

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

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

Autora: Ingeniera Karen Lisseth Goya Anchundia

Director: Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magíster.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la UTA/Facultad Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor de la defensa del Trabajo de Titulación presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Licenciada Magda Francisca Cejas Martínez, PhD.* y *Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “*El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*” elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Karen Lisseth Goya Anchundia, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.

Presidente y Miembro del Tribunal

Lic. Magda Francisca Cejas Martínez, PhD.

Miembro del Tribunal

Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: El síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, le corresponde exclusivamente a la *Ingeniera Karen Lisseth Goya Anchundia*, autora bajo la dirección del *Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magister*, Director del trabajo de titulación y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Karen Lisseth Goya Anchundia

C.C.: 080273796-5

AUTORA

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.

C.C.: 180354921-9

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ing. Karen Lisseth Goya Anchundia

C.C.: 080273796-5

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
INDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
3.3. Autor	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	3
4.1. Definición del problema de la investigación	3
4.2. Objetivos de la investigación	5
4.3. Justificación de la investigación	6
4.4. Marco teórico referencial	8
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
6. CONCLUSIONES	52
7. RECOMENDACIONES	53
8. REFERENCIAS CITADAS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	26
Tabla 2. Muestra	27
Tabla 3. Valoración Maslach Burnout Inventory	28
Tabla 4. Valoración Desempeño Laboral	29
Tabla 5. Niveles de desempeño	29
Tabla 6. Niveles de Burnout	30
Tabla 7. Agotamiento Emocional	31
Tabla 8. Despersonalización	32
Tabla 9. Realización Personal	33
Tabla 10. Niveles de Desempeño	34
Tabla 11. Relaciones Interpersonales	35
Tabla 12. Trabajo en Equipo	36
Tabla 13. Crecimiento Laboral	37
Tabla 14. Crecimiento Personal	38
Tabla 15. Prueba Kolmogorov Burnout	39
Tabla 16. Prueba Kolmogorov Desempeño	39
Tabla 17. Correlación	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Síndrome de Burnout _____	30
Gráfico 2. Agotamiento Emocional _____	31
Gráfico 3. Despersonalización _____	32
Gráfico 4. Realización Personal _____	33
Gráfico 5. Niveles de desempeño _____	34
Gráfico 6. Relaciones Interpersonales _____	35
Gráfico 7. Trabajo en equipo _____	36
Gráfico 8. Crecimiento Laboral _____	37
Gráfico 9. Crecimiento Personal _____	38

AGRADECIMIENTO

Empiezo agradeciéndole a Dios porque se lució con el modelo de Madre que me dio, quien me motiva cada día a ser más fuerte, perseverante, resiliente, luchadora, responsable, y trabajadora.

Es a mi madre a quien debo agradecerle todos mis logros alcanzados a lo largo de la vida.

Mami gracias por su lucha constante, por enseñarme que luego del sacrificio llegará la satisfacción, y por hacer de mi lo que soy hasta ahora.

Mis éxitos siempre serán suyos, por eso deseo siempre hacerle sentir orgullosa.

Nuevamente, gracias, Mamá.

DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a Dios por darme las fuerzas suficientes y bendecirme para no decaer durante todo este camino.

De manera especial a mis Padres porque son el pilar fundamental en mi vida, y a todas las personas que me apoyaron incondicionalmente.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2018

TEMA: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE LAS EMPRESAS AGRÍCOLAS Y EXPORTADORAS DE LA
PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

AUTOR: *Ing., Karen Lisseth Goya Anchundia.*

DIRECTOR: *Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg..*

FECHA: *02 de marzo de 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, para lo cual se aplicó en el caso del síndrome de burnout el instrumento psicométrico Maslach Burnout Inventory, el mismo que considera a tres factores denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; en cuanto al desempeño laboral se evaluó mediante un cuestionario validado a un total de 315 colaboradores.

Entre los principales resultados encontrados en relación con el síndrome de burnout el 33 por ciento de la población se encuentran en un nivel medio de esta problemática, el 64 por ciento se encuentra en un nivel bajo, siendo el factor de agotamiento emocional el más afectado, ya que el 32 por ciento de los colaboradores se encuentran en un nivel medio lo que implica que existe una extenuación por las demandas del trabajo; en cuanto al desempeño laboral el 53 por ciento y 43 por ciento se encuentran en los niveles satisfactorio y aceptable, siendo el factor relaciones interpersonales el que prevalece en las empresas lo que indica que se manejan un buen ambiente de trabajo con un trato basado en el respeto, la cordialidad y la amistad.

Una vez concluida la investigación se encuentra que el síndrome de burnout NO encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Los resultados de la correlación se justifican al obtener desempeños satisfactorios y aceptables.

Finalmente se recomienda prestar atención a los niveles de agotamiento emocional de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas ya que es el factor que presenta mayor riesgo y de no ser intervenido a tiempo podría generar inconvenientes tanto en la salud física, psicológica y social de los trabajadores, desencadenando en graves consecuencias para las empresas como ausentismo, deserción laboral, bajo rendimiento, menor productividad entre otros

DESCRIPTORES: *AGOTAMIENTO EMOCIONAL, AGRICOLAS, BURNOUT, DESEMPEÑO, DESPERSONALIZACIÓN, EMPRESA, EVALUACIÓN, EXPORTADORAS, REALIZACIÓN PERSONAL, RELACIONES INTERPERSONALES, TRABAJO EN EQUIPO.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2018

THEME: THE BURNOUT SYNDROME AND THE LABOR PERFORMANCE
OF THE PERSONNEL OF THE AGRICULTURAL AND EXPORT
COMPANIES OF THE PROVINCE OF SANTO DOMINGO DE LOS
TSÁCHILAS

AUTHOR: *Ing. Karen Lisseth Goya Anchundia.*

DIRECTED BY: *Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.*

DATE: *02 de marzo de 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The main objective of the present study was to determine the relationship between burnout syndrome and job performance of agricultural and export companies in the Province of Santo Domingo de los Tsáchilas, for which the psychometric instrument was applied in the case of burnout syndrome Maslach Burnout Inventory, the same one that considers three factors called emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; Regarding work performance, it was evaluated by means of a validated questionnaire to a total of 315 collaborators.

Among the main results found in relation to burnout syndrome, 33 percent of the population are at a medium level of this problem, 64 percent are at a low level, the emotional exhaustion factor being the most affected, since 32 percent of employees are at an intermediate level, which implies that there is exhaustion due to the demands of the job; Regarding work performance, 53 percent and 43 percent are at satisfactory and acceptable levels, the interpersonal relationships factor being the one that prevails in companies, which indicates that they manage a good work environment with a treatment based on respect, cordiality and friendship.

Once the investigation is concluded, it is found that the burnout syndrome is NOT directly related to the work performance of the employees of the agricultural and export companies of the province of Santo Domingo de los Tsáchilas. The results of the correlation are justified by obtaining satisfactory and acceptable performances.

Finally, it is recommended to pay attention to the levels of emotional exhaustion of the collaborators of agricultural and export companies of the Province of Santo Domingo de los Tsáchilas since it is the factor that presents the greatest risk and if it is not intervened in time it could generate inconveniences both in the physical, psychological and social health of workers, unleashing in serious consequences for companies such as absenteeism, job desertion, low performance, lower productivity among others.

KEYWORDS: *AGRICULTURAL, BURNOUT, COMPANIES, DEPERSONALIZATION, EMOTIONAL EXHAUSTION, EVALUATION, EXPORTERS, FULFILLMENT, INTERPERSONAL RELATIONSHIPS, PERSONAL, PERFORMANCE, TEAMWORK.*

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout y el desempeño laboral son dos variables que se encuentran vinculadas de alguna, al ser el Burnout un riesgo psicosocial tiene la capacidad de afectar la salud física, psicológica y social de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, por lo tanto si la salud del trabajador se encuentra afectado su desempeño laboral no será el correcto, presentando errores en sus funciones, mayor riesgo de accidentes, ansiedad, depresión, trastornos de la alimentación, trastornos del sueño, escasa concentración, dificultad para tomar decisiones, afectando negativamente a la organización, a sus procesos y resultados, dificultando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El burnout es consecuencia de las condiciones que generan tensión en el lugar de trabajo, que se mantienen en el tiempo y que no se realiza intervención alguna para dar solución a las causas y consecuencias que se presentan. Al contrario, si las organizaciones se preocuparán por evaluar, identificar los estresores laborales, controlarlos, los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas estarían libres de desarrollar este síndrome que afecta gravemente la salud física, psicológica y social del trabajador.

El desempeño son las conductas de trabajo de los colaboradores, es decir la ejecución de sus funciones asignadas a los cargos; dicho desempeño genera resultados que pueden ser productos o servicios que se entregan a un cliente interno o externo. Es lógico pensar que si el colaborador se encuentra afectado su salud física psicológica y social su desempeño será insatisfactorio, ocasionando graves inconvenientes para la organización; lo mencionado hace prioritario que se lleve a cabo una investigación que permita conocer la realidad de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, para de esta manera se lleven acciones que permitan dar solución a la problemática planteada.

En el presente estudio se realiza la revisión bibliográfica de las variables objeto de estudio, posteriormente se evalúa el síndrome de burnout y la evaluación del desempeño a la muestra de la población que se detalla en la metodología a través del uso de instrumentos validados, finalmente se muestran los resultados, conclusiones y recomendaciones y bibliografía.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS AGRÍCOLAS Y EXPORTADORAS DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según la categorización CINE de la UNESCO el área en la que se contiene la presente investigación corresponde a las Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Junio 2019 – Febrero 2021

3.2. Financiamiento

1800 USD

3.3. Autor/es

Nombre: *Karen Lisseth Goya Anchundia*

Grado académico: *Ingeniera Comercial*

Teléfono: *0978710639*

Correo electrónico: [*karengoya.pucesd@gmail.com*](mailto:karengoya.pucesd@gmail.com)

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Como punto de partida del trabajo realizado se procede a la revisión bibliográfica en diversas fuentes de información, revistas científicas indexadas, para de esta manera obtener los antecedentes investigativos de las dos variables objetos de estudio en diferentes contextos, además de servir como una guía de la metodología utilizada, instrumentos empelados para la recolección de la información, resultados obtenidos, conclusiones a las que se llegaron, lo mencionado se constituyen compendios prioritarios que permite la delimitación de la investigación realizada.

Caballero y otros (2017), en el estudio relacionado con el burnout confirma la importancia de la dirección de las organizaciones, las cuales deben estar enfocadas en las personas, por lo tanto, las condiciones laborales son determinantes en los resultados frente al burnout, a su vez se encuentra directamente vinculado con la calidad de productos y servicios que brindan las personas en el ejercicio de sus labores cotidianas.

Según Castaño y Páez (2019), mencionan que la calidad de vida laboral depende en gran medida de las estrategias de afrontamiento frente al estrés; un adecuado nivel de estabilidad emocional, el compromiso laboral, así como la percepción de tener el control frente a cada situación que se presente disminuye el riesgo frente al síndrome de burnout.

Con los antecedentes mencionados se hace prioritario la evaluación del síndrome de burnout en los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, así como el desempeño laboral para analizar la relación que existe entre dichas variables, fomentando además ambientes saludables de trabajo, brindando al colaborador las pautas y estrategias como herramienta necesarias para protegerse frente a este enemigo silencioso como lo es el síndrome de burnout que va de a poco acabando con la salud física, psicológica y social de los trabajadores.

El ser humano es un ser integral que requiere de ciertas condiciones para poder encontrar el equilibrio frente a las labores cotidianas que ejecuta, alcanzando la autorrealización en el cumplimiento de estas.

Toda situación laboral demanda de una serie de recursos en el ámbito individual, grupal y de la estructura organizacional cuando estas demandas superan la capacidad de la persona de hacerlas frente da origen al estrés laboral y cuando este no ha ido superado por el individuo desencadena en el síndrome de burnout que es la consecuencia de un estrés crónico.

Mediante un análisis de las causas del síndrome de burnout se contemplan a factores psicológicos entre los cuáles se pueden mencionar a la ansiedad, depresión, frustración; factores organizacionales como las condiciones de trabajo, iluminación, calidad del aire, espacio físico, mobiliario, insumos, herramientas y maquinaria requeridas; factores demográficos como el tiempo de permanencia en las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Toda causa tiene su efecto y en el caso del síndrome de burnout desencadenará en que los colaboradores no puedan alcanzar su realización personal debido a que uno de los principales efectos es la deserción laboral, consecuencias psicológicas como cansancio físico y mental, actitudes negativas, desmotivación e irritabilidad, dando como resultado la entrega de servicios y productos que no cumplan las expectativas de los usuarios de estos.

Si se consideran a los antecedentes mencionados es lógico pensar que la evaluación del síndrome de burnout, así como una adecuada intervención en el individuo y en la organización podrían mitigar los efectos presentados, para ellos se hace prioritario el llevar a cabo la presente investigación que permita conocer los factores del burnout y desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, para orientar a los responsables de talento humano en la ejecución de medidas y alternativas frente a la problemática analizada.

Se establecen por lo tanto los siguientes objetivos de investigación en función de las variables objeto de estudio:

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de estudio: Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas
- Describir el nivel de relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

4.3. Justificación de la investigación

La necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout como una problemática relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, parte desde una perspectiva física, psicológica y social que se desarrolla en el ambiente laboral de las empresas. Al no existir por parte de las organizaciones datos estadísticos que posibiliten el análisis y orienten a la detección y prevención de los riesgos psicosociales, la presente investigación busca proporcionar información que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores, así como también el desempeño laboral, la motivación, compromiso y sentido de pertenencia hacia las mismas permitiendo un equilibrio en las actividades laborales, personales y familiares.

Ante lo expuesto, el estudio es importante porque permite recopilar y analizar información bibliográfica relevante, para tener una mayor comprensión sobre las teorías sobre el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, pudiendo así, identificar causas y medidas de prevención eficientes, que ayuden en la toma de decisiones respecto del cuidado de la salud ocupacional de los empleados.

Al considerarse a esta enfermedad como un factor de riesgo laboral, por ser gradual y progresiva, la investigación servirá para identificar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, lo cual podría desencadenar en rotación, conflictos laborales, problemas de salud, así como también la pérdida de interés en el trabajo.

Los directivos podrán contar con el panorama claro de la situación de los colaboradores, mediante un diagnóstico actual que les permitirá el diseño e implementación de políticas, estrategias que beneficien y mejoren la calidad de vida laboral, lo cual aumentará sus niveles de productividad y rentabilidad para la organización. Además, que no existen estudios relacionados en el sector de análisis.

El presente estudio es posible de ejecutarlo ya que se cuentan con la autorización por parte de las empresas para la aplicación de los instrumentos a utilizarse, se poseen además los conocimientos necesarios de las variables contempladas, sí como los recursos económicos que permitan solventar los gastos que demanden la investigación.

4.4. Marco teórico referencial

Síndrome de Burnout

La sociedad cambia constantemente dependiendo de la época y las necesidades que se presentan, razón por la cual, estar en evolución favorece a una determinada empresa en el área de producción y ganancia, sin embargo, el conjunto de personas que realizan una actividad laboral debe encontrarse en un estado óptimo para generar nuevas tendencias que sean acogidas en el mercado. Pero ¿Qué es el síndrome de burnout? Este fenómeno psicológico se relaciona con el agotamiento de tres áreas importantes del funcionamiento humano como la física, mental y emocional, se manifiesta como el resultado de las diversas exigencias que demanda una determinada empresa a la cual se presta los servicios, esto genera insatisfacción laboral haciendo que la productividad tenga un declive notorio y afecte de manera significativa a la empresa.

El nivel de productividad mediante el aprovechamiento de las habilidades, cualidades, conocimiento y experiencia de los trabajadores favorecen a la realización de actividades de manera autónoma en coordinación con un equipo de trabajo, teniendo resultados positivos en producir valores económicos, sin embargo, ejercer una determinada actividad laboral demanda el funcionamiento de áreas cognitivas, físicas y emocionales que con el tiempo tienden a desgastarse, a esto se le denomina el síndrome de Burnout.

Para Saborío y Hidalgo (2015) este fenómeno psíquico es la “Forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño persona” (p.2).

Toda enfermedad mental que afecte de manera clínicamente significativa la vida de un individuo debe ser atendida desde diversos enfoques para encontrar un tratamiento eficaz, ya que, con el paso del tiempo y la constante exposición a los factores desencadenantes puede convertirse en un riesgo para la vida, así mismo los factores de riesgo deben ser tratados por cada empresa para proporcionar a sus colaboradores un buen clima laboral en el cual se vele por el bienestar el trabajador.

Otro tema que se relaciona estrechamente con el apareamiento de este síndrome es el estrés laboral, el estrés está catalogado como un trastorno biopsicosocial y afecta actualmente a la población mundial.

En la actualidad la exigencia laboral es cada vez más elevada y los individuos deben encontrarse aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. En este caso es donde los individuos se enfrentan a las diferentes situaciones que se le presentan, en la cual conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

En cualquier momento de la vida se generan ciertas tensiones, las reacciones lógicas son eliminarlas por completo, en el cual es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva. La mayoría de las organizaciones dependen de la mente humana para realizar sus tareas diarias con el fin de ser más productivos los empleados están inmersos en un sin números de presiones por parte de la misma empresa con la finalidad de seguir siempre

en el mercado siendo así el gusto de los consumidores, lo cual conlleva a sufrir un sinnúmero de bajas o baja productividad por el estrés laboral, lo cual es de suma importancia para las organizaciones identificarlos para poder realizar un plan de acción en contra de estas. Un dato relevante es que existen varias empresas que implementan un área de juego donde los empleados pueden divertirse después de la jornada laboral, así pueden distraerse después de su rutina diaria lo cual es estimulante para el cerebro porque se olvida de los problemas que pudiesen estar ocasionado dentro de la empresa.

Uno de los primeros casos del síndrome de Burnout se reportó en un artículo publicado por Graham Greens en el año de 1961, al ser público este caso y de interés social en 1974, el psiquiatra Herbert J. Freudenberger realizó la primera definición de esta patología, para ello se tomó en consideración técnicas como la observación en las empresas de la ciudad de New York, los resultados obtenidos fueron evidentes, ya que, luego de un estudio minucioso se determinó que al trascurrir 10 años de labores los trabajadores perdían progresivamente la energía, empatía, se presenciaba ansiedad, agotamiento y desmotivación en el trabajo, así mismo en 1982, profesionales de la salud mental como Cristina Maslach, Michael P. Leiter, elaboraron un instrumento para evaluar y brindar un diagnóstico de esta enfermedad mental que estaba causando malestar a los trabajadores, para el año de 1988 se plantea que cualquier profesional independientemente de la rama a la que se dedique puede padecer esta enfermedad, en varios casos se relacionó con el trabajo monótono que el colaborador realizaba durante largos periodos de tiempo y repetidas veces, es así como también se originó el riesgo laboral psicosocial.

Para Gil-Monte (2012) “Los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno” (p. 238). Los factores de riesgo laboral afectan al desarrollo de las diversas actividades con las que debe cumplir un colaborador y esto también se relaciona con la salud de las personas que forman parte de la empresa, cabe mencionar que, con las intervenciones adecuadas de los departamentos encargados estos factores de riesgo tienen menos probabilidad de afectar las relaciones laborales.

El detonante de este síndrome se relaciona con factores internos de la empresa como el entorno laboral y las condiciones de trabajo en las que se encuentra un colaborador, evidentemente, el empleado se encuentra expuesto a diversas actividades en un horario específico que debe ser cumplido de manera continua, esto desencadena altos niveles de estrés, poca autonomía, carga excesiva de trabajo, falta de conocimiento o habilidades para realizar una actividad laboral, entre otras, las cuales, tienen consecuencias a nivel físico y psicológico del individuo dando paso al apareamiento del síndrome de burnout, las causas suelen ser exigencias que se originan a partir de tensiones.

Es de suma importancia mencionar que, existen otros factores de riesgo relacionados al apareamiento de esta enfermedad como la organización y las situaciones que conllevan que los trabajadores se expongan a horas extra de trabajo, expectativas interpersonales respecto a las actividades laborales, ya que, muchas veces estas no se ajustan a la realidad cotidiana y no se logra una buena adaptación, haciendo que el trabajador a través de este factor desarrolle apatía, tristeza, baja autoestima y

ansiedad y finalmente los cuidados personales, los rasgos personales y cualidades propias de los trabajadores pueden relacionarse con situaciones estresantes.

Para Guillermo ét al (2006) “Las consecuencias de este problema son múltiples, tanto en el ámbito personal como organizacional, encontrándose mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas” (p.308). Se han descrito varios factores de riesgo para que se desarrolle el síndrome de burnout, entre los cuales se encuentran personas con diversas características físicas, de edad y género, es decir, este síndrome afecta a cualquier tipo de colaborador.

El proceso de adaptación al área laboral es personal y colectivo, es decir, se debe fomentar hábitos saludables dentro del espacio de trabajo, se debe minimizar la carga laboral tomando en consideración las diversas actividades y otros factores propios del trabajo, para ello, es muy importante la intervención del departamento de Talento Humano, quien se encarga de coordinar, planificar y ejecutar técnicas relacionadas con la administración del personal, bienestar, seguridad, salud ocupacional y formación de los empleados con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se añade la detección del tipo de síndrome de burnout porque este se clasifica en dos, el burnout activo, en el cual, el empleado mantiene una conducta asertiva y el pasivo, en el cual, se manifiesta sentimientos de apatía y factores psicosociales.

El mundo laboral se encuentra en constantes cambios con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia del trabajo, sin embargo, las actividades que se realizan son monótonas. Según Gil-Monte y Moreno (2005) “Las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones

y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales” (p.151). Detectar los factores de riesgo a tiempo favorecen a una exitosa prevención del apareamiento y contagio del síndrome del quemado o síndrome de burnout debe empezar desde las empresas a las cuales el trabajador presta sus servicios, es evidente, que se debe evaluar las situaciones que generan estrés con mayor reincidencia y a partir de esto se debe tomar las medidas adecuadas para disminuir este problema psicológico. La organización debe disminuir la carga laboral y proveer herramientas que faciliten la realización del trabajo, por otro lado, la motivación también juega un papel importante, ya que, se establece líneas de comunicación eficientes entre los colaboradores.

A lo largo del tiempo y al ser un problema de interés social que afecta al área laboral, se han elaborado varios reactivos que favorecen al correcto diagnóstico de este problema de salud mental. La prueba más utilizada para el diagnóstico del síndrome de fatiga en el trabajo es el Maslach Burnout Inventory: que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos con 2 indicadores, dependiendo de la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados están diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del SB citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo).

El diagnóstico complementario es recomendable realizarlo a través de los conocimientos de un profesional en el área de la salud mental, de tal manera, que mediante la entrevista se pueda corroborar el cuadro clínico que manifiesta el paciente

referente a las características propias del síndrome. Con lo anterior expuesto, podemos decir entonces que el diagnóstico organizacional, en síntesis, es una práctica compuesta por múltiples aristas y que se apoya en el trabajo colectivo de los colaboradores y áreas de la organización, lo cual es esencial para afinar el funcionamiento eficiente y eficaz de ésta.

El tratamiento se relaciona con implementar menos carga laboral, fomentar espacios de recreación entre los colaboradores de la empresa, se debe tomar en consideración que la pronta detección de los síntomas tanto físicos como psicológicos son un elemento fundamental para la intervención y desarrollo de estrategias que beneficien a los empleados, por otro lado, los síntomas se relacionan con el cambio notorio de la conducta, aspectos físicos y malestar psicológico, evidentemente, cualquier enfermedad mental que no sea tratada a tiempo desencadena malestar clínicamente significativo.

Evaluación del Desempeño

En la actualidad se constituye en una de las herramientas utilizadas en la organización con la finalidad de determinar el rendimiento de los colaboradores que integran la empresa de una manera objetiva.

Areté (2018), menciona que a partir de lo cual, se evaluará aspectos tales como las fortalezas, debilidades, aptitudes, actitudes, nivel de integración y problemas que pueden presentar los trabajadores, de modo que mediante esta información que recolecta la empresa se podrá tomar las decisiones pertinentes que vayan en beneficio de la organización, por otra parte, si en los resultados obtenidos se evidencia que no se han logrado cumplir con los objetivos propuestos, no se debe recurrir a la desvinculación del personal, sino que se deben buscar alternativas como la capacitación del mismo, con el fin de corregir los inconvenientes que se han presentado.

Según Chiavenato (2007), “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” (p.67).

Barret (2018), menciona que para realizar un proceso de evaluación del desempeño se deben tomar en consideración aspectos como el grado de conocimiento del colaborador en el cargo que desempeña, la calidad de su trabajo, la relación que mantiene con sus compañeros, así como otras variables relevantes de acuerdo con el cargo que desempeña.

Rodríguez (2017), refiere que otro de los puntos a tomar en cuenta es definir un plan de evaluación, donde se determinará lo que se evaluará, la forma en la que se lo realizará, el tiempo que se va a emplear, quién será el encargado de evaluar y, por último, cuáles serán los instrumentos que se utilizarán.

Adicional a esto cabe mencionar que existen varios indicadores que deben ser empleados al momento de dar inicio al proceso de evaluación, entre los cuales se encuentran los estratégicos y los de gestión, Martínez (2019), menciona que el primero se encarga de orientar a los recursos humanos y buscar las estrategias de llevarlo a cabo de la mejor manera, mientras que los segundos miden los avances que se han logrado a través de las actividades que han sido propuestas por el departamento de Talento Humano, cabe recalcar que para que se lleve a cabo con éxito la evaluación, esta debe ser aceptada tanto por el evaluado como por el evaluador.

También es importante recordar que existen varios métodos de evaluación tanto del pasado como del futuro, Werther y Davis (2008) refieren que entre los que corresponden al pasado se encuentran, escalas de puntuación, lista de verificación, método de selección forzosa, registro de acontecimientos notables, estimación de conocimientos y asociaciones, puntos comparativos, evaluación comparativa, calificación conductual, verificación de campo, establecimiento de categorías, distribución obligatoria y comparación contra el total, por otra parte, entre los métodos de evaluación con base en el desempeño futuro se encuentran las autoevaluaciones, administración por objetivos, evaluaciones psicológicas, centros de evaluación, escalas gráficas y la evaluación 360°.

Se puede concluir que la evaluación de desempeño se trata de un trabajo riguroso que quiere de un profesional capacitado para llevarla a cabo, a partir de la cual se recabará información relevante para la organización, la cual posteriormente será analizada y comunicada a todos los colaboradores con la finalidad de mejorar su desempeño, cabe mencionar que estas evaluaciones deben ser realizadas periódicamente de manera que se puedan cumplir a cabalidad los objetivos tanto organizacionales como personales.

La evaluación de desempeño debe ser un proceso totalmente transparente y objetivo, el cual debe garantizar que se lleve a cabo de una manera agradable y justo para todos los colaboradores y no se realice de una manera invasiva para ningún trabajador, con el fin de buscar obtener resultados reales durante el proceso, mismos que serán empleados más adelante para la toma de decisiones, donde se busca promover un estímulo a la productividad.

La comunicación de resultados debe realizarse a través de una reunión en la que participen el evaluado y el evaluador y se dé a conocer con detalle el proceso que se ha llevado a cabo y las decisiones que se han tomado al respecto, ya sea promociones, bonos, o insumos que faciliten el desarrollo del colaborador más adelante y tenga resultados más favorables en las próximas evaluaciones.

Se debe tener en cuenta que para evitar sesgos durante la evaluación de desempeño es necesario que el evaluador se prepare adecuadamente y no emita juicios de valor que puedan afectar los resultados del colaborador, por lo que debe ser totalmente objetivo, además de que es necesario que mantenga una actitud asertiva a lo largo de todo el proceso de evaluación.

Métodos de evaluación del desempeño basados en el pasado

La Evaluación de Desempeño es una herramienta de gran utilidad para la organización puesto que esta permite identificar los inconvenientes que pueden presentar los colaboradores a la hora de llevar a cabo sus funciones y cumplir con los objetivos organizacionales, Chiavenato (2011), refiere que para ello es fundamental emplear un método que permita medir el grado de rendimiento, conducta y la obtención de

resultados de cada trabajador, para ello es necesario enfocarse en varios aspectos que brindarán a la organización la información necesaria para posteriormente tomar decisiones en pro de la empresa, entre los cuales se encuentra el nivel del conocimiento que tiene el colaborador acerca de su cargo, su personalidad, conducta, grado de contribución para la consecución de los objetivos, calidad del trabajo, la relación con los compañeros de trabajo, capacidad analítica, entre otros.

Existen varios métodos que se pueden emplear para realizar la evaluación de desempeño, entre ellos se encuentran los métodos basados en el pasado, estos procedimientos tradicionales tienen la característica de encontrar un acuerdo en común con el colaborador evaluado, además de que al final de la misma se le debe otorgar la respectiva retroalimentación de los resultados obtenidos, entre estos se encuentra el **Método de Escalas de Puntuación**, Rodríguez (2015) menciona que consiste en una evaluación del rendimiento que otorga valores numéricos, obteniendo resultados que van desde bajo hasta alto, mediante criterios relevantes para el puesto, tales como la iniciativa, calidad del trabajo, cooperación, entre otros, aunque es sencillo de aplicar puesto que requiere de una poca capacitación para quien evalúa, interfiere la subjetividad de quien confiere la puntuación.

Basto (2017), refiere que, para emplear las **Listas de Verificación**, es necesario que el evaluador el cual comúnmente es el jefe inmediato seleccione las oraciones que vayan acorde al desempeño del colaborador según sus características, de manera que no realice juicios de valor que puedan alterar los resultados, los valores que otorgue serán cuantificados que posteriormente serán utilizados para obtener las puntuaciones finales, debido a que las afirmaciones suelen ser de carácter general pueden existir casos en los que estas no guarden relación con ciertos cargos por lo que pueden surgir distorsiones de manera que es necesario incluir puntos suficientes para conferir una descripción precisa del puesto, sin embargo, es fácil de aplicar al igual que su estandarización.

Por otra parte, se encuentra el **Método de Selección Obligatoria**, Hernández (2015), menciona que consiste el evaluador, a partir de varias afirmaciones seleccione la frase que mejor describa el desempeño del colaborador, por lo general estas oraciones son

ambas de carácter positivo o a su vez negativo, mismas que están agrupadas de acuerdo a las categorías que son relevantes para el cargo, tales como capacidad de trabajo, relaciones con otros y la capacidad de aprendizaje, la puntuación final se obtiene a partir del número de veces que se ha seleccionado las frases en cada una de las dimensiones, de modo que se reflejan las áreas en las que el trabajador necesita mejorar para las próximas evaluaciones.

Mazariegos (2016), menciona que el **Método de Registro de Acontecimientos Notables**, es un procedimiento para el cual es necesario que el evaluador lleve un registro de las acciones más destacadas del colaborador, ya sean estas positivas o negativas, de modo que al final de la evaluación se puede realizar una retroalimentación del desempeño que ha tenido el trabajador durante el periodo de evaluación, debido a que al momento de emplear este método se reducen significativamente las distorsiones y la subjetividad por parte del evaluador, sin embargo, existe la posibilidad de que la frecuencia del registro disminuya por lo que varios acontecimientos pueden ser olvidados.

Por otra parte, el **Método de Puntos Comparativos**, parte de estándares de desempeño preestablecidos, Basto (2017), menciona que se compara el desempeño del colaborador con estos estándares, sin embargo, se compara únicamente un número limitado de aspectos por lo que no es recomendable aplicarlo a todos los cargos, se suele distribuir generalmente 100 puntos entre todos los colaboradores de acuerdo a su nivel de desempeño, por lo que los resultados reflejan las diferencias existentes entre cada colaborador, este método sugiere que los mejores empleados son quienes más puntos tienen, por lo que se puede evidenciar con facilidad cuales son los subordinados que necesitan de una mayor capacitación con la finalidad de que mejoren de manera

significativa su desempeño laboral, sin embargo, puede interferir la subjetividad del evaluador, así como los prejuicios de este.

La **Evaluación Comparativa**, según Hernández (2015), se trata de la comparación del colaborador en relación con el de sus compañeros, resultan de gran utilidad a la hora de tomar decisiones acerca del aumento de salario, por lo que son llevadas a cabo por el jefe inmediato, cabe recalcar que los resultados que han obtenido los colaboradores

no suelen ser revelados debido a que puede generar una competencia interna la cual no favorece al establecimiento de un adecuado clima laboral, puesto que lo que se requiere para el crecimiento de la organización es de la cooperación de todos los integrantes de la misma.

Según Rodríguez (2015), las **Escalas de Calificación Conductual**, tienen la finalidad de disminuir de manera significativa de las distorsiones que pueden ser generadas por parte del evaluador quien puede emitir juicios de valor que alteren los resultados, este método consiste en hacer uso de un sistema de comparación el cual permitirá medir el desempeño del colaborador a través de parámetros conductuales preestablecidos que determinarán la descripción de buen o mal rendimiento laboral en las diferentes atmósferas que abarca su cargo, ya sea la relación que mantiene con los clientes, mantenimiento de equipos o el conocimiento que tiene el trabajador acerca de la institución, por lo que es posible conferir una retroalimentación detallada al colaborador acerca de sus falencias con la finalidad de que mejore estos aspectos.

Las **Listas de Verificación**, según Duarte (2015), son un método en el cual el evaluador está en la obligación de registrar el desempeño del colaborador durante el periodo de evaluación, por lo que es fácil de aplicar y no representa un costo económico mayor para la organización, sin embargo, pueden existir evaluaciones subjetivas debido a que se basa en la opinión del evaluador el cual puede emitir juicios de valor que más tarde van a interferir en el resultado final, por lo que es necesario que un especialista calificado por el departamento de Talento Humano sea quien lleve la administración de este método con el fin de que los resultados obtenidos sean confiables y le permitan a la organización hacer un buen uso de los mismos, debido a que uno de los aspectos fundamentales de este método es que evalúa el conocimiento y las habilidades que posee el colaborador.

El **Método de Establecimiento de Categorías**, lleva al evaluador a clasificar a los colaboradores de acuerdo a una escala que va de mejor a peor, Ponce (2017) menciona que a la hora de efectuar este procedimiento puede interferir la subjetividad de quien evalúa, puesto que puede influir las preferencias personales hacia uno o varios colaboradores, de manera que los resultados finales pueden estar distorsionados, por

lo que es recomendable que más de un evaluador lleve a cabo este método, puesto que es sencillo de administrar y no requiere de una capacitación extensa de los evaluadores.

Según Mazariegos (2016), el **Método de Distribución Obligatoria**, consiste en solicitarle al evaluador que clasifique a los colaboradores de acuerdo a las distintas categorías existentes, en este procedimiento no se especifican cuáles son las diferencias que destacan entre cada trabajador, de manera que es posible eliminar de manera significativa la distorsión que puede producir los prejuicios de quien evalúa, así como el rigor o la tolerancia excesiva, sin embargo, a la hora de efectuar este método no se toman en cuenta los acontecimientos más destacables de la conducta del colaborador así como sus puntos fuertes, por lo que determina una gran desventaja para este método.

Por último, el **Método de Comparación Contra el Total**, consiste en evaluar el desempeño de un colaborador en relación con todos los que están siendo evaluados de la misma área, según Barreto (2016), la puntuación final se obtiene de acuerdo al número de veces en las que un trabajador ha sido considerado mejor que sus compañeros debido a que el aspecto fundamental de esta evaluación es el desempeño global, sin embargo, este método está sujeto a la subjetividad del evaluador y a los juicios de valor que pueda emitir de acuerdo a sus inclinaciones personales, por lo que las puntuaciones pueden ser alteradas.

Se puede concluir que estos métodos de evaluación de desempeño basados en el pasado son de gran utilidad para la organización puesto que a partir de los resultados obtenidos es posible tomar decisiones en beneficio de la misma, ya sean promociones, traslados, sustituciones, capacitaciones o la desvinculación del colaborador en caso de que los resultados sean desfavorables, cabe recalcar que estos procedimientos varían de una empresa a otra puesto que en cada cargo se llevan a cabo funciones específicas, por lo que en varias ocasiones es necesario reestructurar el instrumento de manera que la personalización del método que se administrará con la finalidad de establecer aspectos que son relevantes para cada puesto, además de que se puede emplear más de un método y a su vez puede ser efectuado por más de un evaluador con la finalidad de que aspectos negativos como los prejuicios, subjetividad, rigidez o tolerancia se

reduzcan de manera significativa y los resultados finales de la evaluación sean totalmente objetivos y no carezcan de confiabilidad y validez.

Métodos de evaluación basados en el futuro

Emplear los métodos de evaluación son de vital importancia debido a que es necesario conocer el valor que aporta cada colaborador a la organización, de manera que se revise constantemente el logro de objetivos institucionales y se identifiquen las fortalezas y debilidades de los trabajadores, además de que es necesario que el evaluador realice una retroalimentación de los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación donde se establezcan estrategias que permitan mejorar la productividad y alcancen mejores resultados en las próximas evaluaciones.

Chiavenato (2011), refiere que para ello es fundamental emplear un método que permita medir el grado de rendimiento, conducta y la obtención de resultados de cada trabajador, por lo que es necesario enfocarse en varios aspectos que brindarán a la organización la información relevante que posteriormente será empleada al momento de tomar decisiones que beneficien a la empresa.

Existen varios métodos que se pueden emplear para realizar la evaluación de desempeño, entre ellos se encuentran los métodos basados en el futuro, mismos que se enfocan en el desempeño venidero por medio del establecimiento de objetivos de desempeño, entre ellos se encuentran las **Autoevaluaciones**, las cuales según Barcelo (2017), se tratan de una técnica en la cual el colaborador es quien realiza una valoración de su desarrollo individual mediante su participación activa, de manera que sea posible determinar las áreas que necesitan mejorarse con la finalidad de que se cumplan a cabalidad los objetivos planteados, otro de los beneficios es que el evaluador obtiene información de acuerdo a la perspectiva de cada colaborador por lo que le brinda mayores posibilidades de establecer estrategias que proporcionen mayores beneficios a la organización.

Por otro lado, la **Administración por Objetivos**, es según Arriaga (2019), es un método que consiste en el establecimiento de objetivos que establecen tanto el empleador como el colaborador de manera que sean medibles, de manera que

además de medir el desempeño, se pueden realizar ajustes por medio de la retroalimentación frecuente, para lo cual se inicia estableciendo objetivos generales, la planificación para llevarlo a cabo y

evaluaciones de manera regular que permitan posteriormente la toma de decisiones, es necesario recalcar que es fundamental tener en cuenta las sugerencias de los colaboradores de manera que no se sientan desmotivados por factores que provoquen distracciones a la hora de efectuar la evaluación.

Martínez (2016), refiere que las **Evaluaciones Psicológicas**, son administradas por psicólogos capacitados, quienes cumplen con la función de evaluar el potencial de los colaboradores, a través de entrevistas psicológicas, la aplicación de test y otras técnicas que resulten de gran utilidad a la hora de obtener la información necesaria para realizar una predicción del desempeño que obtendrá el colaborador más adelante dentro de la organización, además de determinar si posee las facultades para integrarse en ciertos cargos, o si es necesario realizar un traslado o promoción del trabajador, sin embargo, realizar estas evaluaciones son un proceso costoso que está sujeto a estimaciones negativas por parte de quienes son evaluados por lo que en varias ocasiones deciden objetar este método.

Por otra parte, los **Centros de Evaluación**, son descritos por Hernández (2015), como una técnica estandarizada en la cual participan varios evaluadores con la finalidad de determinar el potencial de los colaboradores de manera individual a través de la participación en ejercicios que simulan situaciones reales, a partir de lo cual cada evaluador determina los resultados de manera objetiva, sin embargo, esta técnica es costosa debido a que requiere de las instalaciones adecuadas para llevar a cabo las dinámicas, estos resultados son empleados para la toma de decisiones respecto a la ubicación de los colaboradores, por medio de los informes que son realizados por los profesionales que realizaron el proceso de evaluación, sin embargo, con la finalidad de reducir los costos se suelen establecer evaluaciones retornables, de manera que cada colaborador obtiene una batería de exámenes y ejercicios que deberá realizar y al finalizar serán receptadas por los evaluadores.

Molina (2016), refiere que el **Método de Escalas Gráficas** consiste en establecer con anterioridad factores que permitirán captar las cualidades predominantes de los

colaboradores sin dar paso a sesgos que interfieran de manera negativa con la evaluación, para obtener los resultados finales se proporcionan valores numéricos que permiten identificar las falencias de los trabajadores en ciertas áreas, debido a que es de fácil comprensión y aplicación suele ser uno de los más empleados debido a que el evaluador no requiere de una capacitación extensa y puede ser aplicada a una gran cantidad de personas, por lo que no se necesita emplear mucho tiempo para efectuarlo, sin embargo, pueden producirse distorsiones por lo que la retroalimentación no se realiza de manera detallada.

Por último, se encuentra la **Evaluación 360°**, se trata de un método innovador puesto que forman parte activa las personas que tienen contacto directo con el colaborador, ya sean los jefes inmediatos, compañeros de trabajo e incluso los clientes proporcionan la información necesaria para posteriormente identificar las áreas en las que el trabajador presente dificultades con la finalidad de que al momento de realizar la retroalimentación se propongan estrategias para incrementar de manera significativa los resultados obtenidos y a la vez lograr una combinación entre los objetivos tanto institucionales como personales, de manera que se fomente el compromiso laboral y aumente el desempeño individual, dado que los colaboradores pueden recibir una retroalimentación de sus pares, así como la oportunidad de proporcionar información relevante para la evaluación acerca de sus compañeros sin que esto interfiera de manera negativa a las interacciones entre ellos, a partir de lo cual se puede identificar a quienes poseen un mayor potencial dentro de la organización, debido a su capacidad de liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de problemas, entre otros.

Se puede concluir que estos métodos de evaluación de desempeño son de gran utilidad para la organización puesto que a partir de los resultados obtenidos es posible tomar decisiones en beneficio de la misma, ya sean promociones, traslados, sustituciones, capacitaciones o la desvinculación del colaborador en caso de que los resultados sean desfavorables, además pueden ser administrados por más de un evaluador y solicitar la ayuda de los pares e incluso de los clientes que están en contacto directo con el colaborador con la finalidad de que aspectos negativos como los prejuicios, subjetividad, rigidez o tolerancia se reduzcan de manera significativa y los resultados

finales de la evaluación sean totalmente objetivos y la información recabada sea empleada de manera adecuada más adelante en la toma de decisiones.

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque

Las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas constituyen unas de las más importantes en la economía de esta, lo que representa un punto de partida para la aplicación del paradigma crítico propositivo, realizando un análisis de la realidad en relación con las dos variables objeto de estudio como es el caso del síndrome de burnout y el desempeño laboral.

El enfoque se basa en lo cuantitativo, ya que las puntuaciones obtenidas representan datos numéricos, cifras, porcentajes, gráficos tanto del síndrome de burnout y la evaluación del desempeño de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, dichos datos cobran sentido con el enfoque cualitativo cuando se realiza el análisis e interpretación de dichas puntuaciones acorde a los lineamientos y manuales de los mismos y la realidad en las empresas, narrando, argumentando cada uno de los factores del síndrome de burnout y la evaluación del desempeño, facilitando al lector analizar y comprender la realidad de lo que ocurre y así poder tomar acciones de manera oportuna, que beneficie de manera directa a los colaboradores, directivos, así como usuarios internos y externos de los productos y servicios que en las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas ofrece.

Los enfoques cualitativo y cuantitativo generan participación y flexibilización, debido a que se enfocan en fortalecer aquellos aspectos del problema de investigación, midiéndolos resultados y explicando los mismos.

4.5.2. Modalidad

La investigación de campo fue la modalidad elegida ya que se acudió al lugar de los hechos para la aplicación del instrumento psicométrico del síndrome de burnout y la evaluación del desempeño en los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

Dichos instrumentos aplicados permiten recoger los datos en el lugar exacto donde se suscitan los hechos, para proceder a la aplicación de los instrumentos previamente se realizó una solicitud a las empresas contempladas para tener la aprobación y el acceso a la muestra, se firmó además un acuerdo de consentimiento informado a los encuestados, a quienes se les menciono los objetivos del estudio, las indicaciones acerca de cómo contestar a los instrumentos por parte de los encuestados, a quienes se les menciono las indicaciones de cada uno de los instrumentos utilizados, garantizando de alguna manera que los resultados obtenidos sean lo más objetivos posibles.

Otra modalidad contemplada es la bibliográfica documental, ya que previamente se realizó una revisión del estado del arte de las variables estudiadas, análisis de antecedentes investigativos en diferentes fuentes como bibliotecas virtuales de la Universidad Técnica de Ambato, revistas indexadas, información que se plasmó en el marco teórico.

4.5.3. Nivel

Los niveles de investigación fueron la exploratoria, ya que para llegar a determinar la temática de estudio se realizó previamente una lista de las principales problemáticas que se presentan en las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, se mantuvieron entrevistas con los directores de los departamentos de talento humano, gerencia, analizando sus causas y consecuencias, para posteriormente definir al síndrome de burnout y desempeño laboral como el tema definitivo de estudio, planteándose las preguntas de investigación, así como los objetivos.

El siguiente nivel es el descriptivo ya que permitió analizar los factores del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y los factores de la evaluación del desempeño de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

Para culminar el nivel correlacional permitió trabajar con las dos variables, para a través del uso de herramientas estadísticas se analiza de qué manera se relacionan el

síndrome de burnout con el desempeño laboral, comprendiendo la razón del porqué de los hechos.

4.5.4. Población

En el presente trabajo de investigación, la población estuvo representada por el personal que labora en relación de dependencia en las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con un total de 1722 colaboradores.

Según Hernández, 2019 “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, quedando delimitada por el problema y objetivo de estudio” (p.98).

La población se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1. Población

EMPRESAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TERRA SOL CORP. S.A.	509	29,56%
SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL AGRICOLA KARLITA	55	3,19%
AGROINDUSTRIAL EL EDÉN AGROEDEN CIA. LTDA.	280	16,26%
AGRICULTURA TROPICAL TORRES CASTRO S.A.	107	6,21%
FRUGALP AGRICOLA EXPORTADORA	450	26,13%
SAN FRANCISCO S.A.E.P.R.	112	6,50%
PIÑASOLAND CIA. LTDA.	31	1,80%
SSMO COMX S.C.C.	178	10,34%
TOTAL	1722	100,00%

Fuente: Departamentos de Talento Humano empresas

Elaborado por: La Investigadora

4.5.5. Muestra

Para obtener la muestra se ha considerado el 5% de margen de error y un nivel de confianza del 95%, obteniendo un tamaño de muestra de 315 trabajadores, la cual se aplicará en las empresas de acuerdo con la siguiente distribución:

Tabla 2. Muestra

EMPRESAS	FRECUENCIA	%	MUESTR A
TERRA SOL CORP. S.A. SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL AGRICOLA KARLITA	509	29,56%	93
AGROINDUSTRIAL EL EDÉN AGROEDEN CIA. LTDA.	55	3,19%	10
AGRICULTURA TROPICAL TORRES CASTRO S.A.	280	16,26%	51
FRUGALP AGRICOLA EXPORTADORA	107	6,21%	20
SAN FRANCISCO S.A.E.P.R.	450	26,13%	82
PIÑASOLAND CIA. LTDA.	112	6,50%	20
SSMO COMX S.C.C.	31	1,80%	6
	178	10,34%	33
TOTAL	1722	100,00 %	315,00

Fuente: Departamentos de Talento Humano empresas

Elaborado por: La Investigadora

4.5.6. Técnicas e instrumentos

Para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación se aplicó en el caso del Síndrome de Burnout un instrumento psicométrico denominado Maslach Burnout Inventory, el mismo que evalúa tres factores:

Agotamiento emocional: evalúa la vivencia de estar agotado, exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Este factor está integrado por 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20) y pudiendo obtenerse una puntuación máxima de 45.

Despersonalización: valora el nivel que los colaboradores reconocen sentimientos, actitudes de frialdad, distanciamiento en las relaciones interpersonales, está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) y la puntuación máxima es de 25.

Realización Personal: valora sentimientos de autoeficacia, percepción de crecimiento y desarrollo personal por parte los colaboradores en la organización, se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) siendo la puntuación máxima de 40.

Las preguntas son tipo Likert que permiten valorar entre 1 y 5 (1: Nunca, 2: Rara vez, 3: Algunas veces, 4: Casi siempre, 5 Siempre).

Cálculo y valoración de puntuaciones:

Puntuaciones altas en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización y baja puntuación en realización personal definen el síndrome de Burnout. En la siguiente tabla se presentan las puntuaciones con los niveles.

Tabla 3. Valoración Maslach Burnout Inventory

Dimensión	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento o cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20	0-18	19-26	27-45
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	0-5	6-9	10-25
Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	0-33	34-39	40-56

Fuente: Revisión bibliográfica

Elaborador por: La Investigadora

Para la evaluación del desempeño se contempló un instrumento que contiene 4 dimensiones: Relaciones interpersonales, Trabajo en equipo, Crecimiento Laboral, Crecimiento Personal. Se utilizó la escala tipo Likert con 5 alternativas posibles (1: Nunca, 2: Rara vez, 3: Algunas veces, 4: Casi siempre, 5 Siempre). Los niveles y dimensiones se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4. Valoración desempeño laboral

Dimensión	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Relaciones interpersonales	1,2,3,4	0-4	5-12	13-20
Trabajo en equipo	5,6,7,8,16,19	0-10	11-20	21-30
Crecimiento Laboral	9,10,11,12,13,14,15	0-15	16-25	26-45
Crecimiento Personal	17,18,20	0-3	4-10	11-15

Fuente: Revisión bibliográfica

Elaborador por: La Investigadora

Tabla 5. Niveles de Desempeño Laboral

Niveles	Puntuación
Muy Satisfactorio	81-100
Satisfactorio	61-80
Aceptable	41-60
Insatisfactorio	21-40
Muy insatisfactorio	1-20

Fuente: Revisión bibliográfica

Elaborador por: La Investigadora

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la población estudiada, la misma que ha sido tabulada acorde a los lineamientos establecidos anteriormente.

Síndrome de Burnout

Tabla 6. Niveles de Burnout

EMPRESAS	Alto	Medio	Bajo	Total
AGRICULTURA TROPICAL TORRES CASTRO S.A.	0	5	15	20
AGROINDUSTRIAL EL EDÉN AGROEDEN CIA. LTDA.	1	13	37	51
FRUGALP AGRICOLA EXPORTADORA	1	20	61	82
PIÑASOLAND CIA. LTDA.	1	3	2	6
SAN FRANCISCO S.A.E.P.R.	0	0	20	20
SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL AGRICOLA KARLITA	0	5	5	10
SSMO COMX S.C.C.	3	9	21	33
TERRA SOL CORP. S.A.	6	49	38	93
TOTAL	12	104	199	315

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

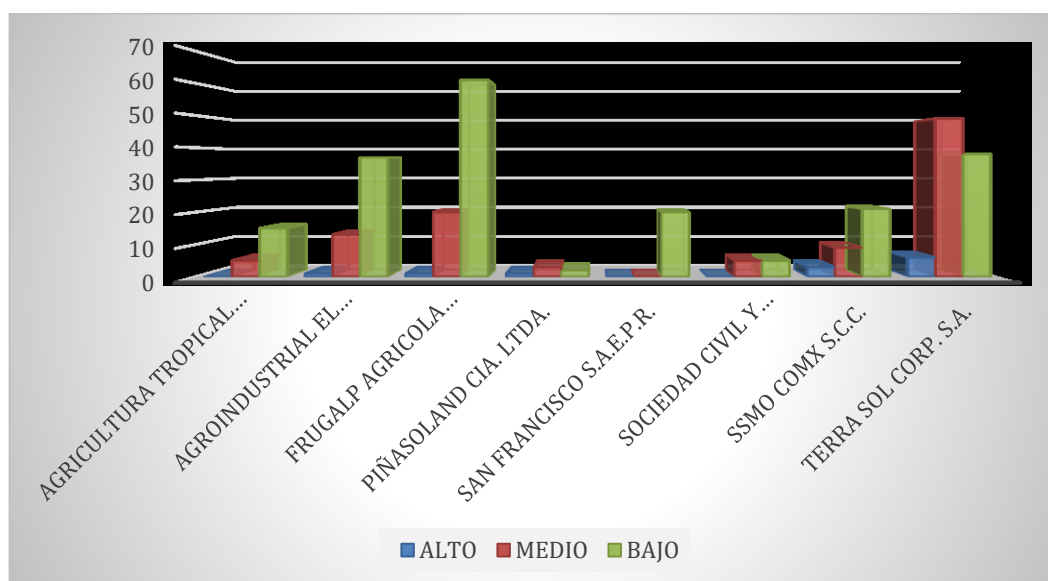


Gráfico 1. Síndrome de burnout. **Elaborado por:** La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

La mayor parte de empresas presentan un nivel bajo de burnout, los niveles de medio y bajo no son representativos, los mismos se detallan en la tabla de los niveles del burnout.

Tabla 7. Agotamiento Emocional

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	16	5,08
Medio	101	32,06
Bajo	198	62,86
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

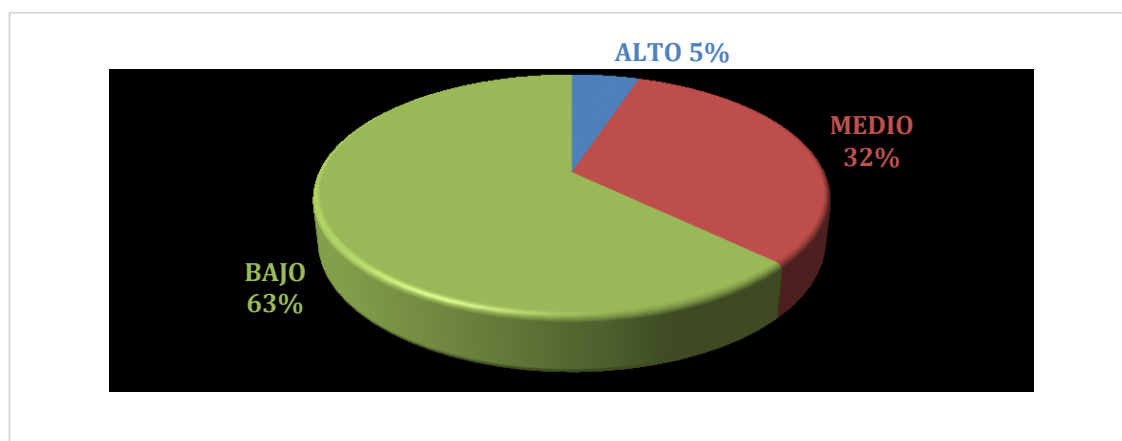


Gráfico 2. Agotamiento Emocional. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Se puede observar mediante el gráfico que del total de los 315 colaboradores encuestados el 5% se encuentra en un nivel alto de agotamiento emocional, es decir, que muestran cansancio frente a las exigencias laborales mostrando pérdida de energía en sus actividades, un 32% en un nivel medio y el 63% que es el porcentaje más representativo presenta un nivel bajo de agotamiento emocional.

Tabla 8. Despersonalización

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	17	5,40
Medio	75	23,81
Bajo	223	70,79
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

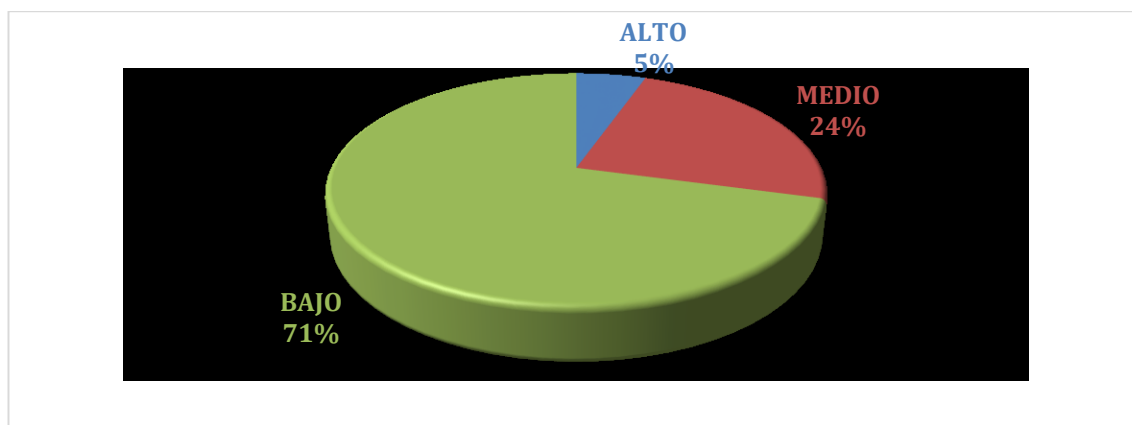


Gráfico 3. Despersonalización. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En lo que corresponde a la segunda dimensión, se puede observar que el 71% de colaboradores se encuentra en un nivel bajo, en un nivel medio el 24% es decir, que no siempre muestra frialdad, carencia de afectos en el trato con sus compañeros, por lo que estos aspectos van en aumento y afectan directamente en el ambiente laboral ya que es importante relacionarse con los demás, a comparación del nivel alto que da un valor del 5% que da a conocer las características de una persona despersonalizada en el área laboral con actitudes y sentimientos de frialdad en su entorno de trabajo.

Tabla 9. Realización Personal

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	188	59,68
Medio	91	28,89
Bajo	36	11,43
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

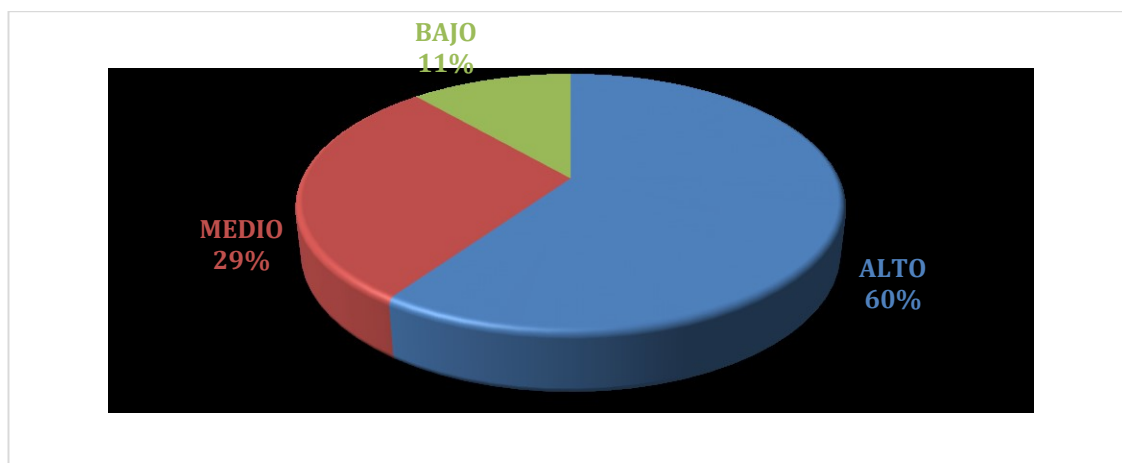


Gráfico 4. Realización Personal. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Claramente se puede observar que el 60% de los colaboradores tienen un nivel alto de realización personal es decir que existe la percepción de que en sus respectivos lugares de trabajo tienen la posibilidad de alcanzar sus anhelos personales y profesionales, un porcentaje bajo del 11% se encuentra en un nivel bajo de realización personal percibiendo que no se consideran los planes de desarrollo y de carrera en sus empresas.

Evaluación del Desempeño

Tabla 10. Niveles de desempeño

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Satisfactorio	8	2,54
Satisfactorio	167	53,02
Aceptable	137	43,49
Insatisfactorio	3	0,95
Muy insatisfactorio	0	0,00
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

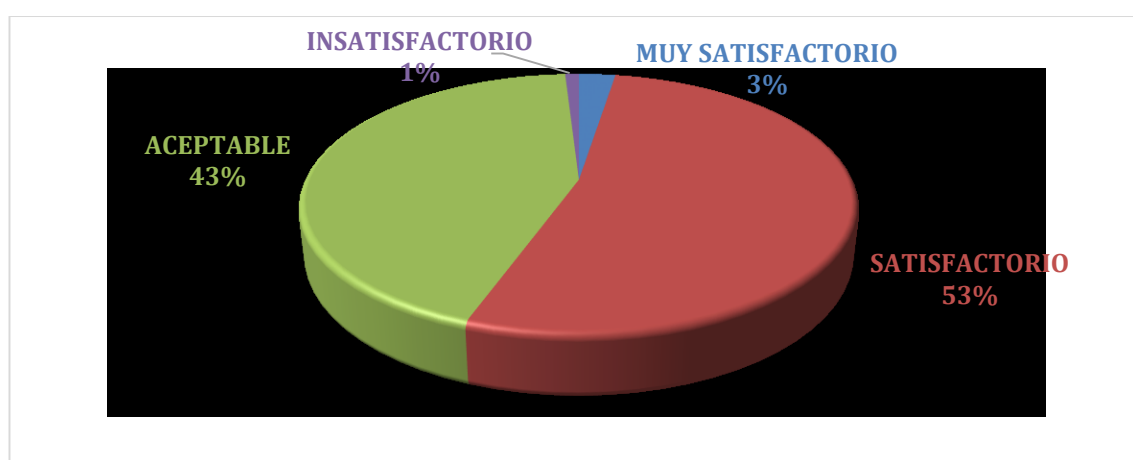


Gráfico 5. Niveles de desempeño. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

El 53% de la población encuestada y el 43% se encuentran en el nivel satisfactorio y aceptable, mientras que el 1% y 3% respectivamente se encuentran en los niveles insatisfactorio y muy satisfactorio en la puntuación global de la evaluación del desempeño.

Tabla 11. Relaciones Interpersonales

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	164	52,06
Medio	148	46,98
Bajo	3	0,95
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

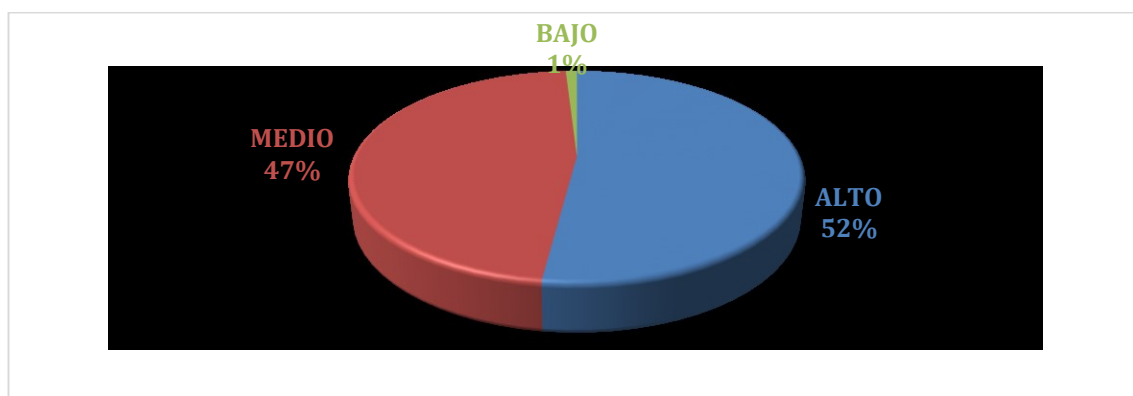


Gráfico 6. Relaciones Interpersonales. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Se puede observar mediante el gráfico que del total de los 315 colaboradores encuestados el 52% se encuentra en un nivel alto de desempeño, es decir, que muestran buenas relaciones interpersonales, el 47% que se encuentra en un nivel medio, y un 1% en un nivel bajo. Los resultados obtenidos evidencian que existen adecuadas relaciones interpersonales, basadas en el respeto la cordialidad y la amistad.

Tabla 12. Trabajo en Equipo

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	52	16,51
Medio	259	82,22
Bajo	4	1,27
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

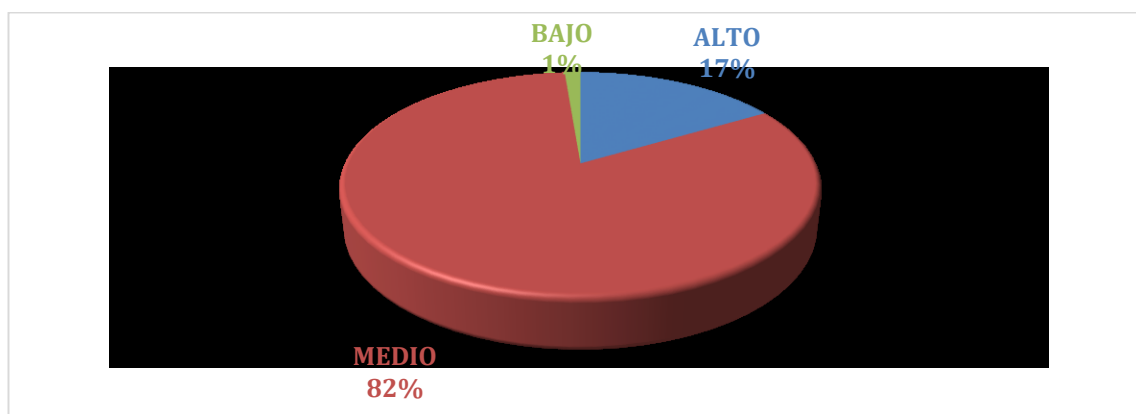


Gráfico 7. Trabajo en Equipo. **Elaborado por:** La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En lo que corresponde a la segunda dimensión, se puede observar que el 82% de colaboradores se encuentra en un nivel medio de la dimensión trabajo en equipo, a comparación del nivel alto que da un valor del 17% y el 1% que muestran un nivel bajo de desempeño. La respuesta a estos resultados indica que no existe una adecuada integración entre los miembros que conforman los equipos de trabajo, sumado a esto los conflictos personales existentes.

Tabla 13. Crecimiento Laboral

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	52	16,51
Medio	200	63,49
Bajo	63	20,00
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

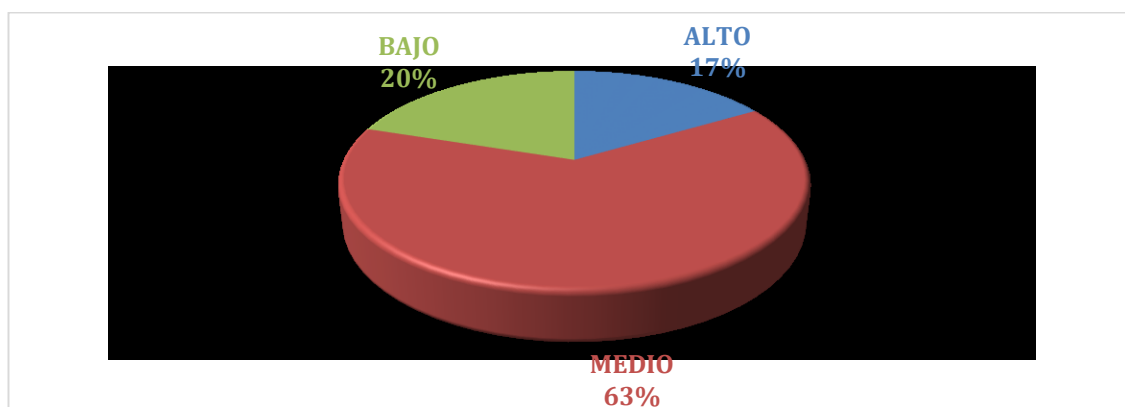


Gráfico 8. Crecimiento Laboral. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En cuanto al crecimiento laboral se puede observar que el 63% de los colaboradores tienen un nivel medio, mientras el 17% un nivel alto, finalmente el 20% un nivel bajo indica que no existen posibilidades de crecimiento laboral, pues no se encuentra definida la estructura orgánica funcional para acceder ascensos, no existen planes de capacitación que les permita mejorar su destrezas, habilidades y conocimientos en el área que se desempeñan.

Tabla 14. Crecimiento Personal

Alternativa	Frecuencia	%
Alto	261	82,86
Medio	52	16,51
Bajo	2	0,63
TOTAL	315	100

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

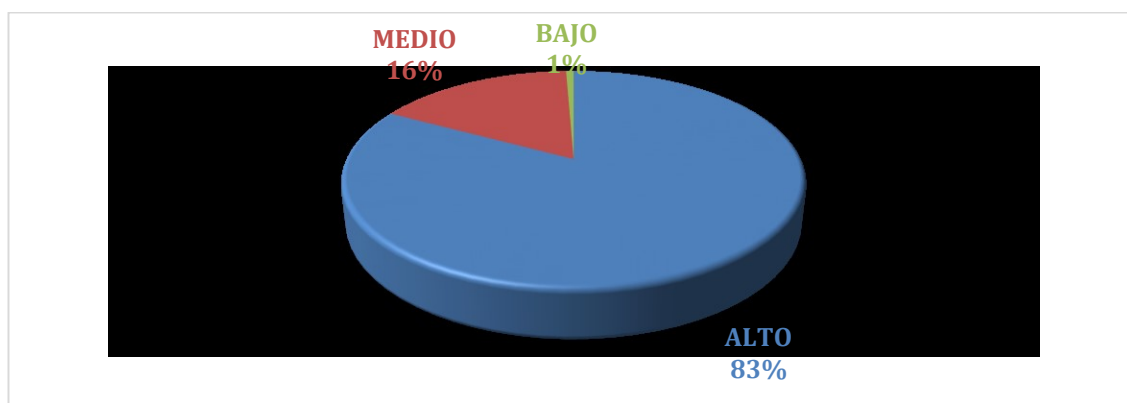


Gráfico 9. Crecimiento Personal. Elaborado por: La Investigadora. **Fuente:** Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En el factor crecimiento personal el 83% de los colaboradores tienen un nivel alto de crecimiento personal, el 16% en un nivel medio. Los resultados alcanzados evidencian que los colaboradores en sus lugares de trabajo pueden alcanzar sus objetivos personales con una adecuada remuneración que permite solventar los gastos que demandan el hogar y la familia.

5. ANÁLISIS CORRELACIONAL

Previo al análisis correlacional se procedió a realizar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad o no de los datos obtenidos mediante los instrumentos utilizados, la cual se presenta a continuación:

Tabla 15. Prueba Kolmogorov-Smirnov – Síndrome de Burnout

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N		315	315	315
Parámetros normales	Media	2.58	2.65	1.52
	Desv. Desviación	.589	.579	.693
	Máximas diferencias extremas			
	Absoluto	.392	.433	.369
	Positivo	.237	.275	.369
	Negativo	-.392	-.433	-.228
Estadístico de prueba		.392	.433	.369
Sig. asintótica(bilateral)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

El valor en la variable Síndrome de Burnout obtenido en p-value es menor a 0.05, lo que indica que las variables no poseen una distribución normal.

Tabla 16. Prueba Kolmogorov-Smirnov – Desempeño Laboral

		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
N		315	315
Parámetros normales	Media	2.59	2.43
	Desv. Desviación	.564	.562
Máximas diferencias extremas			
	Absoluto	.396	.333
	Positivo	.236	.333
	Negativo	-.396	-.290
Estadístico de prueba		.396	.333
Sig. asintótica(bilateral)		.000 ^c	.000 ^c

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

Una vez que se ha podido determinar que las variables objeto de estudio poseen una distribución no normal se procede a utilizar el estadístico R de Spearman, que representa una prueba no paramétrica.

Correlación

Tabla 17. Correlación Síndrome de Burnout * Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	.016
		Sig. (bilateral)	.776
		N	315
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	315

Fuente: Análisis estadístico de la investigación

Elaborado por: La Investigadora

El valor obtenido muestra un coeficiente de correlación de 0.016 una puntuación de casi cero de correlación; el valor p-value es de 0.776 que es mayor a 0.05 lo que significa que no existe correlación entre las variables estudiadas; es decir el Síndrome de Burnout NO está relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

6. CONCLUSIONES

- Una vez concluida la investigación se encuentra que el síndrome de burnout NO encuentra directamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Los resultados de la correlación se justifican al obtener desempeños satisfactorios y aceptables.
- En cuanto a los factores del síndrome de burnout se pudo encontrar que el más afectado es el agotamiento emocional debido a las exigencias de las labores cotidianas que desempeñan los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
- Los niveles de desempeño laboral que presentan los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentran la mayor parte de ellos en satisfactorio y aceptable.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda prestar atención a los niveles de agotamiento emocional de los colaboradores de las empresas agrícolas y exportadoras de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas ya que es el factor que presenta mayor riesgo y de no ser intervenido a tiempo podría generar inconvenientes tanto en la salud física, psicológica y social de los trabajadores.
- En cuanto a los niveles de evaluación del desempeño si bien es cierto son satisfactorios y aceptables en su gran mayoría, únicamente un porcentaje mínimo presenta un desempeño muy satisfactorio por lo que se debería incentivar a elevar el nivel de desempeño con políticas que refuercen el trabajo bien realizado, encaminando objetivos administrativos, de desarrollo personal, así como de investigación.
- Evaluar constantemente los niveles del síndrome de burnout, así como la evaluación del desempeño ya que el conocer los resultados de manera oportuna permitirá a los departamentos de talento humano adoptar las medidas necesarias a tiempo.

8. REFERENCIAS CITADAS

Luis Felipe El Sahili González. (2016). Burnout: consecuencias y soluciones. Editorial El Manual Moderno. <https://elibro.net/es/lc/utiec/titulos/39739>

Caballero Pedraza, I. M., Vega Chávez, E. P., Contreras Torres, F., & Gómez Shaikh, J. J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87–105. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>

Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E., & Adrián Medrano, L. (2019). Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 36(1), 87–103. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.7>

Martínez Ramón, J. P. (2015). Cómo se defiende el profesorado de secundaria del estrés: burnout y estrategias de afrontamiento. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.001>

Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., & Gonçalves, G. (2014). El Papel Moderador De La Pasión Por El Trabajo Entre El Burnout Y El Malestar Psicológico. *Ansiedad y Estrés*, 20(2/3), 211–224.

López-Morales, A., González-Velázquez, F., Morales-Guzmán, M. I., & Espinoza-Martínez, C. E. (2007). Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Revista Medica Del IMSS*, 45(3), 233–242.

Alejandro Pérez Cruz, O. (2012). Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral. *Forum Empresarial*, 17(2), 53–71. <https://doi.org/10.33801/fe.v17i2.3749>

Aulestia Vizcaíno, C. (2019). Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito. *Gestión Joven*, 19, 22–38.

María Hermosa-Rodríguez, A. (2019). Intervenciones en estrés laboral: un análisis a partir del modelo bioecológico de Bronfenbrenner. *Revista Psicología y Salud*, 28(2), 167–176. <https://doi.org/10.25009/pys.v29i2.2583>

Muñoz-Martínez, I. M. (2016). Estrés laboral: Revisión en el periódico “El Mundo.” *Revista Española de Comunicación En Salud*, 7(1), 29–34. <https://doi.org/10.20318/recs.2016.3152>

Alejandro Pérez Cruz, O. (2012). Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral. *Forum Empresarial*, 17(2), 53–71. <https://doi.org/10.33801/fe.v17i2.3749>

Orgambidez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. J., & Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(2), 69–77. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>

Castaño Castrillón, J. J., & Páez Cala, M. L. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 20(2), 139–153. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>

Vieco Gómez, G. F., & Llanos, R. A. (2014). Factores Psicosociales De Origen Laboral, Estrés Y Morbilidad en El Mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 31(2), 354–385.

Unda Rojas, S. (2014). Significado psicológico del estrés laboral y del malestar en profesores universitarios. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 11(26), 48–62.

Cháidez Nevárez, J., & Barraza Macías, A. (2018). Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria. *Informes Psicológicos*, 18(2), 63–75. <https://doi.org/10.18566/nfpsic.v18n2a04>

Vizcarra Fernández, M. Á., Llaja Rojas, V., Limo Sánchez, C., & Aguilar, J. T. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111–126. <https://doi.org/10.18566/nfpsicv15n2a06>

Areté, M. (10 de abril de 2018). EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL. QUÉ ES Y CÓMO SE DESARROLLA. Obtenido de <https://www.aretetactiva.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>

Barrett, B. (24 de octubre de 2018). Evaluación de desempeño. Obtenido de <https://culture.rocks/es/blog/evaluacion-de-desempeno-como-funciona/>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
Martínez, A. (31 de mayo de 2019). ¿Qué es la evaluación del desempeño y cómo se lleva a cabo? Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/evaluacion-del-desempeno>

Rodríguez, E. (11 de mayo de 2017). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. Obtenido de https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/#Ventajas_de_la_Evaluacion_del_Desempeno

Wether, W., y Davis, K. (2018). *Administración de recursos humanos*. México D.F: Mc Graw Hill.

Barreto, S. (16 de noviembre de 2016). Evaluación del Desempeño. Obtenido de <https://es.slideshare.net/giosernicolay/evaluacion-del-desempeno-diapositivas>

Basto, A. (17 de junio de 2017). *Metodos de Evaluacion de Desempeño Basados en El Pasado*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/351581589/Metodos-de-Evaluacion-de-Desempeno-Basados-en-El-Pasado>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Duarte, S. (02 de mayo de 2015). Método de Listas de Verificación. Obtenido de <https://prezi.com/0ugqq3oqkzfx/metodo-de-lista-de-verificacion/#:~:text=Una%20lista%20de%20verificaci%C3%B3n%20es,reporte%20o%20de%20un%20observador.>

Hernández, C. (04 de junio de 2015). Métodos de evaluación del desempeño orientados al pasado. Obtenido de <https://es.slideshare.net/CecyHdez1/mtodos-de-evaluacin-del-desempeo-orientados-al-pasado>

Mazariegos, A. (23 de junio de 2016). La evaluación del desempeño. Obtenido de <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>

Ponce, A. (23 de marzo de 2017). Método de Establecimiento de Categorías. Obtenido de <https://prezi.com/ajzisksg7c/metodo-de-establecimiento-de-categorias/>

Rodríguez, A. (20 de octubre de 2015). Los Métodos de Evaluación Basados en El Desempeño Pasado. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/286080976/METODOS-de-EVALUACION-BASADOS-en-EL-DESEMPENO-DURANTE-EL-PASADO-Los-Metodos-de-Evaluacion-Basados-en-El-Desempeno-Pasado-Tienen-La-Ventaja-de-Versar-S>

Arriaga, A. (29 de abril de 2019). Método de Evaluación de Desempeño por Objetivos. Obtenido de <https://equiposprocesosorganizacionales.blogspot.com/2019/04/21metodo-de-evaluacion-de-desempeno-por.html>

Barcelo, J. (11 de mayo de 2017). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Hernández, C. (02 de junio de 2015). Métodos de evaluación del desempeño orientados al futuro. Obtenido de <https://es.slideshare.net/CecyHdez1/mtodos-de-evaluacin-del-desempeo-orientados-al-futuro#:~:text=M%C3%A9todo%20de%20centro%20de%20evaluaci%C3%B3n%20Este%20m%C3%A9todo%20se%20usa%20para,han%20creado%20centros%20de%20evaluaci%C3%B3n.>

Martínez, R. (2016). Evaluación del Desempeño. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441009.pdf>

Molina, A. (22 de septiembre de 2016). Los métodos de evaluación de desempeño más usados. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas>

Gil-Monte, Pedro R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 238. Recuperado en 24 de febrero de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&tlng=es)

Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 151.

Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 6. Retrieved February 24, 2021, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es)