



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN-MONAGAS-VENEZUELA**

**ESTUDIO DE LOS FACTORES DEL SINDROME DE BURNOUT QUE
INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA MENSAJERO RADIO WORLDWIDE (MRW)
CARABOBO PERIODO-2023**

Tutor(a) académico:

MSc. Carmen Córdova

Autor:

Yamireth Romero

C.I:26.117.514

**Trabajo de Grado Modalidad “Tesis de Grado” Presentado como Requisito
Parcial para optar al Título de: Licenciado en Gerencia de Recursos
Humanos.**

MATURÍN, AGOSTO DE 2023

ACTA DE APROBACION

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**
NÚCLEO DE MONAGAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

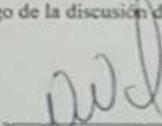
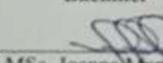
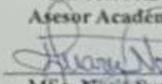
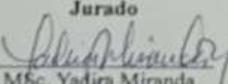
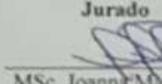
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO
CTG-ECSA-GRH-2023

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 1948

En Maturín, siendo las 11:00 (am) del día 10 de Agosto del 2023 reunidos en el aula 2, del Centro de estudios de Postgrado, Campus Juanico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores CARMEN CORDOVA (Asesor Académico), NORIS SUAREZ (Jurado), JOANNA MARTÍNEZ (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Gerencia De Recursos Humanos, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: "ESTUDIO DE LOS FACTORES DEL SINDROME DE BURNOUT PRESENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MENSAJERO RADIO WORLDWIDE (MRW) CARABOBO". Por la Bachiller ROMERO VEGAS, YAMIRETH PAOLA. C.I N° V- 26.117.514. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: - Aprobado -

 Romero V. Yamireth P. C.I: V-26.117.514 Bachiller	 MSc. Carmen Córdova. C.I: 11.006.215 Asesor Académico
 MSc. Joanna Martínez. C.I: 12.539.855 Jurado	 MSc. Noris Suarez. C.I: 14.124.546 Jurado
 MSc. Yadira Miranda. C.I: V-10.831.314 Sub-Comisión de Trabajo de Grado	 MSc. Joanna Martínez. C.I: 12.539.855 Jefe de Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 834/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.*NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N°76 Libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas. Apartado Postal N° 6201.
Teléfono 0291-3004010. <http://www.monagas.udo.edu.ve/>

RESOLUCIÓN

De acuerdo con el Artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado: “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo al Consejo Universitario, para su autorización”.

DEDICATORIA

A dios nuestro señor celestial creador de todo lo maravilloso y majestuoso del universo por haberme enviado al mundo, a mis abuelos Mireya Millán y Juan José Vegas por guiarme y no desampararme en ninguna de las circunstancias, por ser el pilar de mi vida y mi motivación casa día, a mis padres Mireya Vegas y José Gregorio Romero quienes han y por siempre serán mi motor para seguir adelante, gracias a cada uno de ustedes es lo que hoy en día soy: una persona llena de valores y principios, luchadora y constante que no sabe rendirse y que si se cae vuelve a levantarse, gracias a ustedes y a su dedicación, constancia y consejos.

Este logro también es suyo porque fueron constantes y perseverantes durante este proceso y años de estudio, apoyándome día a día y darme la motivación y las fuerzas de ser cada día mejor.

Gracias a mis abuelos y a mis padres por la confianza, no desistir nunca porque tengo marcado un propósito: cumplir para mí el mejor futuro posible camino a la realización personal y profesional y sobre todo dejar en alto el nombre de mi casa de estudio de la universidad de oriente por abrirme sus puertas y brindarme formación profesional de la mano de los mejores profesores

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro señor Dios todo poderoso por brindarme cálido amor, sabiduría y paciencia en todo momento de mi vida, por ser mi escucha ante las adversidades y ayudarme a no declinar en mis sueños.

A mis padres y abuelos por ser quienes pusieron su fe y amor en mí, gracias por ser quienes guíen mis pasos con amor apoyándome en el camino de un futuro más prospero

A mis amigas de la universidad Dariana Kntar, Angerly Anduze y Roxana Cedeño por ser parte de momentos maravillosos, compañeras de estudio y consejeras de vida, por tantos momentos bonitos y días llenos de sonrisas, siempre las llevo en mi corazón a pesar de los kilómetros que nos separan.

A mi compañero Alejandro Cabeza por su apoyo incondicional en esta travesía de mi carrera universitaria, por tu constancia, paciencia ante las adversidades en el camino que hemos recorrido juntos, te amo.

A mi tutora Carmen Córdova por brindarme su apoyo en este camino y por su disposición, tiempo y dedicación.

A la profesora Johana Martínez ya que sin su apoyo y consejos nada de esto fuera posible.

A mi hermana María Romero por paciencia y apoyo en momentos difíciles por sus consejos y motivación.

Agradezco a cada uno de ustedes por este logro.

INDICE

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCION	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	8
1.4 DELIMITACION	9
CAPITULO II.....	10
MARCO TEORICO	10
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.2 DESARROLLO HISTÓRICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT	14
2.3 BASES TEORICAS	19
2.3.1 Principales causantes del síndrome de burnout.....	19
2.3.2 Las Dimensiones Del Síndrome De Burnout.....	22
2.3.3 Causas del síndrome de burnout	24
2.3.4 Factores del síndrome de Burnout	24
2.3.5 Prevención para el síndrome del Burnout	29
2.3.6 Intervención para el síndrome de Burnout	30
2.3.7 Producción	31
2.3.8 Tipos de productividad	33
2.3.9 Desempeño.....	35
2.3.10 Desempeño laboral	36
2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	39
CAPITULO III.....	45
MARCO METODOLOGICO.....	45
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.3 POBLACIÓN.....	46
3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
CAPITULO IV	51
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	51
CAPÍTULO V	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
5.1 CONCLUSIONES.....	78

5.2 RECOMENDACIONES 80
BIBLIOGRAFÍA 81
ANEXOS 82
HOJAS METADATOS 87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01. DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL REFERENTE AL AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y MEDIOS DE MOTIVACION.....	52
TABLA 02 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL AGOTAMIENTO QUE EXPERIMENTAN AL CULMINAR LA JORNADA DE TRABAJO.	53
TABLA 03 DISTRIBUCION OBSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A EXPERIMENTAR FATIGA PREVIO A LA JORNADA DE TRABAJO.....	54
TABLA 04 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL TRATO CON COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	56
TABLA 05 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL CANSANCIO PRODUCTO DEL TRABAJO.	57
TABLA 06 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LAS TAREAS LABORALES.....	58
TABLA 07 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUALDE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL DESGASTE LABORAL...	59
TABLA 08 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A ESTAR QUEMADO.....	60
TABLA 09 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA INFLUENCIA DEL TRABAJO EN LA VIDA SOCIAL Y FAMILIAR.	61
TABLA 10 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA INSENSIBILIDAD CON LAS PERSONAS.	62
TABLA 11 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO.	63
TABLA 12 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL LIDERAZGO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.	64
TABLA 13 DISTRIBUCION OBSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA FRsutACION EN EL TRABAJO.	66

TABLA 14 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL TRABAJO Y LA EXPERIENCIA.....	67
TABLA 15 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DCE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL BIENESTAR DE LOS COMPAÑEROS.....	68
TABLA16 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL ESTRÉS, DESEMPEÑO Y EL CONTACTO DIRECTO.....	69
TABLA 17 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL CLIMA CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	70
TABLA 18 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA MOTIVACION Y CONTACTO CON EL PUBLICO.....	71
TABLA 19 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL INGRESO Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO.....	72
TABLA 20 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LAS CONDICIONES LABORALES.....	74
TABLA 21 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS TRABAJADORES REFERENTE A LA COMUNICACIÓN DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	75
TABLA 22 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS TRABAJADORES REFERENTE A LOS PROBLEMAS OCURRIDOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN....	76



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN – MONAGAS**

**ESTUDIO DE LOS FACTORES DEL SINDROME DE BURNOUT QUE
INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA EMPRESA MENSAJERO RADIO WORLDWIDE
(MRW) CARABOBO – VALENCIA. PERIODO 2023**

Tutor(a) Académico:
MSc. Carmen Córdova

Autora:
Romero, Yamireth
C.I: 26.117.514

RESUMEN

El principal objetivo del presente trabajo de investigación es el estudio de los factores del síndrome de Burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad de los empleados de la empresa Mensajero Radio Worldwide (MRW). Carabobo – Valencia 2023. Este síndrome de desgaste profesional es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que está presente por las altas exigencias y poca motivación por parte de las empresas. La metodología implementada es de campo con un nivel descriptivo, la población está compuesta por un total de siete (7) empleados que prestan sus servicios a la organización y que aportan de manera valiosa su compromiso e información para la implementación de los instrumentos de recolección de datos de los cuales fueron aplicados la entrevista, la observación directa y el cuestionario diseñado de manera específica para obtener información de la variable en estudio. Los resultados obtenidos a través de las respuestas del cuestionario aplicado al personal de la empresa se tabularon en forma de tablas para su posterior análisis tanto cualitativo como cuantitativo, estableciendo así la relación de los resultados con la variable en estudio. Debido a esto se pudo llegar a la conclusión de que el síndrome está presente en los trabajadores que hace vida dentro de la empresa y como puede repercutir en el desempeño y productividad de los mismos, en función de los resultados obtenidos se establecieron una serie de recomendaciones que servirán para contrarrestar este síndrome.

Palabras claves: Agotamiento emocional, desempeño, síndrome de Burnout.

INTRODUCCION

El impacto que tiene actualmente el síndrome de burnout en las organizaciones tiene efecto negativo tanto en los empleados como en la empresa, no solo disminuye el desempeño laboral si no que, también aumenta el ausentismo y la posibilidad de accidentes laborales, es por ello que las empresas se enfrentan a una presión competitiva, la cual se hace cada vez más fuerte y con base a esto es que se le da la necesidad de hacer de su servicio el mejor. Buscando ser competitivas y duraderas en el tiempo en cuanto a calidad se refiera.

Es importante resaltar que esta se logra valorando y reconociendo la importancia que tiene el talento humano que son los que hacen vida dentro de las organizaciones obteniendo así la mejor forma de tener el equilibrio, manteniendo el buen funcionamiento de la organización.

En virtud de lo ya antes señalado el propósito de esta investigación es el estudio de los factores del síndrome de Burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad de los empleados de la empresa Mensajero Radio Worldwide (MRW) la investigación busca o pretende determinar si prevalece el síndrome de Burnout en el personal que hace vida dentro de la empresa y de ser así, de qué manera afectaría este desgaste a los empleados tanto en lo personal como en el rol que desempeña dentro de la empresa.

En virtud de lo ya antes mencionado la siguiente investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: (el problema y sus generalidades) el cual está estructurado por: planteamiento y delimitación del problema, objetivos (general y específicos) justificación, así como la teoría que sustenta la investigación en estudio.

Capítulo II: (marco teórico) comprende: antecedentes de la investigación, bases teóricas e identificación institucional.

Capítulo II (Marco Metodológico) abarca: tipo y nivel de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, procedimientos de análisis y para finalizar se presentan las referencias bibliográficas utilizadas en el desarrollo de la investigación.

Capítulo IV (Resultados) en este capítulo se desarrolla la presentación y análisis de los resultados.

Capítulo V (Conclusiones y Recomendaciones) comprende el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones. Para finalizar se presentarán las referencias bibliográficas y los anexos

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El síndrome de burnout también conocido como el síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado una enfermedad laboral que provoca deterioro tanto mental como físicamente en el trabajador, es un estado de agotamiento que se presenta como resultado de exigencias laborales agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral, “en el sentido mas amplio el agotamiento emocional se produce en compañía de la frustración y la tensión cuando se va perdiendo la motivación de seguir luchando y aguantando las cargas del trabajo” (Cordes & Dougherly 1993).

Este síndrome de desgaste profesional tiene sus riesgos, ya que bajo las condiciones en las que se desarrolla su labor, y el relacionamiento directo y constante con las personas se posiciona como un factor de riesgo laboral debido a que afecta la calidad de vida, la salud mental, y hasta poner en riesgo la vida de los trabajadores.

Al presentarse este desgaste se produce mayor dificultad para recuperarse. “Dado esto, en los días siguientes la persona se siente baja de energía y sin ánimos de hacer frente los nuevos proyectos, tales es el punto de la fatiga, que sienten que no se recuperan mientras duermen” según (Maslach & Leiter 1997).

En el mismo contexto, Aguarrebe (2009) plantea que “la salud es un valor intangible muy apreciado por toda la población, de ahí a que los últimos años diferentes sectores, incluyendo el laboral, se han dedicado a promulgar iniciativas que mejoren la calidad de vida y bienestar de los miembros que participan en dichos sectores” (p.31).

Los lazos que existen actualmente entre el trabajador y la empresa en la que desempeñan sus labores tiene una vital importancia debido que a través de esta relación depende gran medida el buen funcionamiento de la misma ya que el miembro activo invierte la mayor parte de su tiempo en la empresa es decir el bienestar laboral influye en la calidad de vida del empleado, en la actualidad el mercado laboral es mucho más exigente esto se debe a la competitividad y a los cambios trascendentales de la sociedad los cuales requieren que se cumplan sus necesidades de enfoque y costumbres, este ritmo que aplican actualmente es muy angustioso y vertiginoso, ya que genera agotamiento emocional, trastorno en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso puede llevar a dolencias físicas, psíquicas e inclusive se considera un factor de riesgo para la salud de las personas que hacen vida en la empresa.

Actualmente en la sociedad venezolana en cuanto al ámbito laboral el síndrome de Burnout está presente en la mayoría de las organizaciones esto se debe a las altas exigencias que se presentan limitando el éxito productivo. Las empresas han tenido que dar un giro en la búsqueda de nuevas estrategias, reestructurando sus procedimientos básicos ya sea aplicando nuevas técnicas organizacionales que puedan ser de inversión a corto, mediano y largo plazo debido que están en constante cambio ya sea de índole político, económico, social, cultural y tecnológicos destacando nuevos escenarios en el modelo gerencial.

MRW es una empresa española aliada con servicios expresos que se dedica a los envíos nacionales como a los internacionales es la marca de transporte urgente con mayor implantación, tiene presencia en varios países de Europa y América latina con más de 1.300 franquicias en todo el mundo con 58 plataformas garantizado que cada uno de ellos llegue a su destino en óptimas condiciones, y generando cada día más confianza en las personas tanto en Venezuela como en el extranjero.

En cada franquicia de MRW por lo general suelen haber 2 o 3 recepcionistas encargados de recibir al público para gestionar los envíos ya sean nacionales o internacionales, 1 supervisor que debe cumplir con la responsabilidad del correcto funcionamiento de la empresa, 1 encargado el cual su función es gestionar los procesos legales, el orden y la disciplina de los que tiene a su cargo y un personal de embalaje que por lo general suelen ser 1 o 2 personas encargadas del embalaje y el detectar los objetos y/o artículos de los cuales son prohibidos enviar.

Actualmente en los trabajadores enfrentan un reto diario el cual conlleva a un desgaste tanto físico como emocional esto se debe a la labor que cada uno de ellos ejerce dentro de las instalaciones, debido a que las funciones de los trabajadores es rutinaria, es decir: cada día se debe hacer exactamente la mismo sin poder alterar el orden, el simple hecho de que un factor externo influya en el desempeño de la función diaria de los empleados le genera estrés y agotamiento, el contacto con el público debe ser diario por lo tanto se está expuesto a los cambios de humor del cliente lo que genera aún más agotamiento mental.

Los trabajadores desempeñan su labor diaria con la presión del correcto funcionamiento, ya que cualquier error puede ser sancionado tanto por los

superiores como por la empresa esto quiere decir que puede desatar la perdida financieras para el cliente, el empleado y a la misma empresa esto se debe a que la confianza y la responsabilidad es puesta en cada uno de los trabajadores que cumplen funciones dentro de la empresa es allí donde el síndrome de burnout aparece por las constantes presiones diarias que afectan directamente la salud mental y agotamiento físico de los trabajadores, esas altas exigencias desatan una red de síntomas y dolencias dando pie a una enfermedad laboral.

Por lo general las altas exigencia de la empresa y poco reconocimiento hacen que el empleado se sienta desmotivado a seguir ejerciendo su labor, el proceso diario de la rutina es un detonador para que se genere el síndrome de burnout en una persona, el mercado laboral hoy en día es altamente competitivo y es por ello que genera incertidumbre en los trabajadores.

Cada día los empleados se deben enfrentan a nuevas adversidades, las cuales deben sobrepasar, alguna de ellas les puede generar tanto satisfacción como desagrado, eso dependerá del nivel de tolerancia que se posea cada uno de ellos. En muchas ocasiones pueden sentir desaliento, mal humor, fatiga, cefalea e inclusive trastornos alimenticios, esto influye de manera negativa en la productividad de la empresa ya que se producen bajas, fugas de talento y rotación excesiva del personal generando de este modo el síndrome de burnout en aquellos que se quedan en la empresa.

El síndrome de Burnout en pocas palabras es un estado de cansancio físico y emocional resultado de las condiciones de trabajo y sobrecarga profesional, las personas que padecen este síndrome además de presentarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo se

convierten de forma progresiva en un mal trabajador es por esta razón que surge la necesidad de estudiar este síndrome que afecta los trabajadores de Mensajero Radio Worldwide (MRW) para revelar si existe dicho desgaste en los trabajadores debido al exceso de trabajo producto de las actividades que se desempeñan al igual que el trato directo con el público.

En virtud de lo ya antes señalado se plantean las siguientes interrogantes:

¿De qué manera influye el síndrome de Burnout en los trabajadores de MRW?

¿Cuáles son los síntomas del síndrome que puede padecer el trabajador si no se toman las medidas adecuadas?

¿Qué etapas del síndrome hay que detectar a tiempo para que la organización tome medidas adecuadas para el correcto funcionamiento?

¿Cuáles son los niveles con los que se presentan el síndrome de Burnout en los trabajadores de MRW?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo general

Analizar los factores del síndrome de Burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad de los empleados de la empresa Mensajero Radio Worldwide (MRW) ubicado en el Estado Carabobo – Valencia periodo 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

- Conocer los factores del síndrome de Burnout que lo caracterizan.
- Identificar los síntomas principales del síndrome de Burnout.
- Interpretar los niveles de regularidad del síndrome de Burnout presente en los trabajadores.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El síndrome de “burnout” es un estado emocional que acompaña a una sobre carga de estrés y que eventualmente impacta la motivación interna, actitudes y la conducta al igual que también se le ha denominado “síndrome de agotamiento por “estrés”. Se trata de un fenómeno que no es nuevo pero que tiende a agravarse con el avance tecnológico, este síndrome se ha descrito como: agotamiento emocional, disconfort somático, sentimientos de alineación, pérdida de motivación y sensación de fracaso producto de excesivas demandas de energías, fuerzas y recursos.

Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto en la esfera física como psicológicas, de los síntomas más comunes son la depresión y la ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales.

Es por ello que es que se pretende estudiar el síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral y productividad de los empleados de la empresa MRW.

El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesivo, poca autonomía, malas

relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno al igual que desde el punto de vista organizacional estudiar el síndrome para evaluar la información a través del estudio.

1.4 DELIMITACION

La presente investigación tiene como propósito fundamental el estudio de los factores del síndrome de burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad de los empleados de la empresa Mensajero Radio Worldwide (MRW), ubicada Valencia-estado Carabobo la misma se llevara a cabo entre el periodo de Julio-diciembre del año 2023.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Para el desarrollo de este capítulo se hace referencia a los antecedentes que sustenten esta investigación, así como recolectar información con la finalidad de obtener aportes que también ayuden a sustentar lo aquí planteado

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Síndrome de burnout y sus consecuencias en la productividad de las empresas latinoamericanas desde el 2008 al 2018” trabajo de investigación para optar al grado de: bachiller en Administración.

La investigación está enfocada en analizar los factores que ocasionan el Burnout y cómo repercute este en la productividad en empresas de Latinoamérica, el objetivo es crear un panorama sobre la investigación que se llevó a cabo ,teniendo como fuentes de información 82 estudios en publicaciones científicas, libros, revistas y tesis realizados entre 2008 al 2018, de los cuales se consideró que ofrecían una información más relevantes solo 44 documentos .Las fuentes de información que se utilizaron fueron Scielo, Dialnet y Google Académico. En cuanto a los resultados, la mayoría de autores plantea diferentes conceptos mostrando en sus investigaciones que el Burnout se presenta en las empresas de diferentes rubros como industriales, de servicio, ventas, etc., ocasionan disturbio en la productividad de as dichas empresas. Existen instrumentos elaborados por Maslash que son los más notorios en esta investigación, hay autores que documentan información basada en investigación de Maslash y Jackson, que

son investigaciones que son descriptivos. Estos estudios que realizaron diversos autores se llevaron a cabo con método de evaluación y validación de instrumentos en la mayoría en profesiones asistenciales o trabajo directo con las personas, que es donde este fenómeno ataca más.

El trabajo expuesto anteriormente tiene un cierto modelo similar al que desarrollamos en nuestra investigación, ya que se analiza el Síndrome de burnout y como este incide en la productividad de las empresas con una única diferencia que el trabajo expuesto anteriormente lo hace a nivel de las empresas en general, mientras que nuestra investigación se centra específicamente en el personal que labora en el Departamento de Empleo y Remuneración. Por ende, utilizando el instrumento de Maslach

Síndrome de burnout y su relación en la antigüedad en el puesto de trabajo y el sexo en médicos de diferentes especialidades de la ciudad de Paraná 2020. trabajo final para acceder a la licenciatura en psicología

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout, antigüedad en el puesto de trabajo y sexo en medico de distintas especialidades de la ciudad de Paraná. Se trató de una investigación descriptiva correlacional, transversal o transeccional y con los datos de campo; el procedimiento de selección de la muestra utilizado fue no probabilístico, intencional. Se administro un cuestionario sociodemográfico y el maslach burnout, inventory (MBI) a una muestra compuesta por 60 participantes, entre ellos 32 mujeres, y 30 varones con una media de antigüedad laboral de 14.65% años. El procesamiento y análisis estadísticos de datos se realizó usando el Statistical Package for the social Science (SPSS) versión 23 y para analizar la relación entre el síndrome de Burnout,

antigüedad en el puesto de trabajo y sexo, el análisis estadístico inferencial que se llevo a cabo fue el coeficiente de correlación de Pearson y la prueba de Anova de una vía. El síndrome tuvo una prevalencia de 6,5%, el 33,9% presento una tendencia a de Burnout, y el 59,70% se encontraba sin riesgo de Burnout. En relación a las sub-escalas del Burnout, se obtuvieron los siguientes resultados: para agotamiento emocional, 40.3% bajo, 22,60% medio y 37,10% alto; para despersonalización, 59,70% baja, 22,60 % media y 17,70% alta y por último para realización personal, 51.10% baja, 19,40 media y 22,60% alta.

El síndrome de burnout en los estudiantes de medicina periodo 2018-2019 en universidad venezolana.

El síndrome de burnout se considera una epidemia global y un problema de salud pública, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El presente estudio estuvo basado en una investigación la cual determino la prevalencia del síndrome de burnout en estudiantes del quinto año de medicina del hospital “Dr. José Francisco Molina Sierra” periodo mayo 2018 – mayo 2019. Fue realizado en una matriz analítica, basado en un método científico y de diseño no experimental, transversal, ubicada en el nivel comparativo y de tipo campo. Se empleo como población los estudiantes del quinto año de medicina que se encuentran sometidos al síndrome de burnout. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento que se usó para valorar la patología fue la prueba de autocontrol, de “Maslach Burnout Inventory” demostrándose que el síndrome de burnout se encontró presente en 66% de los internos de pregrado, con los valores de la sub-escala de 69% para alto nivel de agotamiento, 47% para alto nivel de despersonalización y la realización personal con un nivel bajo de 53%

Análisis del síndrome de burnout y su influencia en la productividad del personal que labora en el departamento de empleo y remuneración de la empresa c.s.v ferrominera Orinoco, c.a. período 2019.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar el síndrome de burnout y su influencia en la productividad del personal que labora en el departamento de empleo y remuneración c.s.v ferrominera Orinoco, c. a. la metodología está definida por un tipo de investigación de campo, para la recopilación de los datos que darán respuestas a los objetivos planteados se aplicó la entrevista, la observación directa y el uso del cuestionario diseñado de manera específica para obtener información de la variable en estudio. la población es de 22 trabajadores, cifra que representa la población total del departamento de empleo y remuneración. los datos arrojados producto de las respuestas al cuestionario aplicado al personal del departamento de empleo y remuneración se tabularon en forma de tablas, para su posterior análisis cualitativo y cuantitativo, estableciendo la relación de los resultados con la variable en estudio. por lo cual se pudo deducir que en el departamento existe el fenómeno síndrome de burnout y como este fenómeno puede repercutir en la productividad de los trabajadores. en función de los resultados obtenidos se formularon una serie de recomendaciones que servirán para contrarrestar este problema y como la organización puede hacer uso de diversas pautas para incrementar la productividad laboral sin imponer mucha carga excesiva de trabajo.

2.2 DESARROLLO HISTÓRICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

El término Burnout proviene del anglosajón y se traduce al español como “estar quemado”. Esta expresión se utiliza para referir a un tipo de estrés laboral crónico, generado específicamente en grupos que trabajan en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son las personas, el primer caso reportado del síndrome de desgaste profesional en la literatura fue hecho por Graham Greens en 1961.

Pero no es hasta 1974, que el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York, lo defino como un “estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación de una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado esfuerzo”.

En 1978 Pines y Kafry por su parte definieron el Burnout como “una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”

Edelwich y Brodsky en 1980 lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”

Estas distintas investigaciones dieron pie a la investigadora Maslach y Jackson que en 1981 definieron el concepto desde la perspectiva tridimensional caracterizada por:

- Agotamiento emocional: lo de fine como un cansancio y fatiga física es una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- Despersonalización: Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación.
- Sentimiento de bajo logro profesional y/o personal: Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo.

Ha sido Christina Maslach quién ha convertido al burnout en un verdadero producto de investigación. En los años setenta, la psicóloga social e investigadora de la Universidad de Palo Alto, centró su investigación en el estrés emocional que surge de la relación interpersonal con los clientes, en ciertas profesiones de ayuda. Trabajó con grupos de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros y definió el burnout como un estrés laboral crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su actividad laboral.

Con tales trabajos se inició un período de exploración sobre la naturaleza y factores asociados a la aparición y desarrollo del burnout. Maslach y Schaufeli (1993), consideran que en el estudio del burnout se han producido dos periodos claramente diferenciados: un periodo pionero de formación y otro de afianzamiento y de verificación empírica.

Actualmente tenemos otras definiciones un poco más didácticas y más modernas pero que no dejan de tomar como base los conceptos básicos empleados por Freudenberger en 1974 - Cristina Maslach y Jackson en 1986.

El síndrome de burnout como *“una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal.”* (**Cristina Maslach y Jackson**).

Fue declarado en el año **2000** por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Pardo Álvarez, (2002) define el “síndrome de burnout”, como *“una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación de trabajo y un sentimiento de inadecuación en las tareas que se han de realizar”* (p.28). Este concepto, desarrollado por Maslach y Jackson en 1986 y posteriormente ampliado por Maslach y Leiter en 1997 supone una variada sintomatología que se manifiesta progresivamente a nivel cognitivo, conductual y emocional, originando malestar personal y deterioro social y profesional (Pardo Álvarez, 2002).

Podemos decir que las definiciones son múltiples para expresar todos los ámbitos que abarca el síndrome de burnout y tratando de abarcar una se podría definir como un conjunto de signos y síntomas (físicos, mental y emocional) producidos por la exposición crónica al estrés laboral relacionado

con la atención de personas, que va a afectar nuestra vida personal, familiar y social además se manifestara luego de varios años de haber sido expuesto al Factor Estresante.

Según **Almendro, C., y De Pablo, R** (2001), el síndrome de burnout se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 en Estados Unidos por un psiquiatra llamado Freudenberger (1973) que trabaja en una clínica para toxicómanos en Nueva York, el cual observo que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes, razón por la cual, termina definiendo el burnout como una *“sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, y recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”* (p.160), que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es este el que puede provocar dichas reacciones

Gil- Monte P, (2003), citando a Freudenberger, explica que el concepto de “quemarse por el trabajo” surgió en Estados Unidos ha mediado de las décadas de los años 70, este ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencias en los profesionales de las organizaciones que prestan servicios y trabajan en contacto directo con los usuarios de dichas organizaciones (personal de salud con pacientes. Maestros con alumnos, policías y funcionarios de prisiones con presos, etc.).

Alcover de la Hera y Colaboradores (2004), consideran que el *“burnout puede ser entendido como una estrategia disfuncional cuya*

prolongación en el tiempo deriva en consecuencias para la salud y bienestar del trabajador y para la eficacia de la organización”.

Maslach y Jackson lo definen “*como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar.*”(Pp.13-19)

El estudio de este tema fue iniciado por los autores antes señalados y continuó recibiendo aportaciones de otros estudiosos hasta que en 1981 se celebró la primera Conferencia Nacional de “Burnout” (Filadelfia) que sirvió para unificar criterios y para hacer una apuesta en común sobre trabajos realizados sobre pequeñas muestras. Afecta negativamente, tanto al operador, como a su familia, al usuario y a la institución. En muchas ocasiones, el operador intenta reducir el estrés quizás con el alcohol o con fármacos o bien alejándose de las personas.

Con el paso del tiempo y por sí mismo no se soluciona el problema. El desarrollo de este síndrome es cíclico. Después de una baja laboral, el afectado suele incorporarse a su puesto de trabajo porque tiene ganas de empezar de nuevo, sin embargo, la situación y los problemas son los mismos.

En síntesis, el síndrome burnout incluye cinco factores característicos comunes a todas las definiciones presentadas:

- Predominan los síntomas distócicos, y, sobre todo, el agotamiento emocional.
- Destacan las alteraciones de conducta (conducta anormal del modelo asistencial o despersonalización de la relación con el cliente).
- Se suelen dar síntomas físicos de estrés psicofisiológico, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, junto con técnicas paliativas reductoras de la ansiedad residual, como son las conductas adictivas, que, a su vez, estimulan el deterioro de la calidad de vida.
- Se trata de un síndrome clínico laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente "normales".
- Se manifiesta por un menor rendimiento laboral, y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional.

2.3 BASES TEORICAS

Mariño, z. (2007), refiere que las bases teóricas, “comprenden una serie de conocimientos existentes sobre el campo del saber o sector de la realidad que será objeto de estudio, y los cuales se encuentran contenidos en diferentes fuentes documentales reflejando específicos puntos de vista de autores” (pág.21). las bases teóricas recolectan temas y teorías que permiten aproximarse y enfocar el problema en estudio.

2.3.1 Principales causantes del síndrome de burnout

La atención al público es la primera causa de estrés, así como la satisfacción laboral. El sufrimiento o estrés inter personal de profesional se

origina por la identificación con la angustia, por la reactivación de sus conflictos propios y la frustración de sus perspectivas otras. El resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo se puede clasificar en dos tipos diferentes:

- Burnout activo: el empleado se expresa sin problemas sus sentimientos, pensamientos y necesidades. Las causas no tienen que ser estrictamente profesionales.
- Burnout pasivo: el trabajador muestra apatía y los factores son psicosociales.

Otras variables que influyen en la aparición del síndrome de Burnout tienen que ver con los aspectos sociodemográficos como lo son:

- La edad: aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada
- El estado civil: se puede decir se ha asociado el síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más

maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

- El sexo: sería principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los sanitarios por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer

Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos burnout presentaron y por ello siguen presentes.

Como hemos ya comentado en reiteradas ocasiones la depresión, el estrés y la ansiedad son algunos de los síntomas más evidentes de los trabajadores que están quemados y principalmente estos son alguno de los motivos más frecuentes por los que se otorgan bajas laborales, en tal caso denominaría incapacidad laboral temporal.

Los síntomas más destacados suelen ser:

- Falta de energía
- Agotamiento físico, mental y/o emocional.
- Distanciamiento mental del puesto de trabajo y de los compañeros.
- Disminución de la productividad laboral y de la concentración.
- Alto niveles de estrés.
- Sensación de fracaso y frustración porque el trabajo no le sale como estaba planeado.

- Incapacidad para desconectar del trabajo en la casa.
- Dolores musculares y de cabeza.
- Dificultad para conciliar el sueño.
- Problemas cutáneos.
- Pérdida de peso.
- Fatiga visual y mareos.

2.3.2 Las Dimensiones Del Síndrome De Burnout

Según **Maslach** el síndrome posee 3 dimensiones.

- Nivel de desgaste emocional (presenta la dimensión de estrés básico del burnout)
- Nivel de despersonalización (representa la dimensión interpersonal)
- Nivel de sentimiento de incompetencia (representa la dimensión de autoevaluación).

El cansancio emocional (dimensión de estrés básico).

Llamado también agotamiento emocional, se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional. Implica estar emocionalmente exhausto, es una pérdida de recursos emocionales. El sujeto siente que ha perdido la energía para trabajar y, debe realizar mucho esfuerzo para enfrentar un nuevo día, se siente agotado, cansado y que no tiene una fuente de recarga de impulsos o estímulos.

Nivel de despersonalización (dimensión interpersonal).

Para protegerse del cansancio emocional, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud fría, impersonal, con deshumanización de sus relaciones, manifiesta sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias de su trabajo, se muestra distanciado y en ocasiones utiliza términos peyorativos hacia sus colegas, tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. Evita el contacto y se produce una conducta excesivamente distante e insensible, que incluye a veces la pérdida del idealismo. Es una forma de autodefensa pero que funciona después como un escollo para el compromiso con la tarea.

Nivel de sentimiento de incompetencia (autoevaluación).

Se presenta de forma reducida, refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo, el cual es agravado por una carencia de recursos, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. De tal modo, los trabajadores llegan a tener una consideración negativa de ellos mismo y de las demás personas.

Maslach y Jackson entienden que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, confirmado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, y hacia el propio rol profesional. Siendo un síndrome caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, se concluye que el burnout se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.

2.3.3 Causas del síndrome de burnout

Existen distintos signos de agotamiento, también hay una gran variedad de causas del síndrome de Burnout, en general todas las causas llevan a un punto de inflexión que termina desatando una serie de causas elevando la intensidad del estrés y la presión en el ámbito laboral cuando permanece mucho tiempo.

En teoría, se puede estar en riesgo de padecer el síndrome de Burnout si se padece de lo siguiente:

- Poco o nada de control sobre la cantidad de trabajo que se realiza.
- Poco o nada de reconocimiento cuando haces un buen trabajo.
- Expectativas laborales poco claras.
- Expectativas laborales desproporcionadas o demasiado exentes.
- Un ambiente laboral con muchas presiones.

El síndrome de burnout no solo se produce en el entorno laboral se puede sufrir en cualquier aspecto de la vida.

2.3.4 Factores del síndrome de Burnout

Según **Rafael de Pablo** (2003) se pueden distinguir los siguientes núcleos:

- **El factor personal:** Características del médico en particular.
- **El factor profesional:** Características específicas de la atención primaria
- **El factor empresarial:** Características de los objetivos, organización que se establecen y de los recursos disponibles.

El Factor Personal

Hasta qué punto hay un desajuste entre nuestras expectativas y la realidad cotidiana y cuál es el grado de adaptación entre esta y aquellas. Por ejemplo, cuando ingresamos a la Universidad tenemos expectativas sobre conseguir una profesión. Básicamente tenemos tres tipos de expectativas

- Expectativas altruistas: poder ayudar a los que sufren.
- Expectativas profesionales: ser un profesional competente y ser considerado como tal.
- Expectativas sociales: Tener un prestigio social y buenos ingresos económicos. Creo que podría ser interesante analizar brevemente estas expectativas para entender algo mejor la prevalencia del burnout.

Expectativas altruistas:

La forma desinteresada de ayudar a la persona que sufre, como única recompensa el gozo de su alivio. También sería difícilmente discutible el acompañamiento de cualidades técnicas y valores como empatía, ternura, delicadeza, tolerancia, flexibilidad, respeto en definitiva el humanismo. Pero estos valores con frecuencia de forma sutil y no tal sutil entran en dilema con los requerimientos que actualmente se exige.

Expectativas profesionales

Sentirse competente: Este sentimiento se fundamenta en el binomio. Saber lo que hay que hacer y poderlo hacer

El saber: La atención de la persona es indispensable más en el área administrativa lo que supone una ampliación encubierta de la jornada y tener que escoger entre la familia y la profesión.

El poder hacerlo: las condiciones laborales. Es frecuente que la alta presión que surge debido a las actividades que se desempeña en el área y que son inherentes con el personal externo pero que pertenece a la empresa cada vez son mayores pudiendo repercutir en un clima laboral negativo, Este factor reduce la capacidad resolutive y se ve acompañado de una importante frustración y sentimiento de minusvalía.

Expectativas sociales

El área de recursos humanos desde su campo de estudio es considerada como la profesión que ayuda al personal en general a desempeñar sus labores evitando conflictos entre grupos de trabajo. Al no entablar un ambiente propicio óptimo para la realización de las tareas se crean emociones negativas que invaden la persona y que transmiten en el entorno laboral y por ende a su entorno familiar y social ocasionando su apatía en todos los aspectos.

Factor Profesional: Este factor se inclina hacia las características de la persona y que trabaja en su entorno laboral como mayor implicación emocional, familiaridad, trabajo en equipo, eficiencia y productividad en su labor. Por lo que se debe definir el papel que juega cada uno de los integrantes que conforma el departamento.

Factores Organizativos Empresariales

- Presión excesiva
- Provoca agobios

Escaso tiempo de dedicación y aumento de posibilidad de cometer errores.

Factores que influyen en el desarrollo de síndrome de Burnout.

Los factores que más se han estudiado como variables que intervienen en el desarrollo del síndrome de Burnout son:

- **Características del puesto y el ambiente de trabajo:** La empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones.
- **Turnos laborales y el horario de trabajo:** el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

- **La seguridad y estabilidad del puesto:** en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años).
- **El progreso excesivo o el escaso:** así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- **La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones:** suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.
- **La estructura y clima organizacional:** cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuantos mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.
- **Las relaciones interpersonales:** son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que

la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- **El salario:** ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- **La estrategia empresarial puede causar el Burnout:** empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc.

2.3.5 Prevención para el síndrome del Burnout

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen

que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros. Como método preventivo, existen diferentes técnicas:

- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en quipo
- Brindar información sobre el síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial etc.
- Implementar cursos de inducción y ajustes al puesto para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a estos.

2.3.6 Intervención para el síndrome de Burnout

El síndrome de burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

- A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permita eliminar o mitigar la fuente de estrés, en pocas palabras evitar la experiencia con el estrés.
- A nivel grupal: potenciar la información de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.
- A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome

Estrategias de Intervención Individual buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral.

Estrategias de Intervención grupal tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas.

Estrategias de Intervención organizacional se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc.

2.3.7 Producción

Según Tawifk y Chauvel (1993) “se entiende por producción la adición de valor a un bien (producto o servicio) por efecto de una transformación. Producir es extraer o modificar los bienes con el objeto de volverlos aptos para satisfacer ciertas necesidades”. Como puede verse, la palabra producción no está solamente asociada con la fabricación sino con varias actividades más. Por lo tanto, se puede hablar de producción de servicios y producción de bienes materiales.

Para Riggs (2001), producción es el acto intencional de producir algo útil, y denota la generación tanto de bienes, como de servicios. La finalidad de la producción es crear un producto que tenga valor agregado. Continuando en este margen de ideas, la función de producción es fácilmente identificable dentro de los sectores primario y secundario de la economía, dentro de tales actividades es necesario conocer el insumo, el producto y las operaciones de transformación, por el contrario, la función de producción es menos obvia en el sector terciario, ya que hace años esta no era considerada y solo desde hace algunos años la demanda de servicios ha aumentado progresivamente, para lo cual fue necesario adoptar las técnicas de administración utilizadas en la manufactura de bienes en la producción de servicios

Productividad

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las maquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

La Organización Internacional del Trabajo (1975) define la productividad como

“la relación entre lo producido y lo insumido, o, dicho de otra manera, como el cociente entre la cantidad producida y la cantidad de recursos que se hayan empleado en la producción (instalaciones, máquinas, herramientas y los conocimientos y servicios del hombre)”.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una

cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja los recursos que se están usando en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos denotando la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimiento, energía, etc. Son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y la eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados.

Según Núñez (2007) el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como lo son: la producción, el hombre y el dinero.

2.3.8 Tipos de productividad

- **En Materiales:** Es lograr que estos rindan más o alcancen para fabricar más productos con la misma cantidad, sin desmejorar la calidad.

- **En Maquinarias:** Es solo utilizar las nuevas herramientas que se encuentran en el mercado con el fin de mejorar los tiempos, la calidad y la cantidad de productos.
- **En Mano de Obra:** Es brindar una capacitación a los empleados con el fin de que estos mejoren su producción en aspectos como calidad, **cantidad** y producción.

Factores que afectan a la productividad

Jornadas laborales demasiado largas: Son muchas las empresas que creen que, teniendo una jornada laboral entre 10 y 12 horas, obtendrán mejores resultados, sin embargo, esto solo es contra prudente, ya que el cansancio mental afecta a la productividad.

Falta de capacitación laboral: Esto es uno de los actores que más reduce el índice de productividad de los empleados, la falta de actualización y formación en las áreas que ejercen, motivación deficiente y escasas técnicas al realizar sus tareas serán obsoletas.

Actividades multitareas: Hay quien confunde la productividad con la capacidad de poder trabajar en varias actividades al mismo tiempo. Ser multitarea disminuye totalmente la capacidad de concentración, ya que al hacer cambios, el cerebro no es capaz de enfocarse en un tema determinado y el trabajo obtenido deja de ser el adecuado.

Periodos de descanso cortos: Tener tiempo de descanso durante la jornada laboral es indispensable para que las personas reduzcan la tensión, se despejen y reúnen las energías necesarias para seguir sus tareas.

Malas condiciones laborales: Las condiciones laborales de las que disfrutaban los trabajadores serán las que determinen la productividad y el funcionamiento de la empresa. Las que más suelen afectar son:

El clima organizacional: Si hay tensión entre los trabajadores, los líderes no cuidan de ellos y además exigen más de lo establecido, es posible que las actividades se realicen de forma ineficiente.

Las herramientas de trabajo: Si la empresa no proporciona los materiales y las herramientas necesarias para optimizar procesos, tiempos y calidad de producción se hará más difícil lograr los objetivos.

El espacio de trabajo: Si el trabajador no se siente cómodo en su espacio de trabajo, porque pasa más sentado, en un cubículo con poca iluminación y ventilación deficiente y el mobiliario es incómodo, jamás cumplirá con sus asignaciones de forma productiva. Es importante mencionar que aunque estos factores no motivan cuando están presentes, si se produce su ausencia puede aparecer una gran desmotivación e incentivar el estrés de los trabajadores.

2.3.9 Desempeño

Es el modo en el que una persona lleva a cabo una actividad que es encomendada Chiavenato (2004:359), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”

2.3.10 Desempeño laboral

Es el rendimiento de un trabajador que refleja al momento de realizar las actividades que se le designan, de esta manera se considera si la persona es apta para o no para el puesto designado, se trata de la eficacia y la eficiencia en el trabajo, evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes del departamento de Recursos Humanos, para hacerlo de manera correcta, es necesario considerar los siguientes factores:

- Fijar el objetivo de la investigación.
- Considerar la trayectoria del empleado.
- Los criterios de referencia deben estar relacionados con el área de trabajo.
- El empleado debe saber que se evalúa y está de acuerdo.

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Son mucho los factores que influyen y pueden afectar el desempeño laboral de un empleado, desde la falta de capacitación por parte de la empresa, hasta la pasión con la que realiza sus labores y el compromiso.

- Clima laboral: cuando el trabajador se encuentra en un ambiente laboral de constante hostigamiento, estrés, falta de motivación, higiene etc. Puede desatar un desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad.
- Falta de capacitación: se requiere conocimiento especializado, un nivel educativo mínimo que se refuercen a través que cursos y capacitaciones con personas de experiencias. La ausencia de la formación de empleados provocaría un mal desempeño y no llegas a las metas establecidas.

- Pasión: si al trabajador no le gusta el puesto o no siente pasión por lo que hace, no se desempeñara de manera adecuada en el trabajo.

Así mismo el desempeño laboral, según Stoner (1994), “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Eficacia.

Es el resultado en relación con las metas y cumplimientos de los objetivos organizacionales hace referencia a los recursos empleados y los resultados que deben ser alcanzados se deben priorizar la tarea y realizar ordenadamente, es la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera (RAE, 2011), es la capacidad de una organización para lograr los objetivos incluyendo la eficiencia y los factores de entorno (Fernández – Ríos Sánchez, 1997).

Eficiencia.

La eficiencia es parte fundamental para cualquier persona u organización según Samuelson y Nordhaus, (2002) quienes señalan que: “La eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos”. (p. 4), podemos observar que la eficiencia no solo se ve reflejada en las empresas sino también en el ámbito personal y es esencial para que las empresas manejen de forma adecuada sus sedes o sucursales.

Según Cegarra (2015) “la eficiencia requiere establecer, de alguna manera una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado tiempo. (p. 243). En un sentido más amplio es

hacer correctamente las cosas y disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Efectividad.

Se define como la cuantificación del logro de la meta. Cuando se habla de efectividad se hace referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, maquina o cualquier elemento para tener determinado resultado a partir de una acción, según kazukiyo (1983), la productividad es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción, acotando su importancia para lograr obtener los mejores resultados.

Productividad en las organizaciones

La productividad en las organizaciones está directamente relacionada con los procesos físicos y se expresa regularmente como una proporción la cual refleja el uso eficiente de los recursos empleados para generar los resultados, con frecuencias se calculan índices parciales de productos que

Factores que influyen en la productividad organizacional

- La inversión de capital
- La investigación y desarrollo
- La tecnología
- Los valores y actitudes sociales
- Las políticas sociales

2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

MENSAJERO RADIO WORLDWIDE (MRW)

La empresa.

MRW es una empresa de envíos española con sede operativa en Barcelona con más de 550 franquicias en su país natal y actualmente cuenta con 250 franquicias en Venezuela, líder en envíos tanto nacionales como internacionales contando con más de 10 plataformas a nivel nacional optimizando de esta manera la amplitud de sus servicios y generando cada vez más confianza en su sistema de envíos.

Función de la empresa.

Cuenta con una sólida estructura operativa: Una red de más de 250 agencias y 10 plataformas de distribución a nivel nacional, con enlaces nocturnos y rutas terrestres, que brindan una cobertura total, segura y cómoda a los clientes, lo que nos convierte en la única empresa capaz de llegar a todos los rincones de Venezuela.

Organigrama de la empresa



Reseña Histórica

La empresa MRW de origen español su creación se remonta al año 1977 cuando fue fundada por Francisco Martin Frías que en su momento tuvo una percepción sobre el envío de paquetería se estaba volviendo cada vez más importante , la empresa ha funcionado mediante el régimen de franquiciados; actualmente hay un aproximado de quinientos cincuenta (550) franquiciados que gestionan las oficinas desde la que se envían las mercancías a las cincuenta y ocho (58) plataformas operativas, para ese entonces MRW era una compañía española, y poco a poco fue ampliando sus franquicias de manera internacional, contando con más de 45 países de todo el mundo aliados a la distribución de mercancía a través de envíos con un promedio de 70 millones de entregas anuales.

En 2012, la historia de MRW dio un giro inesperado, luego de un largo período en que los resultados económicos de la empresa fueron en caída; las familias Corrales y Rillo, accionistas mayoritarios de la empresa (59% y 15% de las acciones, respectivamente), acordaron la salida de Frías e iniciaron un proceso de reestructuración. El mercado demandaba nuevas exigencias y hubo que organizar un equipo de trabajo capaz de afrontar los retos logísticos del momento.

A principios de 2018, MRW sorprendió con una nueva imagen corporativa que se mantiene hasta el día de hoy. La nueva imagen sigue teniendo sus siglas en mayúscula como logotipo, pero cambia el diseño y su claim (anuncio) que se convierte en “Entregados”. Este rebranding (renovación) formó parte de una sumatoria de acciones que la empresa realizó para reforzar su liderazgo en un mercado en el que la marca siempre buscó expresarse de forma clara y potente, con un símbolo reconocible y colores bien contrastados.

Mensajeros Radio WorldWide llega a Venezuela en 1988 para revolucionar la industria de encomiendas, 33 años más tarde, se puede decir que es la empresa líder en el mercado venezolano en cuanto a envíos se trata.

Hace dos años se pasa a formar parte del Grupo Servicios Expresos y su red de conexiones internacionales. Junto a ellos, forman un grupo en constante expansión, contando ya con sedes en Estados Unidos, España, Ecuador y Colombia. su promesa es seguir trabajando para hacer lo que mejor se le da: unir distancias y conectar personas

Misión

La finalidad o razón de ser de MRW se orienta en aportar soluciones para hacer ganar tiempo uniendo personas y distancia, comprometidos con un mundo más sostenible.

Visión

MRW debe ser percibida como la marca líder preferida por ofrecer las soluciones más innovadoras y de valor añadido en el transporte y la logística.

Valores

Se caracteriza por poseer compromiso, eficiencia, transparencia, pasión e innovación.

Objetivos

La dirección general de MRW y todos sus colaboradores mantienen su compromiso de realizar un esfuerzo constante para:

- Garantizar la excelencia de todos los procesos de la compañía.
- Identificar nuevas áreas de negocio, estar atento a las necesidades de los clientes y del mercado, aplicando la tecnología para responder eficazmente.
- Promover la capacitación de desarrollo de habilidades de empleados y miembros de las oficinas de la red.

Política de sostenibilidad

MRW es una empresa líder en el sector del transporte urgente de paquetería, a nivel nacional e internacional, y un referente en el compromiso

social. Nuestra misión es aportar soluciones para hacer ganar tiempo, uniendo personas y distancias, comprometidos con un mundo más sostenible.

Política de igualdad

- Fomentar la contratación de mujeres y hombres en puestos y categorías en los que estén subrepresentados
- Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección con objeto de alcanzar una representación equilibrada de la mujer en la plantilla.
- Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo, implantando un código de conducta que proteja a todos los empleados y empleadas de ofensas de naturaleza sexual.
- Promover el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.

Glosario de Términos Básicos

Agotamiento: Debilidad gradual de una o varias funciones que se produce cuando se rebasa la situación de fatiga física o mental.

Despersonalización: Quitar el carácter o atributos de una persona.

Emociones: Conjunto de sentimientos positivos y negativos que experimenta una persona.

Prevalencia: Proporción de individuos de un grupo que presenta una característica o evento determinado en un momento o periodo determinado.

Productividad: Es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo.

Síndrome: Estado de fatiga que se produce a razón de una causa.

Síntomas: Anomalías que experimenta una persona ya sea físico o mental que repercute en la salud.

Trabajador: Es quien realiza cualquier actividad física o intelectual.

Desempeño: Cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En el desarrollo de este capítulo se hace referencia al tipo de nivel de investigación, población, técnicas de recolección de datos de igual manera los procedimientos de análisis y recursos utilizados para la interpretación de los datos e información.

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Arias (2006) “el diseño de la investigación, es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (P.26). La investigación tiene un diseño no experimental tipo de campo, autores como Fidiás Arias define su función. Según Arias (2006):

La investigación de campo o diseño de campo, es aquella que consiste en la correlación de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes de allí su carácter de investigación no experimental (P.31)

Es un diseño de campo, debido que la información es obtenida directamente de la realidad donde ocurren los hechos, es decir, directamente de la empresa estudiada y los trabajadores que ahí hacen vida.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Al respecto Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su

preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se puede obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada” (p.51).

El tema de investigación posee un nivel descriptivo, su estudio está basado en el estudio de los factores del síndrome de burnout que influyen en los trabajadores de MRW. Con la finalidad de detectar las fallas en el desempeño laboral generadas por tal síndrome.

3.3 POBLACIÓN

Según Balestrini (2001) " La población se refiere a cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características"(P.110)

Por otra parte, Arias (2006) explica que la población: “. . . es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio". (P.81)

La población u objeto de estudio estará determinada por el número de trabajadores presentes en la franquicia situada en Carabobo – Valencia, la cual esta conformada por 5 empleados un (1) supervisor, un (1) encargado, dos (2) recepcionistas y una (1) persona encargada del embalaje.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Arias (2006) *“Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener la información”*. (P.53). Son ejemplos de técnicas, la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: Oral o escrita (cuestionario) la entrevista, el análisis documental, análisis del contenido, entre otros.

Por otra parte, sabino (2002) *“Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”* (p.94).

Las técnicas de información necesarias que se implementaron para la recolección de datos durante la ejecución de la investigación fueron las siguientes:

Entrevista:

Según Fideas (2006) *“La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara, entre el entrevistado y el entrevistador acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador puede obtener la información requerida”*

Para sabino (2006) afirma que “la entrevista desde el punto e vista es, una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula pregunta a las personas capaces de aportarle datos de interés” (P.162).

Esta técnica de recolección de datos nos ayuda a obtener información directa de los trabajadores que hacen vida dentro de la empresa, de tal manera que ayudan al desarrollo de esta investigación, con el fin de dar cabalidad a la obtención y recolección de información precisa, necesaria y clara para el avance de la investigación.

Es la entrevista semiestructurada la que nos permite en nuestro trabajo de investigación canalizar las distintas repuestas mediante una serie de preguntas realizada ya que permite una interacción entre el entrevistado y el entrevistador a fin de obtener o validar dicha información de la mano del personal.

Observación Directa:

Este instrumento consiste en observar todo aquello que deseamos analizar, en la cual los investigadores observan y analizan los procedimientos que cumplen las personas para luego determinar las inquietudes recolectando datos e información a través de la percepción, observando los hechos y realidades en el sitio de investigación, según Tamayo (2007), la observación directa “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p. 193).

Para poder aplicar este instrumento se realizaron visitas consecutivas al lugar de trabajo donde se pudo observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, recolectando la información para posteriormente registrarla para su análisis, obteniendo los datos deseados.

El Cuestionario

Se trata de diseñar un instrumento para conceptualizar el problema de investigación, Se construye o elabora para recolectar información, en pocas palabras es una herramienta que consiste en redactar una serie de preguntas para obtener información de los que se desea estudiar.

Según Hernández, Fernández y Baptista explican que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o mas variables a medir” (p.217). Por otra parte, Fideas, A. (2004) define el cuestionario como “la modalidad de encuestas que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de pregunta. Se denomina cuestionario auto administrado por que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del cuestionador”.

El cuestionario Maslach Burnout (MBI) de Maslach y Jackson 1981 consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos, y actitudes del profesional, en sí, su función es medir el desgaste profesional a través del test comprobar la frecuencia y la intensidad con la se presenta el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores.

El cuestionario de Maslach se realiza de 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

- Cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausto por las demandas de trabajo consta de 9 preguntas, puntuación máxima 54 puntos.

- Despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes, frialdad y distanciamiento consta de 5 preguntas, puntuación máxima 30 puntos.
- Realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, consta de 8 preguntas y su puntuación máxima es de 48 puntos.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Esta parte de la investigación muestra los datos obtenidos a través de los estudios que se fueron recabando en la empresa, siendo así constante un análisis, en pocas palabras hace referencia a la interpretación de datos recopilados a través de la aplicación de cuestionario dirigido al personal que hace vida dentro de la sucursal de Mensajero Radio Worldwide (MRW) ubicada en el estado Carabobo – Valencia para lo cual se hizo uso de herramientas graficas para explicar detalladamente la influencia del Burnout en el desempeño y productividad de los trabajadores.

Las herramientas graficas empleadas están compuestas por el numero de respuestas a las preguntas establecidas en el cuestionario, el número de trabajadores encuestados lo cual lo determina la población y el porcentaje arrojado de las diferentes respuestas proporcionadas por cada trabajador en base al 100%.

Para una mejor explicación se estudia el síndrome y su relación con la productividad en base a la técnica del cuestionario con el objeto de establecer la respuesta de los objetivos a estudiar, a través de tablas se pretende dar a conocer qué tipo de personas son propensos a sufrir este síndrome y cómo afectaría en su productividad y desempeño dentro de la empresa, a continuación, se presentan la información:

TABLA 01. DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL REFERENTE AL AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y MEDIOS DE MOTIVACION

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	3	42.85%
Una vez a la semana	1	14.28%
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023.

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿se siente usted emocionalmente agotado/a por su jornada laboral? 1 trabajador respondió una vez al mes dando un resultado de **14.28%**, 3 trabajadores respondieron pocas veces al mes arrojando un resultado de **42.85%**, 1 trabajador una vez a la semana y 2 pocas veces a la semana dando como resultado un **28.57%**. Lo trabajadores en enfocaron en responder de acuerdo a la pregunta planteada.

Agotamiento emocional: es un estado de ausencia de energía y falta de motivación, generalmente ocasionados por una sobrecarga de esfuerzo psíquico, es la primera fase de la presencia del síndrome que resulta por lo general de las vivencias de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo donde el trabajador siente que no puede dar más de sí mismo.

Se puede inferir de acuerdo a las opiniones de los empleados, que el agotamiento emocional que experimentan en el periodo de un mes es muy escaso en el sitio de trabajo. Las personas que sufren agotamiento están claramente frustradas por su incapacidad para lograr lo que realmente importante para ellas atentando contra el sentido del trabajo y contra la capacidad de trabajar con entusiasmo y compromiso.

TABLA 02 DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL AGOTAMIENTO QUE EXPERIMENTAN AL CULMINAR LA JORNADA DE TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	2	28.57%
Una vez al mes	2	28.57%
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	3	42.85%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023.

De acuerdo a los datos obtenidos en el cuadro 2, con respecto a la variable ¿Cuándo termina su jornada laboral se siente vació o cansado? 2 trabajadores respondieron pocas veces al año dando un resultado de **28.57%**, 2 trabajadores afirmaron una vez al mes arrojando un resultado de **28.57%** y por último 3 trabajadores dieron como respuesta pocas veces a la semana dando como resultado **42.85%**.

Jornada de trabajo: es el tiempo durante el cual el trabajador o la trabajadora está dispuesto para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo en el proceso social del trabajo, los trabajadores ponen a disposición dos elementos importantes, capacidad de trabajo y tiempo. La jornada laboral es un factor determinante para el síndrome de Burnout debido al exceso de trabajo que se pueda producir, producto de las tareas que el trabajador realiza y por lo cual sería deducible la presencia de este fenómeno indicando las características que el trabajador padece.

Algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondiente a los dos primeros años de carrera profesional y lo mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. En cuanto a lo expresado por los empleados de la empresa en estudio, los niveles de agotamiento al culminar la jornada de trabajo son escasos.

TABLA 03 DISTRIBUCION OBSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A EXPERIMENTAR FATIGA PREVIO A LA JORNADA DE TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	5	71.42%
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	1	14.28%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable en estudio ¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a su nueva jornada laboral se siente fatigado? 5 trabajadores respondieron nunca dando como resultado **71.42%**, 1 trabajador respondió una vez al mes dando arrojando como resultado un **14.28%**, al igual que 1 trabajador respondió pocas veces a la semana dando como resultado **14.28%**.

Jornada de trabajo: hace referencia al tiempo que cada trabajador dedica al desempeño de su trabajo, por el cual ha sido contratado, contabiliza el número de horas que el empleado ha de desempeñar su labor según el contrato, dentro del periodo laboral que se trate, ya sean horas, días, semanas o años. Productividad: en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, decimos que alguien es productivo en termino de empleados es sinónimo de rendimiento, decimos que alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

La jornada de trabajo y la productividad llevan relación una de la otra en donde el trabajador es más productivo si la organización establece medidas prometedoras de rendimiento. Se infiere en cuanto a las respuestas obtenidas en la tabla en estudio, que la actividad laboral que tienen en la organización no representa para los empleados niveles de fatiga.

TABLA 04 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL TRATO CON COMPAÑEROS DE TRABAJO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	4	57.14%
Pocas veces al año	2	28.57%
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	1	14.28%
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023.

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿Siente o cree que trata a sus compañeros o compañeras de trabajo o clientes como objetos impersonales? 4 trabajadores respondieron nunca dando como resultado un 57.14%, 2 trabajadores respondieron pocas veces al año arrojando como resultado un 28.57% y 1 trabajador respondió pocas veces al mes dando como resultado 14.28%.

Relaciones interpersonales: para construir un clima laboral sano, es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida, los ambientes de trabajo que promueven el contacto con las personas son más beneficios es que aquellos que lo dificultan.

Las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción, esto no significa que las

relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes sobre todo cuando son relaciones basadas en la desconfianza.

Se puede apreciar en las respuestas ofrecidas por los encuestados que las relaciones interpersonales del equipo de trabajo son sanas y agradables por lo que se estima que el clima laboral es óptimo y productivo.

TABLA 05 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL CANSANCIO PRODUCTO DEL TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	1	14.28%
Pocas veces al año	2	28.57%
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	4	57.14%
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023.

De acuerdo a los datos obtenidos de la variable en estudio ¿Trabajar todo el día supone para usted un gran esfuerzo y por tal motivo le produce cansancio? 1 trabajador respondió nunca dando como resultado **14.28%**, 2 trabajadores respondieron pocas veces al año arrojando como resultado **28.57%** y 4 trabajadores respondieron con pocas veces al mes dando como resultado **57.14%**.

Despersonalización: actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en actitudes negativas e incluso, a veces, de cinismo, hacia los receptores del servicio prestado por el trabajador, a menudo se desarrolla en personas que han sufrido un acontecimiento estresante grave. Este síntoma suele ser un detonante del fenómeno en estudio debido a que el trastorno suele transformarse en agresividad, resulta para el trabajador en poco rendimiento y poca productividad, las organizaciones en tal caso deben tomar medidas para contrarrestar el síntoma el cual influye significativamente en la salud física y por ende psicológica de la persona afectada, afectando su rendimiento laboral lo cual se convierte en una desventaja para la empresa como para sí mismo.

TABLA 06 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LAS TAREAS LABORALES.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	5	71.52%
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023.

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿cree usted tratar con mucha eficiencia los problemas de sus clientes? 2 empleados respondieron pocas veces a la semana dando como resultado **28.57%**, 5

trabajadores respondieron a todos los días arrojando como resultado un **71.52%**.

Tareas laborales: son todas las actividades llevadas a cabo por el trabajador, siendo desarrolladas de la mejor manera posible con mucha eficiencia y eficacia siempre y cuando el empleado este ejerciendo sus labores en un lugar cómodo y seguro ya que de lo contrario este se sentirá frustrado y por ende estresado lo que se traduce en un desgaste profesional, las empresas deben fomentar medidas adecuadas para que los empleados puedan culminar sus labores designadas y de tal manera evitar que el trabajador desarrolle estrés y agotamiento por las tareas a cumplir.

TABLA 07 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUALDE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL DESGASTE LABORAL.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	1	14.28%
Pocas veces al año	4	57.14%
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio a la variable ¿Ha sentido usted que su trabajo lo desgasta y la empresa y la empresa solo se enfoca en alcanzar los objetivos? A los cuales 1 trabajador respondió nunca arrojando un **14.28%**, 4 trabajadores respondieron pocas veces al año dando como resultado un **57.14%** y 2 trabajadores respondieron pocas veces a la semana arrojando un **28.57%**.

Desgaste laboral: es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico y emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal, cuando una persona presenta este síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotado todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo.

El desgaste laboral se presenta en la mayoría de las veces cuando la organización exige más rendimiento del trabajador para alcanzar objetivos propios, suele suceder cuando la organización es ambiciosa y no posee conciencia hacia el trabajador en términos de salud por lo que existe la posibilidad del que el trabajador se encuentre expuesto a sufrir el síndrome de Burnout.

TABLA 08 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A ESTAR QUEMADO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	2	28.57%
Una vez a la semana	2	28.57%
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	1	14.28
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿Ha notado sentirse quemado por su función laboral a causa de los escasos recursos para realizar sus actividades diarias? 2 trabajadores respondieron pocas

veces al mes dando como resultado un **28.57%**, 2 trabajadores respondieron una vez a la semana dando como resultado un **28.57%**, 2 trabajadores respondieron pocas veces a la semana dando como resultado **28.57%** y 1 trabajador respondió todos los días dando como resultado un **14.28%**.

Estar quemado: consiste en un estado de agotamiento emocional, físico y mental debido a un prolongado estrés laboral ante los diversos factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo y que incluye fatiga crónica, entre otros síntomas psicossomáticos, en general, se observa en personas que, por su profesión, y de forma vocacional, se ocupan de los demás o tienen grandes responsabilidades, se conceptualiza como un proceso en el que intervienen variables cognitivo-actitudinales (baja realización personal, en el trabajo) variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales despersonalización.

TABLA 09 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA INFLUENCIA DEL TRABAJO EN LA VIDA SOCIAL Y FAMILIAR.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	3	42.85%
Todos los días	4	57.14%
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿podría usted afirmar que su trabajo influye de manera positiva en su vida social y familiar?

3 trabajadores respondieron pocas veces a la semana dando como resultado un **42.85%**, y 4 trabajadores respondieron todos los días dando como resultado un **57.14%**.

Influencia del trabajo en la vida social y familiar: la importancia de lograr una relación positiva dentro del trabajo y la familia radica en que de esta forma el trabajador mantendrá un equilibrio óptimo entre su vida laboral y familiar, además la empresa donde labore la persona se verá favorecida, ya que obtendrá mejores resultados en su producción, si por lo contrario el trabajador se encuentra expuesto a una sobre carga de trabajo las consecuencias de estresor afectaría el desempeño de diversas formas asociado con una disminución en la confianza, la motivación y el aporte de sugerencias por parte del empleado.

Tiene una alta prevalencia en sus ámbitos laborales apareciendo emociones como la ira, furia, cólera, cinismo y amargura en donde al trabajador se le dificultar encontrar alivio en el trabajo.

TABLA 10 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA INSENSIBILIDAD CON LAS PERSONAS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	2	28.57%
Pocas veces al mes	3	42.85%
Una vez a la semana	1	14.28%
Pocas veces a la semana	1	14.28%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿Ha sentido que se ha vuelto insensible con las personas desde que comenzó a ejercer labores dentro de la empresa? 2 trabajadores respondieron una vez al mes dando como resultado un **28.57%**, 3 trabajadores respondieron pocas veces al mes dando como resultado un **42.85%**, 1 trabajador respondió una vez a la semana arrojando como resultado un **14.28%** al igual que 1 trabajador respondió pocas veces a la semana dando como resultado un **14.58%**

Insensibilidad: las personas con insensibilidad emocional pueden serlo con algunas personas y con otras no, cuando el entorno laboral ha sido roto a través de la pérdida de la seguridad en el trabajo; primero se fragmenta la relación personal; segundo perjudica el trabajo en equipo lo cual se evidencia en grandes conflictos entre la gente, la disminución del apoyo y el respeto mutuo.

TABLA 11 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	2	28.57%
Pocas veces al año	1	14.28%
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	3	42.85%
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente: cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿piensa usted que su trabajo lo endureció emocionalmente? 2 trabajadores respondieron nunca dando como resultado un 28.57%, 1 trabajador respondió pocas veces al año dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió una vez al mes dando como resultado un **14.28%** y finalmente 3 trabajadores respondieron pocas veces al mes arrojando como resultado un **42.85%**.

Emociones en el trabajo: las emociones positivas están relacionadas con una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño, mientras que las emociones negativas están relacionadas con una menor satisfacción laboral y un peor desempeño, son los diferentes sentimientos que experimenta el individuo producto de su entorno laboral.

Cuando existe desgaste profesional el sentido de compromiso comienza a decaer y hay un cambio en esos sentimientos positivos de energía, la energía se torna en fatiga y agotamiento, el temor y la ansiedad son dos en emociones negativas de quien padece desgaste.

TABLA 12 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL LIDERAZGO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	1	14.28%
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	5	71.42%
Una vez a la semana	1	14.28%
Pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenido mediante la variable ¿Se siente con mucha energía en su trabajo considera usted que existe liderazgo dentro de la organización? 1 trabajador respondió pocas veces al año dando como resultado un **14.28%**, 5 trabajadores respondieron pocas veces al mes dando como resultado un **71.42%** y 1 trabajadores respondió una vez a la semana arrojando como resultado un **14.28%**.

Liderazgo dentro de la organización: se caracteriza por crear esquemas colaborativos de trabajo para aprovechar el potencial de cada persona dentro del equipo y mantener un ambiente laboral creativo y proactivo, es la capacidad de guiar o influenciar a un grupo de personas para lograr un objetivo determinado.

Es un factor que determina seguridad, confianza y apoyo en el personal de la organización lo que permite proporcionar un panorama de ideas constructivas hacia la persona, cuando el trabajador se encuentra expuesto a emociones negativas que indiquen desmotivación y carencias de expectativas el individuo podría estar en presencia de un segundo nivel (despersonalización) lo que indica que podría padecer del síndrome de Burnout.

TABLA 13 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA FRUSTRACION EN EL TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	1	14.28%
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	2	28.57%
Una vez a la semana	1	14.28
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿De alguna manera se siente usted frustrado/a con su trabajo debido a que no posee la capacidad necesaria dentro del área en el que desempeña sus labores? 1 trabajador respondió nunca arrojando un resultado de **14.28%**, 1 trabajador respondió una vez al mes dando como resultado un **14.28%**, 2 trabajadores respondieron pocas veces al mes dando como resultado un **28.57%**, 1 trabajador respondió una vez a la semana dando como resultado un **14.28%** y finalmente 2 trabajadores respondieron pocas veces a la semana dando como resultado un **28.57%**.

Frustración en el trabajo: se habla de frustración laboral cuando se refiere al sentimiento de estar vacío, sentir que el trabajo que se lleva a cabo no tiene propósito. Es el sentimiento de falta de control sobre los resultados del trabajo, cuando una persona no se siente en la capacidad de lograr lo que se propone a sí mismo y por ende a la organización, de manera que este

siente que los objetivos y metas alcanzadas no son lo esperado o siente que su desempeño no es el correcto.

TABLA 14 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL TRABAJO Y LA EXPERIENCIA.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	1	14.28%
Pocas veces al año	3	42.85%
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	2	28.57%
Una vez a la semana	1	14.28%
Pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿consideras que trabajas demasiado y tu experiencia para desempeñar actividades no se encuentra en buenas condiciones? 1 trabajador respondió nunca dando como resultado un **14.28%**, 3 trabajadores respondieron pocas veces al año dando como resultado un **42.85%**, 2 trabajadores respondieron pocas veces al mes dando como resultado un **28.57%** y finalmente 1 trabajador respondió una vez a la semana dando como resultado un **14.28%**.

Experiencia en el trabajo: son todas esas actividades, conocimientos y aptitudes que se ha adquirido con el trabajo en una o más organizaciones y que permiten mostrar la cualificación como candidato a un nuevo puesto de trabajo.

Los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia son periodos que determina Burnout, un cambio resulta estresante dependiendo del momento en que se presenta.

TABLA 15 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DCE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL BIENESTAR DE LOS COMPAÑEROS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	5	71.42
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos mediante la variable ¿se preocupa realmente usted por lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo o a la mercancía que se envía? 2 trabajadores respondieron pocas veces a la semana dando como resultado un **28.57%** y 5 empleados respondieron todos los días arrojando como resultado un **71.42%**.

Bienestar de los compañeros: es aquel sentimiento de preocupación hacia las demás personas que se encuentran en su entorno laboral, es lo que caracteriza al ser humano, su humildad puesto que no se preocupa nada más por sus actividades de labor sino también de los que hacen vida dentro de su ámbito laboral como lo son el resto de sus compañeros.

TABLA16 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL ESTRÉS, DESEMPEÑO Y EL CONTACTO DIRECTO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	2	27.57%
Pocas veces a la semana	5	71.42%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿siente usted que trabajar directamente con el público la produce estrés y por ende es perjudicial para su desempeño? 2 trabajadores respondieron una vez a la semana dando como resultado un **27.57%** y 5 trabajadores respondieron pocas veces a la semana dando como resultado un **71.42%**.

Estrés: un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Desempeño: es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le designan, de esta manera se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado, contacto directo: son asociaciones entre dos o más personas, están asociadas pueden basarse en emociones y sentimientos.

TABLA 17 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL CLIMA CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	1	14.28%
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	1	14.28%
Una vez a la semana	1	14.28%
Pocas veces a la semana	0	0
Todos los días	3	42.85%
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿siente que puede crear con facilidad un clima laboral agradable para sus compañeros de trabajo? El trabajador respondió pocas veces al año dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió una vez al mes dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió pocas veces al mes dando como resultado un **14.28%**, al igual que 1 trabajador respondió una vez a la semana arrojando como resultado un **14.28%**, 3 trabajadores respondieron todos los días dando como resultado un **42.85%**.

Clima con los compañeros de trabajo: es la sensación que tiene cada trabajador sobre el ambiente laboral dentro de la organización, depende de números factores tanto físicos como emocionales, dentro de su espacio de trabajo que también es influenciado por la relación con sus compañeros, es el nivel de interacción con las demás personas que también forman parte de la organización. Cuanto más centralizada sea la organización en la toma de

decisiones, cuanto más compleja en termino de niveles jerárquicos, cuantos mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

TABLA 18 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LA MOTIVACION Y CONTACTO CON EL PUBLICO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	2	28.57%
Una vez a la semana	3	42.85%
Pocas veces a la semana	1	14.28%
Todos los días	1	14.28%
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿Se siente usted motivado después de laborar en constante contacto con el público? 2 trabajadores respondieron pocas veces al mes dando como resultado un **28.57%**, 3 trabajadores respondieron una vez a la semana dando como resultado un **42.85%**, 1 trabajador respondió pocas veces a la semana dando como resultado un **14.28%** y finalmente 1 trabajadores respondió todos los días arrojando como resultado un **14.28%**.

Motivación: se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y mantener firme su conducta hasta lograr

cumplir todos los objetivos planteados, Se puede definir como factores que impulsan la conducta en el individuo, la cual intenta dar satisfacción en gran medida a través del trabajo a las necesidades humanas que se le presentan. Contacto con el público: Es la forma en la que un individuo se expresa hacia los demás, el cual puede ser positivo o negativo. Hace referencia a la actitud de una persona hacia la otra.

La motivación y el contacto con el público son factores primordiales que determina burnout si en su efecto llega a ser deficiente debido a los escasos factores organizacionales como principal problema, las consecuencias de este estresor perturban el logro de las metas personales y tienden a ser dañinas para el individuo sobre todo en la disminución de la satisfacción por el trabajo, y adicionalmente puede asociarse a la rotación de personal y al ausentismo

TABLA 19 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE AL INGRESO Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	1	14.28%
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	1	14.28%
Una vez a la semana	2	28.57%
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿considera usted que el ingreso refleja la productividad en el trabajo? 1trabajador respondió pocas veces al año dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió una vez al mes dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió pocas veces al mes dando como resultado un **14.28%**, 2 trabajadores respondieron una vez a la semana dando como resultado un **28.57%** y finalmente 2 trabajadores respondieron pocas veces a la semana arrojando como resultado un **28.57%**.

Ingreso: retribución que goza el trabajador por la prestación de sus servicios. El salario ha sido considerado como factor que produce la presencia del síndrome de burnout. En estos casos el trabajador siente que no es considerado en términos económicos por la realización de sus tareas por lo que estaríamos en presencia de un nivel bajo pero notorio de burnout.

La productividad en el trabajo: Es la forma de realizar el trabajo con eficiencia y eficacia utilizando los recursos necesarios (financieros, materiales y humanos), el ingreso determina productividad en gran aspecto porque valoriza el desempeño de los trabajadores y que se ve reflejado en las actividades asignadas. De manera que la organización al contar con un personal satisfecho y por ende motivado esto es sinónimo de productividad

TABLA 20 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS EMPLEADOS REFERENTE A LAS CONDICIONES LABORALES.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	3	42.85%
Una vez al mes	0	0
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	3	42.85%
Pocas veces a la semana	1	14.28%
Todos los días	0	0
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos por medio de la variable ¿Se ha sentido acabado por su trabajo, al límite de sus posibilidades en termino de condiciones de trabajo? 3 trabajadores respondieron pocas veces al año dando como resultado un **42.85%**, 3 trabajadores respondieron una vez a la semana arrojando como resultado un **42.85%** y un trabajador respondió pocas veces a la semana dando como resultado un **14.28%**.

Condiciones laborales: Son considerados como las herramientas para llevar a cabo las tareas laborales como son las características del puesto y las características del entorno. Si el espacio en el que se desenvuelve la persona es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones, la atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores estaríamos en presencia de un nivel moderado de burnout, es por ello que el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome. Una característica que degenera en burnout, es el grado en que

un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

TABLA 21 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS TRABAJADORES REFERENTE A LA COMUNICACIÓN DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	0	0
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	2	28.57%
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	2	28.57%
Todos los días	2	28.57%
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿Usted cree que en su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma prevaleciendo la comunicación dentro del equipo de trabajo? 1 trabajador respondió una vez al mes dando como resultado un **14.28%**, 2 trabajadores respondieron pocas veces al mes dando como resultado un **28.57%**, 2 trabajadores respondieron pocas veces a la semana dando como resultado un **28.57%** y 2 trabajadores respondieron todos los días dando como resultado un **28.57%**.

Comunicación dentro del equipo de trabajo: Se refiere al flujo adecuado y oportuno de la información con un mecanismo de retroalimentación. El propósito de una comunicación efectiva es lograr el entendimiento mutuo

entre los empleados y a la administración y ayudar a establecer las condiciones sociales que motivarán al empleado a mejorar la productividad.

TABLA 22 DISTRIBUCION ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINION DE LOS TRABAJADORES REFERENTE A LOS PROBLEMAS OCURRIDOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
Nunca	0	0
Pocas veces al año	1	14.28%
Una vez al mes	1	14.28%
Pocas veces al mes	0	0
Una vez a la semana	0	0
Pocas veces a la semana	1	14.28%
Todos los días	4	57.14%
TOTAL	7	100%

Fuente; cuestionario aplicado Julio 2023

De acuerdo a los datos obtenidos respecto a la variable ¿Cree usted que sus compañeros/as de trabajo lo culpan de alguno de sus problemas ocurridos dentro de la organización? 1 trabajador respondió pocas veces al año dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió una vez al mes dando como resultado un **14.28%**, 1 trabajador respondió pocas veces a la semana dando como resultado un **14.28%** y finalmente 4 trabajadores respondieron todos los días arrojando como resultado un **57.14%**.

Problemas ocurridos dentro de la organización: Suelen suceder porque no se da una comunicación eficiente entre sus miembros, es importante resaltar que los problemas pueden darse desde varios puntos de vistas, que si no se les presta atención al momento y se busca una pronta y adecuada solución esto va generar deficiencia dentro de los empleados que hacen vida

dentro de la empresa desmotivándolos y por ende va a repercutir en la productividad de la organización lo que se traduce en reducción para la misma. Generando que se presente el estrés crónico en ellos lo que da paso al síndrome de burnout

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta etapa de la investigación se realizan las conclusiones y recomendaciones que se requieren, de acuerdo a las variables sujetas a estudios en esta investigación y en consonancia con los resultados obtenidos en el mismo. Se presentan a continuación las conclusiones derivadas de la información proporcionada por los empleados de la sucursal de Mensajero Radio Worldwide (MRW), en función de las conclusiones se desprenderán las respectivas recomendaciones las cuales buscan sugerir (estrategias, herramientas) para así darle una solución a la situación presentada en dicha empresa. La presente investigación tuvo como objetivo principal estudiar dos variables: el síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño y productividad del personal de la sucursal de Mensajero Radio Worldwide (MRW).

Escogí estudiar el síndrome de burnout porque es una situación que experimentan los profesionales y que se caracterizan por un agotamiento emocional debido a una implicación excesiva de trabajo en donde la persona llega al punto de ser ineficiente en el desempeño de sus tareas laborales. Así mismo se escogió estudiar la productividad como variable que influye en el desempeño de la persona producto del fenómeno burnout.

5.1 CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores no están satisfechos con los logros alcanzados en la organización, por lo que no manifiestan compromiso con las labores asignadas ni muestran estima tanto hacia lo que se realiza como

hacia lo que se ha logrado en la organización a través del trabajo. Por lo que es deducible que estamos en presencia del tercer nivel de la pirámide de Maslach (falta de realización personal).

El proceso de toma de decisiones también posee importancia en la empresa debido a que el proceso y las decisiones que se tomen generan un impacto a la empresa, bien sea de manera negativa o positiva, por lo tanto, es necesario e importante implementar de manera correcta la gestión de la toma de decisiones; con sus debidas herramientas, pues con esta se mejorara no solo la gestión si no también la eficiencia con la que se maneja la empresa otorgándole mejor posicionamiento.

En base a lo estudiado por medio del cuestionario, herramienta que permitió establecer respuestas a los objetivos de la investigación en forma de tablas, se llegó a la conclusión los siguientes planteamientos:

El personal de la sucursal de Mensajero Radio Worldwide presenta un nivel bajo de burnout catalogado como nivel leve, en el que aparece el cansancio, quejas vagas y dificultad para levantarse en la mañana.

La mayoría de los trabajadores no están satisfechos con los logros alcanzados en la organización, por lo que no manifiestan compromiso con las labores asignadas ni muestran estima tanto hacia lo que se realiza como hacia lo que se ha logrado en la organización a través del trabajo. Por lo que es deducible que estamos en presencia del tercer nivel de la pirámide de Maslach (falta de realización personal).

En cuanto a las condiciones laborales que ofrece la organización son favorables, ya que en términos generales no generan riesgo a padecer de

desgaste profesional los trabajadores, aunque si pueden ser causa de estrés, sobre todo en el caso de los trabajadores con mayores responsabilidades en el departamento. Sin embargo, ningún trabajador percibe de manera positiva las condiciones de trabajo que ofrece la organización ni los cambios ocurridos en la misma, lo cual es coherente con los resultados obtenidos en los factores inherentes a la persona, es decir, si un individuo está expuesto a las causas de desgaste profesional generado por los factores inherentes a la organización, esto se reflejaría en el nivel de desgaste profesional por factores inherentes a la persona.

5.2 RECOMENDACIONES

- Establecer técnicas motivacionales que impulse el entusiasmo y el mejoramiento del trato con las demás personas.
- Aplicar correctivos que promueva mejorar la productividad de los trabajadores y que estos perciban que son importantes dentro de la organización y en la consecución del logro de sus objetivos.
- Se sugiere la realización de estudios, por lo menos anualmente, sobre la percepción que tiene los trabajadores del ambiente laboral y los cambios referidos a las mejoras o desmejoras en la organización ,para conocer y evaluar clima laboral y la manera en que son percibidos por todos los trabajadores, lo que a su vez les permitirá hacer las correcciones necesarias que ameriten, o en dado caso, si el entorno laboral es percibido como favorable, continuar en la línea y mantenimiento de la excelencia, lo que se transforma en trabajadores satisfechos.

BIBLIOGRAFÍA

Maslach C, Jackson S. (1986). MBI: Maslack Burnout Inventory.

Manual Research Edition. Consulting Psychologists Press. University of California, Palo Alto.

Robbins S y Coulter M. (2005) Administration. Pearson Educación. Octava Edición pág. 07.

Chiavenato Idalberto (2004) introducción a la teoría general de la administración. Editorial McGraw-Hill interamericana, Séptima edición pág. 52.

Gil Monte, P; Peiro, J. (1997) Desgaste Psíquico en el trabajo: el Síndrome de quemarse. Editorial Síntesis, Madrid.

Tamayo, T. (2004) El Proceso de Investigación. Una Introducción Teórica - Práctica. Venezuela, Caracas: Panapo de Venezuela

ARIAS, F. (2006). El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica. Caracas: Venezuela. Editorial Episteme

El síndrome burnout o síndrome de "estar quemado". Psicología Online. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN-MONAGAS-VENEZUELA**

El presente cuestionario se formula con el propósito de detectar el síndrome de burnout y cómo influye en la productividad del trabajador, al respecto se plantea la escala de Maslach y Jackson 1981 cuya finalidad es recabar datos e información, que permitirán contribuir a la realización del trabajo de grado, titulado: Estudio de los factores del síndrome de burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad de los empleados de Mensajero Radio Worldwide, periodo 2023.

A continuación, se plantea las siguientes interrogantes. Tenga en cuenta la información es estrictamente académica.

CUESTIONARIO

Señale el número que crea oportuno con los cuales se identifique marcando con un X las siguientes preguntas, no hay respuestas verdaderas o falsas, buenas o malas solamente respuestas sinceras, trate de responder de la manera más sincera posible.

Con las opciones **nunca –pocas veces al año, una vez al mes, pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, todos los días**. Responda las situaciones que abundan en su lugar de trabajo y como estos factores pueden llegar a afectar su productividad y desempeño.

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.
Carabobo 2023

**Cuestionario aplicado al personal de la empresa Mensajero Radio
Worldwide (MRW)**

N.º	ITEMS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS
1	¿Se siente usted emocionalmente agotado/a por su jornada laboral?							
2	¿Cuándo termina su jornada laboral se siente vacío ò cansado?							
3	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a su nueva jornada laboral se sienta fatigado?							
4	¿Siente o cree que trata a sus compañeros/as de trabajo o clientes como objetos impersonales?							
5	¿Trabajar todo el día supone para usted un gran esfuerzo y por tal motivo le produce cansancio?							
6	¿Cree usted que el tratar con mucha eficacia los problemas de sus clientes?							
7	¿Ha sentido usted que su trabajo lo desgasta y la empresa solo se enfoca en alcanzar los objetivos propios?							
8	¿Ha notado sentirse quemado por su función laboral a causa de los escasos recursos para realizar las actividades diarias?							
9	¿Podría usted afirmar que su trabajo influye de manera positiva en su vida social y familiar?							

10	¿Ha sentido que se ha vuelto insensible con las personas desde que comenzó a ejercer labores dentro del empresa?							
11	¿Piensa usted que su trabajo lo endureciendo emocional?							
12	¿Se siente con mucha energía en su trabajo, considera usted que existe liderazgo dentro de la organización?							
13	¿De alguna manera se siente usted frustrado/a con su trabajo debido a que no posee la capacidad necesaria dentro del área en que desempeña sus labores?							
14	¿Consideras que trabajas demasiado y tu experiencia para desempeñar actividades no se encuentran en buenas condiciones?							
15	¿Se preocupa realmente usted por lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo o a la mercancía que se envía?							
16	¿Siente usted que trabajar directamente con el público le produce estrés y por ende es perjudicar para su desempeño?							
17	¿Siente que puede crear con facilidad un clima laboral agradable para sus compañeros de trabajo?							
18	¿Se sientes usted motivado después de laborar en constante contacto con el público?							

19	¿Considera usted que el ingreso refleja la productividad en el trabajo?							
20	¿Se ha sentido acabado por su trabajo, al límite de sus posibilidades en termino de condiciones de trabajo?							
21	¿Usted cree que en su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma prevaleciendo la comunicación dentro del equipo de trabajo?							
22	¿Cree usted que sus compañeros/as de trabajo lo culpan de alguno de sus problemas ocurrido dentro de la organización?							

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Estudio de los factores del síndrome de burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad los empleados de la empresa mensajero radio worldwide (mrw) Carabobo periodo-2023
---------------	---

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Romero Vegas, Yamireth	CVLAC	C.I: 26117514
Paola	e-mail	yamirethvegas@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

síndrome de burnout
productividad
agotamiento emocional
desempeño
trabajo de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El principal objetivo del presente trabajo de investigación es el estudio de los factores del síndrome de Burnout que influyen en el desempeño laboral y productividad de los empleados de la empresa Mensajero Radio Worldwide (MRW). Carabobo – Valencia 2023. Este síndrome de desgaste profesional es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que está presente por las altas exigencias y poca motivación por parte de las empresas. La metodología implementada es de campo con un nivel descriptivo, la población está compuesta por un total de siete (7) empleados que prestan sus servicios a la organización y que aportan de manera valiosa su compromiso e información para la implementación de los instrumentos de recolección de datos de los cuales fueron aplicados la entrevista, la observación directa y el cuestionario diseñado de manera específica para obtener información de la variable en estudio. Los resultados obtenidos a través de las respuestas del cuestionario aplicado al personal de la empresa se tabularon en forma de tablas para su posterior análisis tanto cualitativo como cuantitativo, estableciendo así la relación de los resultados con la variable en estudio. Debido a esto se pudo llegar a la conclusión de que el síndrome está presente en los trabajadores que hace vida dentro de la empresa y como puede repercutir en el desempeño y productividad de los mismos, en función de los resultados obtenidos se establecieron una serie de recomendaciones que servirán para contrarrestar este síndrome.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Córdova, Carmen	ROL	CA <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 10516528
	e-mail	ccordova.udomonagas@gmailcom
Prof. Martínez, Joanna	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 1.539855
	e-mail	jmmartinez.udomonagas@gmailcom
Prof. Suarez, Noris	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 14124546
	e-mail	nsuarez.udomonagas@gmailcom

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	08	10

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOTTG_RVYP2023

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNPEL
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telesinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/maruja

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Yamireth Romero

Autora



Lcda. Carmen Córdova

Asesora