

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



TESIS DE GRADO

**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN
FUNCIONARIOS DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES
MUNICIPALES DE BOLIVIA**

POR: FAVIOLA ALEJANDRA GISBERT ANTEQUERA

TUTOR: LIC. CARLA ANDREA MORALES CHAVÉZ

**LA PAZ – BOLIVIA
2021**

DEDICATORIA

A mi madre Rosmery Antequera, que es una mujer que me llena de orgullo, por su apoyo incondicional, los esfuerzos y los sacrificios que ha hecho por mí, te amo y no habrá manera de devolvarte tanto de lo que me has ofrecido.

A mi hermana Mariela Gisbert, por tu compañía y amor, y por sentar en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgencita de Copacabana por darme fortaleza para culminar con este logro y por brindarme a una madre y una hermana que son ejemplo de superación, calidez y amor.

A la Universidad Mayor de San Andrés por el conocimiento adquirido durante los años de estudio.

Al Dr. Rene Calderón Jemio, por su desempeño como director de la Carrera.

A mi Tutora y guía Lic. Carla Andrea Morales Chávez, por otorgarme su conocimiento y la asesoría necesaria para término de este proyecto.

A los miembros del tribunal revisor, Lic. Eduardo Panozo Camacho, y Lic. Alejandro Daniel Castellón Gorrena, por sus consejos y correcciones que realizaron.

Un agradecimiento especial al Lic. Marcos Fernández Montiño por compartir sus conocimientos que tan desprendidamente me brindó, por su paciencia, por otorgarme críticas constructivas para enriquecer este proyecto.

A mi amiga Viviana García, por su apoyo desinteresado, su amistad sincera y lograr cumplir este mismo sueño juntas.

RESÚMEN

Desde hace al menos tres a cuatro décadas el síndrome de burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos. Estudiado en los comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, y en la actualidad el síndrome se manifestó en diversos escenarios, principalmente con personal que trabaja en atención al cliente.

El objetivo del trabajo fue identificar la relación del síndrome de burnout y el desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

El estudio fue de tipo cuantitativo, método correlacional, diseño no experimental transeccional. La población estuvo conformada por 18 funcionarios de la empresa. Los instrumentos de medición utilizados fueron: un cuestionario sociodemográfico para recolección de datos, el inventario de burnout de Maslach – MBI y la escala de evaluación del desempeño.

Los resultados obtenidos indican que existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, lo cual permite asegurar que los niveles elevados de síndrome de burnout se correlacionan de forma negativa considerable con el desempeño laboral de los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

Cabe mencionar que si bien no es la mayoría de la población que se encuentra en niveles altos del síndrome de burnout no hay que descuidar al resto de la población que se encuentran en niveles medios, y de no ser tratados a tiempo eleven este nivel. Como hace referencia Maslach (2009) que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan.

De este modo se recomienda contar con personal capacitado en el área de recursos humanos para poder cuidar el bienestar de cada uno de los empleados de la institución y a la vez prevenir este síndrome.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO	II
RESÚMEN.....	III
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA.....	4
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.4. CATEGORÍA DE ANÁLISIS	8
1.5. JUSTIFICACIÓN	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. HISTORIA DEL ESTRÉS.....	10
2.2. DEFINICIÓN DEL ESTRÉS	11
2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS.....	11
2.2.2. ESTRESORES	13
2.2.3. ESTRÉS LABORAL.....	14
2.2.4. EL MOBBING.....	14
2.2.4.1. MANIFESTACIONES DEL MOBBING	16
2.2.4.2. FASES DE EVOLUCIÓN DEL MOBBING	17

2.3.	ANTECEDENTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	18
2.4.	SÍNDROME DE BURNOUT.....	19
2.4.1.	DEFINICIÓN	19
2.4.2.	CARACTERIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN MASLACH Y JACKSON... ..	20
2.4.3.	FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	22
2.4.4.	CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	23
2.4.5.	SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	24
2.4.6.	EXPOSICIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT	24
2.4.7.	CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT	25
2.4.7.1.	CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT ASOCIADA AL ESTRÉS LABORAL.....	27
2.4.8.	SÍNDROME DE BURNOUT Y LA RELACIÓN CON EL ESTRÉS.....	29
2.4.9.	ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	30
2.5.	LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	32
2.6.	CULTURA ORGANIZACIONAL	33
2.7.	CLIMA ORGANIZACIONAL	34
2.8.	DESEMPEÑO LABORAL.....	35
2.8.1.	DEFINICIÓN	35
2.8.2.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	36
2.8.2.1.	VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	39
2.8.3.	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.....	41

CAPÍTULO III

MARCO INSTITUCIONAL

3.1.	OBJETO Y FINES DE LA FAM-BOLIVIA.....	45
3.2.	ENTIDADES MIEMBROS DE LA FAM-BOLIVIA.....	46

3.3.	MISIÓN Y VISIÓN.....	46
3.3.1.	Visión.....	46
3.3.2.	Misión.....	47
3.4.	ORGANIGRAMA.....	47
3.5.	ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA FAM-BOLIVIA.....	47
3.5.1.	Congreso Nacional	48
3.5.2.	Consejo Directivo	48
3.5.3.	Los componentes del Consejo Directivo.....	48
3.5.4.	Equipo técnico de la FAM-Bolivia.....	49

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.	ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	50
4.1.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	50
4.1.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
4.1.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
4.2.	DEFINICIONES DE VARIABLES	51
4.3.	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	51
4.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
4.4.1.	POBLACIÓN	52
4.4.2.	MUESTRA.....	52
4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	52
4.5.1.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	52
4.6.	PROCEDIMIENTO.....	57

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1.	PRIMERA ETAPA: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	58
-------------	---	-----------

5.2.	SEGUNDA ETAPA: RESULTADOS INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH	67
5.2.1.	SUB ESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL	68
5.2.2.	SUB ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN	69
5.2.3.	SUB ESCALA DE REALIZACIÓN PERSONAL	71
5.2.4.	SÍNDROME DE BURNOUT	72
5.3.	TERCERA ETAPA: RESULTADOS DE LA ESCALA DEL DESEMPEÑO LABORAL ...	74
5.4.	ANÁLISIS COMPARATIVO DE DATOS	76
5.5.	CUARTA ETAPA: ANÁLISIS CORRELACIÓN DE PEARSON	78

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.	CONCLUSIONES.....	84
6.2.	RECOMENDACIONES.....	87
	REFERENCIAS	90

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: DIFERENCIAS ENTRE BURNOUT Y ESTRÉS	29
TABLA 2: BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	38
TABLA 3: POBLACIÓN SEGÚN GÉNERO	58
TABLA 4: POBLACIÓN SEGÚN LA EDAD.....	59
TABLA 5: POBLACIÓN SEGÚN EL ESTADO CIVIL	60
TABLA 6: POBLACIÓN QUE TIENE HIJOS	61
TABLA 7: NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS	62
TABLA 8: CARGO ACTUAL EN LA EMPRESA	63
TABLA 9: ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....	65
TABLA 10: HORAS DEL TRABAJO EN EL DÍA	66
TABLA 11: ASCENSO DE PUESTO LABORAL	67
TABLA 12: PUNTUACIONES AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	68
TABLA 13: AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	68
TABLA 14: PUNTUACIONES DESPERSONALIZACIÓN.....	69
TABLA 15: DESPERSONALIZACIÓN	70
TABLA 16: PUNTUACIONES REALIZACIÓN PERSONAL	71
TABLA 17: REALIZACIÓN PERSONAL	71
TABLA 18: PUNTUACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	72
TABLA 19: SÍNDROME DE BURNOUT	73
TABLA 20: PUNTUACIONES DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL.....	75
TABLA 21: ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL.....	75
TABLA 22: TABLA COMPARATIVA SÍNDROME DE BURNOUT Y CARGO ACTUAL	77
TABLA 23: TABLA COMPARATIVA DESEMPEÑO LABORAL Y CARGO ACTUAL	78
TABLA 24: CORRELACIÓN: SÍNDROME DE BURNOUT – DESEMPEÑO LABORAL	80
TABLA 25: CORRELACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL – AGOTAMIENTO EMOCIONAL ...	81

TABLA 26: CORRELACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL – DESPERSONALIZACIÓN..... 82
TABLA 27: CORRELACIÓN: DESEMPEÑO LABORAL – REALIZACIÓN PERSONAL 83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: POBLACIÓN SEGÚN GÉNERO	59
GRÁFICO 2: POBLACIÓN SEGÚN LA EDAD.....	60
GRÁFICO 3: POBLACIÓN SEGÚN EL ESTADO CIVIL	61
GRÁFICO 4: POBLACIÓN QUE TIENE HIJOS	62
GRÁFICO 5: NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS	63
GRÁFICO 6: CARGO ACTUAL EN LA EMPRESA	64
GRÁFICO 7: ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA.....	65
GRÁFICO 8: HORAS DEL TRABAJO EN EL DÍA.....	66
GRÁFICO 9: ASCENSO DE PUESTO LABORAL	67
GRÁFICO 10: AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	69
GRÁFICO 11: DESPERSONALIZACIÓN	70
GRÁFICO 12: REALIZACIÓN PERSONAL	72
GRÁFICO 13: SÍNDROME DE BURNOUT.....	73
GRÁFICO 14: ESQUEMA DEL SÍNDROME DE BURNOUT.....	74
GRÁFICO 15: ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL.....	75
GRÁFICO 16: COMPARACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y GÉNERO	76
GRÁFICO 17: COMPARACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL Y GÉNERO	77
GRÁFICO 18: DIAGRAMA DE DISPERSIÓN CORRELACIÓN: SÍNDROME DE BURNOUT – DESEMPEÑO LABORAL	79
GRÁFICO 19: CORRELACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL CON DIMENSIONES DE SÍNDROME DE BURNOUT	81

INTRODUCCIÓN

A lo largo del siglo XX, el estrés se ha convertido en un fenómeno notable y socialmente reconocido, a menudo relacionado con la actividad laboral. Este fenómeno a medida que fue adquiriendo mayor importancia en la sociedad también ha ido estudiándose desde distintas perspectivas como la psicológica, biológica, la psicofisiología y demás ciencias sociales (Peiró, 2001).

Las experiencias de estrés se desarrollan a causa de acontecimientos ambientales o personales, que desencadenan toda una sucesión de reacciones emocionales, y pone al individuo frente a la utilización de recursos adaptativos, psicológicos y fisiológico con la finalidad de no dañar su equilibrio interno y estabilidad, para evitar un deterioro en la salud mental y física.

Cualquier acontecimiento puede tornarse estresante; los problemas familiares, laborales, relaciones personales. El empleador puede proteger a sus empleados contra el estrés ocasionado a causa de acontecimientos laborales, pero no así a los ocasionados fuera de la actividad laboral. Aunque el estrés puede desencadenarse por diversas situaciones, este aumenta cuando el empleado no siente que recibe el suficiente apoyo de sus compañeros, y carece de respuestas hacia las exigencias y presiones laborales (Leka, Stavroula y otros ,2004).

Para muchas personas el estrés a nivel laboral se vuelve una pesadilla, causando muchas veces un desequilibrio no experimentado. El estrés laboral desencadena una sucesión de acontecimientos emocionales, además de cambios en la percepción, no obstante, también pone en marcha varios procesos para hacer frente a estas situaciones (Peiró Silla José María ,2001).

La organización mundial de la salud – OMS 2004, expresó que la sobrecarga laboral afecta en forma negativa a la salud mental y física de los empleadores, disminuyendo su calidad de vida y a la eficacia de las entidades para las que laboran (Leka y otros,2004).

Varias organizaciones actualmente prestan atención a las enfermedades laborales que tienen un desarrollo notable y progresivo por el efecto que causan en la salud de la persona.

Muchos empleados son víctimas de desgaste personal, acoso psicológico, hostigamiento laboral, entre otros. Esto no demuestra debilidad personal, sino un problema en la organización.

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre mayormente en profesiones que prestan servicios y trabajan directamente con usuarios (Gil-Monte, 2003).

Esta investigación busca identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, puesto que puede traer consigo adversidades para la salud en el ámbito psicológico, físico y social comprometiendo el desempeño laboral de los funcionarios.

Para determinar la relación entre el síndrome de burnout y del desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia se empleará el inventario de burnout de Maslach y la escala de desempeño laboral por De Urioste Rodrigo.

Para cumplir con los objetivos de investigación, se puntualiza el planteamiento del problema acerca del síndrome de burnout y cómo se relaciona con el desempeño laboral, también hacemos énfasis a los objetivos de investigación y la justificación de la misma.

El segundo capítulo contiene el desarrollo del marco teórico, un conjunto de constructos relacionados entre sí, que nos permitirán conocer sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.

En el tercer capítulo se toma en cuenta el marco institucional de la Asociación la cual refleja la misión, visión y los valores que la componen.

El tipo de investigación será Correlacional, con el objetivo de conocer la relación que exista entre dos o más conceptos. Y el diseño será no experimental ya que no se realizará la manipulación de las variables, esto se encuentra desarrollado en el cuarto capítulo.

En el quinto capítulo se refiere a la presentación los resultados, primero encontramos datos socio-demográficos. Seguidamente los resultados de las variables y para finalizar se presentan los resultados obtenidos del coeficiente de Pearson.

En el último capítulo se expone las conclusiones y recomendaciones respondiendo a los objetivos de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA

Según investigaciones realizadas se tiene evidencia que los altos niveles de estrés laboral tienen relación con la aparición de problemas en la salud mental, como: cansancio, ansiedad, depresión y burnout, y también a nivel físico, afectando tanto en trastornos musculoesqueléticos, gastrointestinales, cardiorespiratorios y cardiovasculares. También se enfatiza el impacto del estrés laboral en los hábitos de conducta, de tal manera que se ha manifestado su asociación con el consumo de alcohol, drogas y tabaco, la dieta poco saludable, la falta de sueño, el aumento de los accidentes laborales y las enfermedades crónicas. Los problemas laborales relacionados con el estrés no solo tienen un efecto negativo a nivel personal, sino también que tienen un impacto considerable en la economía y la productividad de la empresa (OIT, 2016).

Síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional, son términos utilizados para llamar al síndrome de burnout, es considerado por la organización mundial de la salud como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud mental y física de los individuos (Apiquian, 2007).

Cuando un individuo padece del síndrome de estar quemado, se entiende en lenguaje común que la persona sufre de fatiga o está cansada y que puede ser remediado con unos días de descanso, y no se da importancia del serio problema que este presenta. El padecimiento del burnout conlleva una serie de complicaciones no solo a nivel psicológico sino también a nivel físico y social, la cual puede llegar a afectar en el ámbito de la empresa.

Apiquian Alejandra (2007), indicó que la persona que padece de síndrome de burnout sobrelleva varios síntomas a nivel psicológico, como: irritabilidad, fatiga física y mental, tensión

nerviosa, hipertensión, además de insatisfacción profesional, falta de motivación y disminución en el rendimiento laboral.

El desempeño laboral se ve afectado por distintos problemas de estrés. Un profesional no solo busca una remuneración mensual, este también busca un desarrollo personal y profesional. El área de recursos humanos juega un papel fundamental en la empresa tratando de potenciar la formación de las habilidades sociales y el apoyo social en los equipos de trabajo, con la finalidad de eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome.

La Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia tiene una gran responsabilidad, esta institución representa a los gobiernos autónomos municipales ante los órganos públicos del Estado Plurinacional de Bolivia y ante otras instituciones y programas nacionales e internacionales, además de realizar incidencia política a favor de los intereses del municipalismo boliviano, como también promover y desarrollar actividades de fortalecimiento de capacidades de gestión municipal.

Los funcionarios al no poder cumplir estas exigencias pueden llegar a un grado de frustración y si esto continúa puede contribuir a la aparición de problemas de salud mental (cansancio, burnout, ansiedad y depresión).

Precisamente esta investigación pretende analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia para poder prevenirlo.

1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las condiciones del estrés laboral son capaces de crear un desequilibrio e inestabilidad en los funcionarios de la empresa, ya que este desencadena cambios en la percepción, como en las

respuestas emocionales y afectivas, además de la apreciación primaria y secundaria y las respuestas de afrontamiento.

La ley general del trabajo indica que jornada efectiva de trabajo no excederá de 8 horas por día y de 48 por semana, sin embargo existen actividades que se les presentan a los funcionarios de la empresa las cuales exigen que sobrepase este tiempo, lo cual indica la ley que en esta situación las horas extraordinarias y los días feriados se pagarán con el cien por ciento de recargo, pero esto no ocurre en bastantes ocasiones lo cual se convierte en parte del potencial estresor generado por la combinación de altas exigencias, sedentarismo laboral y en ocasiones la remuneración económica inadecuada (Ley General del Trabajo, Capítulo III, Artículo 46).

García Jennifer, Licla Deyssi (2018) señalan que un trabajador al sentir necesidad emocional de probar que es merecedor a un determinado puesto se encuentra en un estado intacto de “lucha o huida”, una respuesta fisiológica ante la percepción de ataque.

Sin embargo, para muchos, la presión no finaliza con el trabajo como actividad específica, los dispositivos móviles no paran de estar activas durante las 24 horas del día, lo cual hace que sea difícil descansar en horarios fuera de la actividad laboral, sin oportunidades para recargar las mentes y los cuerpos del ser humano.

Tal es caso de Schaffner Anna (2016), quien aseguro que la tecnología es otro factor de estrés, ya que gracias a ella hoy es casi imposible dejar el trabajo en el ámbito laboral.

Por otro lado cuando se analizan los eventos que generan estrés en el personal de la empresa se encuentra diferentes factores como: las condiciones laborales, el exceso del horario laboral, falta de personal de recursos humanos, invasión en sus tiempos libres, estos eventos de estrés no son necesariamente muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, como se evidenció en la observación realizada, el ausentismo del personal por citas

médicas, la actitud negativa hacia las personas con las que se coordina el trabajo, el deterioro de las relaciones con los compañeros, el abuso de sustancias (alcohol, tabaco), entre otros.

Los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia coordinan con 336 gobiernos autónomos municipales para desarrollar distintas actividades, lo cual conlleva a los funcionarios muchas veces a encontrarse con demasiado estrés laboral y si esto no es manejado asertivamente puede llevar a padecer síndrome de burnout, considerando que este es un síndrome de estrés laboral crónico, que tiene un impacto en la vida de las personas muy amplio no solo a nivel laboral, sino también a nivel social y familiar.

Dados estos factores mencionados se busca comprender si existe la presencia del síndrome de burnout y cómo este se relaciona con el desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Identificar la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.
- Determinar el grado del síndrome de burnout de acuerdo a sus tres dimensiones.

- Establecer el nivel del desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.
- Realizar una comparación referente a los datos demográficos con el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

1.4. CATEGORÍA DE ANÁLISIS

Las categorías de análisis correspondientes al tipo de investigación están en sujeción al tipo de metodología, por el cual se tomará estas dos variables en todo el proceso de investigación, en ese entendido por las características y las particulares de la investigación se llegarán a describir, relacionar y utilizar las categorías de análisis de las siguientes variables:

- Síndrome de burnout
- Desempeño laboral

1.5. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito describir la relación entre síndrome de burnout y desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia, ya que este es un problema actual que se debe trabajar para no tener dificultades en la fuente laboral.

Según la Organización mundial de la salud (OMS) el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, independientemente de las obligaciones laborales desarrolladas, contar con un mal clima laboral en la organización, donde exista dificultad para trabajar en equipo, falta de comunicación, exceder con las horas de trabajo, poca remuneración entre otras favorecen a la aparición de un estrés laboral crónico que da lugar al síndrome de burnout.

Valorar el desempeño laboral es primordial, ya que esta, ayuda a la empresa a conocer cuantitativa y cualitativamente el nivel en el que se encuentran sus empleados en el desempeño de sus puestos laborales, con la finalidad de conocer sus puntos fuertes y débiles para mejorarlos (Ceballos, 2013).

La asociación antes de pensar en soluciones para este síndrome, debería hacer hincapié en la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados, además de trabajar en la prevención para brindar condiciones de trabajo buenas, que esta cuente a su vez con un departamento de recursos humanos o tan solo con un profesional que se haga cargo de este, y así poder tener un impacto favorable en la productividad y el cumplimiento de los objetivos, además de crear fidelidad, calidad de vida laboral y estado de salud física y mental en los empleados.

Investigar sobre el síndrome de burnout resulta necesario para los profesionales de psicología, resaltar la importancia de identificar las características de esta problemática para preservar la salud mental y física de los trabajadores y promover programas de detección, prevención y atención oportuna del síndrome.

Esta investigación tiene una relevancia social, ya que con la información que se obtenga, se podrá prevenir oportunamente la presencia del síndrome de burnout y garantizar el desempeño laboral de los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

Así también considero que los resultados de esta investigación contribuirán a la mejora de la gestión administrativa de la empresa, por cuanto la marcha de la institución más allá de sus obligaciones y su propósito radicara en el ser humano.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. HISTORIA DEL ESTRÉS

La palabra estrés se utilizó por primera vez aproximadamente por el siglo XIV, esta proviene del griego stringere, que significa provocar tensión. El estrés es el resultado de la relación del sujeto con el entorno, el cual influye directamente en él y provoca una serie de sucesos destinados para su adaptabilidad. (Sánchez Mayra, 2009).

El fisiólogo estadounidense Walter Cannon en el año 1920 centró su investigación en reacciones específicas, fundamentales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, pero en realidad el problema al que se enfrenta es la evolución del pasado, que debe convertirse en el concepto actual de estrés.

El término de estrés no hace referencia a Cannon, sino al Dr. Hans Selye, un endocrinólogo de la Universidad de Montreal, con su contribución más significativa de vasta obra del Stress, en la cual modifico la definición de estrés, que traduce como una respuesta de agentes evocadores a una condición del organismo, a estos agentes los denomina estresores, desde ese momento sentó las bases para la terminología que se conoce actualmente (Gómez, Escobar, 2002).

Hans Selye al conjunto de síntomas que presenta una persona estresada como ser; la falta de apetito, disminución de peso, cansancio, fatiga y otros lo denomino “Síndrome de estar enfermo”. Ninguna persona se encuentra libre de sufrir de estrés, ya que si existe alguna presión ya sea a nivel laboral, familiar, económico, social puede caer en este. En el individuo debe existir un equilibrio, una planificación adecuada de su vida, además de suficientes recursos de afrontamiento, ya que de existir una situación estresante este pueda utilizar sus mecanismos de defensa para poder manejarlo adecuadamente (Indaburo, 2014).

2.2. DEFINICIÓN DEL ESTRÉS

El estrés es un concepto muy amplio, muchos autores hablan de él, pero lo mencionan a su manera como ansiedad, angustia, tensión, aunque para otros estos denominativos son el resultado que se obtiene del estrés.

Ahora bien, el estrés viene a ser la respuesta de la relación entre el sujeto y el medio ambiente que le rodea (físico, psicológico, laboral, familiar, social) a lo cual está sometido el individuo con fin de que se adapte a una nueva situación. Por otro lado, partiendo por una definición funcional, el estrés es una respuesta adaptativa resultado de alguna situación estresante que obliga al individuo especiales demandas físicas y/o psicológicas y de no ser controlado puede disminuir la capacidad de acción (Sánchez, 2009).

Cabe mencionar que cada persona responde de diferente manera a eventos estresantes que se le presente, una persona será psicológicamente vulnerable si no posee recursos de afrontamiento y no pueda manejar adecuadamente la situación. Existen varios estilos de afrontamiento como el afrontamiento cognitivo, el afrontamiento conductual, la evitación cognitiva, la evitación conductual, el afrontamiento enfocado en la emoción o el uso de sustancias (Carver et al, 1989; Crespo et al, 1997, mencionado en Crespo, Cruzado, 1997).

2.2.1. TIPOS DE ESTRÉS

El estrés no siempre es malo, cierta cantidad controlable es buena para que el cuerpo alcance un nivel óptimo de alerta y opere de mejor manera, además que agiliza las funciones cognitivas y la respuesta del cerebro. Se han determinado dos tipos de estrés, uno de estos es positivo conocido como (Eustrés) y el otro es negativo (Distrés) (Lopategui, 2000).

a) EUSTRÉS

El eustrés es conocido como el estrés positivo, es la respuesta de cambios hormonales armoniosos a una demanda sea física, psicológica, extrema o interna, buena o mala, es decir si estos cambios son adaptables al sujeto se habla de un buen estrés, indispensable para su desarrollo, el mejoramiento en el funcionamiento de su organismo y la adaptación al medio.

La persona con estrés positivo a nivel psicológico es capaz de afrontar a las situaciones hasta incluso obtiene sensaciones placenteras, además que se caracteriza por demostrar optimismo y creatividad.

Este tipo de estrés se considera sustancial para la salud de la persona, obteniendo variedad de beneficios positivos, como: la resolución directa del problema, desarrollar la creatividad, la estabilidad emocional, el mejoramiento del nivel de conocimiento, provee la motivación excitante, entre otros.

b) DISTRÉS

Hans Selye (1935) indica que este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico y psicológico desagradable, produce en la persona una sobre carga de trabajo no asimilable, un esfuerzo muy por encima a la carga que sobre este recae. Además de acelerar sus funciones, como: hiperactividad, la aparición de enfermedades psicosomáticas, un envejecimiento acelerado y un acortamiento muscular, incluso se menciona que un exceso de eustrés puede ser causante de distrés.

La vida diaria se encuentra llena de eventos estresantes, ya sea una pérdida, la falta de fuente laboral, fracasos, rupturas familiares entre otros, y se constituye una amenaza difícil de afrontar se considera una situación de distrés.

2.2.2. ESTRESORES

Todo evento, situación o persona que se encuentra en el medio ambiente se puede considerar como estresor.

Lopategui (2000) indica que son agentes evocadores de la respuesta al estrés. Todos en algún momento experimentan el estrés cuando no pueden mantener el equilibrio personal, si no existiera una situación de amenaza que ponga al sujeto en una necesidad de adoptar mecanismos de afrontamiento, no puede existir el estrés. Si las estrategias de afrontamiento no resultan exitosas, pueden conllevar a un fracaso profesional, fracaso de las relaciones interpersonales, sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional,

Los estresores pueden ser catalogados como sigue:

a) BÍO - ECOLÓGICOS

Se llaman bío-ecológicos a los relacionados con malos hábitos de alimentación, como: demasiada cafeína, azúcar blanco refinado, harina procesada, sal, y estresores ambientales como el ruido y la contaminación del aire, espacio físico inadecuado.

b) PROFESIONALES

Dentro de los estresores profesionales se mencionan elementos tales como la incertidumbre de la carrera; roles poco definidos o contradictorios, sobrecarga de tareas, bajo soporte social en el trabajo, comunicación poco clara, liderazgo, falta de oportunidades para desarrollar la carrera, frustraciones en el manejo del tiempo entre otros.

c) FACTORES PSICOLÓGICOS

Este factor incluye cambios vitales (lesión personal, muerte de un pariente), soledad de las personas como una situación muy estresante y personalidad, e influyen en la vulnerabilidad al Síndrome de Burnout.

2.2.3. ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es una preocupación progresiva a nivel mundial, cada individuo reacciona de diferente manera, dependiendo de la capacidad de estrategias de afrontamiento que presente, hoy en día se puede decir que es un acompañante de la existencia de cada persona. Este ocurre cuando no existe una compatibilidad entre las exigencias del ambiente laboral con las capacidades o recursos del trabajador (OMS, 2006).

Hoy en día el Estrés es un acompañante privilegiado de la existencia de cada persona. La correcta utilización de sus mecanismos y el conocimiento de su personalidad podrán llevar a la prevención de enfermedades psicosomáticas y somatopsíquicas.

Como Hans Selye indica la persona debe controlar su estrés y poder adaptarse a los cambios, caso contrario se verá forzado al fracaso, a la enfermedad y a una muerte temprana (Bustos, 2015)

Por otro lado, Leka, Stavroula (2004) consideran que el estrés laboral se debe a una inadecuada organización del trabajo, a una demasía de exigencias, aun clima laboral desorganizado. Mientras un trabajador tenga mucho más apoyo de sus compañeros y este pueda afrontar las exigencias con base a sus capacidades tendrá menor probabilidad de sufrir estrés laboral.

2.2.4. EL MOBBING

Se puede considerar otro tipo de estrés laboral al mobbing, aunque la relación de este no es directamente a causas relacionadas con el desempeño laboral, sino más bien se debe a origen de las relaciones de los compañeros de la misma institución. En el mobbing existe unos sentimientos no muy claros, que impulsan a conductas discriminatorias ya sea por envidia, celos o miedo, por lo cual el sujeto es agredido en el ambiente laboral con el fin de perjudicarlo y que abandone su puesto (Lujan, 2017).

El mobbing más conocido como acoso laboral es una realidad social cotidiana que pasa inadvertida, la OIT y la OMS refirieron que este malestar de violencia en el trabajo definida como acoso seguirá formando parte de la globalización en las próximas décadas. En varios países de Latinoamérica como Chile, Argentina, Colombia entre otros se realizaron estudios que manifiestan que existe esta problemática, que esencialmente se entiende como un abuso psicológico que se desarrolla en el lugar de trabajo y que provoca un clima de hostilidad y violencia que puede llegar a deteriorar la salud del trabajador (Escartín, Arrieta, Rodríguez, 2009-2010).

El estudio del mobbing recién en la década de los 90 tomó auge, llegando a nombrarlo como el tópico de la investigación de los años 90 en el campo de la psicología organizacional, ya que antes era una conducta ignorada. Leymann (1996) menciona que el objetivo de mobbing es la destrucción psicológica del individuo, por medio de acciones que pueden parecer insignificantes, pero de manera repetitiva llega a causar efectos perjudiciales como perturbar el ejercicio de sus labores hasta conseguir la desmotivación laboral.

Desde el punto de vista organizacional Leymann menciona cuatro fases en el desarrollo del acoso laboral:

- Fase del incidente crítico original o conflicto desencadenante
- Fase de estigmatización o mobbing propiamente dicho
- Fase de intervención de los superiores
- Fase de expulsión o abandono del trabajo

Por lo tanto, el mobbing se considera como uno de los emergentes riesgos psicosociales en el trabajo, un fenómeno de gran importancia por los efectos que ocasiona al individuo y la sociedad, así como por el impacto económico y social que genera.

En Bolivia la Constitución Política de Estado en su artículo 49 parágrafo III establece: “El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral. La ley determinará las sanciones correspondientes”, sin embargo, no existe en la actualidad una Ley específica promulgada que establezca las vías de denuncia y el proceso sancionatorio. El acoso laboral no está consignado aun como un delito, en el caso que exista una denuncia este es derivado al Ministerio de Trabajo.

2.2.4.1. MANIFESTACIONES DEL MOBBING

Para Leymann (1996) el mobbing se puede manifestar de diferentes maneras, en su gran mayoría de naturaleza verbal, excepcionalmente por violencia física. Estos comportamientos pueden pasar desapercibidos en el día a día, lo que realmente los hace distintivos a acoso psicológico es la duración en el tiempo, al ejercerlo de forma recurrente hacia la víctima durante largos periodos.

Según su naturaleza, los clasifica de la siguiente forma:

- **Comportamientos ejecutados por el hostigador.** - Imposibilitar que la víctima o el acosado se exprese libremente con sus demás compañeros, como: interrumpirle cuando habla, amenazarle verbalmente, criticar lo que dice, agredirla.
- **Comportamientos dirigidos al aislamiento social.** - Aíslan psíquicamente a la víctima impidiéndole tener contacto social, como: cambiarle de lugar de trabajo, asignarle un puesto alejado de sus compañeros.
- **Acciones dirigidas a difamar a la víctima.** - Dañan la reputación personal y laboral de la víctima tratando de descalificar su trabajo o asignándole tareas humillantes con el fin de menospreciarle.

- **Acciones dirigidas a desacreditar profesionalmente a la víctima.** - Asignan a la víctima trabajos ya sea insignificantes a su capacidad laboral, o de una mayor dificultad a la que posee esta.
- **Acciones que afectan la salud física.** – Asignarle responsabilidades peligrosas que atente a su salud.

2.2.4.2. FASES DE EVOLUCIÓN DEL MOBBING

Leymann identifico cuatro fases para el desarrollo del proceso del acoso, aunque estas pueden variar (Vidal,2006).

- **Fase del incidente crítico original o conflicto desencadenante.** - Aparece el hostigamiento, el acoso, la persona víctima demuestra demasiada preocupación y empieza a aparecer los primeros signos de ansiedad.
- **Fase de estigmatización o Mobbing propiamente dicho.** - Esta fase también es propiciada por el hostigador, se caracteriza por el acoso repetitivo con el fin de intimidar y acrecentar el hostigamiento.
- **Fase de intervención de los superiores.** - La víctima pide intervención del departamento de recursos humanos, el caso se convierte de conocimiento público, exponiendo a la víctima ante el resto de la institución, comienza los sentimientos de marginación y desinterés por su trabajo
- **Fase de expulsión o abandono del trabajo.** - Para la víctima de mobbing es insostenible esta situación, comienza a enfermarse incrementando sus ausencias, terminando en un estado de indefensión casi total y deteriorada psicológicamente que opta por abandonar su fuente laboral.

El mobbing puede ser confundido en momentos con el estrés laboral o con el síndrome de burnout, la diferencia que existe es que en el mobbing existe un proceso de victimización resultado de un hostigamiento recurrente. Por otro lado, en el burnout no existe un acosador, sino que la persona es víctima de las condiciones tóxicas de su ambiente de trabajo.

Por lo tanto, existe un factor “dolo” que se presenta en el mobbing con intención de perjudicar a la víctima, pero este factor no se presenta en el burnout. Cabe mencionar también que a diferencia de una persona que padece burnout, la víctima de acoso laboral no presenta un sentimiento de baja realización profesional, no aborrece su trabajo, solo desea que cese el hostigamiento contra ella.

2.3. ANTECEDENTES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout se puede presentar en diferentes profesiones donde se existan presiones, pero generalmente se muestran en profesiones en lo cual los empleados tienen un alto grado de contacto con terceros, las consecuencias de este no solo afectan al individuo a nivel laboral, sino también a nivel familiar y social.

En los años setenta el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional como lo describe Herbert Freudenberger, adquirió protagonismo, él fue el primero en realizar una descripción a partir de su propia vivencia, observó en la clínica de toxicómanos que trabajaba como la mayoría de los voluntarios después de un año de trabajar sufrían de una pérdida de energía hasta llegar al agotamiento y a la agresividad con los pacientes, a partir de ahí manifestó que el burnout es sentirse exhausto debido a las demandas excesivas.

Varios autores definen al síndrome de burnout a su manera, pero la más conocida es la de Christina Maslach psicóloga estadounidense, actualmente una de las mayores expertas e investigadora del síndrome de burnout, quien lo describe como un “un síndrome de agotamiento

emocional, despersonalización y baja realización personal” (López, 2004: 131) que acontece en los individuos por una sobrecarga emocional.

Por agotamiento emocional se entiende a la disminución de recursos emocionales, donde un trabajador se siente desgastado a nivel afectivo, por otro lado, la despersonalización radica en el desarrollo de actitudes negativas y cinismo hacia las personas que presta el servicio, y la baja realización personal, la cual hace que el individuo tienda a evaluarse de manera negativa y presente un bajo nivel de autoestima (Martínez, 2010).

2.4. SÍNDROME DE BURNOUT

2.4.1. DEFINICIÓN

En el año 2000 el síndrome de burnout denominado también como síndrome de estar quemado, síndrome de desgaste profesional o síndrome de fatiga en el trabajo, fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral, por las consecuencias que representa al dañar la calidad de vida y salud mental. El individuo que sufre de síndrome de burnout no solo sufre a nivel personal, sino que a su vez expone a la institución ya sea a pérdidas económicas o en la consecución de sus metas, al ser una persona inoperante en su puesto y brindar un mal servicios a los clientes (Saborío, Hidalgo, 2015).

Maslach y Jackson (1981) menciona que el burnout es consecuencia de una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos que existen en la fuente laboral, lo describe a este como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

De esta manera específica que el burnout no es un problema de las personas, sino que es el resultado del ambiente, la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo.

Para Gil-Monte (2005, mencionado en Gil-Monte, Viotti y Converso, 2017) el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, es la respuesta psicológica al estrés laboral crónico, que

mayormente lo padecen los profesionales que trabajan en contacto directo con los clientes, que se caracteriza por un deterioro cognitivo, baja realización personal en el trabajo, y un deterioro afectivo.

A partir de las diversas denominaciones que han aplicado los diferentes autores acerca del burnout, se propone que este es un síndrome de estar quemado por el trabajo, ya que se trata de un conjunto de síntomas que tienen que ser identificados, evaluados y diagnosticados, además de centrar la atención en la fuente laboral y no así en el individuo.

2.4.2. CARACTERIZACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT SEGÚN MASLACH Y JACKSON

Maslach (1981) configura al síndrome de burnout como un modelo tridimensional compuestas por la dimensión de agotamiento emocional, la dimensión de despersonalización, y la dimensión de realización personal (Carrillo y otros, 2012).

a) AGOTAMIENTO EMOCIONAL

El agotamiento emocional se puede decir que es la dimensión de estrés básico por ende forma parte fundamental del síndrome, su particularidad principal es el agotamiento en sus recursos emocionales, el individuo tiene la sensación de no poder dar más de sí mismo.

En esta etapa se presentan diferentes síntomas, entre los más conocidos son: la pérdida de energía, la fatiga, el agotamiento físico, el desgaste. El individuo día a día disminuye la capacidad de enfrentarse a nuevos retos, comienza a darse cuenta de que su trabajo se va convirtiendo en una carga con vínculos negativos.

Los cambios emocionales por los que pasa el individuo no solo se limitan al ámbito laboral, sino que también de no ser controlado este llega a afectar a lo familiar y social, en el caso que el

individuo trabaja directamente prestando servicios al público tendrá que aumentar la capacidad que tiene para poder responder a las necesidades de los clientes.

b) DESPERSONALIZACIÓN

La despersonalización es la dimensión interpersonal, por este se entiende al conjunto de actitudes, sentimientos y respuestas negativas de un individuo hacia otro. En esta etapa se presentan síntomas como: el incremento en la irritabilidad, pérdida de motivación, reacciones de distanciamiento y hostilidad hacia los clientes y compañeros de trabajo.

Para Maslach la despersonalización es el cinismo, en la cual se presentan actitudes negativas hacia las personas que reciben la atención o hacia los mismos compañeros de trabajo, el individuo comienza a tratar a los clientes como objetos, actuando de forma distante minimizando su compromiso e involucramiento en su fuente laboral

c) REALIZACIÓN PERSONAL

A comparación del agotamiento emocional y la despersonalización, la realización personal es la dimensión de autoevaluación, se considera como el nivel independiente, este surge cuando las demandas que se le hacen al individuo superan la capacidad de este para atenderlas de forma competente.

En esta dimensión el individuo se evalúa negativamente, evita las relaciones personales y profesionales, siente que su rendimiento no es el mismo que antes, además que experimenta sentimientos de fracasos, insatisfacción, falta de conocimiento, entre otros, como respuesta a este se presenta la evitación al trabajo, el ausentismo, la impuntualidad y por último el abandono.

Por lo tanto, podemos concluir que esta perspectiva tridimensional que Maslach y Jackson se presenta de forma lenta y constante y puede repetirse a lo largo del tiempo, en la primera dimensión aparece el agotamiento emocional como respuesta al fracaso de controlar las situaciones de estrés,

a continuación se presenta la despersonalización en el que el individuo construye un mecanismo de defensa en respuesta al fracaso anteriormente desarrollado, y por último surge el abandono de la realización personal, en el cual el individuo siente que su esfuerzo no vale la pena. La persona puede experimentar estas tres fases repetidas veces en diferentes épocas de su vida, y en distintas fuentes laborales.

2.4.3. FASES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout pasa por un proceso transicional, un proceso continuo en donde los síntomas se pueden desarrollar en mayor o menor grado, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso, por lo que se puede describir tres fases (Álvarez, Fernández,1991).

a) ESTRÉS

Esta fase consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que disponen el individuo para hacer frente a esos acontecimientos, se podría decir que las demandas laborales exceden los recursos humanos y se genera una situación de estrés.

b) AGOTAMIENTO

La fase de agotamiento se produce cuando el sujeto da una respuesta ante ese desequilibrio, por lo cual desarrolla sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga, irritabilidad y agotamiento, esto exigirá una adaptación psicológica del sujeto.

c) AFRONTAMIENTO DEFENSIVO

La fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador con el objetivo de defenderse de las tensiones, estos cambios se caracterizan por un trato impersonal, frío y cínico hacia la gente que brinda el servicio, evita las tareas estresantes y procura el distanciamiento emocional.

Por lo tanto, después de cumplir este proceso, el síndrome de burnout aparece en la tercera fase como respuesta a la situación laboral insoportable.

2.4.4. CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Resulta dificultoso decir que el síndrome de burnout tiene alguna causa única, sin embargo, un primer agente de riesgo sería las relaciones laborales, ya que este síndrome está relacionado con el individuo y con los servicios que presta directamente a los clientes, esto no quiere decir que este no se puede presentar en otro tipo de labores.

Las principales causas por las que se puede dar este síndrome es el ambiente laboral estresante, los horarios de trabajo excesivo, altos niveles de exigencia, las cuales generalmente e inconscientemente se convierten en un hábito con el fin de cumplir objetivos irreales impuestos. Cabe recalcar que también influye las diferencias personales porque no a todos los individuos les llega a afectar de la misma manera.

La Organización mundial del trabajo (OIT), describe las siguientes causas por las que se puede dar un síndrome de burnout.

- Inseguridad en el puesto laboral
- Mayor capacidad para competir
- Cambios económicos, sociales, culturales y políticos
- Cambios importantes en la vida
- Exigencias del medio
- El ritmo de trabajo

Como ya se mencionó el síndrome de burnout depende específicamente del entorno laboral y de las condiciones de trabajo, pero no se puede apartar de algunas influencias de variables de

personalidad y también del grado de estrés que el sujeto presente al momento de llegar al puesto laboral y el nivel de su adaptación (Ceballos, 2013).

Por otro lado las causas del síndrome de burnout no solo son a nivel personal, sino también se pueden desarrollar causas con respecto a la organización como: falta de participación, falta de coordinación, falta de desarrollo profesional, existencia de burocracia, entre otros, causas en el ámbito laboral como: sobrecarga de trabajo disfunciones de rol, carga emocional excesiva, insatisfacción, y causas en relaciones personales como: relaciones conflictivas, falta de compañerismo, ausencia de reciprocidad.

2.4.5. SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Para la existencia del síndrome de burnout se hace referencia a un conjunto de síntomas psicológicos, Caplan los clasifica según su intensidad (Cialzeta, 2013).

Estos síntomas pueden ser tanto físicos como emocionales, el sujeto que resulta afectado con el síndrome de burnout puede perder la confianza en sí y en su trabajo, además de como improductiva y sobrecargada rebasada con la exigencia laboral.

LEVES	Dificultad para levantarse por la mañana = Cansancio patológico
MODERADOS	Distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa
GRAVES O EXTREMOS	Abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas

2.4.6. EXPOSICIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout se expone en los siguientes aspectos (Carlin, Garcés de los Fayos, 2010).

a) Psicosomáticas:

Se presenta con dolores osteomoleculares, alteraciones cardiovasculares, fatiga crónica, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, dolores abdominales y musculares, alteraciones respiratorias y del sueño, alteraciones dermatológicas y menstruales y disfunciones sexuales.

b) Conductuales:

Describe a la evitación de responsabilidades, aumento del uso de drogas, café, tabaco, alcohol, fármacos, ausentismo laboral, malas conductas alimentarias, incapacidad de relajarse, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

c) Emocionales:

Impaciencia, deseos de abandonar los estudios y el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, depresión, baja autoestima, falta de motivación, distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, sentimiento de omnipotencia, desorientación.

d) En ambiente laboral:

Deterioro de la capacidad de trabajo, deterioro de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

2.4.7. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Gil-Monte y Peiró (2003), agrupa las consecuencias del síndrome de burnout según dos niveles: a nivel personal para el individuo y a nivel para la organización.

a) Consecuencias para el individuo. - Se establece 4 categorías

➤ **Índices emocionales**

Dentro de las consecuencias de categoría de índices emocionales el sujeto puede presentar uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, ansiedad, sentimientos de impotencia entre otros.

➤ **Índices actitudinales**

En esta categoría se presenta del desarrollo de actitudes negativas, también pueden desarrollar cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia.

➤ **Índices conductuales**

El sujeto tiene cambios bruscos en su conducta presentando agresividad, enfado frecuente, gritar con frecuencia, irritabilidad, impaciencia, sin embargo, por el contrario, también puede presentar aislamiento.

➤ **Índices somáticos**

Dentro de los índices somáticos que puede presentar el sujeto son alteraciones cardiovasculares como: palpitaciones, hipertensión, problemas respiratorios como: crisis asmáticas, catarros frecuentes, problemas inmunológicos, problemas sexuales, musculares, digestivos y alteración en el sistema nervioso dentro de este se pueden presentar insomnio hasta depresión.

b) Consecuencias que para la organización. – entre las consecuencias más importantes que

predominan en la organización son:

- Deterioro de la calidad de servicio
- Disminución de la satisfacción laboral
- Absentismo laboral elevado
- Abandono del puesto y/o de la organización
- Incremento de accidentes laborales

- Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales
- Aumento de los conflictos interpersonales con la gente que le rodea.
- Aumento de la rotación laboral.

2.4.7.1. CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT ASOCIADA AL ESTRÉS LABORAL

Las consecuencias del estrés laboral asociadas al síndrome de burnout se agrupan en tres conjuntos de síntomas: síntomas psicósomáticos, síntomas emocionales y síntomas conductuales (Apíquian, 2007).

a) **Síntomas Psicósomáticos:** Los síntomas que puede llegar a padecer la persona son:

- ✓ Agotamiento crónico
- ✓ Disminución de peso
- ✓ Daños musculares
- ✓ Jaquecas
- ✓ Desvelo
- ✓ Problemas gastrointestinales
- ✓ Dolores en el pecho
- ✓ Palpitaciones.
- ✓ Hipertensión.
- ✓ Resfriados frecuentes.
- ✓ Alergias.

b) **Síntomas emocionales:** Dentro de los síntomas emocionales encontramos:

- ✓ Depresión
- ✓ Impaciencia

- ✓ Falta de orientación
 - ✓ Aburrimiento
 - ✓ Incompetencia.
 - ✓ Alejamiento afectivo
 - ✓ Dejadedez
 - ✓ Ansiedad por el trabajo
 - ✓ Fracaso
 - ✓ Desconfianza.
 - ✓ Soledad
 - ✓ Incontinencia afectiva
 - ✓ Labilidad Emocional
 - ✓ Estallidos de mal genio
- c) **Síntomas Conductuales:** Se pueden describir los siguientes:
- ✓ Pesimismo
 - ✓ Dejadedez laboral
 - ✓ Ironía
 - ✓ Aumento del tono de voz
 - ✓ Hostilidad
 - ✓ Aislamiento
 - ✓ Distanciamiento de relaciones interpersonales
 - ✓ Abuso en consumo de drogas, cafeína, alcohol
 - ✓ Falta de concentración
 - ✓ Irritación

- ✓ Distanciamiento al público, clientes, pacientes
- ✓ Problemas con compañeros de trabajo
- ✓ Mala calidad del servicio prestado
- ✓ Provocación

2.4.8. SÍNDROME DE BURNOUT Y LA RELACIÓN CON EL ESTRÉS

El síndrome de burnout es un problema provocado por el estrés, este primero principalmente se da en aquellos sujetos que trabajan directamente prestando servicios a otras personas y al momento de relacionarse con estos aumenta el nivel de estrés, en cambio el estrés se puede desarrollar en cualquier tipo de trabajo como respuesta de no poder cumplir las demandas que se le presenta.

Como se mencionó anteriormente el burnout es un problema provocado por el estrés, por el contrario, el estrés no causa burnout, una persona con estrés pueden desenvolverse aptamente, ya que el estrés tiene efectos positivos y negativos para la vida, sin embargo, el síndrome de burnout solo presenta efectos negativos aparte de estar asociado con la fatiga y la sobrecarga emocional, este presenta un estrecho contacto interpersonal con una falta de motivación por la labor que desempeña (Martínez, Guerra 1997).

El síndrome de burnout o síndrome de estar quemado, es un tipo de patología de tipo crónico en respuesta al estrés laboral que el sujeto experimenta. La principal diferencia entre el síndrome y el estrés es que este último puede impulsar a progresar, en cambio el otro nos hace declinar. Por otro lado, también existe otros detalles que permiten diferenciarlos como:

Tabla 1: Diferencias entre Burnout y estrés

BURNOUT	ESTRÉS
Falta de implicación	Sobre implicación en los problemas
Desgaste emocional	Hiperactividad emocional

Consecuencias emocionales	Consecuencias físicas
El daño emocional	Daño fisiológico
Efectos negativos	Puede tener efectos positivos
Conduce a la depresión	Conduce a la ansiedad
Ayuda a declinar	Ayuda a progresar
Falta de motivación	Falta de energía física
Depresión a causa de pérdida de ideales	Depresión a causa de preservar las energías físicas

Por las diferencias observadas, se puede señalar que el síndrome de burnout afecta a los anhelos de las personas provocándole cuestionamientos y generándole consecuencias emocionales que no se presentan en el estrés, al contrario, en el estrés existe una reacción del cuerpo hacia un desafío, que trae consigo consecuencias físicas, este puede desaparecer tras un periodo adecuado de descanso y reposo, pero el síndrome de burnout no declina con vacaciones o con otras formas de descanso.

2.4.9. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout es un modelo multidimensional y tienen grandes implicaciones que para ser prevenida debe ser trabajada organizadamente.

Anteriormente se mencionó que el estrés laboral está asociado con el síndrome de burnout, por lo tanto, las estrategias de intervención van enfocadas a afrontar eficientemente las fuentes que generan el estrés. El síndrome de burnout es más fácil tratarlo cuando se encuentra en etapa inicial que cuando ya se encuentra establecido, dentro la primera fase resulta más fácil que los compañeros identifiquen primero que tiene el sujeto, que el mismo.

Gil-Monte y Peiró, 1997 agrupa en tres categorías las estrategias de intervención para la prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo, entre ellas están: estrategias individuales, estrategias grupales y estrategias organizacionales (Apiquian,2007).

➤ **Estrategias del nivel individual**

El objetivo se centra en la mejora de recursos de protección individual y el desarrollo de procesos cognitivos-conductuales que permite afrontar eficazmente los estresores con el fin de mitigarlos o eliminarlos. Para esto se recomienda la utilización de técnicas de entrenamiento en solución de problemas, programas de control de gestión del tiempo, programas de resolución de problemas y marcarse objetivos reales.

También considerar estrategias para el desarrollo de conductas que contrarresten las consecuencias negativas del sujeto, el aumento de competencias de formación continua, rediseño de la organización personal y por último el cambio de puesto dentro o fuera de la institución para que el sujeto no llegue a abandonar la profesión.

➤ **Estrategias en el nivel grupal**

Una de las principales estrategias del nivel grupal es fomentar el apoyo social de los grupos sociales con los que el individuo se rodee (jefes, compañeros y supervisores) de manera que él sienta que existe un equipo que lo apoya y que valora su trabajo. Una buena calidad de relaciones personales en el trabajo modera el nivel de burnout y genera satisfacción laboral para que el sujeto aumente su calidad de vida.

El objetivo fundamental de los grupos de apoyo es la disminución de sentimientos de soledad y agotamiento emocional, el acrecentamiento del conocimiento, la ayuda para desarrollar formas efectivas de tratar los problemas y la facilitación de un trabajo más confortable. Además, que los

individuos obtienen nueva información, mejoran habilidades que poseen o adquieren algunas nuevas.

➤ **Estrategias a nivel organizacional**

Como hemos visto el síndrome de burnout no deriva del sujeto, sino de la organización, por tanto, la organización debe desarrollar programas de prevención con el objetivo de mejorar el clima laboral y así poder eliminar o disminuir los estresores que se generan y que dan lugar al desarrollo del síndrome.

Las estrategias como organización que deberían ser implantadas para prevenir el síndrome serían programas de socialización adelantada, la mejora de la comunicación, la implantación de sistemas de evaluación y retroinformación, y los procesos de desarrollo organizacional.

La intervención en este nivel tiene como objetivo primordial la reducción del estrés mediante las siguientes estrategias:

- Redistribución de tareas de trabajo.
- Mejora del ambiente y clima laboral.
- Cumplimiento de las horas laborales con el fin de llevar una organización satisfactoria entre la vida laboral y la personal.
- Distribución de funciones laborales de manera correcta.
- Reorganización de funciones de personas afectadas.
- Prevención de riesgos laborales como resultado de posibles accidentes o enfermedades obtenidos dentro de la fuente laboral.

2.5. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

A lo largo de la vida el individuo se desenvuelve dentro de la organización y crea una nueva vida social, donde se involucran y enfrentan sentimientos, intereses, ideas y aspiraciones. El

objetivo de las organizaciones es producir bienes y servicios por eso se esfuerzan por canalizar esos comportamientos.

La psicología organizacional empezó a estudiarse por tres teorías primordiales, las mismas tienen diferentes ejes de estudio. Las teorías clásicas racionalistas, que fue desarrollada por Taylor, fue la primera teoría sobre psicología organizacional caracterizada por estudiar procesos productivos con el objetivo de acrecentar la eficiencia y la productividad. La segunda teoría desarrollada por Mayo y Lewin fue la teoría de las relaciones humanas, con el fin de lograr armonía dentro de la institución, enlazando el estado de ánimo de los trabajadores con la productividad. Y la tercera teoría de la organización como sistema abierto, que consiste en la interacción de la organización con el ambiente.

Por lo tanto, la psicología organizacional se puede definir como un conjunto de áreas que se interesan por el estudio de la conducta de las personas dentro del ambiente laboral, para entenderlo mejor es el estudio de las relaciones entre el ser humano y su entorno de trabajo. Varios autores describen a esta disciplina como una parte de la psicología social, por lo cual señalan que debería llamarse psicología social del trabajo y las organizaciones (Álvaro, Garrido y Torregrosa, 2003).

2.6. CULTURA ORGANIZACIONAL

El concepto de cultura organizacional empezó a existir a partir de los aportes desarrollados por Elton Mayo (1972), el cual se interesó por investigar sobre los factores que intervienen en el desempeño del trabajador llegando a la conclusión de que el ambiente del grupo en el que pertenece el sujeto incide en la percepción que este tiene acerca de los objetivos de la organización.

Las organizaciones son un sistema complejo por el alto nivel de sus componentes de integración y confusión con el fin de lograr los objetivos planteados. Estas organizaciones se encuentran en un

medio muy inestable por factores como la rapidez del desarrollo de la tecnología, los cambios sociales, económicos y políticos.

El concepto de cultura organizacional expresa un sistema de creencias, expectativas y valores se puede decir un modo de vida, este conjunto mencionado tiene que ser observado, analizado e interpretado continuamente, ya que esta influye en el clima existente de la organización. Por otro lado, a pesar del avance de estudio del pensamiento administrativo particularmente en el factor humano, algunas empresas siguen manejando la doctrina de Frederick W. Taylor: tratar al empleado como parte de la maquinaria con un control excesivo y una supervisión proteccionista y cero creatividad (Chiavenato, 2001).

2.7. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es la cualidad del ambiente organizacional que experimentan los sujetos de la organización y que este influye en su comportamiento, esta es favorable cuando se logra satisfacer las necesidades. Para mantener el equilibrio emocional y satisfacer sus necesidades el sujeto está obligado a adaptarse continuamente, lo cual se define como estado de adaptación, aunque varía de un individuo a otro de acuerdo al nivel de motivación que esté presente, algunos pueden experimentar frustración, estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, hasta llegar a estados de furia o inconformidad (Chiavenato, 2001).

Ekvall (1983) define el clima organizacional como el conjunto de actitudes y conductas desarrolladas por el individuo mediante la interacción con su entorno. Por su parte Dessler (1979) menciona que el clima laboral representa las percepciones que tiene el sujeto de la organización en la cual trabaja, que con el tiempo transcurrido fue formando autonomía, apoyo, cordialidad, entre otros (Dávila, Romero, 2010).

En fin, existe un acuerdo sobre el concepto de clima laboral, y cabe mencionar que el diagnóstico del clima dentro de la organización es muy importante porque por medio de este se identifican puntos clave para la institución y así evitar el retraso de la producción, la reducción de eficacia y evitar costos no planificados. Las consecuencias que puede traer consigo un clima laboral desfavorable pueden llegar a afectar a la organización de manera negativa, entre ellas se puede mencionar:

- Pérdida de profesionales de alto rendimiento que decidan retirarse de la organización.
- Bajo compromiso, baja motivación y desviación con los objetivos de la organización.
- Ausencias y retrasos frecuentes, hasta llegar al abandono, aumento de solicitudes de licencia y permisos sin justificación.
- Disminución de la productividad general y empeoramiento de la calidad de la atención.
- Escasas expresiones creativas o propuestas innovadoras.
- Aumento de los gastos de capacitación y contratación en la planilla de los empleados.

2.8. DESEMPEÑO LABORAL

2.8.1. DEFINICIÓN

El desempeño laboral de los empleados siempre ha sido una pieza importante para que funcione de manera exitosa la organización y aumente la producción.

La fijación de metas es un principio esencial de la psicología del desempeño, esta tiene el objetivo de optimizar el comportamiento y el desempeño con fin de ayudar al empleado a enfrentar sus metas difíciles más que sus metas fáciles (Robbins, 2004, como se citó en Pedraza, 2010).

Chiavenato (2001), define el desempeño laboral como “el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359).

Por su parte Mora (2007, como se citó en Herrera,2012) plantea que el desempeño laboral son aquellos comportamientos notables que se manifiestan en los empleados para los fines de la empresa, estos pueden ser medidos individualmente en términos de competencia y su nivel de aporte a la organización. Además, que este tiene que relacionarse con la descripción de lo que se espera de los empleados, y su alineación hacia un desempeño positivo.

En este sentido, el desempeño laboral es el resultado productivo de una jornada de trabajo, expresado con comportamientos o acciones observados en los empleados que pueden ser medidos por medio de las competencias individuales, este puede ser exitoso o no dependiendo de las características que este manifieste en su conducta.

2.8.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación de desempeño o también conocido con los nombres de evaluación de mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional entre otros, es una valoración que se realiza periódicamente a cada persona en el cargo que ocupa, este proceso tiene el fin de estimular la excelencia, el desarrollo y las cualidades de un individuo. Las empresas tienen la responsabilidad de evaluar a sus empleados sea formal o informalmente, además que esta evaluación aparte de beneficiar a la empresa como tal porque permite identificar problemas de supervisión personal, como se integra el empleado en su cargo, también beneficia de manera

individual, ya que el empleado realiza una autocrítica y una autoevaluación para su autodesarrollo y autocontrol. Si una evaluación está bien planteada, coordinada y planificada trae beneficios a corto, mediano y largo plazo y los beneficiarios son tanto el individuo como la empresa, ya que ayuda a establecer políticas nuevas para la mejora del desempeño laboral, el fortalecimiento de capacitación, refuerzo de toma de decisiones, entre otros (Chiavenato,2001).

Por su parte (Werther y Davis 2000, mencionado en Pérez, 2009) definen la evaluación del desempeño como un proceso por el cual se estima el rendimiento del empleado en el cargo que ocupa, este se lleva a cabo en toda la organización y suele ser primordial. Si la evaluación del desempeño laboral es desfavorable, el empleado debe tener una planificación de cambio, ya que él sería el mayor interesado.

Por otro lado, la evaluación de desempeño es un proceso por el cual se evalúa el desempeño del empleado. Muchos de estos empleados buscan obtener una retroalimentación sobre la manera que están desarrollándose en su cargo, para identificar sus fortalezas, aumentar su competitividad y contribuir con el mejoramiento de su vida laboral (Baggini,1996, mencionado en Pérez, 2009).

Según Chiavenato (2001), de acuerdo a una política de recursos humanos existe una responsabilidad por la evaluación del desempeño y esta puede delegarse al:

- **Gerente.** – En la mayoría de las empresas la responsabilidad de evaluar y controlar el desempeño de sus dependientes es el Gerente, este tiene que evaluar a sus subordinados con ayuda del departamento de recursos humanos para que este sirva de guía para establecer, acompañar y controlar el sistema.
- **Empleado.** – Por otro lado, algunas organizaciones deciden que el mismo empleado sea el responsable de evaluarse, le piden hacerse una autoevaluación

acerca de la eficiencia, eficacia y desempeño laboral guiándose en parámetros establecidos ya sea por la organización o por el Gerente.

- **Empleado y Gerente.** – En la actualidad la mayoría de las organizaciones adoptan el sistema de la administración por objetivos (APO), esta involucra establecer objetivos entre ambos, compromiso personal de alcanzar los objetivos planteados, conseguir recursos y medios para poder alcanzar esos objetivos eficazmente, estrategia individual para lograr los objetivos, medición constante de los resultados y retroalimentación intensiva.
- **Equipo de trabajo.** – Este también puede evaluar el desempeño de cada uno de las personas que trabajan dentro de la organización, y en conjunto establecer medidas para mejorar y cumplir los objetivos planteados.

La evaluación de alguna manera influye en el desempeño laboral del empleado, esta le brinda mayor seguridad al momento de la toma de decisiones. Como ya se mencionó la evaluación trae beneficios tanto para la empresa como para el individuo, a continuación, se menciona algunos:

Tabla 2: Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

EMPRESA	INDIVIDUO
<ul style="list-style-type: none"> * Señalar con claridad sus obligaciones * Controlar el trabajo * Establecer normas * Incluir a otros empleados a la solución de problemas y aumentar su potencial * Diseño más apropiado de sus acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor * Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. * Mejora su autoestima.

* Mejora de gestión de cambio	* Mejora la comprensión de los requerimientos
-------------------------------	---

2.8.2.1. VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño es una práctica que se encuentra dentro del ámbito de recursos humanos, aunque no sé de mucha importancia a esta, el momento de efectuarla se tienen que utilizar criterios de objetividad. A la vez esta evaluación también sirve de técnica para poder controlar al personal de manera justa y verificar la eficacia de la selección del personal (Pérez, 2009).

Chiavenato (2001), señala algunas ventajas para la correcta evaluación del desempeño, ya que esta constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo:

- Promueve la retroalimentación
- Mejora el Desempeño
- Planeación del desarrollo profesional
- Desarrollo de capacitaciones
- Establece Políticas de compensación
- Determina quienes reciben aumentos o promociones
- Toma decisiones de Ubicación

Esta evaluación debería ser aplicada en todas las empresas de salud, organizacionales, educativas u otras, claro que en cada una utilizando distintas técnicas o métodos que permitan evaluar el desempeño de los empleados y medir el grado de eficacia que este presenta en el desarrollo de su cargo.

2.8.2.2. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LAS EMPRESAS

Los resultados de la evaluación del desempeño se pueden dar en corto, mediano y largo plazo, siempre y cuando este tenga una correcta aplicación, planeación, coordinación y desarrollo.

Werther y Davis (2008), describe la importancia del desempeño laboral en ocho puntos fundamentales, los cuales son:

- **Mejora el desempeño**

El gerente y el encargado del personal de la empresa llevan a cabo acciones para mejorar el rendimiento del empleado basándose en la retroalimentación.

- **Políticas de compensación**

Estas políticas permiten descubrir quiénes merecen aumentos, muchas organizaciones se basan en méritos obtenidos o por los resultados de la evaluación del desempeño.

- **Decisiones de ubicación**

Se origina promociones, transferencias o despidos sobre la base de las políticas de compensación y a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño.

- **Necesidades de capacitación y desarrollo**

Cuando el empleado presenta un desempeño negativo, puede indicar falta o necesidad de capacitación, por otro lado, si el desempeño se presenta de manera positiva y superior este puede significar que el potencial del empleado no está siendo bien aprovechado por la organización.

- **Planeación y desarrollo de la carrera profesional**

Es necesario una retroalimentación mediante la cual se guíen las decisiones de apoyo a posibilidades profesionales.

- **Imprecisión de la información**

Un desempeño escaso puede dejar ver una falta de información en el análisis de puestos, planes de recursos humanos o cualquier otra información al departamento de personal, al confiar en este se tomaría la consecuencia de tomar decisiones erróneas en cuanto a contrataciones o capacitaciones.

- **Errores en el diseño del puesto**

El poco desempeño indica errores en las actividades que el puesto incluye, mediante las evaluaciones se pueden identificar.

- **Desafíos externos**

El desempeño se puede ver mezclado muchas veces por factores externos como familiares, sociales o económicos, si el departamento de manejo al personal observa estos problemas tendrán que brindar el apoyo correspondiente.

Es importante considerar el lapso de estas evaluaciones, que depende del tamaño de las empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes, estas se deben realizar en un determinado tiempo podría ser semestralmente o anualmente, con el fin de que ayude a retroalimentar los objetivos planeados tanto por el individuo como por la organización.

2.8.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Existen riesgos psicosociales, como el aumento de la competencia, horarios laborales extensos, perspectivas altas de rendimiento, entre otros, ayudan a tener un ambiente laboral estresante la cual obstaculiza la relación entre la vida familiar y laboral. En la actualidad están existiendo demasiados cambios asociados a la crisis económica mundial, y esto desfavorece a los trabajadores que no se pueden adaptar a una nueva situación, trayéndoles consecuencias tanto psicológicas como mentales, como problemas de desempleo, menos oportunidad laboral, cambios de reestructuración,

despidos masivos, perdida de estabilidad financiera (Organización Mundial del Trabajo OIT, 2016).

Chiavenato (2001) afirma que el desempeño laboral se evalúa mediante factores actitudinales que con anterioridad son definidos y valorados, entre estos están: la decisión, la creatividad, el beneficio, el compromiso, la calidad, el conocimiento de trabajo, la exactitud, el liderazgo, el trabajo en equipo.

Por otro lado, (Davis, 1991 mencionado en Palmar, 2014) menciona que para tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo se requiere de algunos factores que influyen directamente en el individuo, pero cada uno tienen diferente desarrollo de sus actitudes, estas se mencionan a continuación:

a) Ambiente de trabajo

El ambiente laboral es un factor determinante, más que todo se refiere a que el sujeto cuente con la armonía entre él y su ambiente, que este tenga condiciones mínimas necesarias, que le transmita tranquilidad, apoyo en el equipo de trabajo, expresión libre.

b) Ambiente de trabajo

Es una remuneración acorde al cargo que ocupa el empleado, esta tiene que satisfacer las necesidades individuales. Por lo tanto, se puede decir que se le asigna un valor al trabajo, el empleado recibe lo justo por el rendimiento que presta en la empresa.

c) Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son un factor importante dentro de la organización, si el empleado se relaciona con un grupo armonioso logra actuar con equilibrio, demostrando respeto, colaboración, esmero y satisfacción.

d) Jornada laboral

Se refiere al número de horas que el empleado trabaja dentro de la institución, también al tipo de funciones que este cumple. El empleador no tiene que exagerar con exceder la jornada laboral ni el sobrecargo de trabajo.

e) Horario de trabajo

Los horarios también son un factor determinante, este debe estar establecido de acuerdo al tipo de función que se cumpla y el desempeño. Actualmente algunas empresas van introduciendo lo que es el teletrabajo.

f) Cancelación puntual del salario

La mejor manera de que un empleado esté satisfecho, es la remuneración puntual, así no solo satisface sus necesidades laborales sino también familiares, y desarrolla un mejor desempeño dentro de la empresa.

g) Incentivos y motivación dentro de la organización

Este es un factor clave que no solo depende de la empresa sino también del empleado, si este no siente que su trabajo tiene valor probablemente le resulte más difícil ejecutarlo.

CAPÍTULO III

MARCO INSTITUCIONAL

La Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia (FAM-Bolivia) es una institución de derecho privado, sin fines de lucro y dotada de personalidad jurídica propia y capacidad de obrar, formada libre y voluntariamente por once entidades de representación municipal, que en conjunto constituyen el Sistema Asociativo Municipal boliviano.

Los roles principales de la FAM-Bolivia son la representación de los gobiernos autónomos municipales ante los órganos públicos del Estado Plurinacional de Bolivia y ante otras instituciones y programas nacionales e internacionales, realizar incidencia política a favor de los intereses del municipalismo boliviano, como también promover y desarrollar actividades de fortalecimiento de capacidades de gestión municipal.

El funcionamiento de la FAM-Bolivia se rige al amparo de las previsiones legales contempladas en los Artículos 283, 302, numerales 34, 35 y 42 y Artículo 21, numeral 4 de la Constitución Política del Estado Plurinacional; los Artículos 58 y siguientes del Código Civil y la Disposición Final Tercera de la Ley No. 540 de Financiamiento del Sistema Asociativo Municipal.

Fue fundada el 22 de septiembre de 1999, por las Asociaciones Departamentales de Municipalidades, en el I Congreso Nacional de Municipalidades, realizada en la ciudad de Tarija. Posteriormente, en el IV Congreso Nacional, realizado en la ciudad de Sucre en el mes de junio de 2006, los gobiernos locales de los municipios de las nueve capitales de departamento y el de El Alto, aglutinados en la Asociación de Municipalidades de Bolivia (AMB) se integraron a la FAM-Bolivia, fortaleciendo así, por vez primera, una sola institución nacional representativa de los gobiernos autónomos de los municipios urbanos y rurales de toda Bolivia.

3.1. OBJETO Y FINES DE LA FAM-BOLIVIA

De acuerdo al Artículo 5 del Estatuto Orgánico de la FAM–Bolivia, el objeto de esta institución es la representación e incidencia política y el fortalecimiento de las capacidades de gestión de los gobiernos autónomos municipales asociados y sus fines son los siguientes:

- Precautelar y defender la plena vigencia y respeto de la autonomía municipal.
- Apoyar en la profundización del proceso autonómico municipal.
- Apoyar por el desarrollo solidario y equitativo de los gobiernos autónomos municipales.
- Apoyar al fortalecimiento de un proceso constante de intercambio de información y experiencia en todas las materias municipales.
- Organizar y apoyar en la realización de congresos, encuentros, jornadas, seminarios, talleres y curso de formación y capacitación de recursos humanos.
- Realizar actividades de fortalecimiento de la gestión municipal.
- Generar y coordinar las condiciones para la ejecución de los planes de mediano, largo plazo y otros concordantes con el sistema de planificación integral del Estado.
- Precautelar y defender los derechos constitucionales para la distribución de recursos del Estado a los gobiernos autónomos municipales en base a las competencias asignadas, las necesidades de desarrollo público de cada sector territorial y otros criterios de equidad.
- Participar e incidir en la elaboración de leyes, reglamentos, planes y políticas públicas del nivel central del Estado.
- Apoyar la elaboración e implementación de cartas orgánicas, legislación municipal, decretos, reglamentos y otras resoluciones ejecutivas.
- Vincularse con organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros, para el mejor cumplimiento de sus fines.

3.2. ENTIDADES MIEMBROS DE LA FAM-BOLIVIA

Las entidades de representación de los gobiernos autónomos municipales, tanto de nivel departamental como nacional, que son miembros de la FAM-Bolivia y conforman junto a esta el Sistema Asociativo Municipal son:

- Asociación de Municipalidades de Bolivia (AMB)
- Asociación de alcaldesas y concejales de Bolivia (ACOBOL)
- Asociación de Municipalidades del Beni (AMDEBENI)
- Asociación de Municipios de Cochabamba (AMDECO)
- Asociación de Municipalidades de Chuquisaca (AMDECH)
- Asociación de Municipios de Santa Cruz (AMDECRUZ)
- Asociación de Municipios del Departamento de Oruro (AMDEOR)
- Asociación de Municipalidades de Pando (AMDEPANDO)
- Asociación de Gobiernos Autónomos Municipales del Departamento de La Paz (AGAMDEPAZ)
- Asociación de Municipalidades de Potosí (AMDEPO)
- Asociación de Municipios del Departamento de Tarija (AMT)

3.3. MISIÓN Y VISIÓN

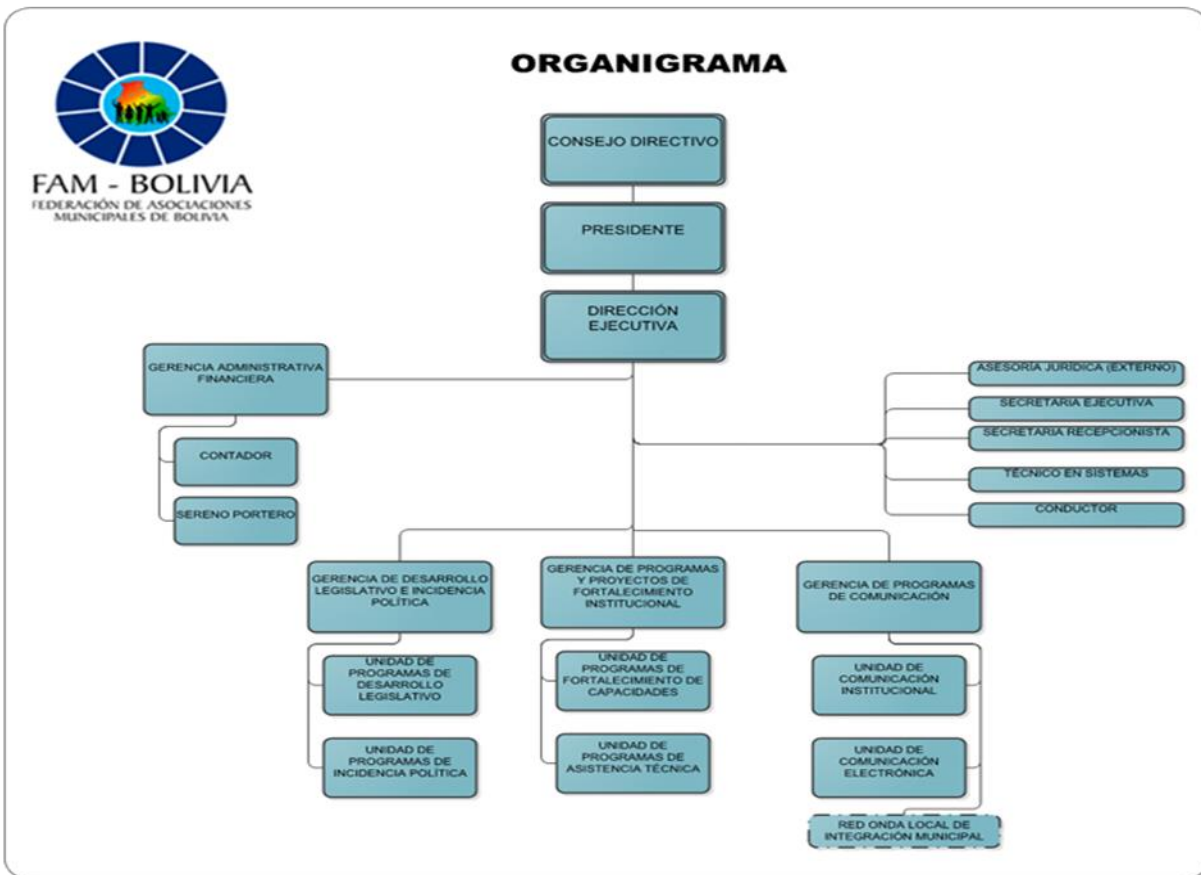
3.3.1. Visión

FAM-Bolivia, una entidad inclusiva, con institucionalidad sustentada por Ley, de administración descentralizada, con sostenibilidad técnica-financiera, modelo y líder del Asociativismo de Gobiernos Municipales en Latinoamérica.

3.3.2. Misión

Representar a los gobiernos autónomos municipales con pleno ejercicio de su autonomía, con capacidad técnica, administrativa y con protagonismo en el desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.

3.4. ORGANIGRAMA



3.5. ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA FAM-BOLIVIA

La estructura de gobierno de la FAM–Bolivia está organizada, en las siguientes instancias superiores:

3.5.1. Congreso Nacional

El Congreso Nacional es la máxima instancia de decisión de la FAM-Bolivia y del Sistema Asociativo Municipal de Bolivia. Está integrado por autoridades municipales electas y en ejercicio, delegadas por las entidades del Sistema Asociativo Municipal. Las decisiones y resoluciones del Congreso Nacional son de carácter imperativo y obligatorio para todo el Sistema Asociativo Municipal.

Los congresos nacionales de la FAM-Bolivia son de carácter ordinario y extraordinario. Con carácter ordinario sesiona, al menos, una vez cada dos años y medio, y con carácter extraordinario puede sesionar las veces que sean necesarias, a convocatoria de la Presidencia, del 50% de los miembros del Consejo Directivo o de un tercio del total de los gobiernos autónomos municipales asociados.

3.5.2. Consejo Directivo

El Consejo Directivo es la instancia máxima de la FAM-Bolivia entre congresos, es de naturaleza deliberativa, normativa y de control de la institución. Está compuesto por 32 miembros y es dirigido por la Presidencia de la FAM-Bolivia y sesiona de manera ordinaria, al menos, una vez cada cuatrimestre.

3.5.3. Los componentes del Consejo Directivo

Son dos representantes por cada Asociación Departamental de gobiernos autónomos municipales.

Un representante de la Asociación de Concejalas y alcaldesas de Bolivia.

Un representante por cada Gobierno Autónomo Municipal de ciudad capital de departamento y de El Alto.

La directiva de la FAM–Bolivia, constituida por la Presidencia, Vicepresidencia y Secretaría General.

3.5.4. Equipo técnico de la FAM-Bolivia

La FAM-Bolivia cuenta con una estructura ejecutiva encargada de la gestión técnica y administrativa permanente y estable de la Institución, que está encabezada por la Dirección Ejecutiva y sus Gerencias de Área:

Las gerencias de área de la Estructura Ejecutiva establecen las áreas de trabajo de nuestra Institución, ya que cada gerencia se constituye en una macro repartición para la gestión de las diversas líneas de servicios que debe proporcionar la FAM–Bolivia a sus entidades miembros y gobiernos autónomos municipales asociados.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. ENFOQUE, TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación es **Cuantitativo**.

“Este enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida previamente, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández Sampieri, 2014 p. 4).

4.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio está enmarcado dentro de la clasificación del tipo de Investigación **Correlacional**.

Ya que posibilita conocer si existe correlación entre dos o más variables, categorías o conceptos (Hernández Sampieri 2014 p. 93).

Los estudios correlacionales son los que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

4.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realiza en el marco del diseño de investigación no experimental transeccional. Según Hernández y otros (2014 p.154).

Son formas de indagación que buscan comprender al objeto de estudio en su ambiente natural, sin introducir modificación alguna en los sujetos, sin provocar variaciones artificiales en la

variable de estudio. Es una investigación que estudia el comportamiento natural de los sujetos, así como el contexto en el que se desarrollan. (Tintaya, 2008: 34)

4.2. DEFINICIONES DE VARIABLES

SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach y Jackson (1981, como se citó en Carrillo y otros, 2012) describe al síndrome de burnout como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

DESEMPEÑO LABORAL

Es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados (Chiavenato 2001: 359).

4.3. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDIDOR	INSTRUMENTO
SINDROME DE BURNOUT	Agotamiento Emocional	-Sentimientos de estar abrumado -Agotado emocionalmente por el trabajo	Bajas =1 y 33 Media =34 y 66 Alta = 67 y 99	INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH
	Despersonalización	-Respuesta impersonal. -Falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención	Ídem.	Ídem.
	Realización Personal	-Sentimientos de competencia -Realización exitosa en el trabajo hacia los demás	Ídem.	Ídem.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDIDOR	INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	Cumplimiento de objetivos laborales	Puntaje obtenido en la escala de desempeño laboral	Muy alto = 14 a 20 Alto= 21 a 27 Medio= 28 a 34 Bajo= 35 a 56	Escala de desempeño laboral (De Urioste Rodrigo, 2017)

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1. POBLACIÓN

La Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia con 18 sujetos de ambos sexos, diferentes edades y diferentes cargos, la misma se encuentra en la zona de Obrajes de la Ciudad de La Paz.

4.4.2. MUESTRA

La muestra será de Tipo No probabilístico por conveniencia, porque se consideró a la totalidad de la población.

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.5.1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- **CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO**

Con el objetivo de recolectar información de la población como sexo, edad, estado civil, número de hijos, nivel de estudios alcanzados, el cargo del funcionario, las horas que trabajan en el día, tiempo de permanencia en la empresa y si fue o no promovido de puesto laboral.

- **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MASLACH BURNOUT INVENTORY – MBI), VERSIÓN HUMAN SERVICES SURVEY (MBI – HSS)**

El instrumento usado con mayor frecuencia para medir el síndrome de quemarse por el trabajo, independientemente de las características ocupacionales de la muestra y de su origen, es el "Maslach Burnout Inventory" (MBI) (Maslach y Jackson, 1981/1986). Es también uno de los instrumentos que mayor volumen de investigación ha generado. Casi se podría afirmar que a partir de su elaboración se normaliza el concepto de "quemarse por el trabajo", pues su definición más aceptada es el resultado de la factorización del MBI, que en sus versiones iniciales lo conceptualiza como un síndrome caracterizado por baja realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización.

El Maslach Burnout Inventory - MBI, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout creado por Maslach y Jackson en 1981

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

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. **Sub escala de agotamiento o cansancio emocional.** - Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. **Sub escala de despersonalización.** - Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) puntuación máxima 30.

3. Sub escala de realización personal. - Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) puntuación máxima 48.

La prueba se validó mediante un análisis de fiabilidad en la Tesis de Licenciatura de Ana Carola Zárate para la población de la Ciudad de La Paz (“Burnout y satisfacción laboral en médicos y enfermeras de la caja de salud de la banca privada regional La Paz”).

La validez del cuestionario se realizó sometiendo a jueces a tri para su evaluación, trabajando con dos profesionales con conocimientos en la materia de estrés y satisfacción laboral que procedieron a la revisión del instrumento. Los profesionales se encargaron de verificar la validez de los cuestionarios comprobando que las preguntas de los mismos tengan relación con los objetivos de la investigación. Así la validez de contenido del cuestionario de Maslach alcanzó el 0,78. (Zárate, 2008).

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

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

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

La sub escala de agotamiento emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la sub escala de despersonalización

(Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la sub escala de realización personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

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

Alfa De Cronbach:

Instrumento: “Síndrome de Burnout”

CASOS	N.º	%
Validos	12	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	12	100,0

- a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento

Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	N.º de Ítems
,837	22

Alfa de Cronbach = **0,837**

Lo que nos demuestra que el Índice de consistencia interna del instrumento “Síndrome de Burnout” tiene Fiabilidad al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,837 de consistencia Alta.

- **ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La escala de evaluación del desempeño laboral tiene como objetivo la evaluación del desempeño laboral de determinados trabajadores.

Este inventario mide el desempeño laboral, consta de 14 preguntas con opción múltiple: siempre, casi siempre, a veces, nunca, y cuyos puntajes son 3, 2, 1 y 0 respectivamente. Realizado y validado por De Urioste Rodrigo en estrategias comunicacionales. La escala tiene validez factorial y una confiabilidad de 0.8.

Los resultados consideran puntuaciones altas y se traducen como: muy alto desempeño laboral, alto desempeño laboral, regular desempeño laboral y bajo desempeño laboral.

Alfa De Cronbach:

Instrumento: “Desempeño Laboral”

CASOS	Nº	%
Validos	12	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento.

Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	N.º de Ítems
,825	14

Alfa de Cronbach = **0,825**

Lo que nos Indica que el Índice de consistencia interna del instrumento “**Desempeño Laboral**” al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,825 de consistencia Alta.

4.6. PROCEDIMIENTO

A continuación, se detalla el procedimiento para llevar a cabo la presente investigación dividido en 4 fases:

Fase 1

Se tomó contacto con el personal de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia, en lo cual se explicó los objetivos de la investigación y se coordinó fechas para la aplicación de las pruebas.

Fase 2

Se realizó la aplicación de los instrumentos de la Investigación, comenzando con los cuestionarios sociodemográficos, continuando con el inventario de Burnout de Maslach (MASLACH BURNOUT INVENTORY – MBI), y finalizando con la aplicación de la Escala de Desempeño Laboral.

Fase 3

Se realizó la corrección y vaciado de datos de los instrumentos aplicados y estos fueron vaciados en el sistema SPSS, además de realizar la correlación de Pearson entre las variables.

Fase 4

Se procedió a la elaboración de las conclusiones generales y específicas de la investigación, y asimismo de las recomendaciones.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación se ha utilizado el paquete estadístico SPSS (StatisticalPackageforthe Social Sciences), programa informativo estadístico comúnmente utilizado en las ciencias sociales, su versatilidad permite utilizarlo y adaptar los resultados a otros programas de Windows.

Es importante resaltar que este capítulo de presentación de resultados, se dividió en cuatro etapas para un mejor entendimiento.

En la primera etapa se exponen datos obtenidos socio-demográficos de la población elegida para la investigación respecto a género, la edad, estado civil, número de hijos, nivel de estudio alcanzado, el cargo actual que ocupa, antigüedad en la empresa, horas que trabaja en el día y el ascenso del puesto de trabajo.

En la segunda y tercera etapa se analizan los datos según porcentajes obtenidos de las dos variables de la investigación, tanto del síndrome de burnout como del desempeño laboral, de forma descriptiva y de manera individual.

En la cuarta etapa se presenta el análisis de la correlación entre las dos variables de estudio, utilizando el coeficiente de correlación simple de Pearson (r).

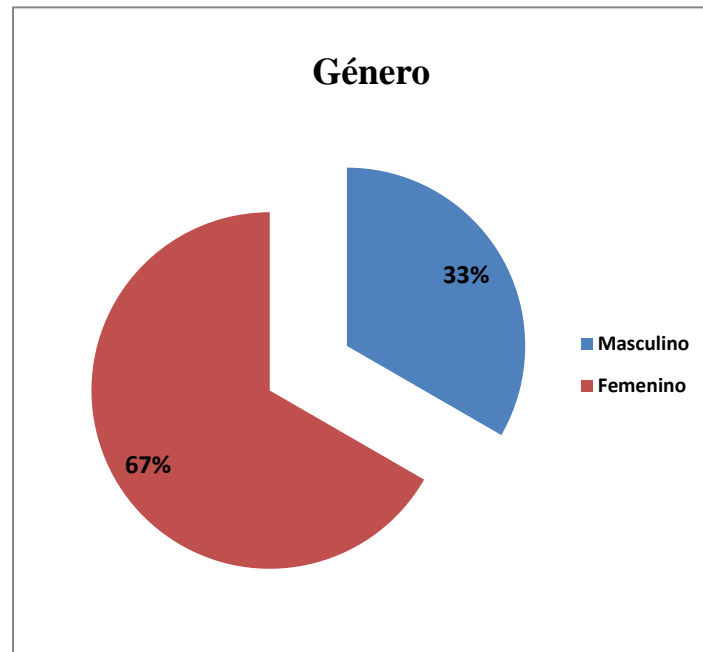
5.1. PRIMERA ETAPA: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tabla 3: Población según género

Género	N°	%
Masculino	6	33%
Femenino	12	67%

En el análisis comparativo en cuanto a género de la población partícipe fueron de 6 personas de género masculino y 12 personas de género femenino, haciendo el total de la muestra de 18 personas.

Gráfico 1: Población según género



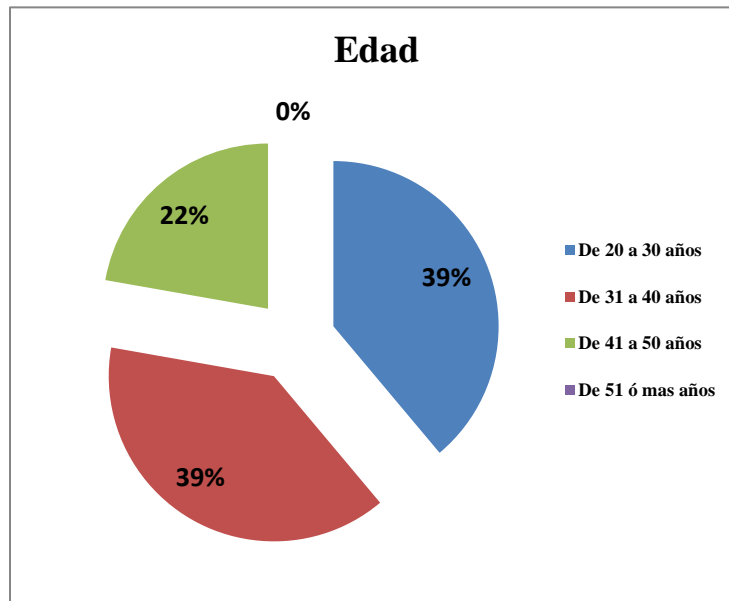
El gráfico muestra de manera porcentual la población según género, donde el 33% de la población es de género masculino y predominando con el 67% el género femenino.

Tabla 4: Población según la edad

Edad	N°	%
De 20 a 30 años	7	39%
De 31 a 40 años	7	39%
De 41 a 50 años	4	22%
De 51 o más años	0	0%

Con relación a la edad la tabla muestra que el 22% de la población se encuentra en un rango de edad entre 41 a 50 años. El 39% se encuentra en un rango de 31 a 40 años. Y el 39% restante se halla en el rango de 20 a 30 años de edad.

Gráfico 2: Población según la edad

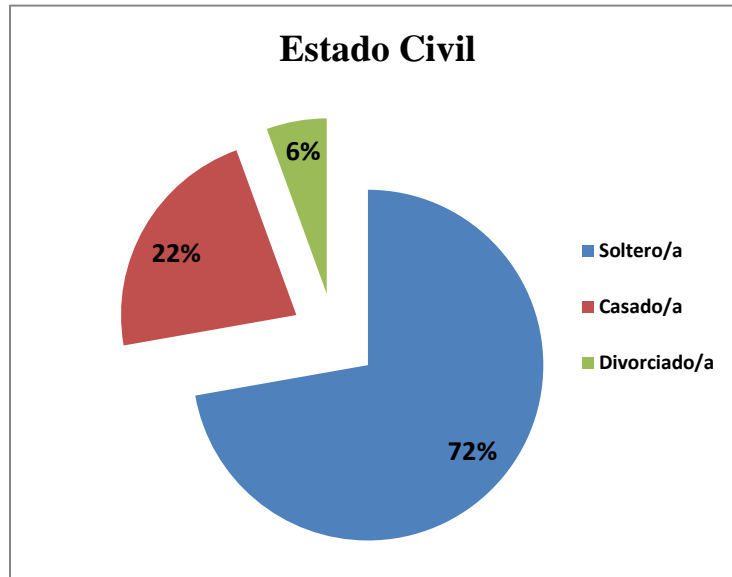


El gráfico nos puede ilustra mejor que dos de las mayorías de la población se encuentran entre rangos de edad de 31 a 40 años con 7 personas. De 41 a 50 años con 7 personas. Y con 4 personas en rango de 20 a 30 años.

Tabla 5: Población según el estado civil

Estado Civil	Nº	%
Soltero/a	13	72%
Casado/a	4	22%
Divorciado/a	1	6%

La tabla puntualiza que 13 trabajadores son solteros, 4 trabajadores son casados y 1 trabajador divorciado, lo cual refleja que la población soltera predomina.

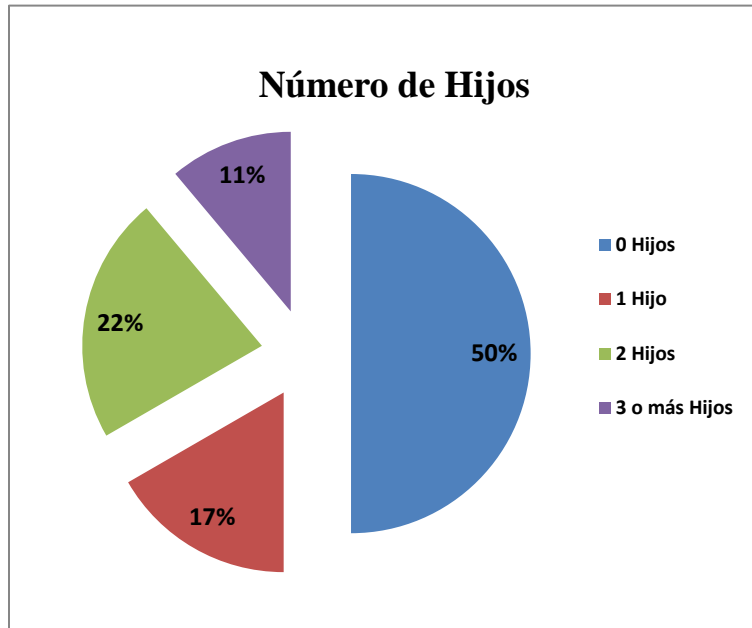
Gráfico 3: Población según el estado civil

El gráfico muestra datos porcentuales sobre el estado civil de la población partícipe, donde predomina el estado civil soltero con un 72%, el 22% de la población es casado y el 6% restante de la población es divorciado.

Tabla 6: Población que tiene hijos

Número de Hijos	Nº	%
0 hijos	9	50%
1 hijo	3	11%
2 hijos	4	22%
3 o más Hijos	2	17%

La tabla del total de la población 2 trabajadores tienen de 3 o más hijos, 4 trabajadores tienen 2 hijos, 3 trabajadores tienen 1 hijo, y 9 trabajadores no tienen dependientes.

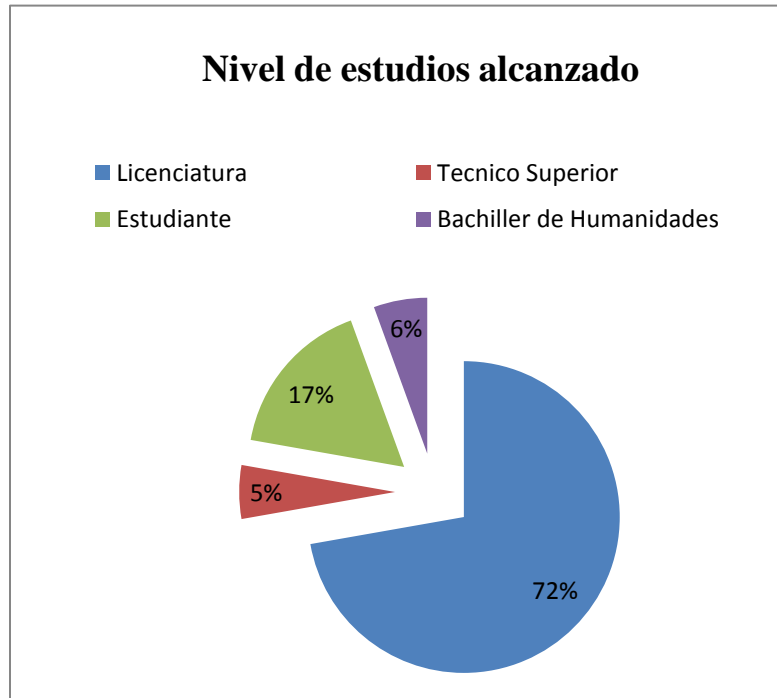
Gráfico 4: Población que tiene hijos

El gráfico refleja que, del total de la población en datos porcentuales, el 50% de esta cuenta con hijos y el 50% restante no tienen hijos.

Tabla 7: Nivel de estudios alcanzados

Nivel de estudios alcanzado	Nº	%
Licenciatura	13	72%
Técnico Superior	1	5%
Estudiante	3	17%
Bachiller de Humanidades	1	6%

La tabla muestra que, de 18 empleados, 13 alcanzo el nivel de estudios de Licenciatura, 1 el nivel de técnico superior, 1 el nivel de bachiller de humanidades y los 3 restantes son estudiantes.

Gráfico 5: Nivel de estudios alcanzados

La tabla refleja a nivel porcentual que el 72% de la población total alcanzaron el nivel de licenciatura, el 17% siguen estudiando, el 6% llegó al nivel de bachiller de humanidades y el 5% llegó al nivel de técnico superior.

Tabla 8: Cargo actual en la empresa

Cargo actual en la empresa	Nº	%
Contador	1	6%
Responsable Desarrollo Legislativo	1	6%
Responsable Programas de fortalecimiento de capacidades	1	6%
Responsable. en el área de sistemas	1	6%
Gerente Administrativa Financiera	1	6%
Gerente de programas de comunicación	1	6%
Gerente de Proyectos	1	6%
Responsable comunicación electrónica	1	6%
Secretaria Recepcionista	1	6%
Gerente desarrollo legislativo	1	6%

Responsable Incidencia Política	1	6%
Técnico de Comunicación Institucional	1	6%
Responsable Asistencia Técnica	1	6%
Conductor	1	6%
Responsable de Archivo	1	6%
Directora Ejecutiva	1	6%
Secretaria	1	6%
Asistente Contable	1	6%

La tabla muestra que cada persona de la población partícipe ocupa un cargo distinto a los demás, como dirección ejecutiva, gerentes, responsables, técnicos, asistentes, secretarias y conductor.

Gráfico 6: Cargo actual en la empresa

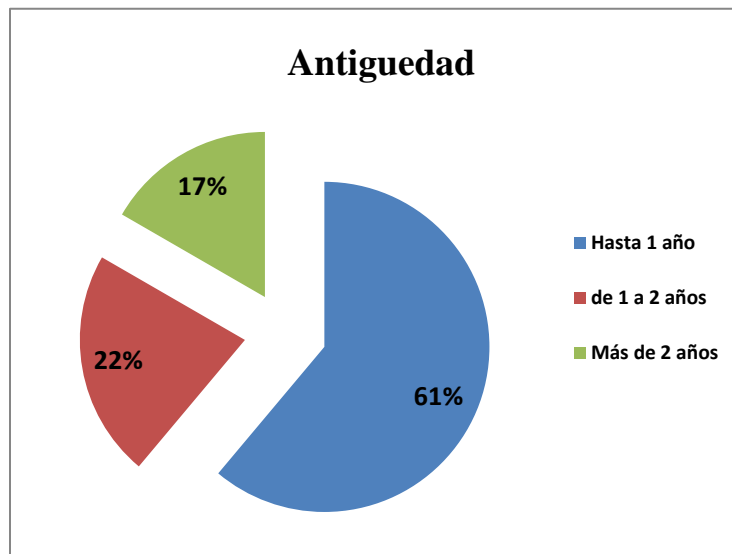


El gráfico muestra que cada trabajador ocupa distinto cargo en la empresa, si podemos agrupar por área tendríamos 1 directora ejecutiva, 4 gerentes, 7 responsables de áreas, 2 secretarias, 1 técnico, 1 asistente, 1 contador y 1 conductor.

Tabla 9: Antigüedad en la empresa

Antigüedad	Nº	%
Hasta 1 año	11	61%
de 1 a 2 años	4	22%
Más de 2 años	3	17%

La tabla detalla que del total de la población 11 empleados tiene hasta un año de antigüedad, 4 de los empleados se encuentran entre uno a dos años de antigüedad y 3 empleados trabaja ya más de dos años en la empresa.

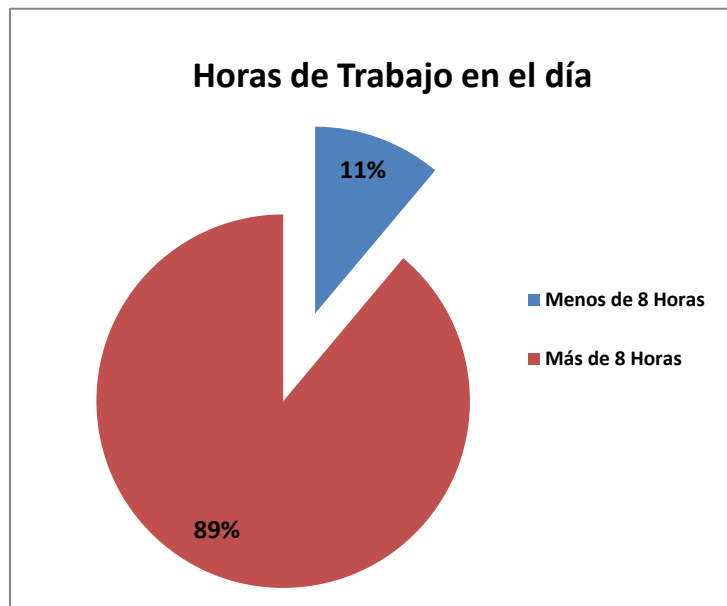
Gráfico 7: Antigüedad en la empresa

El gráfico muestra a nivel porcentual que el 61% de la población no tienen ni un año de antigüedad en la empresa, el 22% se encuentra entre un año a dos, y el 17% tienen una antigüedad de más de dos años.

Tabla 10: Horas del trabajo en el día

Horas de Trabajo en el día	Nº	%
8 horas	2	11%
Más de 8 Horas	16	89%

La tabla nos muestra que 2 personas de la población trabajan las 8 horas como se establece en la Ley General del Trabajo en su Artículo 46 y de 16 personas su jornada laboral se alarga a más de 8 horas.

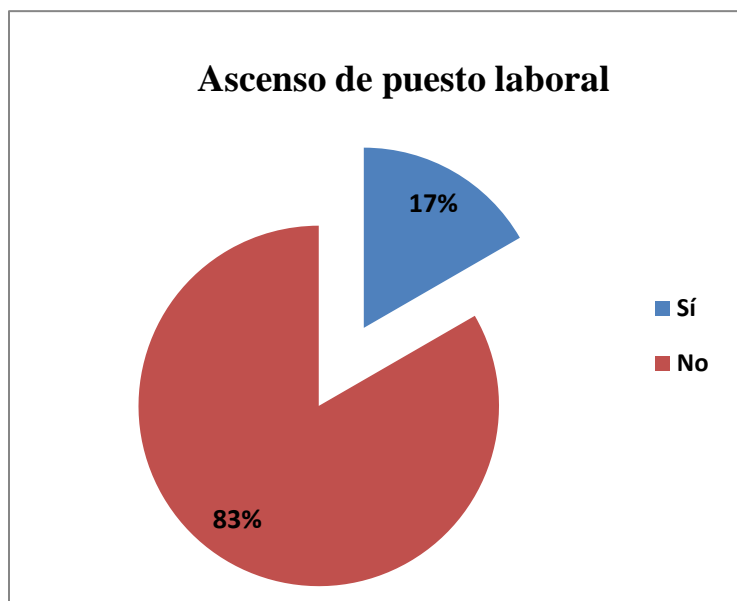
Gráfico 8: Horas del trabajo en el día

La gráfica muestra a nivel porcentual que el 89% de la población se excede en el horario de trabajo por más de 8 horas al día como se encuentra debidamente reglamentado, y el 11% de la población trabaja las respectivas 8 horas.

Tabla 11: Ascenso de puesto laboral

Ascenso de puesto laboral	Nº	%
Sí	3	17%
No	15	83%

La tabla del ascenso de puesto laboral refleja que 3 empleados si fueron promovidos laboralmente, y 15 empleados no fueron promovidos.

Gráfico 9: Ascenso de puesto laboral

A nivel porcentual el gráfico muestra que el 17% de la población total ha sido promovida de puesto laboral y el 83% de la población no ha sido promovida.

5.2. SEGUNDA ETAPA: RESULTADOS INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A partir de esta etapa se examinarán los resultados obtenidos referidos al síndrome de burnout. Se evaluaron tres áreas para determinar si existe síndrome de burnout, entre estas están agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos,

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen la apariencia del síndrome de Burnout.

5.2.1. SUB ESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

La Sub escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, la disminución o pérdida de recursos emocionales. Su máxima puntuación de esta sub escala es de 54 puntos, por lo tanto, a mayor puntuación que tenga el trabajador mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado.

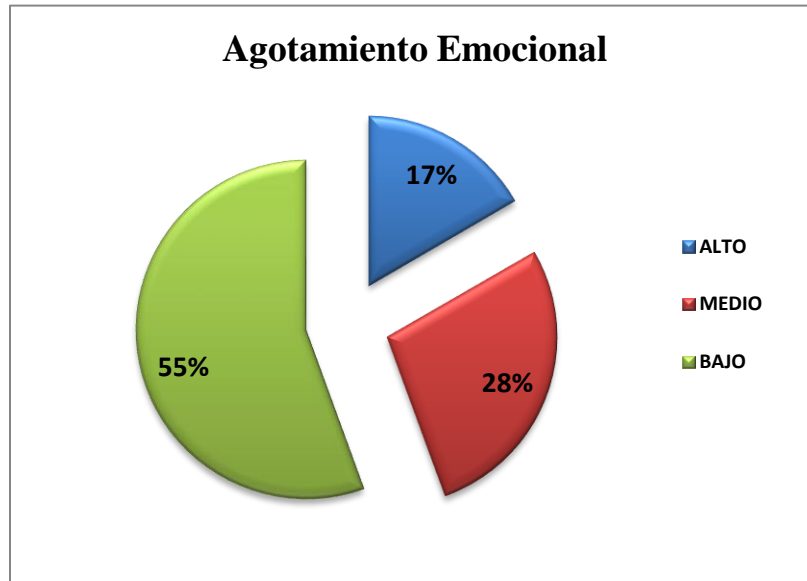
Tabla 12: Puntuaciones Agotamiento emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	
ALTO	27 a 54
MEDIO	34 a 66
BAJO	DE 0 a 18

Tabla 13: Agotamiento emocional

Escala	No.	%
ALTO	3	17%
MEDIO	5	28%
BAJO	10	55%
TOTAL	18	100%

La tabla de la sub escala de agotamiento emocional muestra que 3 de los 18 empleados manifiestan índices altos de agotamiento emocional, 5 empleados muestran índices medios de agotamiento emocional y 10 empleados tienen niveles bajos de agotamiento emocional.

Gráfico 10: Agotamiento emocional

El gráfico refleja que el 55% de la población presenta un agotamiento emocional bajo, el 28% de la población refleja un agotamiento emocional medio, y un 17% de la población presenta un agotamiento emocional alto, lo que representa la tendencia de sentimientos de frustración se sienten saturados por su trabajo diario y exhiben tensión en la medida que ya no se tiene motivación para seguir con el trabajo.

5.2.2. SUB ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN

La Sub escala de despersonalización valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima de esta sub escala es de 30 puntos. Asimismo, a mayor puntuación mayor despersonalización y mayor nivel de burnout experimentado por el individuo.

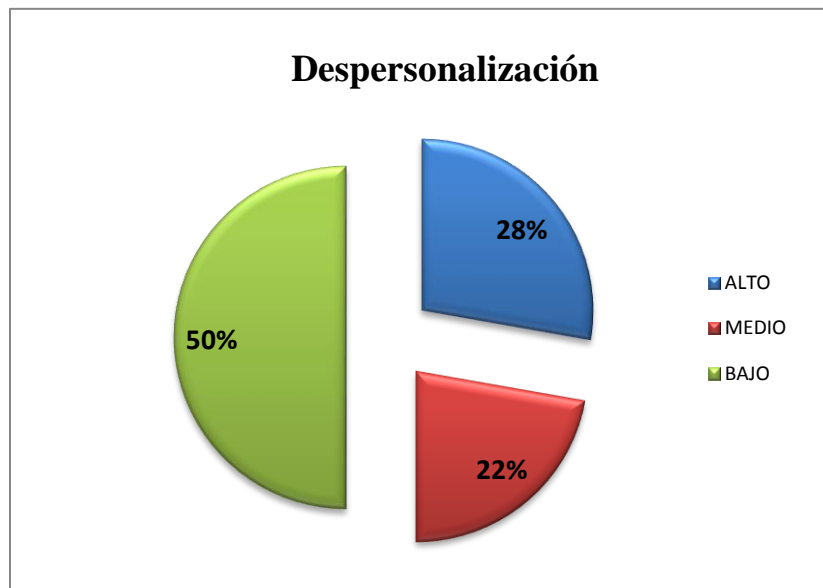
Tabla 14: Puntuaciones Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN	
ALTO	10 a 30
MEDIO	6 a 9
BAJO	0 a 5

Tabla 15: Despersonalización

Escala	No.	%
ALTO	5	28%
MEDIO	4	22%
BAJO	9	50%
TOTAL	18	100%

La tabla de la sub escala de despersonalización refleja que 5 empleados presentan índices altos de despersonalización, 4 empleados muestran niveles medios de despersonalización y 9 empleados tienen índices bajos de despersonalización.

Gráfico 11: Despersonalización

El gráfico refleja a nivel porcentual que el 50 % de la población se encuentra en un nivel bajo de despersonalización, el 22% se encuentra en un nivel medio de despersonalización y el 28% restante expone un nivel alto de despersonalización en el cual se tiene una tendencia marcada en endurecimiento emocional, comportamiento insensible y distanciamiento.

5.2.3. SUB ESCALA DE REALIZACIÓN PERSONAL

La sub escala de realización personal evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima que se puede obtener es de 48 puntos, a mayor puntuación mayor realización personal.

Al contrario, con las dos anteriores sub escalas, está a menor puntuación mayor nivel de burnout experimentado por el individuo.

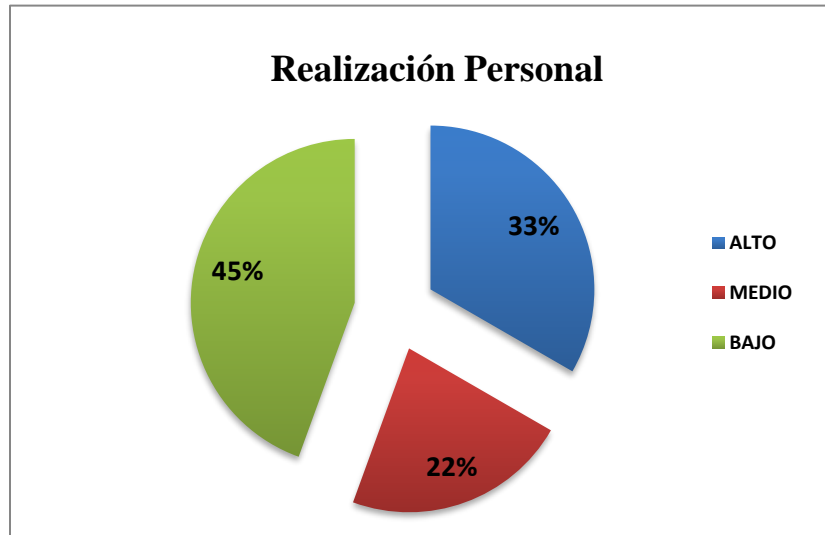
Tabla 16: Puntuaciones Realización personal

REALIZACIÓN PERSONAL	
ALTO	40 a 48
MEDIO	34 a 39
BAJO	0 a 33

Tabla 17: Realización personal

Escala	No.	%
ALTO	6	33%
MEDIO	4	22%
BAJO	8	45%
TOTAL	18	100%

La tabla de realización personal refleja que de 18 empleados 6 empleados presentan alto nivel de realización personal, 4 empleados tienen nivel medio de realización personal y 8 empleados exponen bajos niveles de realización personal.

Gráfico 12: Realización personal

El gráfico refleja que el 33% de la población presenta un nivel alto de realización personal, el 22% de la población se encuentra en el nivel medio de la realización personal y el 45% restante de la población se encuentra con nivel bajo de realización personal.

Por lo que se evidencia que la mayor parte de la población evalúa su trabajo de forma negativa y experimentan una insuficiencia profesional.

5.2.4. SÍNDROME DE BURNOUT

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se evaluará los niveles del síndrome de burnout bajo un promedio derivado de los resultados encontrados en las tres sub escalas del síndrome.

Altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout.

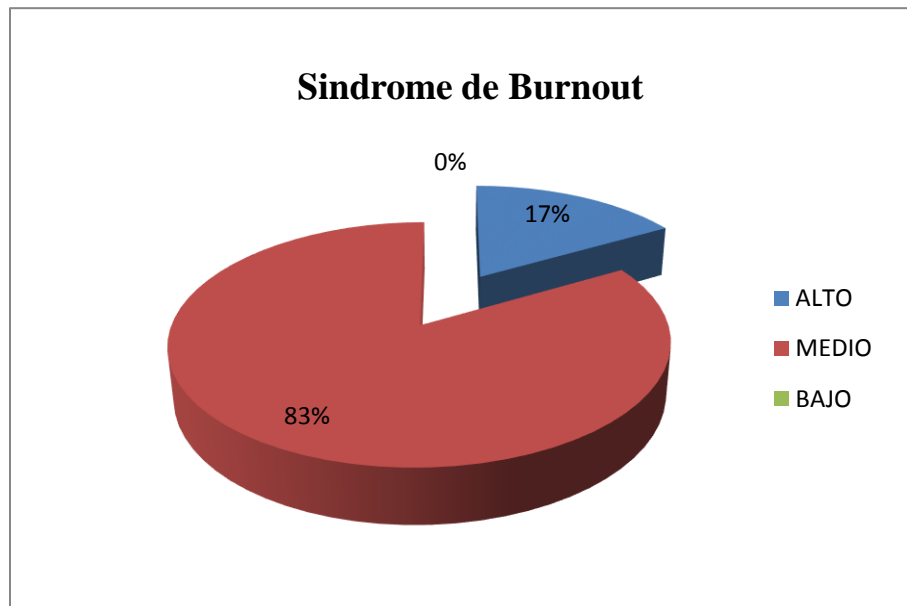
Tabla 18: Puntuaciones del Síndrome de Burnout

SINDROME DE BURNOUT	
ALTO	67 a 99
MEDIO	34 a 66
BAJO	1 a 33

Tabla 19: Síndrome de burnout

Escala	No.	%
ALTO	3	17%
MEDIO	15	83%
BAJO	0	0%
TOTAL	18	100

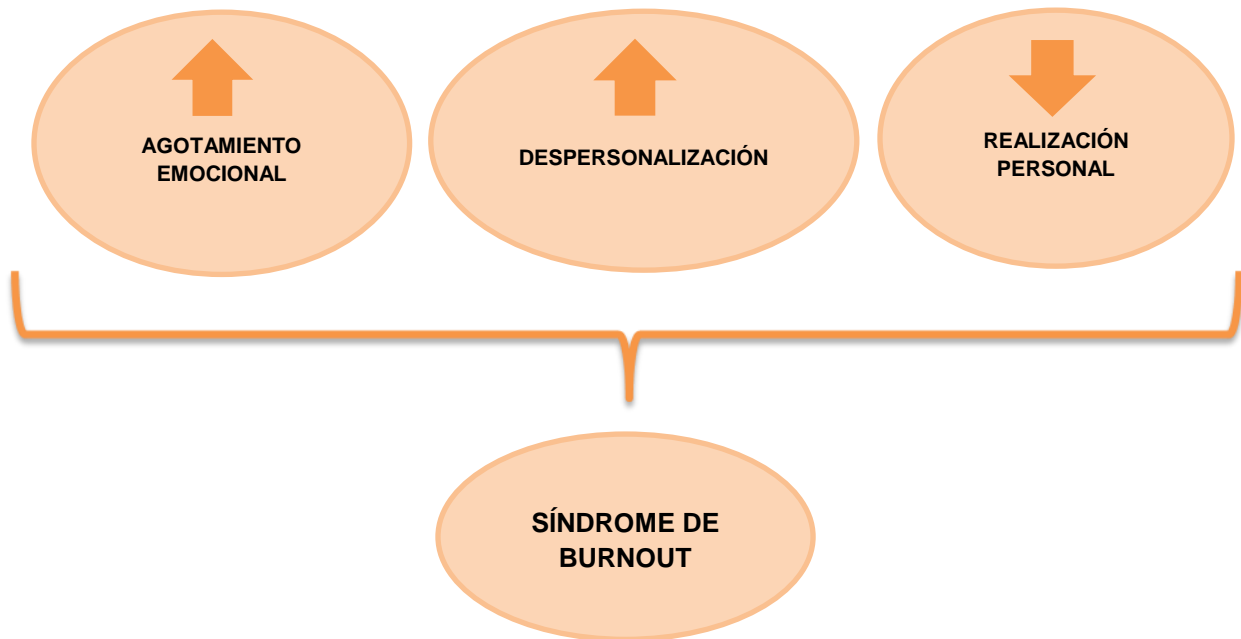
La tabla general del síndrome de burnout detalla que, de 18 empleados, 3 empleados tienen presencia del síndrome y los 15 empleados restantes reflejan índices medios del síndrome de burnout.

Gráfico 13: Síndrome de burnout

A nivel porcentual la gráfica refleja que el 83% de la población se encuentra en niveles medios de presentar este síndrome y el 17% restante de la población tiene presencia del síndrome de burnout.

Se pudo determinar esto porque cumplieron los requisitos para presentar el síndrome, es decir, puntaje alto en la dimensión agotamiento emocional, puntaje alto en la dimensión despersonalización y un puntaje bajo en la dimensión realización personal.

Gráfico 14: Esquema del Síndrome de burnout



El gráfico refleja la medición del síndrome de burnout referido a las tres sub escalas, a mayor puntuación de las primeras dos sub escalas y menor puntuación de la tercera sub escala dan resultado a la presencia del síndrome de burnout.

5.3. TERCERA ETAPA: RESULTADOS DE LA ESCALA DEL DESEMPEÑO LABORAL

La escala de desempeño laboral valora el cumplimiento de objetivos propuestos por la institución para la realización de su trabajo.

La mayor puntuación de esta escala es de 56 puntos, a mayor puntuación menor desempeño laboral.

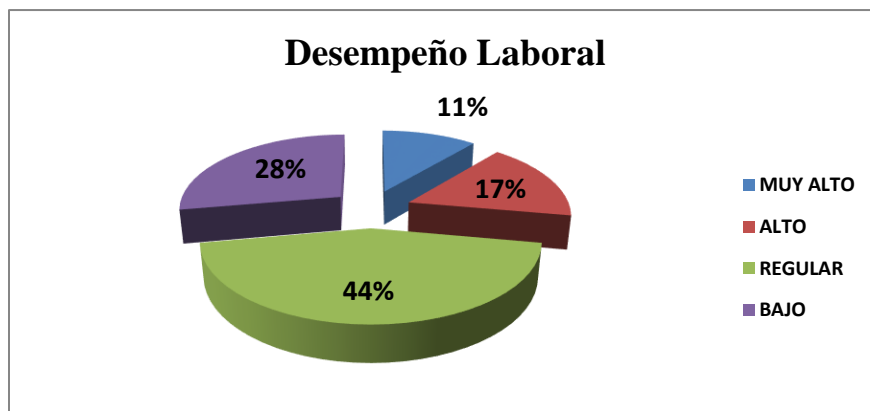
Tabla 20: Puntuaciones de la escala de desempeño laboral

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL	
MUY ALTO	14 a 20
ALTO	21 a 27
REGULAR	28 a 34
BAJO	35 a 56

Tabla 21: Escala de desempeño laboral

Escala	No.	%
MUY ALTO	2	11%
ALTO	3	17%
REGULAR	8	44%
BAJO	5	28%
TOTAL	18	100%

La tabla de desempeño laboral muestra que, de 18 empleados, 2 empleados tienen un nivel muy alto de desempeño laboral, 3 empleados reflejan un nivel alto de desempeño laboral, predominando con 8 empleados presentan un nivel regular de desempeño laboral y por último 5 empleados tienen un nivel bajo de desempeño laboral.

Gráfico 15: Escala de desempeño laboral

El gráfico refleja a nivel porcentual que el 28% de la población total se encuentra en un nivel alto y muy alto de desempeño laboral, predominando con un 44% se encuentra en nivel regular del desempeño laboral y el 28% restante se encuentra en nivel bajo de desempeño laboral, demostrando que no se sienten a gusto con los objetivos propuestos por la empresa.

5.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE DATOS

Teniendo en cuenta el análisis individual, en este apartado se enseñan tablas comparativas referentes a los datos demográficos con el síndrome de burnout y el desempeño laboral para un mejor desarrollo de la investigación.

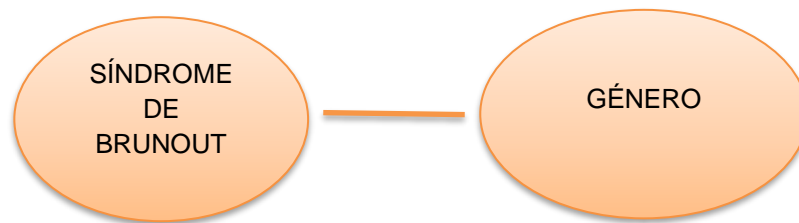
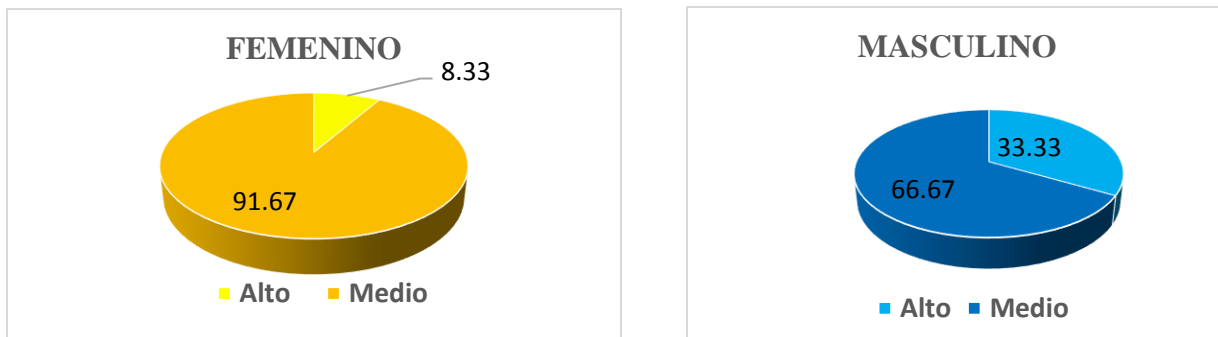


Gráfico 16: Comparación del síndrome de burnout y Género



En los gráficos se puede observar que el género masculino del 100% de los sujetos el 33,33% presenta niveles altos de síndrome de burnout, por lo contrario, en el género femenino el 8,33% se encuentra con niveles altos del síndrome.

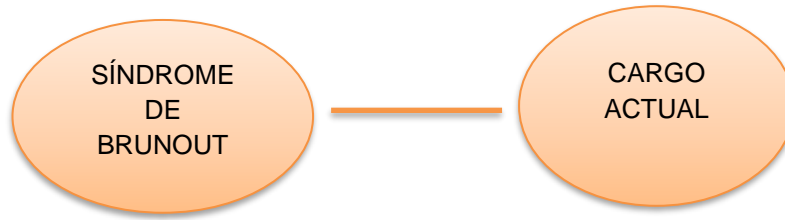


Tabla 22: tabla comparativa síndrome de burnout y cargo actual

		CARGOS						
Síndrome de burnout	Niveles	Dirección ejecutiva	Gerentes	Resp. Unidades	Secretarias	Técnico	Asistente	Conductor
	Alto			2	1			
Medio		1	2	6	2	1	2	1
Bajo		0	0	0	0	0	0	0

El mayor número de empleados que presentan síndrome de burnout altos se encuentran ocupando el cargo de Gerente.

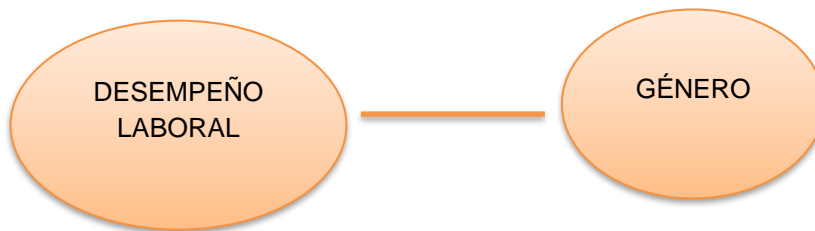
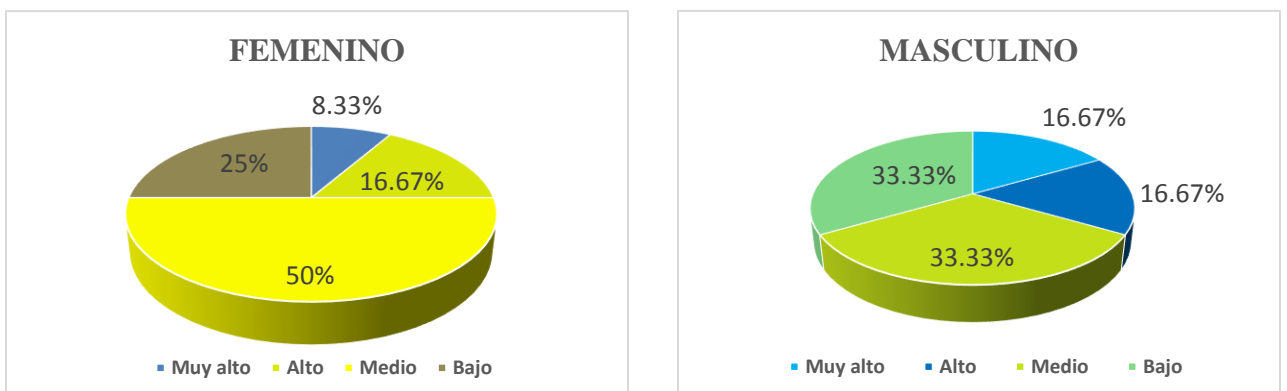


Gráfico 17: Comparación de desempeño laboral y género



Se puede observar que del total de la población de género femenino el 75% de la población se encuentra en niveles medio-bajo de desempeño laboral, por otro lado, en el género masculino encontramos al 66,66% de la población en niveles medio-bajo del desempeño.

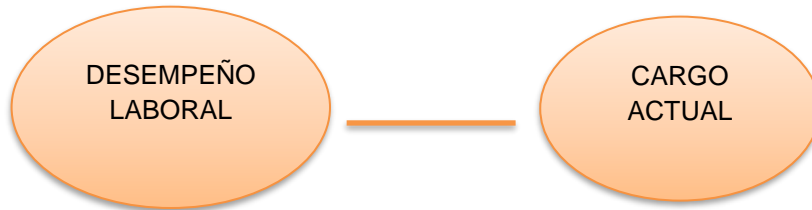


Tabla 23: tabla comparativa desempeño laboral y cargo actual

		CARGOS						
Niveles		Dirección ejecutiva	Gerentes	Resp. Unidades	Secretarias	Técnico	Asistente	Conductor
Desempeño Laboral	Muy alto			1				1
	Alto		2	1				
	Medio	1	2	1	1	1	2	
	Bajo		1	3	1			

Los que tienen un muy alto nivel de desempeño laboral son los cargos de responsable de unidades y conductor.

5.5. CUARTA ETAPA: ANÁLISIS CORRELACIÓN DE PEARSON

Para la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (Modelo Rectilíneo). El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la letra r .

Los valores de la correlación van desde $+1$ a -1 , pasando por el valor numérico del cero que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional, respectivamente.

Dónde:

(-1) 1.00 Correlación negativa perfecta

(-) 0.75 Correlación negativa considerable

(-) 0.50 Correlación negativa media

(-) 0.25 Correlación negativa débil

0.0 No existe correlación alguna entre variables

(+) 0.25 Correlación positiva débil

(+) 0.50 Correlación positiva media

(+) 0.75 Correlación positiva considerable

(+) 1.00 Correlación positiva perfecta

A continuación, se describirá la correlación que se pudo hallar entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral, que se presenta a continuación:

Gráfico 18: Diagrama de Dispersión Correlación: Síndrome de Burnout – Desempeño Laboral

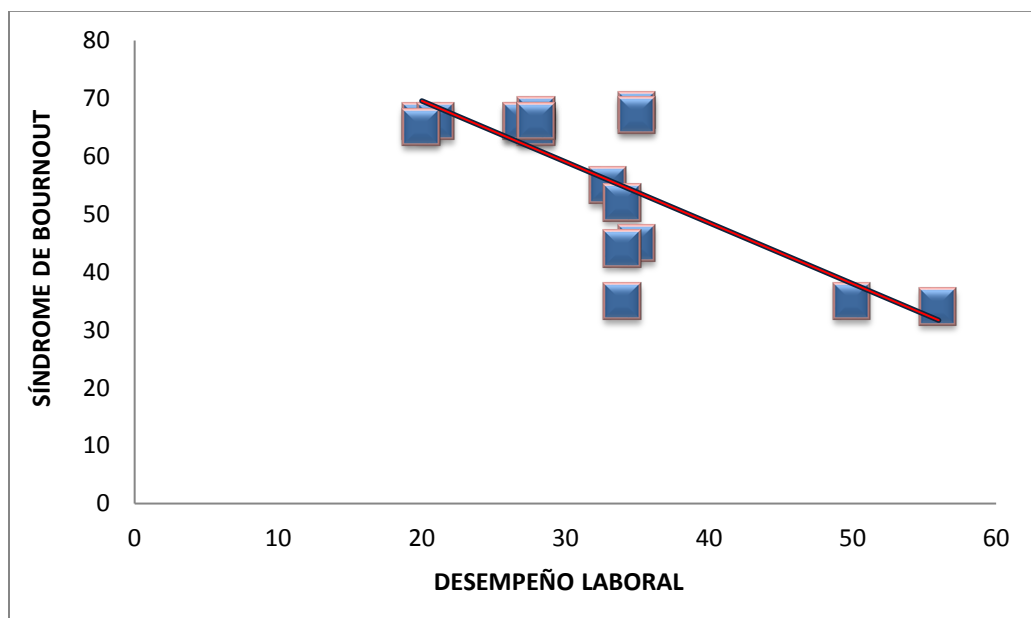


Tabla 24: Correlación: Síndrome de Burnout – Desempeño Laboral

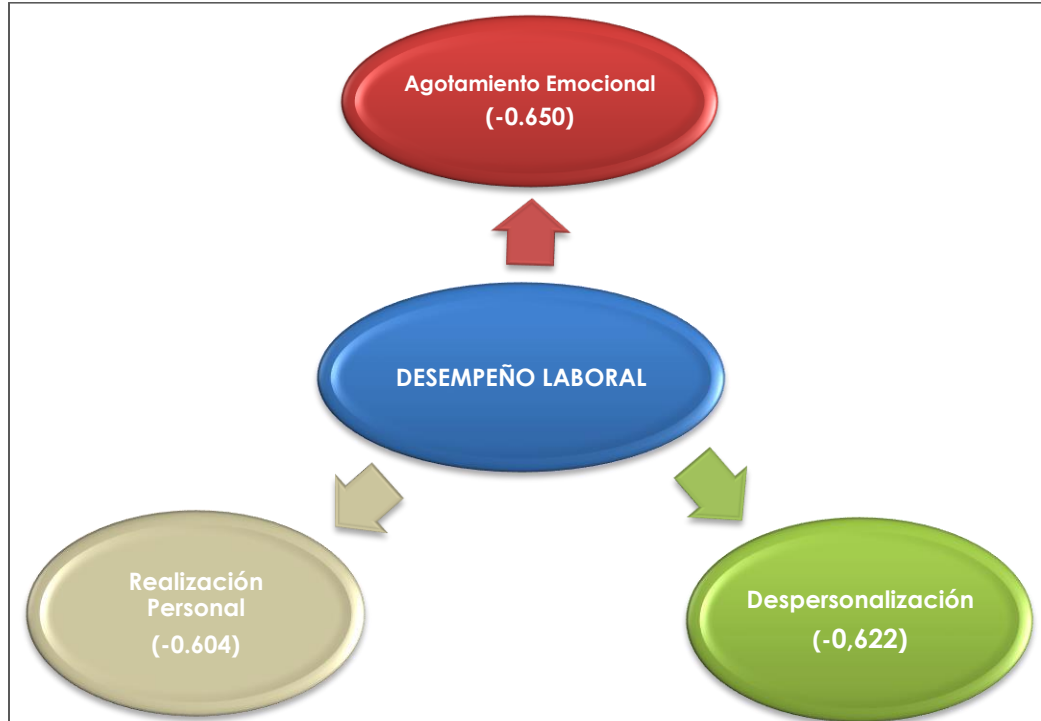
		SÍNDROME DE BOURNOUT	DESEMPEÑO LABORAL
SÍNDROME DE BURNOUT	Pearson Correlation	1	-0.764**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	18	18
DESEMPEÑO LABORAL	Pearson Correlation	-0.764*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	18	18

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de síndrome de burnout y desempeño laboral es:

-0.764

Los resultados presentan una correlación de -0.764 negativa considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, existe una relación inversa entre ambas variables, por lo que se puede afirmar que los empleados de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia que presentan mayores niveles de síndrome de burnout tienden a tener menor desempeño laboral.

Gráfico 19: Correlación del Desempeño Laboral con Dimensiones de Síndrome de Burnout

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 25: Correlación: Desempeño Laboral – Agotamiento Emocional

		DESEMPEÑO LABORAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL
DESEMPEÑO LABORAL	Pearson Correlation	1	-,650*
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	18	18
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Pearson Correlation	-,650*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	18	18

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de desempeño laboral y agotamiento emocional es:

-0.650

En el presente cuadro podemos observar que existe una correlación de -0.65 negativa considerable, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, existe una relación inversa entre ambas variables, por lo que se puede afirmar que los empleados de la Federación de asociaciones municipales de Bolivia que presentan mayores niveles de agotamiento emocional muestran también un menor desempeño laboral.

Tabla 26: Correlación: Desempeño Laboral – Despersonalización

		DESEMPEÑO LABORAL	DESPERSONALIZACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Pearson Correlation	1	-,622
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	18	18
DESPERSONALIZACIÓN	Pearson Correlation	-,622	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	18	18

El índice de correlación de Pearson encontrado entre desempeño laboral y despersonalización es:

-0.622

En el presente cuadro podemos observar que existe una correlación de -0.622 a media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, existe

una relación inversa entre ambas variables, por lo que se puede afirmar que los empleados de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia que presentan mayores niveles de despersonalización influyen medianamente en su desempeño laboral.

Tabla 27: Correlación: Desempeño Laboral – Realización Personal

		DESEMPEÑO LABORAL	REALIZACIÓN PERSONAL
DESEMPEÑO LABORAL	Pearson Correlation	1	-,604
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	18	18
REALIZACIÓN PERSONAL	Pearson Correlation	-,604	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	18	18

El índice de correlación de Pearson encontrado entre desempeño laboral y realización personal es:

-0.604

En el presente cuadro podemos observar que existe una correlación de -0.604 negativa media, al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación, existe una relación inversa entre ambas variables, por lo que se puede afirmar que los empleados de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia que presentan mayores influyen medianamente en su desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El síndrome de burnout posee una alta incidencia entre el personal que se dedica al trabajo de atención, esta capacidad puede afectar la calidad de vida de los individuos que lo sufren (inclusive puede provocar suicidio en los casos más graves), por lo que es vital entenderlo para poder prevenirlo y tratarlo. Debido a sus consecuencias en el ambiente y en el rendimiento de las organizaciones, la prevención y tratamiento del síndrome de burnout trascienden lo individual y permiten obtener beneficios significativos (mayores ingresos económicos, mejor trato al cliente, menor ausentismo, entre otros) para el centro de trabajo de los individuos afectados o en riesgo.

Esta investigación tiene como objetivo principal Identificar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia, dicha población vulnerable porque cuenta con grandes responsabilidades y exigencias al representar a los gobiernos autónomos municipales ante los órganos públicos del Estado Plurinacional de Bolivia y ante otras instituciones y programas nacionales e internacionales.

La información recolectada y analizada se midieron con los siguientes instrumentos: el inventario de burnout de Maslach – MBI y la escala de desempeño laboral, además los resultados obtenidos se trataron con el programa computacional estadístico SPSS, y asimismo se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r) para la correlación de las variables.

Por lo tanto, se exponen las siguientes conclusiones:

- El resultado obtenido entre la correlación del síndrome de burnout y el desempeño laboral es negativa considerable, por lo que se puede determinar y respondiendo a nuestro objetivo general, que existe una relación entre estas variables, estableciendo que los niveles mayores

de síndrome de burnout se correlacionan de manera negativa con el desempeño laboral en los empleados de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia.

Es normal que un empleador siempre quiera aprovechar al máximo su fuerza de trabajo y lograr que esta sea la más productiva posible, pero sobrecargar a tus empleados de trabajo y tenerlos ocupados todo el tiempo puede ser un grave error.

Como hace referencia Maslach (2001) que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos.

Por lo general, los empleadores dan mucha más importancia a la productividad y el desarrollo de sus empresas sin reconocer la calidad y el esfuerzo humano del trabajo, lo cual ocasiona un mayor riesgo de desarrollo del burnout.

Hoy en día la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia conlleva una gran responsabilidad no solamente en representar a los gobiernos autónomos municipales ante los órganos públicos del Estado Plurinacional de Bolivia, sino también en promover y desarrollar actividades de fortalecimiento de capacidades de gestión municipal, y a esto se suma el exceso de la jornada laboral sin remuneración extra, he de ahí el reflejo de manera negativa en el desempeño laboral.

Por otra parte, y para responder a nuestros objetivos específicos planteados se presentan las siguientes conclusiones:

- En el primero objetivo específico se plantea “Determinar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia”.

Los resultados obtenidos y que se reflejan en el gráfico N° 13 muestran que el 83% (n=15)

del total de la población presentan niveles medios de síndrome de burnout, y el 17% (n=3) del restante de la población se encuentran en los niveles altos del síndrome de burnout.

Si bien no es la mayoría de la población que se encuentra en niveles altos del síndrome de burnout no hay que descuidar al resto de la población que se encuentran en niveles medios de síndrome de burnout, y de no ser tratados a tiempo eleven este nivel.

Ya que se pone en riesgo la vida del individuo que lo sufre, y a nivel laboral la atención y coordinación de manera eficiente a los clientes (OMS, 2006).

- El segundo objetivo específico plantea “determinar el grado del síndrome de burnout de acuerdo a sus tres dimensiones”; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, como menciona Maslach y Jackson (1981) en el marco teórico.
 1. Con relación a la sub escala de agotamiento emocional los datos nos muestran que el 16% (n=3) de la población presentan niveles altos de agotamiento emocional, por lo cual se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo
 2. En la sub escala de la despersonalización el 28% (n=5) de la población refleja niveles altos de despersonalización, que lo que refieren una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.
 3. En cuanto a la sub escala de realización personal el 45% (n=8) de la población muestran resultados en niveles bajos de realización personal, por lo que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.
- El tercer objetivo específico plantea “Establecer el nivel del desempeño laboral en los funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia”, los resultados se

reflejan en el gráfico N° 15 donde el 28% (n=5) de la población se encuentran en el nivel bajo dentro de la escala de desempeño laboral, y solo el 11% (n=2) se encuentra en un nivel alto, lo cual nos demuestra que el resto de la población se encuentra en niveles medios, poniendo en un estado de alarma que se necesitara reforzar para que no bajen al siguiente nivel.

- En lo que respecta al último objetivo “Realizar una comparación referente a los datos demográficos con el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia”.

Haciendo la comparación de los datos, se obtuvieron resultados que del 100% de la población femenina, el 8,33% presentan síndrome de burnout a nivel alto, en cambio se puede observar que del 100% de la población masculina el 33,33% presentan este síndrome en el mismo nivel. Por otro lado, los sujetos que se encuentran en niveles altos ocupan cargos altos en la institución como gerencia y responsables de áreas.

En cuanto a la comparación con el desempeño laboral el género femenino se representa con un 75% entre niveles medio-bajo del desempeño laboral, y el género masculino solo con 66,66% de niveles medio-bajo, y estas ocupan cargos alto y mediana responsabilidad dentro de la institución.

Finalmente se puede afirmar que se han concluido con los objetivos planteados. Finalizando que, si existe una relación inversa entre ambas variables, a mayor síndrome de burnout, menor desempeño laboral, o a la inversa a mayor desempeño laboral, menor síndrome de burnout.

6.2. RECOMENDACIONES

El síndrome de burnout es una enfermedad que trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece.

En este sentido y a partir de los resultados obtenidos durante la investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

- Principalmente se recomienda que la institución cuente con un área de recursos humanos, o con algún personal especializado en esta, así este poder encargarse de que la institución y sus colaboradores, mantengan, no buena, sino una excelente relación laboral. Es decir, la encomienda y obligación de verificar que los trabajadores estén en un ambiente acoplado y perfecto para realizar sus actividades de forma eficaz y eficiente.
- Otro punto que se debe considerar es el horario de trabajo, el 89% de la población según resultados obtenidos tiene una jornada laboral de trabajo que superan las 8 horas, sin remuneración económica extra. Tratar de buscar soluciones porque cuando un empleado comienza a sentir estrés laboral la productividad se desploma, la calidad del trabajo se deteriora, el servicio al cliente disminuye e incluso, se pierde la motivación para crecer a nivel profesional.
- Si bien la asociación cuenta con un manual de funciones se recomienda poder realizar una reestructuración en función a los cargos, derechos y obligaciones, con el fin de garantizar un buen funcionamiento futuro.
- La realización de al menos una vez al año de la evaluación de desempeño laboral en personal de la institución, es de suma importancia no solo para brindar retroalimentación, sino también para analizar fortalezas y debilidades organizacionales y así mejorar el desempeño de quienes la integran, además de conocer las áreas y empleados que requieran apoyo y con anticipación atender los problemas que se presenten.

- Realizar reuniones de coordinación y sugerencias de puntos de vista sobre cómo podrían organizar las actividades semanales, para que todos puedan trabajar de una manera mucho más productiva.
- Definir un área de la empresa para desconectar y relajarse, asegurándose que los empleados tengan tiempo libre después de temporadas ocupadas como, por ejemplo, eventos, seminarios, foros, consejos directivos y otros, cabe recalcar que el descanso es fundamental para que los empleados no caigan en el agotamiento laboral.
- Con referencia a la población que se encuentra en los niveles altos y medios del síndrome de burnout, se recomienda realizar planes de ayuda que busquen soluciones a los problemas. Cabe mencionar que una evaluación trae consigo beneficios tanto para el individuo como para la empresa, ya que evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. Además, que la importancia de la evaluación de desempeño laboral radica en que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño. También puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas.

REFERENCIAS

- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. Revisión de estudios. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría, XI (39). <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>
- Álvaro, José Luis y Garrido, Alicia. (2003). Psicología Social: Perspectivas psicológicas y sociológicas. Madrid: McGraw Hill. Revista de pensamiento e investigación social, (4), 230-232. <https://atheneadigital.net/article/view/n4-canto>
- Apiquian, Alejandra. (2007). El síndrome de burnout en las empresas [Archivo PDF]. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Bustos Villar, Eduardo (2015). ¿es posible evitar el estrés? Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante. Primera edición. Buenos Aires - Argentina
- Carlin, Maicon y Garcés de los Fayos Ruiz, Enrique. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de psicología, 26 (1) 69-180. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16713758020.pdf>
- Carrillo, Esper., Gómez, Karla. y Espinoza, Isis (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. Artículo de revisión, 28 (6) 579-584. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Crespo, María y Cruzado, Juan (1997). La evaluación de afrontamiento: adaptación española desde cuestionario cope con una muestra de estudiantes universitarios [Archivo PDF]. <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelAfrontamiento-7071279.pdf>
- Ceballos, Carla (2013). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato - centro de la ciudad de Guayaquil, período agosto a diciembre del 2013 [Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial, Universidad de Guayaquil, Ecuador].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>

Chiavenato, Idalberto (2001). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Quinta edición Mac Graw-Hill.

Cialzeta, Jorge (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: burnout en médicos de un hospital de alta complejidad, Corrientes [Tesis de Maestría en Salud Pública, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina]. http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf

Davila, Jennifer y Romero, Paola (2010). Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>

Escartín, Jordi, Arrieta, Carlos y Rodríguez, Álvaro (2009-2010). “Mobbing” o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio, 23-24(110-111) 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1332/133217282001.pdf>

García, Jennifer y Licla, Deyssi (2018). Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico del hospital regional docente materno infantil el Carmen Huancayo 2018 [Tesis de Especialidad, Universidad Nacional del Callao, Perú]. <https://1library.co/document/yng1761z-sindrome-relacion-satisfaccion-enfermeria-quirurgico-hospital-regional-huancayo.html>

Gil-Monte, Pedro (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Revista Eletrônica InterAção Psy, 1 (1) 19-33. https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria

- Gil-Monte, Pedro, Viotti, Sara y Converso Daniela (2017). Propiedades psicométricas del «Cuestionario para el Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género. *Revista liberabit*, 23(2) 153-169. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v23n2/a01v23n2.pdf>
- Gómez, Beatriz y Escobar Alfonso (2002). Neuroanatomía del Estrés. *Revista Mexicana de neurociencia*, 3 (5) 273-282. <http://previous.revmexneurociencia.com/articulo/neuroanatomia-del-estres/>
- Hernández Sampieri, Roberto (2014). *Metodología de la Investigación México*: McGraw-Hill.
- Herrera, Linda (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>
- Indaburo, Militza (2014). El estrés en la actualidad. La Punta – Uruguay. <http://lapunta.com.uy/estres-la-sociedad-actual/>
- Leka, Stavroula, Griffiths, Amanda y Cox Tom (2004). La organización del trabajo y el estrés Serie protección de la salud de los trabajadores OMS, (3) 1-27. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley general del trabajo de 1942, Capítulo III, Artículo 46
- Leymann, Heinz (1996). *Mobbing. La persecución au travail*. Paris: Du Seuil. *Revista Europea del trabajo y la investigación*, 6 (3) 539-540. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1672097&pid=S0718-2449201400010000800005&lng=es

- Lopategui Corsino, Edgar (2000). Estrés: Concepto, causas y control. Universidad Interamericana de puerto rico. <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- López Elizalde, Carlos (2004). Síndrome de burnout. Revista Mexicana de Anestesiología, 27 (1) 131-133. <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2004/cmas041ac.pdf>
- Lujan Boné, María. (2017) Mobbing: características específicas e intervenciones preventivas en las organizaciones de hoy [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica Argentina]. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/495/1/doc.pdf>
- Martínez, M. y Guerra, P. (1997). Síndrome de Burnout: El riesgo de ser un profesional de ayuda. Salud y Cambio. Revista Chilena de Medicina Social, (6) 23-45
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, XIII (112) 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (28 de abril de 2016). Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016. http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2006). Prevención del suicidio un instrumento en el trabajo [Archivo PDF]. https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf
- Palmar, Rafael y Valero, Jhoan (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia, 17(39) 159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys y Conde, Mayrene (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del

- Zulia. Revista de ciencias sociales, XVI (3) 493-505.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez, Anna (2009). Evaluación del desempeño laboral. Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas, XVII (VII) 50-51.
https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral
- Peiró, José María (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Investigación Administrativa (88). Universidad de Valencia. <https://docplayer.es/49593367-El-estres-laboral-una-perspectiva-individual-y-colectiva.html>
- Saborío Morales, Lachiner y Hidalgo Murillo, Luis Fernando (2015). Síndrome de burnout. Revisión bibliográfica, 32 (1).
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Sánchez, Mayra (2009). El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa sualupell curtiduría Suárez s.a. en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009 [Tesis de Licenciatura Psicología Industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
- Schaffner, Anna (2016). Por qué llegamos a fin de año con la "cabeza quemada" (En red) <https://www.infobae.com/salud/2016/12/04/por-que-a-fin-de-ano-el-cansancio-mental-afecta-la-animo/>
- Tintaya, Porfirio (2008). Proyecto de Investigación. Bolivia: Instituto de Estudios Bolivianos. U.M.S.A.
- Vidal Casero, M^o del Carmen (2006). El mobbing en el trabajo. Su problemática [Archivo PDF]. https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf

Werther, William y Davis, Keith (2008). Administración de recursos humanos, sexta edición

Zarate, A. (2008). Burnout y satisfacción laboral en médicos y enfermeras de la caja de salud de la banca privada regional La Paz [Tesis Inédita de Licenciatura de Psicología, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia].

ANEXOS

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO



GENERALIDADES

1. Sexo : Masculino Femenino

2. Edad: años

3. Estado civil

Soltero/a

Divorciado/a

Casado/a

Viudo/a

4. Número de hijos

5. Nivel de estudios alcanzados

6. Cargo

7. Antigüedad

8. Horas que trabaja en el día

9. Fue ascendido de puesto laboral

MASLACH BURNOUT INVENTORY



Esta escala está diseñada para ayudarnos a tener mayor comprensión de la forma como nos relacionamos en el trabajo y de las capacidades que tenemos de mejorar el bienestar de las personas de nuestro entorno.

Encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo.

Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la siguiente escala:

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

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de la jornada laboral	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento “quemado” por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	0	1	2	3	4	5	6

10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Fácilmente puede crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión (trabajo).	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado	0	1	2	3	4	5	6
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
22	Creo que las personas que trato me culpan de alguno de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO “MASLASC BURNOUT INVENTORY”

Alfa De Cronbach:

Instrumento: “Síndrome de Burnout”

CASOS	N.º	%
Validos	12	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento

Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	N.º de Ítems
,837	22

Alfa de Cronbach = **0,837**

Lo que nos demuestra que el Índice de consistencia interna del instrumento “Síndrome de Burnout” tiene Fiabilidad al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,837 de consistencia Alta.

ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Es necesario enfatizar que este cuestionario no es un examen, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial.

Le pedimos que conteste de forma espontánea y franca, es importante que responda a todas las preguntas del cuestionario en la casilla que usted considere adecuada. Todas las respuestas y resultados se tratarán de forma confidencial.

Por favor marque solo una opción de cada pregunta propuesta.

1	2	3	4
Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

1	¿Es puntual?	1	2	3	4
2	¿Cumple instrucciones?	1	2	3	4
3	¿Trata bien a los demás?	1	2	3	4
4	¿Entiende las instrucciones?	1	2	3	4
5	¿Explica bien lo que quiere?	1	2	3	4
6	¿Cumple su trabajo?	1	2	3	4
7	¿Sabe hacer su trabajo?	1	2	3	4
8	¿Le interesa la institución?	1	2	3	4
9	¿Le interesa su trabajo?	1	2	3	4
10	¿Está limpio?	1	2	3	4
11	¿Limpia su lugar de trabajo?	1	2	3	4
12	¿Utiliza elementos de seguridad?	1	2	3	4

13	¿Acepta críticas?	1	2	3	4
14	¿Aprende nuevas cosas?	1	2	3	4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO “ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO”

Alfa De Cronbach:

Instrumento: “Desempeño Laboral”

CASOS	Nº	%
Validos	12	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	12	100,0

- a. Eliminación en listas según las variables del procedimiento.

Análisis de Fiabilidad

Cronbach's Alpha	N.º de Ítems
,825	14

Alfa de Cronbach = **0,825**

Lo que nos Indica que el Índice de consistencia interna del instrumento del instrumento “Desempeño Laboral” al ser el valor obtenido del Alfa de Cronbach de 0,825 de consistencia Alta.