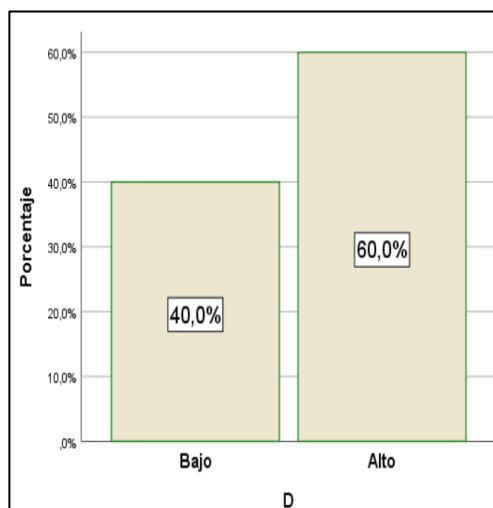
**Figura 13:** Motivación



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Se observó a 16 trabajadores (80%) se aciertan en un nivel bajo de motivación entre tanto en un nivel alto se localizan 4 trabajadores (20%).

**Figura 14:** Análisis global de la variable de desempeño laboral



*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Se observó a nivel global que el 40% se manifiestan en un nivel bajo de desempeño laboral mientras que en un nivel alto de desempeño laboral se ubican el 60% de trabajadores.

## 8.2. Correlación síndrome burnout y desempeño laboral

**Tabla 14:** Frecuencia Correlación Global Síndrome Burnout & Desempeño laboral.

	<i>Desempeño laboral</i>
<b>Burnout</b>	<b>-0.370†</b>

Nota. †  $p \leq 0.10$ . Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Se evidenció una correlación marginalmente significativa y negativa entre el burnout laboral y el desempeño laboral. En otras palabras, existe evidencia empírica ( $r = -0.37$ ;  $p \leq 0.10$ ) que sugiere que las variables se encuentran efectivamente correlacionadas, sin embargo, el reducido tamaño muestral impide lograr un resultado significativo al nivel de 0.05. En conclusión los resultados evidencian que los empleados que reportan niveles más altos de burnout laboral tienden a presentar peor desempeño laboral.

**Tabla 15:** Frecuencia Correlación de variables del Síndrome Burnout & Desempeño laboral.

<i>Burnout</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Cansancio emocional (CE)	-0.060
Despersonalización (DP)	-0.021
Realización personal (RP)	<b>-0.544*</b>

Nota. \*  $p < 0.05$ . Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- Dentro de las dimensiones CE y DP no se observan asociaciones significativas con el índice global de desempeño laboral. Se evidenció una correlación estadísticamente significativa y negativa entre la realización personal y el desempeño laboral. En otras palabras, existe suficiente evidencia empírica ( $r = -0.544$ ;  $p < 0.05$ ) para afirmar o concluir que la correlación a nivel población es diferente de cero. Por lo tanto, las variables están correlacionadas a nivel estadístico. En conclusión los resultados evidencian que los trabajadores que peor realización personal poseen tienden a presentar menor desempeño laboral.

**Tabla 16:** *Frecuencia Correlación de variables del Desempeño Laboral & Síndrome Burnout*

<i>Desempeño laboral</i>	<i>Burnout</i>
Sobre carga de trabajo (ST)	0,10
Tensión (T)	0,11
Autoeficiencia (AE1)	-0,21
Autoeficacia (AE2)	-0,32
<b>Motivación (M)</b>	<b>-0,42†</b>

Nota. †  $p \leq 0.10$ . Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- En el caso de las dimensiones sobre carga de trabajo, tensión, autoeficiencia y autoeficacia no se observan asociaciones significativas con el índice global de burnout laboral. Además, hay una correlación marginalmente significativa y negativa entre la motivación y el burnout laboral. En otras palabras, existe evidencia empírica ( $r = -0.42$ ;  $p \leq 0.10$ ) que sugiere que las variables se encuentran efectivamente correlacionadas,

sin embargo, el reducido tamaño muestral impide lograr un resultado significativo al nivel de 0.05. En conclusión los resultados evidencian que los trabajadores que reportan mayor motivación tienden a presentar menor burnout laboral.

### 8.3. Fiabilidad de los cuestionarios mediante Alfa Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach es un elemento de consistencia interna apoyada en la medida de las correlaciones entre elementos, para comprobar la confiabilidad de una prueba. (García, 2010).

**Tabla 17:** Frecuencia Fiabilidad alfa de Cronbach Test de Maslach

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>No de elementos</i>
<b>0.794</b>	22

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- En el presente cuadro estadístico se demuestra la fiabilidad del Test de Maslach a través del análisis de alfa de cronbach con un resultado de 0,794% , el cual tiene una consistencia interna aceptable.

**Tabla 18:** Frecuencia Fiabilidad alfa de Cronbach Cuestionario de Desempeño Laboral

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>No de elementos</i>
<b>0.766</b>	20

*Nota.* Datos de una empresa de automatismos y domótica. Elaboración Propia.

- En el presente cuadro estadístico se demuestra la fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral a través del análisis de alfa de Cronbach con un resultado de 0,766% , el cual tiene una consistencia interna aceptable.



## 9. Justificación

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) emite la definición sobre el estrés ocupacional a la que le denomina epidemia global porque genera la causa principal de mucho sufrimiento que experimentan los trabajadores y que es producido generalmente por el nivel de estrés y como este puede afectar de forma negativa la salud emocional y física, el coste económico que se asocia a esta problemática cada vez genera más impacto.

El actual proyecto de investigación tuvo como objeto de estudio el tema del síndrome burnout, en la que varios países relacionan los problemas de la salud mental mediante el afrontamiento del ser humano a todo tipo de dificultad que se le presente durante toda su vida. Un claro ejemplo se vive en Europa donde para poder diagnosticar este síndrome al que se le conoce “Síndrome de Neurastenia”, que se lo asocia con muchos tipos de síntomas que se relacionan con las condiciones laborales que generan trabajo y para algunos entendidos en la materia lo definen como una enfermedad mental.

Varias encuestas que se aplicaron al personal de varias empresas generadoras de servicios entorno al síndrome burnout, y en la que ante la pregunta de que, si conocían sobre el síndrome burnout, coinciden en un 20%, es decir el 80% de encuestados no lo conoce. Sobre el agotamiento físico y el mental y su efecto coinciden en un 100%, la falta de motivación para realizar sus actividades en un 30%, la pérdida de energía en un 85%, baja en la productividad de tipo laboral en un 90% y lo que se conoce como estrés el 100%.

Diferentes estudios que se han realizado en México revelan que el “síndrome de burnout” es un fenómeno que se lo relaciona con el estrés laboral, el cual se manifiesta de forma aguda el cual hace que el ser humano reaccione de manera abrupta e incontrolable en sus emociones, la

ciencia médica determina que puede ser crónico este síndrome ya que en algunas personas provoca dependencia en las labores que desempeña de tipo profesional lo cual se evidencia con las largas jornadas de trabajo que acumula la persona y en la cual no permite hacer a un trabajo eficiente (García , 2021).

Estudios realizados en Estados Unidos a trabajadores de empresas especialmente durante el periodo de emergencia sanitaria al COVID 19 en el que el alto nivel de depresión reflejo un 43.3% de personas que padecían esto, ansiedad 45.4% y por otro lado un nuevo tipo de estrés post traumático en un 31.8% que refería al alto nivel de soledad, un 17% de angustia, no obstante el nivel de estrés se siente más en mujeres jóvenes que tienen menos experiencia de tipo laboral, e inclusive personal de la salud que se mantiene en similares porcentajes el síndrome burnout.

En el Ecuador se mira con frecuencia que el estrés laboral el síndrome burnout genera consecuencias que son importantes en la salud, los organismos de control de la salud pública como es el Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Relaciones Laborales, talento humano de todas las empresas con su área de salud ocupacional se encuentran en una creciente actividad ética y legal para que toda empresa no escatime ninguna inversión que tenga que ver con el progreso de la salud mental y física de los empleados, para lo cual se implementan políticas de protección que deben minimizar los riesgos que generan el estrés laboral o síndrome burnout en el desempeño laboral de los trabajadores.

Varios estudios realizados a jóvenes de entre 18 a 30 años de varias empresas ecuatorianas determinan que en un 70% corresponden al sexo masculino los cuales responden en la mayoría que el síndrome burnout se manifiesta con cefaleas provocadas por el estrés, frente a otras condiciones como el trastorno del sueño, el agotamiento emocional en un 57% , un 63% en lo que se refiere a la falta de motivación; en otro estudio realizado entre trabajadores de 35 a 45 años, en

un 78% el estrés se deriva por los puestos de trabajo no acordes a la formación del trabajador lo que provoca despersonalización.

En nuestro país no se evidencia mayor fuente de información con respecto al síndrome burnout, no obstante estudios realizados coinciden con datos de otros países con respecto a ciertas características del síndrome burnout que afecta en mayor porcentaje al sexo masculino especialmente a una población de entre 40 a 60 años de edad en donde las afecciones tienen que ver con el agotamiento personal, la despersonalización el poco compromiso, esfuerzo físico, patologías psicosociales que pueden ser vulnerables y que aparecen en cualquier momento lo que influye en la baja productividad así como también demasiado tiempo que permanece el trabajador haciendo lo mismo.

## **10. Caracterización de los beneficiarios**

La población beneficiaria son los trabajadores afectados por el síndrome burnout. En la presente investigación se realizará a los trabajadores en su totalidad de la empresa. en el área administrativa, financiera y técnica, la misma que brinda la compra, venta e instalación de automatismos para industria y hogar, garajes automáticos, motores y accesorios para puertas automáticas, controles remotos para puertas de garaje, puertas a control remoto. proyectos industriales, equipos de andén de carga, cercos eléctricos y sistemas de circuito cerrado de cámaras.

El presente proyecto de investigación tiene la motivación de profundizar el tema central que es el síndrome burnout y el desempeño laboral en la empresa, como una forma de ampliar el conocimiento adquirido en nuestra universidad en la carrera de Psicología, y que además podremos con esta investigación brindar un aporte a la comunidad educativa mundial, regional y local para posteriores investigaciones en otras empresas en donde este síndrome burnout se puede mejorar.

La Universidad Politécnica Salesiana de Quito con su carrera de Psicología General como un aporte a la sociedad ecuatoriana forma a profesionales en el área de la psicología con una amplia formación intelectual que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores en cualquier empresa.

Dentro de la elaboración de nuestro proyecto en el ámbito laboral se tomará en cuenta a personas adultas entre los 21-62 años, personas profesionales sumergidas en el ámbito privado, que trabajan en diferentes áreas como: área administrativa, área financiera y área técnica con nacionalidad ecuatoriana, residentes en diversas partes de la ciudad de Quito.

En este proyecto se analizarán a 09 mujeres y a 11 hombres los cuales tendrán diversos criterios acerca de su desempeño laboral que se evidenciarán mediante las actividades que posteriormente se realizara para concluir con nuestra hipótesis presentada.

## 11. Interpretación

En la investigación efectuada se evidencio que el síndrome burnout tiene una correlación directa con el desempeño laboral, si bien se justificó en el estudio del Burnout este tiende a afectar varias dimensiones, que se dividen en tres escalas las cuales son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, siendo cada una de ellas las que influyen en el diagnóstico para detectar si existe el mencionado síndrome.

El resultado obtenido en el estudio de las variables del Burnout arrojó que no se observan asociaciones significativas en las dimensiones del cansancio emocional y despersonalización en el índice global de desempeño laboral, en cambio donde se demostró que si existe una correlación estadísticamente significativa y negativa entre las variables de la *realización personal* y el *desempeño laboral*. Dicho resultado se puede observar en la Tabla 14.

Por otro lado, en la presente investigación no se observaron asociaciones significativas con el índice global del síndrome burnout laboral en las dimensiones de desempeño laboral como es la sobre carga de trabajo, tensión, autoeficiencia y autoeficacia. En cambio, si se encuentra una correlación marginalmente significativa y negativa es entre la *motivación* y el *burnout laboral*. Este resultado se puede observar en la Tabla 15.

El proyecto de investigación demostró que se halla una correlación marginalmente significativa y negativa entre el síndrome burnout laboral y el desempeño laboral. En otras palabras, existe evidencia empírica que sugiere que las variables (realización personal y motivación) se encuentran efectivamente correlacionadas entre si, tal como mencionó *Harrison (1983)* en la *Teoría Sociocognitiva del Yo* en donde afirmó que la motivación determina la eficacia de los empleados. Por otro lado, *Hobfoll y Freedy (1993)* explicaron en la *Teoría del Intercambio*

*Social* la idea de que cuando la motivación principal de un empleado se ve amenazada o negada, se produce estrés, lo que a su vez puede provocar burnout. En resumen, cuando los trabajadores reportan menor motivación tienden a presentar mayor burnout laboral. tal como arrojaron los datos estadísticos.

En el caso de la realización personal (Montoya & Moreno, 2012) explicaron que es una dimensión en la que el sujeto motiva negativamente su autoconcepto, es decir, suele ser siempre muy negativo. lo que provoca que su autoestima este bajo generando que su desempeño laboral sea nulo lo que evidencia que los trabajadores con baja realizacion personal tienden a presentar menor desempeño laboral.

En resumen, cuando la motivación y la realización personal de un trabajador dentro del ámbito laboral es baja, tiende a existir el síndrome burnout dentro de la empresa y esto puede afectar al desempeño laboral.

## **12. Principales logros del aprendizaje**

En el presente trabajo investigativo aprendimos a manejar y a construir dos test psicológicos que nos van a ayudar a mejorar como profesionales en nuestro futuro laboral. El primer test que desarrollamos fue el de maslach el cual, nos ayudó a medir el síndrome burnout que sirve para conocer si los empleados se sienten a gusto con su empleador o en su puesto de trabajo.

Posteriormente realizamos el segundo cuestionario que sirve para medir el desempeño laboral, en este tuvimos un poco de complicaciones ya que la empresa no contaba con una evaluación de desempeño del personal debido a esto se creó el cuestionario basándonos en la teoría exclusivamente para los trabajadores de la empresa, con todas nuestras experiencias creemos que en una futura investigación podamos tomar en cuenta una muestra mayor a 20 personas para que así los resultados estadísticos sean más significativos a la hora de aplicar los test.

Posteriormente creamos y modificamos un cuestionario de desempeño laboral específicamente para los trabajadores de la empresa, este cuestionario conto con 20 preguntas en forma de afirmaciones tomando en cuenta 5 variables del desempeño que fueron tomados de nuestra teoría que son: motivación, sobre carga de trabajo, auto eficiencia, autoeficacia y tensión, cada escala conto con 4 ítems los mismos que se consideran factores importantes para medir el desempeño laboral.

En nuestro escrito no se pudo comprobar la relación entre el síndrome burnout y el desempeño laboral porque la muestra total de la población (empleados de la empresa 20) es muy pequeña y para que nuestra investigación cuantitativa sea significativa se necesitaba al menos una muestra de mínimo 50 personas.



Consecutivamente al momento de realizar los cuestionarios tuvimos inconvenientes con los horarios del personal de la empresa ya que algunos no tenían el tiempo suficiente para responder a nuestro sondeo en línea lo que provocó que nuestra encuesta se demorara 2 semanas lo cual nos provocó el retraso de nuestros avances.

Desarrollamos las encuestas a través de la plataforma de Google Forms, el cual es un software de administración de encuestas completamente gratuito lo que incito que nuestros gastos en la investigación sean mínimos ya que no ocupamos materiales extras como hojas, papel bond e impresiones.

La ocupación de la herramienta Google Forms fue un impacto positivo y accesible en los trabajadores de la empresa ya que fue muy práctico, rápido e intuitivo y no tuvieron ningún inconveniente en realizarlo ya que el formulario se los mando a través de un enlace, pero a pesar de la facilidad de dicho software algunos trabajadores no nos colaboraron de inmediato y se tardaron mucho tiempo en responder.

Finalmente, en nuestro trabajo investigativo encontramos un estrés leve en los trabajadores de la empresa ya que los resultados arrojaron que no se les daba el tiempo necesario para realizar algunas actividades dentro de la empresa.

## **13. Conclusiones y Recomendaciones**

### **13.1. Conclusiones**

La evidencia presentada nos lleva a concluir que la investigación cumple con el objetivo general planteado y la pregunta de investigación, permitiendo conocer la relación de las dos variables y como las mismas afectan a los trabajadores.

A partir de la evaluación precedente del DL en los trabajadores de la empresa se identificó que la motivación está afectando de manera significativa en el rendimiento laboral ya que disminuye la eficacia de los empleados en el establecimiento de objetivos, y cuanto mayor sea la motivación, mayor será la eficacia con las tareas que realice dentro de su trabajo.

Finalmente los resultados obtenidos en el proyecto de investigación se evidencia que los trabajadores de automatismos y domótica tienden a tener burnout laboral lo que provocará en un futuro que su desempeño laboral sea deficiente.

### **13.2. Recomendaciones**

Se recomienda realizar para futuros estudios una muestra que sea mayor a 20 personas, ya que la potencia de la prueba es muy baja, dando como resultado un falso negativo, lo cual no permitirá a que exista una correlación significativa y que el resultado sea más exacto para beneficiar el desempeño de la empresa.

Se recomienda que se realicen modelos de intervención dentro del área de TTHH de la empresa de automatismos y domótica; dichos modelos deben constar con una gestión, diagnóstico, formación, acompañamiento, monitoreo y consolidación para que así puedan prevenir el burnout y aumentar el desempeño laboral.

Finalmente, se recomienda que el área de TTHH aplique técnicas de motivación para sus empleados como, por ejemplo: reconocimiento del trabajo bien elaborado, la estimulación a la superación personal/profesional y adaptar una buena comunicación dentro de la empresa.

## 14. Referencias Bibliográficas

- Alonso, E. (2014). *EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJO SOCIAL*. México.
- Alvarado, K. (18 de abril de 2022). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19378/ALVARADO%20MERIN%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apiquian, A. (27 de abril de 2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de <file:///C:/Users/domen/Downloads/SB%20FACTORES%20QUE%20INFLUYEN.pdf>
- Arcos Jaramillo , M. (2017). *Universidad Andina Simón Bolívar* . Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%2520sobrecarga.pdf&ved=2ahUKEwiRxtmWv6D8AhXKjLAFHXxsD3EQFnoECDMQAQ&usg=AOvVaw3SMc8Cdue7JyFF\\_82\\_3syW](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%2520sobrecarga.pdf&ved=2ahUKEwiRxtmWv6D8AhXKjLAFHXxsD3EQFnoECDMQAQ&usg=AOvVaw3SMc8Cdue7JyFF_82_3syW)
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 109-121.
- Brodsky, A. (1980). *BURN-OUT: STAGES OF DISILLUSIONMENT IN THE HELPING PROFESSIONS*. Obtenido de <https://ps.psychiatryonline.org/doi/abs/10.1176/ps.32.5.353>
- Campos, C., & Laureano, M. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17958/1985.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cao, C. (4 de septiembre de 2019). *La Definición*. Obtenido de <https://ldefinicion.com/autosuficiencia/>
- Carlin, M., & Garcés de los Frayos Ruiz, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 169-180.
- Chiavenato, I. (2009). Evaluación del desempeño. En I. Chiavenato, *Gestión del talento humano* (pág. 243). México: McGraw-Hill.
- Madrigal, M. (2006). "BURNOUT" EN MÉDICOS: APROXIMACIONES TEÓRICAS Y ALGUNOS DIAGNÓSTICOS DIFERENCIALES. *REVISTA MEDICINA LEGAL DE COSTA RICA*, 137-153.
- Folgado, R. (10 de octubre de 2022). *Cobee*. Obtenido de <https://cobee.io/blog/sobrecarga-trabajo/>
- García, R. (31 de diciembre de 2021). *El Síndrome de burnout y la prevención desde la resiliencia*. Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/569/984>
- Gil-Monte, P., & José, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 261-268.
- Glover, M. (febrero de 2019). *Psicología online*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-motivacion-humana-de-maslow-4284.html>
- Guerra, M. (2014). *Identificación, medición y evaluación de los factores psicosociales estrés laboral y desgaste profesional en los trabajadores de Pacificard sucursal Quito*. Quito.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch*

- Neurociencia*, 305-309.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 42-80.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta pediátrica de México*, 299-302.
- Miravalles, J. (2011). *Gabinete Psicológico*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/>
- Mojonero, J., & Rosas, H. (2021). “*SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/1562/3/Jimena%20Dayana%20Mojonero%20Tito%20%281%29.pdf>
- Molejon, L. (2022). *Cambridge*. Obtenido de <https://blog.cambridge.es/poder-la-autoeficacia-cap-1/>
- Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de estrategias de afrontamiento y burnout, engagement. *Tecnológico de Antioquia*, 6-8. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>
- Muñoz, P. (2018). *Nascia*. Obtenido de <https://www.google.com/amp/s/www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/amp/>
- Nastri, S. (2022). *Hospital Alemán*. Obtenido de <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>
- Ochoa, A., & Pachecho, K. (2019). *SÍNDROME DE BURNOUT: VALIDEZ DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY-GENERAL SURVEY EN UNA POBLACIÓN*.

- Olinda, K., & Delgado, J. (Mayo de 2020). *Ciencia Latina*. Obtenido de Ciencia Latina:  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Pascual, P. (2009). TEORÍAS DE BANDURA. *Academia* , 2.
- Quispe, E. (2015). *Universidad Nacional José María Arguedas* . Obtenido de  
[file:///C:/Users/domen/Downloads/DL%20PAPER%20TESIS%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/domen/Downloads/DL%20PAPER%20TESIS%20(2).pdf)
- Ramos, A. (Mayo de 2022). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3699>
- Rossi, T. (junio de 2020). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552020000100264&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552020000100264&script=sci_arttext&tlng=es)
- Sabater, V. (23 de abril de 2021). *Cultura Inquieta* . Obtenido de  
<https://www.google.com/amp/s/culturainquieta.com/es/inspiring/item/18105-la-virtud-de-la-autosuficiencia-segun-la-psicologa-valeria-sabater.amp.html>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (Marzo de 2015). *Scielo.sa*. Obtenido de Scielo.sa:  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)
- Sumba, R., & Moreno, P. (10 de febrero de 2022). *Clima Organizacional como Factor del desempeño laboral en las Mipymes en*. Obtenido de  
<file:///C:/Users/Ruben/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360.pdf>
- Tejeda, T. (2019). *Universidad Madero*. Obtenido de <https://umad.edu.mx/umad-brinda-a-docentes-valiosas-estrategias-de-motivacion-escolar/#>