

Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad de la mensajería Chicamocha

Express en Bucaramanga, 2022

Martín Gilberto Riaño Castañeda

Trabajo para optar por el título de Magíster en Administración MBA

Directora

Yolanda Sepúlveda Mujica Doctora en

Ciencias de la Educación

Codirectora

Erimar Carolina Bracho Colina Doctora en

Ciencias Gerenciales

Universidad Santo Tomás de Aquino

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Maestría en Administración MBA

2023

Tabla de Contenido

Introducción	14
1. Relación del Síndrome Burnout y la Productividad de Mensajería Chicamocha Express.....	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.1.1 Formulación del problema	21
1.2 Sistematización del problema.....	21
1.3 Justificación.....	22
1.4 Objetivos	25
1.4.1 Objetivo general	25
1.4.2 Objetivos específicos.....	25
2. Marco referencial	25
2.1 Antecedentes	25
2.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional.....	26
2.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional	27
2.1.3 Antecedentes en el ámbito local	28
2.2 Marco teórico	29
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	29
2.2.2 Productividad	31
2.2.3 Riesgos psicosociales	32
2.2.4 Estrés laboral	33
2.2.5 Factores determinantes de la satisfacción laboral	33

SINDROME DE BURNOUT	LA PRODUCTIVIDAD	3
2.3	Marco legal.....	34
2.4	Marco Conceptual	36
3.	Diseño metodológico	39
3.1	Tipo de investigación	39
3.2	Enfoque de la investigación	40
3.3	Diseño de la investigación.....	40
3.4	Hipótesis.....	41
3.5	Operacionalización de variables.....	42
3.6	Técnicas para la recolección de la información	44
3.6.1	Plan para la recolección de información	51
3.7	Población y muestra	52
3.7.1	Caracterización de la población	52
3.7.2	Muestra.....	53
4.	Cronograma.....	53
5.	Presupuesto	55
6.	Resultados.....	56
6.1	Resultados de la encuesta de productividad.....	56
6.1.1	Resumen de resultados del test de productividad para empresas.....	64
6.2.	Resultados del test de Síndrome de Burnout.....	65
6.2.1.	Resumen de resultados del test del Síndrome de Burnout.....	81
7.	Análisis correlacional.....	83

7.1	Correlaciones no paramétricas	83
	Baremo de Pearson.....	84
7.2	Edades de los colaboradores vs preguntas test Síndrome de Burnout.....	85
7.3	Edades de los colaboradores vs preguntas test de productividad.....	86
7.4	Preguntas del test de Síndrome de Burnout vs preguntas test productividad, que obtuvieron un coeficiente de correlación significativa.....	86
7.5	Preguntas del test productividad vs preguntas test Síndrome de Burnout, que obtuvieron un coeficiente de correlación significativa.....	88
7.5.1	Pregunta 1 productividad vs preguntas S.B.....	88
7.5.2	Pregunta 3 productividad vs preguntas S.B.....	89
7.5.3	Pregunta 8 productividad vs preguntas S.B.....	90
8.	Discusión.....	91
9.	Conclusiones	94
10.	Recomendaciones.....	96
	Para la empresa:	96
	Para el trabajador:	97
	Referencias.....	98
	Apéndices.....	104

Lista de tablas

Tabla 1. *Cuestionario de productividad laboral*

Tabla 2. *Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de productividad laboral*

Tabla 3. *Cronograma de investigación*

Tabla 4. *Presupuesto para la ejecución del proyecto*

Tabla 5. *Resultados por pregunta individual*

Tabla 6. *Resultado de correlación*

Tabla 7. *Baremo de Pearson*

Tabla 8. *Edades vs preguntas productividad*

Tabla 9. *Pregunta 1 productividad vs total preguntas S.B.*

Tabla 10. *Pregunta 3 de productividad vs total preguntas S.B*

Tabla 11. *Pregunta 8 de productividad Vs total preguntas S.B.*

Lista de figuras

Figura 1. *Variables del cuestionario Síndrome de Burnout*

Figura 2. *Variables de productividad*

Figura 3. *Valores propuestos por Maslach*

Figura 4. *Cálculo de puntuaciones por dimensión*

Figura 5. *Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de Burnout*

Figura 6. *Baremo de Pearson.*

Figura 7. *Porcentajes de aceptación voluntario*

Figura 8. *Porcentajes de hombres vs mujeres*

Figura 9. *Porcentajes de edades*

Figura 10. *Porcentajes cargos administrativos*

Figura 11. *Porcentajes de optimización del uso tiempo y materia prima*

Figura 12. *Porcentajes de procesos estandarizados*

Figura 13. *Porcentajes de buenas prácticas*

Figura 14. *Porcentajes de reglas de productividad*

Figura 15. *Porcentajes de indicadores*

Figura 16. *Porcentajes de satisfacción*

Figura 17. *Porcentajes de certificaciones*

Figura 18. *Porcentajes de objetivo y hoja de ruta*

Figura 19. *Porcentajes de necesidades*

Figura 20. *Porcentajes de consumo energía*

Figura 21. *Porcentaje encuestados voluntariamente*

Figura 22. *Porcentajes de edades*

Figura 23. *Porcentajes de cantidad personal*

Figura 24. *Porcentajes de cargos*

Figura 25. *Porcentaje de emocionalmente agotado*

Figura 26. *Porcentaje de cansancio al final del día*

Figura 27. *Porcentaje al iniciar nueva jornada*

Figura 28. *Porcentaje comprensión clientes*

Figura 29. *Porcentaje clientes impersonales*

Figura 30. *Porcentaje de trabajar con clientes*

Figura 31. *Porcentaje de eficacia*

Figura 32. *Porcentaje desgastado en el trabajo*

Figura 33. *Porcentaje influencia positiva*

Figura 34. *Porcentaje de se ha vuelto insensible*

Figura 35. *Porcentajes endurecer emocionalmente*

Figura 36. *Porcentajes de energía*

Figura 37. *Porcentaje de frustración*

Figura 38. *Porcentaje de trabajo*

Figura 39. *Porcentajes de preocupación*

Figura 40. *Porcentajes de trabajo con gente*

Figura 41. *Porcentajes de clima agradable*

Figura 42. *Porcentajes de motivación*

Figura 43. *Porcentajes de cosas valiosas*

Figura 44. *Porcentajes de posibilidades*

Figura 45. *Porcentajes de problemas con calma*

Figura 46. *Porcentaje de culpabilidad*

Figura 47. *Resultados por dimensiones*

Figura 48. *Edades vs preguntas S.B*

Figura 49. *Pregunta 3 S.B. vs productividad*

Figura 50. *Pregunta 5 S.B. vs productividad*

Figura 51. *Pregunta 22 S.B vs productividad*

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Matriz de consistencia de la investigación</i>	105
Apéndice B. <i>Test de productividad</i>	107
Apéndice C. <i>Cuestionario de Maslach Burnout</i>	108
Apéndice D. <i>Matriz de coherencia</i>	109
Apéndice E. <i>Consentimiento informado</i>	110
Apéndice F. <i>Correlación de Resultados Síndrome de Burnout y Productividad</i>	112
Apéndice G. <i>Tabulación resultados Síndrome de Burnout</i>	118
Apéndice H. <i>Tabulación resultados Productividad</i>	119

Dedicatoria

Quiero expresar mi agradecimiento a las personas que han sido fundamentales en este proceso. En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme el entendimiento y la perseverancia necesaria para completar este trabajo. También quiero agradecer a los docentes que me brindaron su ayuda y orientación durante este proceso de investigación. Además, quiero reconocer el apoyo incondicional de mi familia, especialmente a mi madre Norbelle, tía Luz Piedad y novia Alejandra. Ellos han estado a mi lado en los momentos buenos y difíciles, enseñándome a enfrentar las dificultades sin perder la calma y sin rendirme.

Agradezco su paciencia, comprensión, esfuerzo, fuerza y apoyo, ya que han contribuido significativamente a mi crecimiento personal y han moldeado mis principios, valores, perseverancia y determinación. Todo esto ha sido posible gracias a su amor incondicional, sin esperar nada a cambio.

Agradecimientos

Agradezco a todas las personas que contribuyeron de alguna manera al desarrollo de este trabajo de grado. Quiero destacar la colaboración de Dios y la empresa Mensajería Chicamocha Express, quienes desempeñaron un papel fundamental en la realización exitosa de las actividades planificadas. También quiero expresar mi agradecimiento a la dirección del proyecto por su entusiasmo y su capacidad para enseñar, ya que han contribuido significativamente a mi formación. Además, agradezco a todas aquellas personas que brindaron apoyo directo o indirecto a lo largo de nuestras actividades curriculares y extracurriculares.

Quiero dedicar un agradecimiento especial a mi familia, en particular a mi madre Norbelle Castañeda, mis abuelos Gilberto Castañeda y Leonor Villamizar, y mi tía Luz Piedad Castañeda. Su esfuerzo y perseverancia me han apoyado incondicionalmente en todos los proyectos de mi vida desde mi nacimiento.

Resumen

Introducción: En Colombia, el Síndrome de Burnout está reconocido en la legislación como una enfermedad laboral originada por el estrés. Esta condición afecta tanto la productividad de la empresa como a los propios procesos que se desarrollan al interior y al colaborador mismo. En otras palabras, el Síndrome de Burnout se refiere a un estado de cansancio físico, emocional y mental que se desarrolla en el entorno laboral debido al estrés relacionado con el trabajo y el estilo de vida. **Objetivo:** El objetivo de este estudio es analizar la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad de los trabajadores de Mensajería Chicamocha Express. **Metodología:** Se realizó un estudio de caso, en el que participaron 65 trabajadores, a quienes se les aplicó el test de Maslach Burnout Inventory y el de productividad para empresas del Ministerio de Comercio colombiano. El enfoque metodológico es mixto, ya que se utilizarán datos numéricos en el análisis cuantitativo, y datos cualitativos para identificar y formular un problema científico. **Resultados:** Las dimensiones que miden el nivel del Síndrome de Burnout en la organización fueron positivas menos una que fue la despersonalización, obtuvo una calificación negativa, por otro lado, de acuerdo a la productividad evaluada por el instrumento de medición, arrojó que tienen buenos niveles, pero se necesita seguir mejorando. Además, se observó que el índice de Burnout es directamente proporcional a la productividad de la empresa intervenida. Según el resultado correlacional, usando el Coeficiente de Person, existe una correlación positiva baja directa, entre el Síndrome de Burnout y la Productividad, su puntaje fue de 0,371, estando dentro del rango del Baremo de Person como correlación positiva baja.

Palabras clave: Burnout, Productividad, Síndrome.

Abstrac

Introduction: In Colombia, Burnout Syndrome is recognized in legislation as a work-related illness caused by stress. This condition affects both the company's productivity and internal processes, as well as the well-being of the employees themselves. In other words, Burnout Syndrome refers to a state of physical, emotional, and mental exhaustion that develops in the workplace due to work-related stress and the employee's lifestyle. This exhaustion has the potential to negatively impact the company's performance and effectiveness. **Objective:** The objective of this study is to analyze the relationship between the level of Burnout Syndrome and the productivity of employees at Mensajería Chicamocha Express. **Methodology:** A case study was conducted with the participation of 65 employees from the company. The participants were administered the Maslach Burnout Inventory test and the productivity test for companies developed by the Colombian Ministry of Commerce. The methodology employed is mixed, utilizing quantitative analysis of numerical data and qualitative data to identify and formulate a scientific problem. **Results:** The dimensions measuring the level of Burnout Syndrome in the organization showed mostly positive results, except for depersonalization, which obtained a negative rating. On the other hand, the evaluation of productivity using the measurement instrument indicated good levels, but there is still room for improvement. Furthermore, it was observed that the Burnout index is inversely proportional to the productivity of the intervened company. According to the correlational result, using the Pearson coefficient, there is a low positive correlation between Burnout Syndrome and Productivity, with a score of 0.371. This falls within the range of the Person's scale for low positive correlation.

Keywords: Burnout, Productivity, Syndrome.

Introducción

Dentro de las organizaciones, se requieren diversos componentes para llevar a cabo los procesos y satisfacer la demanda del mercado. Por ejemplo, la motivación laboral, que se refiere al deseo de una persona de alcanzar los objetivos organizacionales con gran esfuerzo, también satisface necesidades individuales (Robbins y Coulter, 2005) y contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo al eliminar la presencia de energías negativas. Debido a la capacidad que tiene el Síndrome para afectar la salud mental y las condiciones óptimas de vida de los individuos, este Síndrome se constituye como un factor de riesgo. En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declaró como una causa de riesgo laboral.

En 2004, se establecieron normas en Colombia para medir los riesgos psicosociales en el trabajo y se han preparado normas recientemente para abordar el Síndrome de Burnout. Sin embargo, después de nutridos estudios, los científicos han determinado que se trata de un Síndrome ocupacional ocasionado por el estrés crónico en el ambiente de trabajo. En 2016, los expertos de la Organización Panamericana de la Salud generaron una serie de recomendaciones, normas y medidas para el cuidado y protección de la salud mental de acuerdo con las circunstancias psicosociales.

Para afrontar el trabajo físico y al agotamiento mental de las personas que hacen el trabajo en jornadas largas, las empresas deberían apoyar a su personal promoviendo espacios de esparcimiento, diálogo y brindando incentivos económicos, que son altamente valorados por los colaboradores. Sin embargo, muchas empresas no lo hacen y continúan con la rutina diaria sin considerar estas cargas.

En este estadio, la investigación llevada a cabo sobre el Síndrome de Burnout y la productividad en los trabajadores administrativos y operativo de la Empresa de Mensajería en

Bucaramanga tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados de Mensajería Chicamocha Express. La investigación logró evidenciar que, pese a el padecimiento del Síndrome, la motivación en relación a la productividad fue positiva. Además, se encontró una correlación directamente proporcional entre ambos factores, esto quiere decir que, si bien hay indicadores del Síndrome de Burnout en Mensajería Chicamocha, los hallazgos respecto a la productividad son buenos, según las mediciones hechas.

En el contenido de este trabajo de grado comprende el capítulo 1, en el que se contextualizan generalidades sobre el Síndrome de Burnout y la Productividad, efectos, significados, justificación, objetivos. En el capítulo 2, se presentan los marcos: referencial, legal, conceptual, teórico y los antecedentes sobre el tema. El capítulo 3, refiere el diseño metodológico de la investigación, la aplicación de los test, recolección de datos, tipo, enfoque, operacionalización de las variables, hipótesis. En los capítulos 4 y 5 se presenta el cronograma y el presupuesto respectivamente. En el capítulo 6 se muestran los resultados y el 7 el análisis correlacional realizado, finalizando con los capítulos 8, donde se plantea la discusión, el capítulo 9, las conclusiones y el capítulo 10, las recomendaciones para la empresa y sus empleados.

1. Relación del Síndrome Burnout y la Productividad de Mensajería Chicamocha Express

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció en el año 2000, al Síndrome de Burnout como un factor de riesgo laboral, conforme a su fuerza para afectar las sanas condiciones mentales de las personas, como, impedir llevar una buena vida o incluso ponerla en peligro. Este se representa como una respuesta inadecuada al estrés crónico, caracterizada por el cansancio emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento personal (OMS). La OMS también destaca que los trabajadores representan aproximadamente el 50% de la población mundial y son una parte fundamental para el crecimiento económico, por lo tanto, se refiere al bienestar completo del trabajador, no solo a la ausencia de enfermedad (Salanova, 2009).

Dentro de las organizaciones, existen varios componentes necesarios para llevar a cabo los procesos y satisfacer la demanda del mercado, entre ellos se encuentran el recurso humano, el capital, la tecnología y la materia prima. La productividad es un objetivo fundamental de las empresas para generar ganancias, pero en ocasiones puede verse afectada por factores como el Síndrome de Burnout. Este trastorno se desarrolla como respuesta a presiones prolongadas relacionadas con el trabajo, que pueden ser estresantes emocional e interpersonalmente para el trabajador (Forbes, 2011). Además de las demandas organizativas que requieren una mayor productividad, los trabajadores también enfrentan el desafío de equilibrar el trabajo con otros aspectos de sus vidas.

El Síndrome de Burnout, es un proceso en el que se ha identificado cuatro etapas de

evolución, aunque no en todos los casos estén identificadas dichas etapas. Estas etapas van desde una forma leve con síntomas físicos vagos e inespecíficos, hasta una forma extrema con aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio (Alejandra, 2007)

En el año 2004, se establecieron normas en Colombia para cuantificar los riesgos psicosociales en el trabajo, y recientemente se han desarrollado normas para abordar el Síndrome de Burnout. En México, se ha legislado para generar entornos laborales saludables y aislados de la violencia, que involucren aspectos psicosociales y fomentan la buena salud mental que permitan crear bienestar emocional para desarrollar hábitos sanos de trabajo.

El Síndrome de Burnout va más allá de un cansancio ocasional que se alivia con un tiempo de reposo, este tiene que ver con una serie de síntomas a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que lo convierte en un Síndrome (Forbes, 2011). A nivel psicosocial, logra generar disminución en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, angustia, irritación y problemas para concentrarse. Es común que las personas se distancien de los demás y que los problemas conductuales progresen hacia conductas de alto riesgo.

La motivación es un elemento indispensable en el entorno laboral, ya que un trabajador motivado tiende a rendir mejor, cometer menos errores y contribuir a un ambiente de trabajo óptimo. Según Gonzales (2006), la motivación es un proceso que parte de un objetivo o necesidad a satisfacer, y conduce al desarrollo y mantenimiento de una actitud determinada que mantiene la calidad en su nivel óptimo.

La motivación laboral se refiere al deseo de una persona de alcanzar los objetivos organizacionales con un gran esfuerzo, lo que a su vez puede satisfacer las necesidades individuales (Robbins y Coulter, 2005). Cuando se logra el objetivo deseado, se experimenta

satisfacción, lo que genera un cambio en la manera de llevar a cabo las actividades propias del trabajo. Los empleados se vuelven más puntuales y comprometidos con sus tareas, lo que aumenta la generación de valor para la empresa.

El Síndrome de Burnout representa un riesgo personal debido a su potencial para atacar la calidad de vida de los individuos y la salud mental e incluso la vida misma, con porcentajes de vulnerabilidad en un rango del 20% al 70% (OMS, 2000). Además, los cambios en la manera de vivir de las personas y sus hábitos han generado un ritmo de vida apresurado, que contribuye a la iniciación de signos de agotamiento emocional, llegando incluso a causar incapacidad laboral (González y Jonatan, 2013). Este Síndrome además de afectar a los individuos de forma física y mental, también tiene un impacto en la productividad de las empresas (OIT, 2016). Un equipo de recursos humanos afectado por el Síndrome de Burnout representa una desmotivación profesional que reduce la capacidad de generar valor para las empresas.

Los daños físicos asociados al Síndrome de Burnout pueden incluir insomnio, problemas cardiovasculares, úlceras, reducción en el peso, dolencias a nivel muscular, dolores de cabeza, trastornos del sueño, problemas digestivos, alergias, problemas respiratorios, cansancio crónico y trastornos menstruales, e incluso pueden afectar el cerebro. El Síndrome de Burnout es afín con trabajos que implican un contacto directo con clientes, donde el contacto interpersonal es parte de la naturaleza del trabajo, así como en otros tipos de empleos. Algunas causas del Síndrome pueden estar relacionadas con extensas jornadas laborales o altos niveles de exigencia. También puede ocurrir debido a factores individuales, como la tolerancia al estrés y la frustración, así como a factores organizacionales, como insuficiencias en la estructuración del trabajo en sí o el ambiente laboral. Es importante prestar atención a las señales de comportamiento y actividad laboral para evitar que el Síndrome se convierta en un problema más allá del despido del empleado (Forbes,

2011)

Entonces se destaca que el Síndrome mencionado es un factor crucial que puede afectar tanto al individuo que lo experimenta como a aquellos indirectamente involucrados. En este sentido, todos los aspectos psicosociales derivados de esta condición tienen repercusiones en las consecuencias físicas y mentales del trabajador, convirtiéndose en un problema no solo de deterioro en la productividad, sino también en la salud tanto aguda como crónica del paciente. Por lo tanto, antes de abordar el problema como una complicación relacionada con los recursos humanos, es importante considerarlo como un asunto fundamentalmente humano. Sin embargo, la deficiencia laboral promovida por el Síndrome también conduce a un doble estrés debido a la disminución de la productividad.

Por otro lado, la relación entre la enfermedad y la productividad debe ser determinada al centrarse en la problemática que involucra este estudio. En este sentido, la productividad puede ser definida como la capacidad organizacional para crear riqueza. Generalmente, se concibe como una relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos. Si bien el indicador más común de productividad es la productividad del trabajo, también es cierto que existen múltiples índices de productividad según los recursos utilizados en la producción. De cualquier manera, es evidente que cualquier deficiencia en alguno de los componentes de los recursos disponibles afectará proporcionalmente la productividad, en este caso, desde una perspectiva humana. (Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A. C. 2019)

Además, la productividad se define como un aumento en la producción a través del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo. La intensidad del trabajo implica un aumento en la producción al incrementar el tiempo efectivo de trabajo, reduciendo los tiempos de inactividad y/o aumentando la jornada laboral. El tiempo

considerado como inactivo en contraste con el potencialmente efectivo se determina por los trastornos causados por el Síndrome de Burnout, lo que reduce el tiempo productivo más allá de la decisión del trabajador de mejorar su tiempo de calidad fuera del entorno laboral.

Por lo tanto, se cree que la excesiva estandarización de los métodos de trabajo y la conformidad con normas rígidas generan un entorno más propenso al Burnout, en comparación con aquel en el cual se estandarizan las habilidades y se fomenta la creatividad y la autonomía. En el caso específico de la empresa objeto de estudio, se trata de una organización en la que los factores desencadenantes son especialmente los plazos de entrega estrictos y el ambiente circular al que están expuestos los repartidores como empleados directos.

Si una organización como Chicamocha Mensajería Express busca que las personas desempeñen actividades laborales con buenos niveles de calidad para aumentar ampliamente la productividad, es necesario adquirir conocimientos relacionados con la administración del recurso humano, así como el manejo de sus emociones, en otras palabras, ahondar en el manejo de la inteligencia emocional, ya que esta tiene una gran incidencia sobre los resultados de la productividad. En otros términos, es necesario guiar al personal siguiendo la reglamentación señalada por la organización, incluyendo las relacionadas con la seguridad y la salud en el trabajo, motivándolos, pero, ante todo, enseñando cómo ejecutar las labores de manera óptima.

Por lo tanto, es importante evaluar la situación personal, médica y organizacional de los trabajadores, teniendo en cuenta los componentes que influyen en el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout, así como los niveles reales de productividad. Sea cual sea el escenario observado, es crucial asegurarse de que la productividad no se vea afectada por el Síndrome en los trabajadores y, en última instancia, implementar una solución.

Finalmente, se pretende realizar una medición dentro de la empresa Mensajería

Chicamocha Express con el fin de evaluar la relación entre el Síndrome de Burnout y la productividad. Se utilizarán dos instrumentos: el Test de Maslach Burnout Inventory para evaluar el Síndrome y un cuestionario estructurado llamado Test para la productividad de las empresas del programa Colombia Productiva, creado por el Ministerio de Comercio, para medir la productividad. Se recopilarán datos de manera digital, se realizará un análisis de los mismos y se correlacionarán las variables para determinar su relación. Con base en los hallazgos, se obtendrán conclusiones y se darán recomendaciones para mejorar la productividad en el factor humano, quienes constituyen el corazón de Chicamocha Mensajería Express.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la productividad en los trabajadores de la empresa Mensajería Chicamocha Express de la ciudad de Bucaramanga?

1.2 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los factores de baja motivación y sobrecarga psicológica que causan el Síndrome de Burnout y que alteran la productividad en la empresa Mensajería Chicamocha Express?
- ¿Cuál es la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express?
- ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la productividad dentro de la empresa Mensajería Chicamocha Express?

1.3 Justificación

En este apartado se busca enfatizar la importancia de llevar a cabo este proyecto y proporcionar una justificación sólida basada en la relevancia del tema en el sector y la empresa seleccionada. Además, se busca aportar al desarrollo del conocimiento en los campos de estudios laborales, administrativos, medicina y psicología relacionados con el Síndrome de Burnout (Leiter y Maslach, 1998).

El objetivo principal de este proyecto de este trabajo de investigación se basa en el análisis de la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la productividad laboral en la empresa base del estudio, beneficiando tanto a los empleados como a los empleadores interesados en la eficiencia de sus empresas. El Síndrome de Burnout se considera como una condición de estrés unipersonal en un contexto social complejo que también afecta a los demás colaboradores (Leiter y Maslach, 1998).

Este proyecto de investigación busca aportar conocimiento en la rama de estudios laborales y administrativos y de las ciencias de la medicina y psicología directamente sobre el Síndrome de Burnout, que es indispensable para el recurso humano y sus jefes, conociendo así la relación de este con su productividad laboral, logrando aportar conocimiento específico que permita prevenir el Síndrome de Burnout, así como, sensibilizándolos sobre temas relacionados con aspectos que tratan la salud física y mental dentro de las organizaciones, permitiéndoles atender la operación en óptimas condiciones y alcanzar los objetivos de la productividad, terminando con un aporte para la retroalimentando de las bases de datos, para futuras investigaciones, ya que son escasos los estudios en Colombia que aborden estas dos variables.

Por lo tanto, se debe partir de la idea que existen ciertos niveles de padecimiento del

Síndrome aun cuando sean bajos para, en todo caso, cuidar que no aumenten, ya que este puede agravarse a medida que se intensifican los labores de mensajería, especialmente por la vía de la eficacia en el tiempo de entrega y el entorno caótico de movilización, con exposición a ruido, atascos, deterioro de malla vial, etc. y termine como consecuencia en la baja productividad y experiencia laboral negativa.

Además, para abordar el problema del Síndrome en los trabajadores, es importante considerar diferentes enfoques. La musicoterapia, la relajación y la actividad física son actividades que pueden contribuir a combatir el Síndrome y mejorar el clima organizacional. Estas opciones se adaptan a diferentes capacidades y pueden disfrutarse dentro y fuera del puesto de trabajo (OMS, 2020).

En resumen, este estudio beneficiará a la empresa Mensajería Chicamocha Express de Bucaramanga al evaluar la presencia del Síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral. Esto sentará un precedente y permitirá tomar decisiones acertadas. Además, esta investigación tiene implicaciones prácticas relevantes en todas las áreas de trabajo de las empresas, desde la alta gerencia hasta la mano de obra en general (Cequea y Rodríguez, 2012).

Igualmente, para poder resolver este problema en los colaboradores de la organización en aquellos eventos en que se requiera restaurar los niveles traumáticos del Síndrome de Burnout es importante saberlo combatir desde diferentes aspectos, por lo cual, algunas actividades puedan colaborar a ello. La musicoterapia como “la utilización juiciosa y estructurada de la música o de actividades musicales a cargo de un profesional formado, que tiene como objetivo restaurar, mantener o mejorar el bienestar físico, emocional, social, cognitivo y psicológico de una persona” (Vaillancourt, 2009).

Autores como Caballo, indican que la relajación es una técnica que puede convertirse en

una herramienta para disminuir los efectos que genera el estrés en las personas, considerándose la relajación como el antagonista del estrés (Caballo, 1998); así mismo, se indica que la relajación se asocia con la actividad física, definida como todo tipo de movimientos producidos por los músculos cuyo consumo de energía proporciona al individuo estados de bienestar, esenciales para atacar el Síndrome de Burnout, trayendo esto mejoras en el clima organizacional, que por ende se verá reflejado en mejores procesos administrativos entorno a la productividad, y se recomienda practicar deportes o participar en actividades recreativas y juegos, son opciones y todas ellas se pueden realizar con cualquier nivel de capacidad y para disfrute de todos los empleados por dentro y fuera de su puesto de trabajo (OMS, 2020).

En definitiva, este estudio beneficiara a la empresa Mensajería Chicamocha Express de Bucaramanga, se busca que aun cuando los trabajadores gocen de un clima laboral estable, se debe en primer lugar evaluar la implicancia de trastorno del Síndrome de Burnout y mantenerlo en equilibrio si las condiciones son favorables.

Por eso, es de gran importancia analizar cuál es el estado de los trabajadores de Mensajería Chicamocha Express ubicada en Bucaramanga en relación Síndrome de Burnout dentro y conocer su resultado de productividad, en cuyo caso la afecte directamente para sentar un precedente y dejar consignado decisiones asertivas que guiaran esta y próximas investigaciones que den cuenta de las soluciones de carácter médico y psicológico para reducir los síntomas directos de la enfermedad y propiciar un aumento de la productividad laboral en ambientes empresariales de servicio de mensajería, también tiene implicaciones positivas transcendentales para una amplia gama de problemas prácticos dentro de las empresas en los grupos internos de trabajo y todos los procesos que van desde la alta gerencia hasta todos los conjuntos de colaboradores.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados de Mensajería Chicamocha Express.

1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express.
- Identificar los factores de baja motivación y sobrecarga psicológica que causan el Síndrome de Burnout y que alteran la productividad en los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express.
- Determinar la relación entre el nivel del Síndrome Burnout y la productividad de los empleados en Mensajería Chicamocha Express.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

Luego de realizar una revisión bibliográfica en fuentes primarias, acerca de las variables mencionadas, se encontraron algunos estudios relacionados con el Síndrome de Burnout y la

productividad, los siguiente son los más relevantes:

2.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional

Se encuentra una investigación en Ambato (Ecuador) cuyo objetivo era “Determinar la relación del Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua”, para lo cual, tomaron como muestra trescientos treinta y dos funcionarios, aplicando un enfoque cuantitativo, con diseño explicativo, encontrando que existe una relación significativa y estadísticamente demostrada, entre estos dos factores la Productividad y el Síndrome de Burnout, destacando la presión a que están expuestos los trabajadores de entidades financieras y su respuesta física, que desencadenan enfermedad profesional, concluyendo que se debe reducir el impacto negativo del SB para aumentar la productividad (González, 2021).

Se encuentra otra investigación en Ambato (Ecuador) que buscó determinar los factores del Síndrome de Burnout que afectan a los trabajadores en la productividad en una empresa de lavandería y tintorería de esta provincia. Se llevó a cabo un estudio correlacional, no experimental, de tipo cualitativo, teniendo como muestra sesenta y dos empleados y antecedentes del comportamiento humano donde se indican aspectos extrínsecos e intrínsecos, los cuales estudian la manera como se llevan a cabo las actividades de trabajo y la personalidad del colaborador. De acuerdo al o anterior, los empelados al no satisfacer estas necesidades, se generan síntomas del Síndrome de Burnout, el cual afecta directamente a los aspectos de la productividad. (Gualle, 2020).

La investigación indicó que de los tres factores que forman parte del Síndrome de Burnout, dos de ellos inciden directamente a la productividad los cuales son: cinismo y eficacia profesional, el desgaste emocional no afectó a la productividad. Mediante el análisis del coeficiente de Rho Separan, se puede establecer que: el factor desgaste emocional que causa el Síndrome de Burnout no afecta a la productividad, el factor eficacia profesional que causa el Síndrome de Burnout afecta a la productividad y el factor cinismo que causa el Síndrome de Burnout afecta a la productividad (Gualle, 2020). Este antecedente aporta a la investigación, un referente reciente sobre el desgaste emocional que presentan los trabajadores, pero sin afectación a la productividad

Un estudio realizado en el año 2020, en Chihuahua (México), analizó la existencia de empleados que padezcan el Síndrome de Burnout, para determinar si la muestra puesta en estudio presenta en su mayoría, niveles bajos o altos en los tres criterios a estudiar, en 51 participantes que laboran en una industria maquiladora local, el estudio es no experimental, descriptivo y cualitativo, encontrando resultados favorables de la muestra objeto estudio, donde el 82% obtuvo bajos niveles de agotamiento, el 69% niveles bajos de cinismo, y el 80% niveles altos en la eficacia profesional, los datos muestran un escenario favorable al obtener en su mayoría niveles bajos en los criterios de agotamiento y cinismo, así como resultados altos en eficacia profesional, indicando todo lo anterior altos niveles en la realización personal en el trabajo (Ruvalcaba et al, 2020). Este antecedente, aporta a esta investigación, por cuanto se puede inferir que exista una muestra con un bajo porcentaje en Burnout.

2.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional

En la Revista Facultad De Ciencias Económicas, se consulta un estudio realizado en la ciudad de Bogotá (Colombia), titulado “Diagnóstico del Síndrome de Burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia”,

cuyo objetivo fue realizar un diagnóstico sobre los niveles del Síndrome de Burnout en contadores públicos de la región Andina en Colombia, se usa la metodología descripción estadística y alcance exploratorio, se realizó a 65 contadores públicos de la región Andina en Colombia, observando que se encontraron niveles bajos en el 35,4 % de la población objeto de estudio, lo que permitió afirmar que la mayor parte de los profesionales tuvieron resultados intermedios y altos en las dimensiones del Síndrome de Burnout y, por ende, posibles riesgos laborales de carácter psicosocial que pueden incidir en un posible desequilibrio con su vida personal (Castañeda et ál, 2021) y el Síndrome de Burnout se encuentra directamente relacionado con la práctica contable (Forgarty et ál., 2000).

Este antecedente, es relevante para esta investigación, por cuanto se evidencian posibles riesgos laborales de carácter psicosocial, generados por el arduo trabajo que tienen los contadores, lo cual puede resultar parecido o igual al que presenten los domiciliarios de la empresa intervenida.

2.1.3 Antecedentes en el ámbito local

Estudio realizado en la ciudad de Bucaramanga (Colombia) titulado “Estrategias de gestión y mejoramiento del desempeño en los directivos de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bucaramanga”, este objeto de estudio consistió en la formulación de estrategias de gestión y en el mejoramiento en el desempeño de altos directivos de la Universidad Cooperativa de Colombia. La investigación fue de corte transversal ya que se requería describir la ocurrencia del Síndrome de Burnout en el personal directivo de la universidad y tuvo un diseño cuantitativo-descriptivo. Se

contó con una muestra donde participaron todos los directivos de la institución (24) y se aplicaron cuestionarios para establecer información de tipo sociodemográfico como sexo, edad, nivel de escolaridad, estado civil, entre otras, que corresponde a la adaptación española del Maslach Burnout Inventory. (López, 2017).

Los resultados de esta investigación indican que el agotamiento o cansancio emocional como dimensión, presenta un alto porcentaje en la población, siendo este un elemento principal y particular del Síndrome, en el componente despersonalización. Así mismo, se presenta un porcentaje considerable en el nivel bajo y un porcentaje representativo de directivos que está dentro de los niveles medios altos. También se evidencia un nivel alto en el componente realización personal con un gran número de directivos satisfechos. La presencia de factores estresores que fueron identificados en los directivos, permitieron la propuesta y la implementación de estrategias de gestión para identificar situaciones generadoras de stress laboral y para la prevención y disminución del Síndrome de Burnout, todo ello enfocado hacia la optimización del trabajo en equipo, gestión del tiempo, clima laboral, planeación y no improvisación y reconocimientos como estímulos motivacionales, todo ello, en una interpretación globalizada del grado de Burnout, donde los indicadores presentan los directivos de la universidad, situándolos en un grado medio (López, 2017).

Este antecedente es importante para la investigación, en lo relacionado con el alto nivel que presenta la dimensión de agotamiento o cansancio emocional, lo que pueda ser un determinante por la connotación que representa la labor de directivo frente a la demanda del cargo y competencia.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Síndrome de Burnout

Los modelos psicosociales del Síndrome de Burnout tienen como base el análisis metódico del

historial de los individuos y de las consecuencias que genera el trabajo que realiza, lo que permite analizar los aspectos influyentes en los colaboradores acumulando estrés, el incremento en la inseguridad para cumplir los objetivos de las organizaciones y la aplicación del modelo psicosocial para la mejora en la auto confianza profesional (Winnubst, 1993).

El Síndrome de Burnout está considerado como un problema emocional producto de exceso de carga y cansancio en el trabajo, cuyas afectaciones en las condiciones que implican la calidad de vida del trabajador, su salud mental, lo definen como un factor de riesgo laboral, donde el servicio al cliente y el desempeño de quien lo padece, sea deficiente (Saborío y Hidalgo, 2015). También se le conoce como la incidencia del estrés generado por el trabajo, que usualmente es encontrado en personas que hacen parte de las áreas de salud y la educación (Almeida y Oliveira, 2015). Se conocen afectaciones generadas por este síndrome: mal trato durante el servicio al cliente, ausentismo, disminución en el desempeño laboral como en la productividad (Cruz y Puentes, 2017).

En otros términos, el Síndrome de Burnout, se puede definir como el deterioro físico y mental que experimentan las personas que laboran en empresas de servicio, encargados de brindar atención y cuidados a los consumidores (Olivares, 2017).

Autores como Saborío e Hidalgo, indican que, los síntomas de este Síndrome van apareciendo de forma progresiva, por lo que una persona puede presentar hasta 3 síntomas a lo largo de su vida laboral, estos pueden ser: cansancio, también denominado agotamiento emocional, que consiste en la disminución continua de la energía de un individuo, quien poco a poco se va

sintiendo más y más fatigado, por el exceso de carga laboral, o por acumulación de labores, llegando a una despersonalización (cuando un individuo crea una barrera de defensa como consecuencia de sentimientos de impotencia, frustración y desánimo) desánimo o apatía por su realización personal, donde el trabajo pierde el valor o estatus que inicialmente representaba para el trabajador (Saborío y Hidalgo, 2015).

2.2.2 Productividad

La definición de productividad, está dada en términos de la relación existente entre la utilización inteligente de los recursos humanos, financieros y materiales y la producción, propendiendo por lograr o conseguir los objetivos de la institución, mejoras en los productos y el servicio al cliente, el desarrollo de los trabajadores y se logren beneficios económicos, ecológicos, y morales del colectivo (Rodríguez, 1993). De otra parte, Cequeat indica que, las personas deben ser tratadas como factor humano, y no, como recursos o medios, ya que las personas son quienes a partir de sus acciones ocupan un lugar dentro de los recursos, la producción y los resultados. Dicho de otra forma, es el factor humano el que otorga a la empresa su funcionamiento. (Cequea et ál, 2011).

Desde otra óptica, los economistas dicen que la productividad está definida como la correspondencia que existe entre los insumos empleados en un proceso productivo y las salidas del mismo (Bertrand y Prabhakar, 1989); también se define como “el arte de ser capaz de crear, generar o mejorar bienes y servicios”. En otras palabras, es la eficiencia con la que se ejecutan los procesos de producción y expresada como la relación entre las entradas y las salidas del mismo (Nemur, 2016).

2.2.3 Riesgos psicosociales

En el ámbito social como en el profesional, la salud es considerada como un bien que tienen los trabajadores y que está condicionada a su calidad de vida en niveles como el psicológico, el físico y social. En ese sentido, aspectos como la clase de trabajo, la motivación intrínseca, las tareas a ejecutar, puestos de trabajo y la propia acción humana en el trabajo, han demostrado tener un potencial motivador, contribuyendo al bienestar psicológico. Opuesto a ello, si estos aspectos son deficientemente representados puede constituirse como una importante fuente de estrés laboral, asociándose a éste los trastornos psicosomáticos que padece el empleado (Boada y Ficapal, 2012).

Todo trabajo realizado implica estar expuesto a cualquier tipo de riesgos que por obvias razones pueden afectar la salud de los trabajadores (Díaz, 2015). Por ejemplo, algunas tareas traen consigo una exposición o manipulación de agentes tóxicos que pueden afectar directa o indirectamente la salud a media o largo plazo; por otra parte existen tareas que exigen desgaste físico actividad muscular y/o un esfuerzo mental, que aumenta las probabilidades de generar patologías o enfermedades relacionadas con el estrés, la insatisfacción laboral, generando indicios de padecer riesgo de infarto, enfermedades cardiovasculares, etc. (Díaz, 2015).

La salud laboral es definida por Organización mundial de la salud (OMS) como una rama de la salud pública, que se encarga de promover y conservar en óptimas condiciones el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, propendiendo por brindar mecanismos de protección en sus empleos, de elementos o agentes perjudiciales para la salud, en otros términos, la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (Robledo, 2016).

2.2.4 Estrés laboral

Dentro de las diferentes definiciones que existen sobre el estrés laboral, se encuentra la establecida por Fuertes, quien, en su escrito la define como la relación amenazante de los recursos, que se percibe de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, generándose un posible riesgo en el bienestar o la salud personal (Fuertes, 2004), con bajas periódicas de más de 14 días de duración, en campos como la Administración Pública, la Sanidad o la Educación, a causa del estrés, la depresión y la ansiedad, siendo estos riesgos de tipo psicosocial en el trabajo, los que han mostrado un incremento en los últimos 15 (Fernández, 2010).

Existen diferentes factores generadores de estrés, algunas de ellas hacen referencia a jornadas excesivas de trabajo, elevados niveles de carga laboral, desinterés, monotonía, no poseer destreza para realizar las tareas, trabajos por turnos, falta de preparación, roles diversos, sobrecarga tecnológica, jefes incompetentes (Fuertes, 2004).

2.2.5 Factores determinantes de la satisfacción laboral

Álvarez (2005), propone seis clases de dimensiones de la satisfacción laboral: estructura del trabajo, naturaleza y contenido, reglas, valores y costumbres, remuneración e incentivos, características del trabajo y beneficios. Para este estudio, fueron tomadas como las principales y más representativas dimensiones de la satisfacción laboral:

Figura 1. Dimensiones de la satisfacción laboral

SATISFACCION LABORAL	
Dimensiones	- La estructura: es una forma de controlar y gestionar los procesos internos de la organización e incluye diversas características, tales como: modelo de gestión, jerarquías, separación de funciones y tareas, autonomía para tomar decisiones, maneras de gestión.
	- La naturaleza y contenido del trabajo: se define en términos de variedad de competencias, independencia de desempeño, responsabilidad por las tareas, determinación de actividades, ordenación de funciones, aportación y creatividad.
	- Normativa, valores y costumbres: corresponde a la filosofía de la organización dentro de la que se encuentran las creencias, hábitos, cultura, políticas, tradiciones y normativa para los empleados de la empresa. Esta filosofía se nutre de todo lo que sucede en la organización y crea una cultura basada en su herencia, cuanto más fuerte sea la cultura en una organización, mayor será el nivel de bienestar al establecerse procedimientos bien definidos y reglas claras desde el principio.
	- El salario y la estimulación: corresponde a una compensación monetaria, que puede brindar satisfacción temporal, pero esta dimensión se complementa con la posibilidad de crecimiento en forma de metas personales. La estimulación constante del individuo por parte de la empresa es la base de la satisfacción y no necesariamente tiene que ser una ganancia económica, el desafío es solo lo que el socio de negocios necesita.
	- Las condiciones de trabajo: se refiere a las condiciones estructurales y materiales de la empresa; luz, temperatura, espacio físico, estacionamiento, herramientas ergonómicas, herramientas técnicas, etc. Hoy en día, las empresas se enfocan en espacios de innovación y tecnología donde los empleados puedan trabajar cómodamente.
	- Las condiciones de bienestar: se enfoca en el desarrollo personal y profesional de los socios comerciales, horarios de trabajo flexibles, transporte, servicios de catering, servicios médicos privados, eventos sociales y deportivos organizados por la empresa que ayudan a fortalecer las relaciones.
	- Trabajo totalmente desafiante: Cuanto más desafiante sea el trabajo, más motivado estará el personal, al principio sin duda habrá un sentimiento de miedo y curiosidad, pero si la empresa brinda las herramientas necesarias y además el personal está técnicamente preparado para realizar la actividad, mediante una buena experiencia trabajar con desafíos relacionados con la satisfacción de la rutina. Las tareas monótonas y manipuladoras pueden crear aburrimiento en los empleados y una sensación de estancamiento, lo que lleva a sentimientos de fracaso, falta de rendimiento y emociones negativas.
	- Sistema de recompensas justas: el salario siempre será un factor de satisfacción siempre que los asociados sientan que su trabajo es valorado y recompensado de manera justa. Trate de crear un sistema estructurado de recompensas y bonificaciones adicionales para mantenerse competitivo en el mercado. Las empresas deben tener ventajas. También es importante crear una cultura de silencio entre los empleados, que a menudo se encuentran en conflicto cuando se convierte en un tema público o cuando se habla de salarios.

Nota: Tomado de (Álvarez, 2005).

2.3 Marco legal

Según el artículo 11, literal b, de la Resolución N.º 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, se reglamentan las investigaciones según tres categorías: Investigación sin riesgo, Investigación con

riesgo mínimo e Investigaciones con riesgo mayor que el mínimo, de tal forma que nuestro trabajo se enmarca en las investigaciones de Riesgo mínimo, pues se realizarán procedimientos de evaluación no invasivos y comunes como lo son aplicación de encuestas a la población en estudio, cuya participación es voluntaria. Así mismo se tendrá en cuenta el siguiente marco normativo:

- Ley 1010 de 2006 – “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.
 - Ley 1616 de 2013 – “Ley de Salud Mental, se crea con el objetivo de garantizar el derecho a la salud mental en la población colombiana”.
 - Decreto 1477 de 2014 – “Inclusión en la tabla de enfermedades laborales al Burnout”.
 - Decreto 1072 de 2015 – “Por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos laborales”.
 - Resolución 2646 de 2008 – “Por la cual se establecieron disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- Todo empleador debe tener en cuenta la Resolución 2404 de 2019, que obliga a todas las empresas en Colombia a realizar una valoración periódica de riesgo psicosocial con el fin

de evitar los posibles factores que puedan generar efectos negativos de la salud”
(Álvarez, 2005).

2.4 Marco Conceptual

La expresión “estar quemado por el trabajo” hace referencia al de desgaste profesional, denominado Síndrome de Burnout, el cual es un término inglés que se traduce en el estado desgastado y exhausto de una persona (Gil-Monte P, 2002). Inicialmente fue descrito por Freudenberger en 1974, dos años después por Cristina Maslach (psicóloga) quien utilizó el concepto por primera vez, para hacer referencia a una escenario cada vez más habitual en personas que hacen parte del sector salud, quienes debían ejercer la atención al usuario por la naturaleza de su trabajo, sin embargo, Cristina Maslach al igual que Freudenberger, observó que aunque los trabajadores fueran exitosos o se mostraran orgullosos en su desempeño, al transcurrir el tiempo, varios de estos empleados terminaban “quemándose” o “agotándose” profesionalmente luego de meses o años de trabajo, lo que se empeoraba con la deficiente atención a los pacientes.

Otras investigaciones muestran al Burnout como un Síndrome producto de una situación de estrés crónico, en el que sobresalen como signos más representativos: cansancio físico/psicológico, de la mano con la sensación de no poder dar más (agotamiento emocional) y de una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización). También se presenta la percepción de no tener logros (ausencia de realización profesional) y sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las actividades que conllevan las tareas a desarrollar.

El Síndrome de Burnout, desde una perspectiva psicosocial, no debe entenderse como un

estrés psicológico, por el contrario, entender que es el resultado de la exposición crónica a diferentes fuentes de estrés que surgen de la interacción entre el trabajador y el usuario (por ejemplo, pacientes, estudiantes, consumidores), y el trabajador en cabeza de profesionales que los atienden (por ejemplo, personal de la salud, profesores, personal policial, litigantes, etc.) (Guerrero VE, Rubio JJ, 2005).

Existen diversidad de estudios que han relacionado el Síndrome de Burnout y atletas de alto perfil, (Reynaga EP, 2005), personas con discapacidades cognitivas (Tone IS, Arild EG, Mykletun R., 2002), cuidadoras de personas con síndrome de inmunodeficiencia adquirida (Gueritault V, Kalichman SC, Demi A, Peterson JL, 2000).

El bienestar laboral es el resultado de las estrategias planteado por las organizaciones en la búsqueda del mejoramiento del personal, buscando la satisfacción, realización y tranquilidad, buscando brindar soluciones a las necesidades de los empleados en Colombia y en el mundo, años atrás. “La idea o pensamiento del bienestar laboral se asociaba mucho al estilo y calidad de vida laboral, en ese momento, el trabajo era muy poco remunerado y reconocido, obteniendo como resultado un nivel muy alto de insatisfacción laboral” (Martínez, 2018).

La administración del talento humano consiste en el logro de los objetivos de la organización a través de la utilización de las personas, como recursos, en consecuencia, todo directivo dependiendo del nivel jerárquico debe hacer parte de la administración del recurso humano (ARH), apuntando el concepto a que todo gerente logra hacer algo por medio del esfuerzo de otros (Mondy y Noe, 2005).

La palabra “productividad” en su sentido formal según Sumanth [1990] se mencionó por primera vez en un artículo de Quesnay en el año de 1766. Un siglo más tarde, en 1883, Littré

definió la productividad como la “facultad de producir”; pero no fue sino hasta principios del siglo veinte que el término adquirió un significado más preciso como una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerlo.

La Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) ofreció en 1950 una definición más formal de productividad: La Productividad es el cociente que se obtiene de dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima; se entiende como productividad a la relación existente entre lo que se produce y los medios utilizados (materia prima, factor humano, energía) (RAE, 2021).

En este orden de ideas, el Síndrome de Burnout afecta negativamente el ambiente laboral, ocasionando detrimento en los canales de comunicación y las relaciones interpersonales, originando también apatía en escenarios donde el personal va reduciendo la calidad en sus tareas haciendo que se reduzca el rendimiento y por ende la productividad de la empresa, creando un entorno lleno de desmotivación, deseo de abandono o de cambio de trabajo, causando niveles altos de ausentismo (Neffa, 2015).

El término despersonalizar hace referencia a la pérdida de la identidad, del carácter o de los atributos de una persona y que generan insensibilidad y comportamientos negativos hacia los usuarios del producto o servicio que genera la organización, en contraste con la realización personal, creándose la sensación de que no se están obteniendo las metas en el trabajo, lo que conlleva a autocalificarse negativamente (Buzzeti, 2005).

3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional, que según Sampieri (1.994,p. 193), “es la que tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado”, por ello se constituye en un estudio de tipo descriptiva y empírica para el estudio de caso, considerando que pretende analizar la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados de Mensajería Chicamocha Express, “este tipo de investigación estudia un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en él, que múltiples fuentes de evidencia son utilizadas” (Yin, 1989). Así mismo fue utilizado el Coeficiente de Pearson en cual “fue introducido por Galton en 1877 y desarrollado más adelante por Pearson y es un indicador usado para describir cuantitativamente la fuerza y dirección de la relación entre dos variables cuantitativas de distribución normal y ayuda a determinar la tendencia de dos variables a ir juntas, a lo que también se denomina covarianza” (Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L., 2019).

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida considerablemente utilizada en diversas áreas del quehacer científico, desde estudios técnicos, econométricos o de ingeniería; hasta investigaciones relacionadas con las ciencias sociales, del comportamiento o de la salud; es una medida de la fuerza de una asociación lineal entre dos variables y se denota por r . Básicamente, una correlación producto-momento de Pearson intenta trazar una línea de mejor ajuste a través de los datos de dos variables, y el coeficiente de correlación de Pearson, r , *indica* qué tan lejos están todos estos puntos de datos de esta línea de mejor ajuste (Pearson, K , 1895).

Entre las principales ventajas del coeficiente de correlación de Karl Pearson (1895) se encuentran: el valor es independiente de cualquier unidad que se utiliza para medir las variables y si la muestra es grande, es más probable la exactitud de la estimación. Algunas de las desventajas del coeficiente de correlación son: es necesario las dos variables sean medidas a un nivel cuantitativo continuo y la distribución de las variables deben ser semejantes a la curva normal.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es de tipo mixto, ya que los datos que se analizarán en este estudio serán numéricos y cualitativos, la cual va permitir identificar y formular un problema científico, seguidas una revisión de la literatura afín al tema (Hernández et ál, 2010). A su vez, es un estudio no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables (Hernández et ál., 2006). El análisis de datos es la selección de ciertos criterios haciendo referencia en herramientas de las variables cuantitativas y cualitativas (Vidal, 2009).

El estudio mixto, implica un conjunto de procesos de recolección, análisis estadístico y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder al planteamiento mi problema (Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron en su contexto natural sin la intervención directa del investigador

(Soriano, 2010). También, es de corte transversal, porque se recopila los datos en un momento único, un momento o periodo y lugar específicos (Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4 Hipótesis

H1: Los niveles del Síndrome de Burnout dentro de Mensajería Chicamocha Express si disminuyen la productividad en la empresa, al generarse la reducción de ingresos por cuanto los síntomas del síndrome que se manifiestan de manera psicológica, física y administrativamente en el recurso humano, afectan la productividad y por ende los intereses de la organización. De acuerdo a lo anterior, el Síndrome de Burnout es directamente proporcional a la productividad de Mensajería Chicamocha Express, valorada mediante sistemas de evaluación y el análisis de los resultados obtenidos.

H2: Los niveles del Síndrome de Burnout dentro de Mensajería Chicamocha Express no disminuyen la productividad en la empresa, ya que no se genera reducción de ingresos, por cuanto los síntomas del síndrome que se manifiestan de manera psicológica, física y administrativamente en el recurso humano, no afectan la productividad ni los intereses de la organización. De acuerdo a lo anterior, el Síndrome de Burnout no es directamente proporcional a la productividad de Mensajería Chicamocha Express, valorada mediante sistemas de evaluación y el análisis de los resultados obtenidos.

“La formulación de hipótesis supone diferencias en cuanto a la complejidad e implicaciones de su planteamiento cuando se realizan para las ciencias exactas, a diferencia de los planteamientos para las ciencias sociales como es el caso de las empresariales” (Méndez et ál, 2011).

Afirma. “(...) un aspecto importante en el proceso de investigación científica tiene que ver con la hipótesis, debido a que éstas son el medio por el cual se responde a la formulación del problema de investigación y se operacionalizan los objetivos”. Lo que ayudará a llegar al objetivo de estudio (Bernal, 2010, p.6). Por su parte mencionan que la fatiga, así mismo el Síndrome de Burnout, puede describirse como un estado que se caracteriza por una sensación de cansancio combinada con una reducción o una variación no deseada en el rendimiento de la actividad, es decir en este caso la productividad (Helbig y Rohmert, 2001).

3.5 Operacionalización de variables

Figura 1. Variables del cuestionario Síndrome de Burnout

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
Síndrome de Burnout El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).	1. Subescala Agotamiento Emocional	• Desgaste emocional • Desmotivación laboral • Sensación de fatiga y cansancio • Agotamiento Mental	- ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	Test	Cuestionario de Maslash Burnout Inventor
			- ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?		
			- ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?		
			- ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío?		
			- ¿Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?		
			- ¿Me siento frustrado en mi trabajo?		
			- ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?		
			- ¿Siento que trabajen en contacto directo con la gente me cansa?		
			- ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?		
	2. Subescala de despersonalización	• Despersonalización • Cambios conductuales • Cambios en el estado de ánimo	- ¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?		
			- ¿Siento que me he hecho más duro con la gente?		
			- ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?		
			- ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?		
			- ¿Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas?		
	3. Subescala de Realización Personal	• Comunicación efectiva • Orientación al servicio • Vocación del trabajo	- ¿Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes?		
			- ¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes?		
			- ¿Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo?		
			- ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?		
			- ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes?		
			- ¿Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes?		
			- ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?		
			- ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?		

Tomado de Cuestionario de Maslash Burnout Inventory (2020).

Figura 2. Variables de productividad

Concepto	Dimensiones	Ítems básicos	Técnicas	Instrumento
Productividad Laboral Como lo afirma Cecchini y Uthoff (2008). “La productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada”. Mientras Cequea y Núñez (2011) mencionan que esta influencia de los factores humanos sobre la productividad es intangible y de difícil medición, por lo cual se requieren técnicas no convencionales que permitan obtener medidas de esas relaciones	Competencia	1. ¿Optimiza el uso del tiempo y de las materias primas en sus procesos de operativos?	Test	Test de la Productividad para las empresas (Colombia productiva)
	Calidad	2. ¿Cuenta con procesos estandarizados para agilizar la operación?		
	Motivación	3. ¿Incentiva buenas prácticas para disminuir la rotación de personal?		
	Productividad	4. ¿Adopta las 5 reglas de la productividad: clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, ¿y disciplina y compromiso?		
	Productividad	5. ¿Cuenta con indicadores financieros claros? (costos, ganancias, rentabilidad)?		
	Servicio al cliente	6. ¿Mide y conoce los niveles de satisfacción del cliente?		
	Calidad	7. ¿Cuenta con certificaciones de calidad?		
	Competencia	8. ¿Su empresa tiene un objeto definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?		
	Servicio al cliente	9. ¿Tiene identificadas las necesidades de sus clientes y las tendencias del mercado?		
	Formación y desarrollo	10. ¿Reconoce la importancia del consumo de energía en el precio unitario de sus productos?		

Tomado de Ministerio de Comercio

3.6 Técnicas para la recolección de la información

Para la recolección de la información fue necesario utilizar instrumentos que van a permitir obtener datos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la investigación. “La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información, estos métodos ayudan para que la información sea procesada y analizada de una forma factible y precisa” (Herrera et ál, 2010).

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas de una población (Abascal y Grande, 2005). Afirmó, “la encuesta es sin duda la metodología de la investigación más utilizada en ciencias sociales y en el

funcionamiento habitual de los gobiernos, los cuales se apoyan en la información recogida en las encuestas para realizar las estadísticas” (Alvira, 2011).

También se utilizó un cuestionario, el cual sirvió para medir la primera variable que es el Síndrome de Burnout. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández et ál, 1998).

“Este cuestionario se adaptó el Cuestionario de Maslach de 1986 a la realidad a la cual va enfocado el presente estudio; que es el personal administrativo, y personal bajo código de trabajo; éste instrumento es el más utilizado en todo el mundo, tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional, mide los 3 aspectos del Síndrome: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal (Maslach, 1986). Con base al cuestionario de Maslach Burnout Inventory, constituido de 22 preguntas que se dividen en tres subescalas con rangos correspondientes a cada subescala como lo indica el siguiente cuadro y explicación” (Figura 3):

Figura 3. *Valores propuestos por Maslach*

Dimensiones		Subescalas	
Agotamiento Emocional	0 -18	19 - 26	27 ó más
Despersonalización	0 – 5	6-sep	10 ó más
Realización Personal	0 – 33	34 - 39	40 ó más

Tomado de Rosales y Cobos (2011).

La tabla siguiente detalla el cuestionario Maslach en los tres aspectos del Síndrome, el agotamiento emocional se lo mide con las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16,20 la despersonalización se mide a través de las preguntas 5,10,11,15 y 22 y la realización personal a través de las preguntas 4,7,9,12,17,18,19 y 21. Del análisis de las sumatorias respectivas, se establece el rango de indicio del Síndrome de Burnout (Figura 4).

Figura 4. *Cálculo de puntuaciones por dimensión*

Dimensiones	Preguntas a evaluar	Indicios de Síndrome de Burnout
Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Más de 26
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	Más de 9
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	Menos de 34

Tomado de Rosales y Cobos (2011).

Los puntajes asignados en la siguiente tabla se establecen para medir la frecuencia e intensidad con la que se presenta el Burnout, en forma ascendente en escala Likert, se considera 0 puntos para Nunca hasta 6 puntos para todos los días (Figura 5).

Figura 5. Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de Burnout

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

Tomado de Rosales y Cobos (2011).

Tabla 1. Cuestionario de productividad laboral

No.	Pregunta	Dimensión
1	¿Optimiza el uso del tiempo y de las materias primas en sus procesos de operación?	Competencia
2	¿Cuenta con procesos estandarizados para agilizar la operación?	Calidad
3	¿Incentiva buenas prácticas para disminuir la rotación de personal?:	Motivación
4	¿Adopta las 5 reglas de la productividad, clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, y disciplina y compromiso?	Productividad
5	¿Cuenta con indicadores claros? (costos, ganancias, rentabilidad)	Productividad
6	¿Mide y conoce los niveles de satisfacción laboral del cliente?	Servicio al cliente
7	¿Cuenta con certificaciones de calidad?	Calidad
8	¿Su empresa tiene un objetivo definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?:	Competencia
9	¿Tiene identificadas las necesidades de sus clientes y las tendencias del mercado?:	Servicio al cliente
10	¿Reconoce la importancia del consumo de energía en el precio unitario de sus productos?:	Formación y desarrollo

Tomado de Colombia Productiva (2021)

Tabla 2. Puntaje asignado a cada ítem del cuestionario de productividad laboral

Escalas	Nunca (A)(0)	Quisiéramos, pero no sabemos cómo(B)(3)	Aún no, pero estamos trabajando en ello (C)(2)	Siempre (D)(1)
Puntaje	No.	Quisiéramos, pero no sabemos cómo.	Aún no, pero estamos trabajando en ello.	Si
Respuesta	Explicación			
Si 6 o más de sus respuestas fue la letra A	Lastimosamente la productividad no es una de las prioridades de su empresa. Por eso, los invitamos a consultar la página web de Colombia Productiva, donde podrán comprender cómo la productividad tiene un impacto directo sobre una mejor calidad y un mayor valor agregado para su negocio.			
Si 6 o más de sus respuestas fue la letra B	Su empresa ha iniciado un camino hacia la productividad, aunque no tienen muy claro como transitar por él. Por ello, en Colombia Productiva encontrarán todo el soporte y apoyo que necesitan para que su empresa sea más productiva y competitiva.			
Si 6 o más de sus respuestas fue la letra C	Su empresa entiende que la productividad es disminuir los costos, el consumo de energía, el desperdicio de materia prima y la rotación del personal. Aunque están muy cerca de lograr ser productivos, solo necesitan un pequeño empujón para alcanzarlo. Así, pueden disponer de las herramientas e iniciativas de Colombia Productiva para llegar a la meta.			
Si 6 o más de sus respuestas fue la letra D	Felicitaciones, su empresa reconoce la importancia de la productividad y no escatima en esfuerzos para mejorar. Continúen con estas buenas prácticas y si necesitan una ayuda adicional no duden en consultar a Colombia Productiva.			

Tomado de Colombia Productiva (2021).

Los puntajes asignados en próxima tabla se establecen para medir la productividad laboral, en forma ascendente en escala Likert, se considera Si 6 o más de sus respuestas fue la letra A, Si 6 o más de sus respuestas fue la letra B, Si 6 o más de sus respuestas fue la letra C y Si 6 o más de sus respuestas fue la letra D (Tabla 2).

Pearson (1895), creo el coeficiente de correlación de Pearson, denotado como "r", es una medida estadística que evalúa la relación lineal entre dos variables. La fórmula para calcular el coeficiente de correlación de Pearson es la siguiente:

$$r = (\Sigma [(X - \bar{X}) (Y - \bar{Y})]) / \sqrt{(\Sigma (X - \bar{X})^2 * \Sigma (Y - \bar{Y})^2)}$$

Donde:

- Σ representa la suma

- X y Y son las variables que se están analizando
- $\bar{X}$ y $\bar{Y}$ son las medias de las variables X e Y , respectivamente

El coeficiente de correlación se puede calcular para cualquier grupo de datos. Sin embargo, para usar las pruebas de hipótesis es indispensable que al menos una de las variables tenga una distribución Normal. Para que el cálculo de los intervalos de confianza sea válido, ambas variables deben seguir una distribución Normal. En la práctica, entonces, para usar el coeficiente de correlación de Pearson es preferible esta segunda situación, el que ambas variables tengan una distribución Normal. Usar r de Pearson en asociaciones no lineales: una correlación baja podría llevar a la conclusión que no existe asociación cuando esta puede ser fuerte, aunque no lineal (Dagnino S. J, 2014).

Figura 6. *Baremo de Pearson.*

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tomado de Monografias.com - Mario Orlando Suárez Ibujes

El baremo de Pearson no se refiere a un concepto específico en estadística o correlación. El coeficiente de correlación de Pearson, también conocido como correlación lineal, es una medida estadística utilizada para evaluar la relación lineal entre dos variables continuas. Mide la fuerza y dirección de la relación entre las variables, y puede variar entre -1 y 1. Cuando el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 1, indica una correlación positiva perfecta, lo que significa que las variables están linealmente relacionadas de manera positiva. Por otro lado, cuando el coeficiente es igual a -1, indica una correlación negativa perfecta, lo que significa que las variables están linealmente relacionadas de manera negativa. Un valor de 0 indica que no hay una relación lineal entre las variables. Es importante tener en cuenta que el coeficiente de correlación de Pearson solo mide la relación lineal y no captura relaciones no lineales o causales entre las variables.

(Pearson, K., 1895).

3.6.1 Plan para la recolección de información

A continuación, se pueden ver los elementos y estrategias de recolección de datos principales para comprobar de hipótesis formulada, entonces, el plan para el presente trabajo investigativo respondió las siguientes preguntas:

- a) ¿Para qué? La investigación se realizó con el fin de comprobar el objetivo general planteado que es: Analizar la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad de los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express.
- b) ¿De qué personas u objetos? Las personas, sujetos de estudio fueron los funcionarios de la empresa Mensajería Chicamocha Express en Bucaramanga, Colombia.
- c) ¿Sobre qué aspectos? La investigación se realizó para lograr comprender como impacta el Síndrome de Burnout en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Mensajería Chicamocha Express en Bucaramanga, Colombia.
- d) ¿Quién o quiénes? Para la obtención de la información necesaria y datos estadísticos intervino el investigador ya que realizó a una muestra para la cual no es necesaria la colaboración de más interventores
- e) ¿A quiénes? Los individuos que proporcionaron la información fueron la totalidad de los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express.
- f) ¿Cuándo? El desarrollo del trabajo de campo se realizó en el segundo semestre del año 2021 y el primer semestre del año 2022.

- g) ¿Dónde? El lugar donde se realizó la investigación fueron las instalaciones de la empresa Mensajería Chicamocha Express, en Bucaramanga, Colombia.
- h) ¿Cuántas veces? La técnica de recolección de información fue aplicada una única vez para cada participante.
- i) ¿Cómo? Se usó dentro de la investigación la encuesta de productividad aplicada a la muestra, por otro lado, se aplicó el test Burnout que analiza el Síndrome.
- j) ¿Con qué? Con los instrumentos que fueron el cuestionario de Burnout y el de productividad laboral que reflejaron los resultados de cada persona encuestada.

3.7 Población y muestra

3.7.1 Caracterización de la población

La población que es el objeto de estudio dentro del proyecto será de 65 participantes que son el 100% de la empresa intervenida, se les informará de la toma de las encuestas mencionadas con sus datos generales como el nombre, edad, cargo y estado civil, será por voluntad propia al momento de presentar cada encuesta.

Los criterios de inclusión son los siguientes: los encuestados deben estar trabajando actualmente en Mensajería Chicamocha Express, que la respuesta sea positiva cuando se les preguntara verbalmente si desean estar de acuerdo con el suministro de datos, se incluirán ambos sexos y los empleados que no consuman ningún tipo de medicamento para el estrés o la ansiedad.

Los criterios de exclusión son los siguientes: los colaboradores que estén de permiso, vacaciones o incapacitados, que la respuesta sea negativa cuando se les preguntara verbalmente si

desean estar de acuerdo con el suministro de datos y los colaboradores que consumieran algún tipo de medicamento para el estrés o la ansiedad.

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2006).

3.7.2 Muestra

Muestreo de tipo aleatorio con una muestra representativa de 65 participantes, la totalidad de la empresa Mensajería Chicamocha Express, teniendo como cuidado de tomar referencia el 100% permitido para llegar al número de encuestas requeridas.

Se realizará el análisis a través de método de análisis de datos SPSS, la base del software estadístico incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T, ANOVA y de correlación. técnicas estadísticas y con ello responder a las preguntas de investigación planteadas (QuestionPro, 2021).

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (Arias, 2006).

4. Cronograma

Tabla 3. *Cronograma de investigación*

Actividad	2021	Meses			2022		
	Octubre	Noviembre		Diciembre	Enero	Febrero	
Revisión idea de investigación y búsqueda de información	X						
Elección del director e inicio del documento		X					
Búsqueda de empresa		X					
Primera entrega			X				
Corrección y entrega			X				
Visita empresa recolección de datos				X			
Recolección de bibliografía					X		
Segunda entrega							
Corrección y entrega					X		
Primer Coloquio de investigación						X	
Entrega al comité de investigación						X	
Actividad	Meses			2022			
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Autoevaluación proyecto	X						
Búsqueda de fuentes bibliográficas		X					
Búsqueda de test a realizar			X				
Realización de los dos test				X			
Conclusión y recomendación					X		
Revisión normas APA						X	
Segundo coloquio de investigación							X

5. Presupuesto

Tabla 4. *Presupuesto para la ejecución del proyecto*

Presupuesto para la ejecución del proyecto			
Cantidad	Concepto	Valor unitario	Valor total
100	Hora de Internet x80 horas	\$ 2.000	\$ 200.000
11	Transporte interno ida y vuelta casa - Mensajería Chicamocha Express	\$ 6.000	\$ 66.000

3	Lapiceros negros	\$ 2.000	\$ 6.000
	Gastos varios		\$ 200.000
Total			\$ 472.000

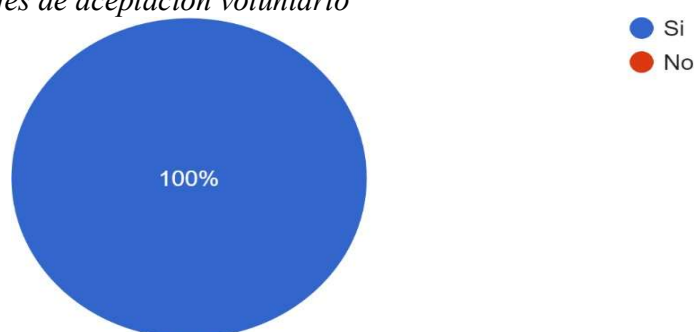
6. Resultados

Resultados objetivo específico 1: Establecer la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express.

6.1 Resultados de la encuesta de productividad

- Porcentaje de personas encuestadas de la parte administrativa que aceptaron voluntariamente responder la encuesta de productividad:

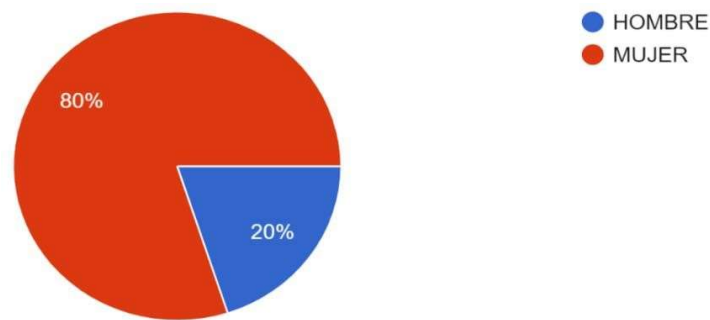
Figura 7. *Porcentajes de aceptación voluntario*



Según esta gráfica, se concluye que el 100% de los encuestados acepto libre y voluntariamente contestar la encuesta sobre productividad para la parte administrativa de la Empresa Chicamocha Express, lo que explica el compromiso y sentido de pertenencia por la empresa prestadora de servicios de mensajería en Bucaramanga (Figura 7).

- Porcentaje de hombres vs mujeres de la parte administrativa:

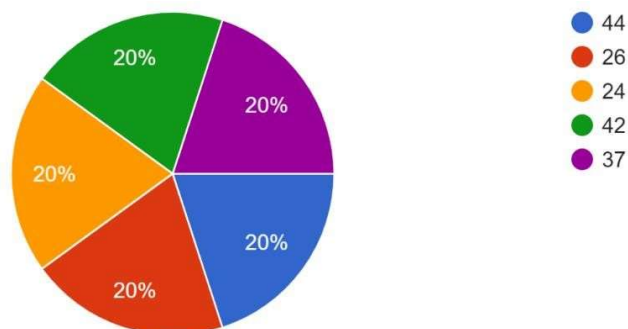
Figura 8. *Porcentajes de hombres vs mujeres*



Según esta gráfica, se concluye que el 80% de las personas que trabajan en la parte administrativa son mujeres, contra un 20% donde hay un solo hombre (Figura 8).

- Edades de las personas en la empresa que son administrativos:

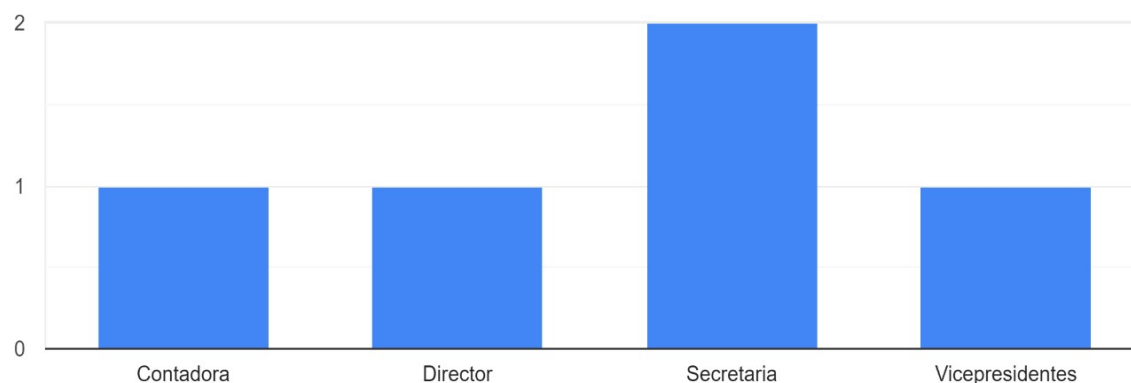
Figura 9. *Porcentajes de edades*



Según esta gráfica, se concluye que hay una persona con 26 años que equivale al 20%, una persona con 24 años que es el 20%, una persona con 44 años que es el 20%, otra persona con 42 años que es el 20%, una persona con 37 años que es el 20% restante (Figura 9).

- Porcentaje de cargos administrativos en la empresa Mensajería Chicamocha Express:

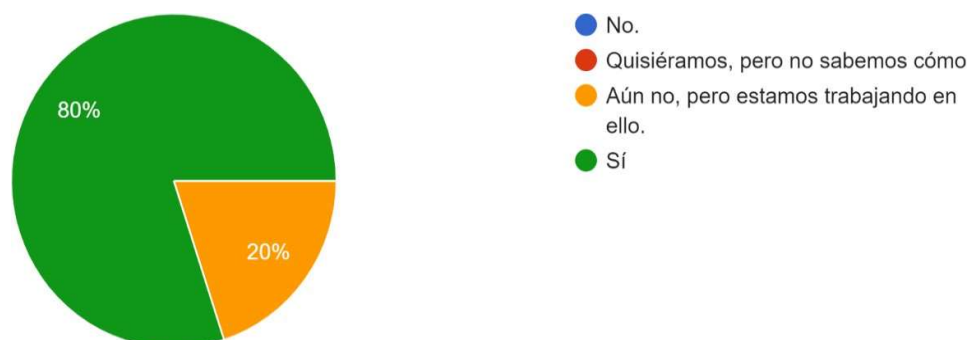
Figura 10. *Porcentajes cargos administrativos*



Según esta gráfica, se concluye que se observa que hay una cantidad de 1 contadora que representa el 20%, hay 1 director es que 20%, tiene 1 vicepresidenta con el 20% y hay 2 secretarias que representan el 40%, son en su totalidad la sumatoria del 100% de los encuestados que hacen parte de la parte administrativa de la Empresa Chicamocha Express (Figura 10).

- ¿Optimiza el uso del tiempo y de las materias primas en sus procesos de operación?:

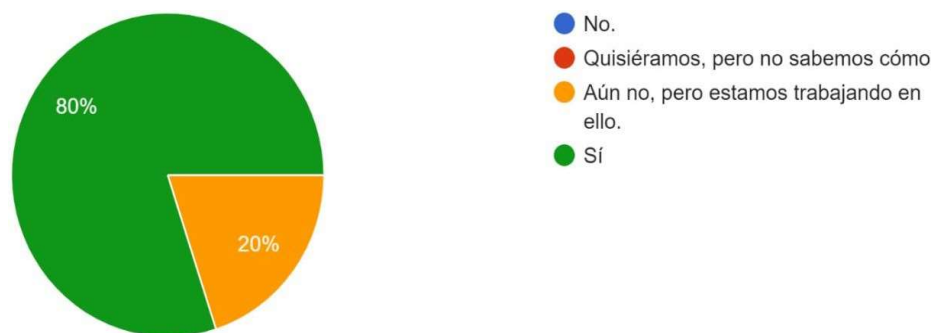
Figura 11. *Porcentajes de optimización del uso tiempo y materia prima*



Según esta gráfica, nos muestra en la parte administrativa el 80% de los encuestados si optimizan el uso del tiempo y de las materias primas en sus procesos de operación teniendo así la mayoría de porcentaje a su favor contra un 20% que opina que aún no, pero se está trabajando sobre eso, lo que se refleja en la capacidad de reacción de los colaboradores y capacidad de respuesta en la entrega y recepción del servicio (Figura 11).

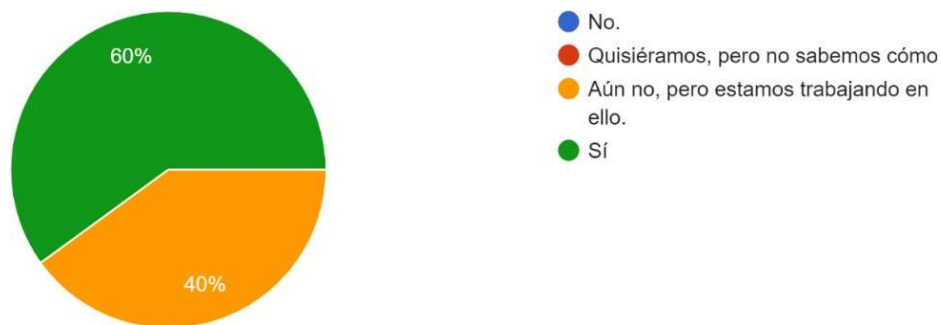
- ¿Cuenta con procesos estandarizados para agilizar la operación?:

Figura 12. *Porcentajes de procesos estandarizados*



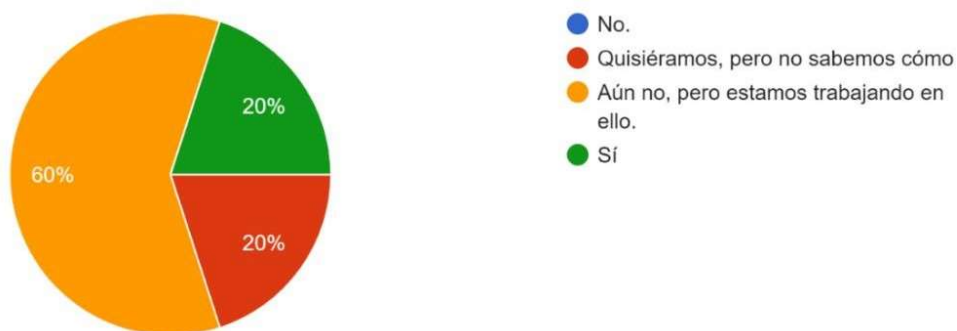
Según esta gráfica, se concluye que el 80% opina que, si se cuenta con procesos estandarizados para agilizar la operación, gracias a los procesos de estandarización se puede garantizar una buena labor en cuanto a la prestación del servicio se refiere, un 20% de los encuestados opina que aún no son ágiles, pero se está trabajando en ello (Figura 12).

- ¿Incentiva buenas prácticas para disminuir la rotación de personal?:

Figura 13. *Porcentajes de buenas prácticas*

Según esta gráfica, se concluye que del 100% de encuestados, el 40% dice que aún no incentivan a buenas prácticas para la rotación del personal y el 60% opina que, si lo realizan, dando buena señal en el tema del recurso humano (Figura 13).

- ¿Adopta las 5 reglas de la productividad, clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, y disciplina y compromiso?:

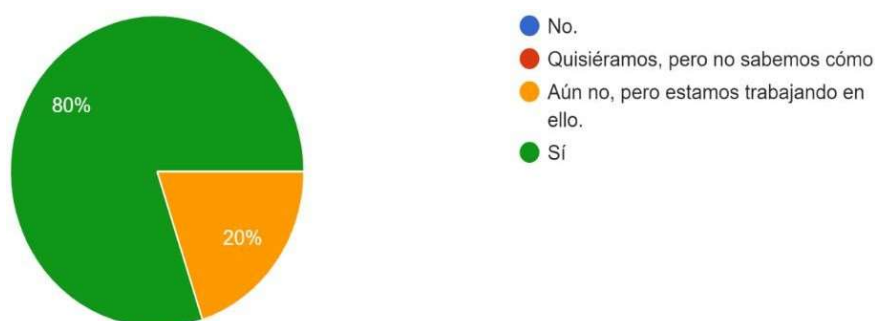
Figura 14. *Porcentajes de reglas de productividad*

Según esta gráfica, se concluye que el 80% de encuestados dicen aún no adoptan las 5 reglas de la productividad, el otro 20% opina que quisieran, pero no saben cómo, y el 20% restante dice que, si las utilizan, es de vital importancia implementar estas reglas, ya que, sin la clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, y disciplina y compromiso, no se

llevaría a cabo una metodología óptima para el desarrollo de toda empresa a nivel laboral (Figura 14).

- ¿Cuenta con indicadores claros? (costos, ganancias, rentabilidad):

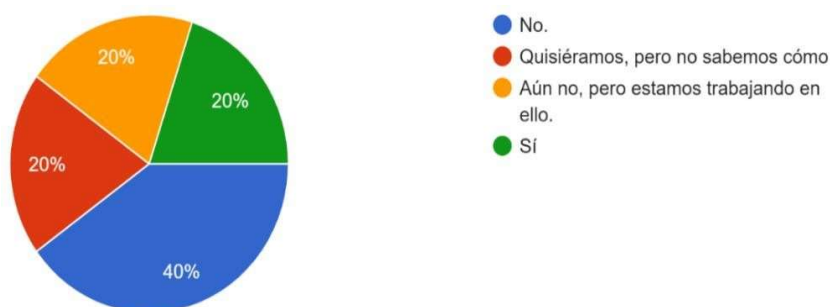
Figura 15. *Porcentajes de indicadores*



Según esta gráfica, se concluye que el 80% opina que, si se cuenta con indicadores claros para la operación, gracias a los procesos de estandarización se puede garantizar una buena labor en cuanto a la prestación del servicio se refiere, un 20% de los encuestados opina que aún no conocen los indicadores, pero se está trabajando en ello (Figura 15).

- ¿Mide y conoce los niveles de satisfacción del cliente?:

Figura 16. *Porcentajes de satisfacción*

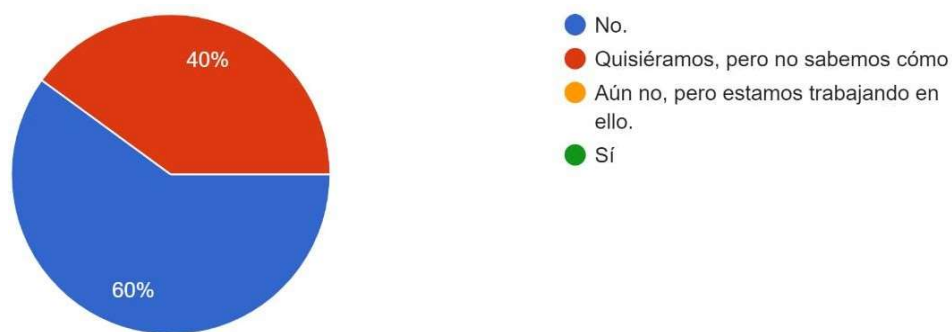


Según esta gráfica, se concluye que el 20% de personas encuestadas dice que si miden y

conocen los niveles de satisfacción laboral del cliente, el otro 20% quisiera saber pero no saben cómo hacerlo, el 20% opina que aún no, pero se está trabajando en ello, y el 40% está en respuesta negativa a la pregunta, es de denotar que los niveles de satisfacción laboral del cliente son el punto de partida para un criticar que tan cómodo y satisfecho esta mi población objetivo, ya que se pueden medir y por supuesto conocer, de los resultados se toman nuevas alternativas de cambio o mejora, importantes para saber cómo está el servicio (Figura 16).

- ¿Cuenta con certificaciones de calidad?:

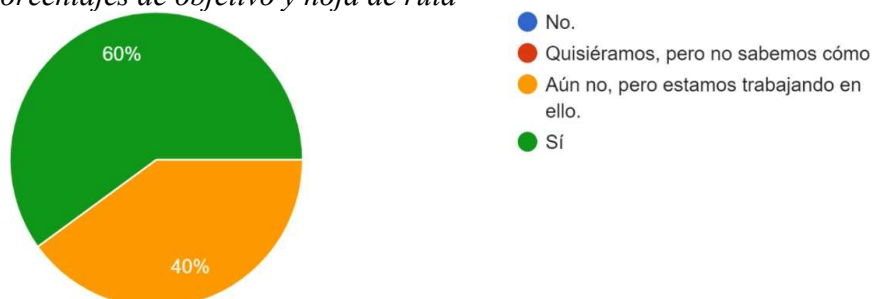
Figura 17. *Porcentajes de certificaciones*



Según esta gráfica, se concluye que más de la mitad de encuestados opina que la empresa no tiene certificaciones de calidad, contrario a un 40% dice que las quieren, pero no saben cómo llegarlas a tener. Siempre hay algo que mejorar y estas certificaciones denominan el esfuerzo administrativo y operativo del servicio, lo que es de admirar para grandes empresas y que se vuelvan sus clientes fijos, mejorando así la productividad, dejando atrás a sus competidores y volviéndose lo mejor de lo mejor, por eso la calidad es difícil pero no imposible lograrla (Figura 17).

- ¿Su empresa tiene un objetivo definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?:

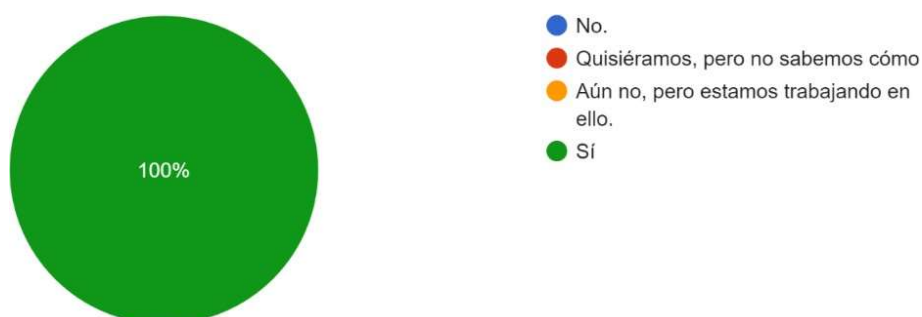
Figura 18. *Porcentajes de objetivo y hoja de ruta*



Según esta gráfica, se concluye que la mayoría de los votantes si tienen conocimiento que la empresa tiene un objetivo definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo con un 60%, contra un 40% que opina que aún no lo tienen, pero están trabajando en ello (Figura 18).

- ¿Tiene identificadas las necesidades de sus clientes y las tendencias del mercado?:

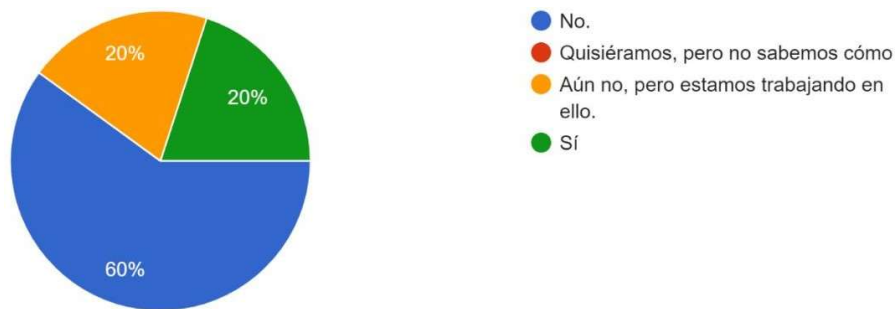
Figura 19. *Porcentajes de necesidades*



Según esta gráfica, se concluye que la totalidad de encuestados que pertenece a la parte administrativa tiene identificadas las necesidades de sus clientes y las tendencias del mercado, importante para la buena gestión ante sus proveedores y responder efectivamente con la demanda del mercado que es variable según los días del año, épocas en el calendario y sucesos naturales en la ciudad principal de operación (Figura 19).

- ¿Reconoce la importancia del consumo de energía en el precio unitario de sus productos?:

Figura 20. *Porcentajes de consumo energía*



Según esta gráfica, se concluye que el 20% de la respuesta a esta pregunta opina aún no, pero están trabajando en reconocer la importancia del consumo de energía en el precio unitario de sus productos, el 20% que quisieran, pero no saben cómo hacerlo, y con la mayor votación el 60% dice que no lo hacen. Para descifrar si es útil la operación es importante saber cuánto se gasta de cualquier elemento, restarlo con las ganancias y así saber el total producido, para saber si las utilidades son las esperadas o no (Figura 20).

6.1.1 Resumen de resultados del test de productividad para empresas

La encuesta para diagnosticar los niveles de productividad realizada por los colaboradores de la parte administrativa de la Mensajería Chicamocha Express en la ciudad de Bucaramanga, dirigida y tabulada por el investigador Martin Gilberto Riaño Castañeda, arrojó los siguientes resultados: de las 10 preguntas se obtuvo un total de 6 respuestas positivas, 1 respuestas donde estaban trabajando para ello y 3 negativas.

- La empresa reconoce la importancia de la productividad, para que se catalogue como

completamente productiva, según el ministerio de comercio, debería ser 6 o más en puntuación de la respuesta positiva para lograr esa meta.

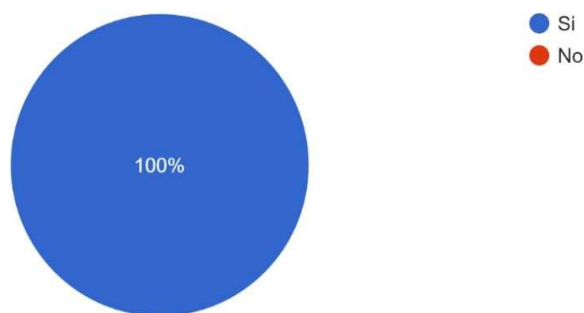
- La empresa entiende que la productividad es disminuir los costos, el consumo de energía, el desperdicio de materia prima y la rotación del personal, siguen trabajando en ello.
- Están muy cerca de lograr mejorar, siendo más productivos, solo necesitan un pequeño empujón para alcanzarlo, ya que solo se obtuvo 3 respuestas negativas, deben empezar a buscar más alternativas para mejorar esos puntos claves y puedan comprender cómo la productividad tiene un impacto directo sobre una mejor calidad y un mayor valor agregado para su negocio.

Resultados Objetivo Específico 2: Identificar los factores de baja motivación y sobrecarga psicológica que causan el Síndrome de Burnout y que alteran la productividad en los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express

6.2. Resultados del test de Síndrome de Burnout

- Porcentaje de personas encuestadas de la parte operativa y administrativa que aceptaron voluntariamente responder la encuesta de Síndrome de Burnout en la Mensajería Chicamocha Express:

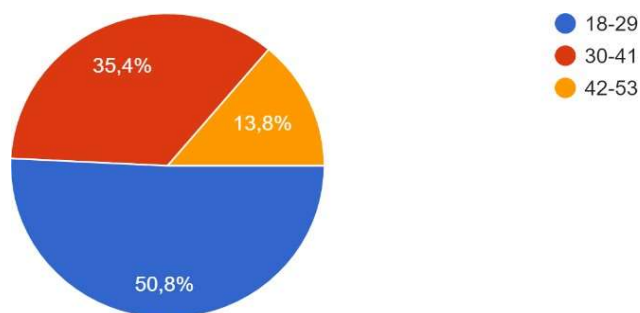
Figura 21. *Porcentaje encuestados voluntariamente*



Según esta gráfica, se concluye que el 100% de los encuestados acepto libre y voluntariamente contestar la encuesta sobre Síndrome de Burnout para la parte administrativa de la Empresa Chicamocha Express (Figura 21).

- Porcentaje de edades de los colaboradores en la empresa:

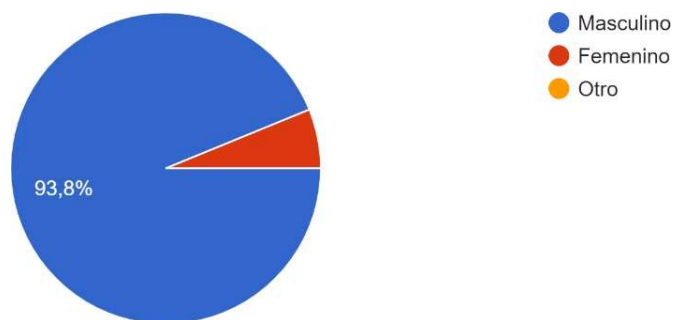
Figura 22. *Porcentajes de edades*



Según esta gráfica, se concluye que el 13,8% de los participantes está en el rango de edad entre 42 y 53 años, el 35,4% de los participantes está en el rango de edad entre 30 y 41 años, y tiene el 50,8% el rango más grande de edad en la empresa de 18 a 29 años, porque las funciones a desempeñar en el cargo requieren del perfil de una persona joven, capaz de soportar los horarios, estrés y resolver problemas en el momento preciso (Figura 22).

- Porcentaje de colaboradores de la parte administrativa y operativa:

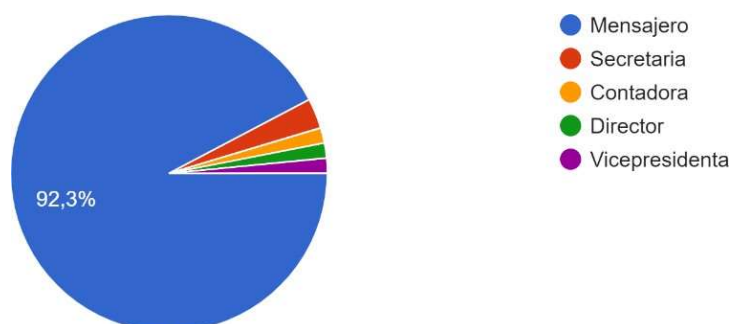
Figura 23. *Porcentajes de cantidad personal*



Según esta gráfica, se concluye que del total de colaboradores en la empresa Mensajería Chicamocha Express, el 93,8% son hombres y el restante 6,2% pertenece a mujeres. Gracias al trabajo exigente la mayoría son hombres ya que tienen varias características de este modelo de negocio (Figura 23).

- Porcentaje de cargos de los colaboradores en la empresa:

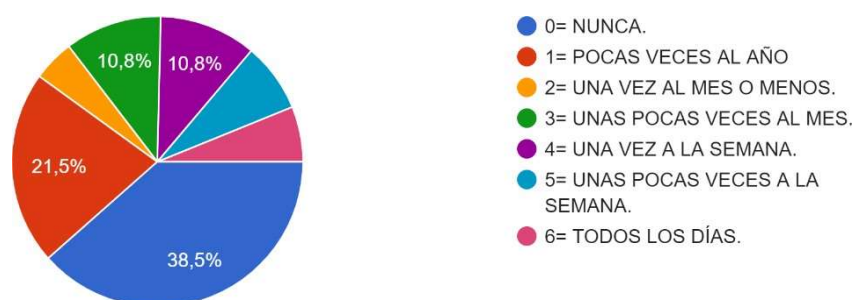
Figura 24. *Porcentajes de cargos*



Según esta gráfica, se concluye que hay 60 cargos que son operativos y obedecen al título de mensajero con un porcentaje de 92,3% de la presente pregunta, y administrativos son 5 personas, empezando por el director con el 1,5%, secretarias con el 3,1%, contadora con el 1,5% y vicepresidenta con el 1,5%, todo el equipo antes mencionado constituye la totalidad de la empresa Mensajería Chicamocha Express ubicada en Bucaramanga (Figura 24).

- ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?:

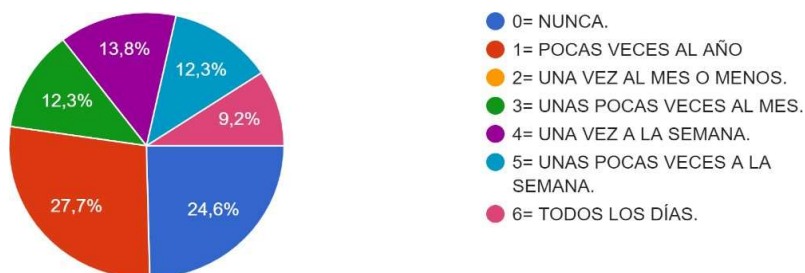
Figura 25. *Porcentaje de emocionalmente agotado*



Según esta gráfica, se concluye que los participantes con 6,2% respondieron que todos los días se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, unas pocas veces a la semana con 7,7%, una vez a la semana y unas pocas veces al mes, ambas con 10,8% del total de encuestados, 4,6% dijeron que una vez al mes o menos se sentían así, pocas veces al año con 21,5% y no se sienten emocionalmente agotados por el trabajo con la mayoría de porcentaje con 38,5%. La mayoría de encuestados 40 personas dicen sentirse agotados emocionalmente en algún momento del año en el ámbito al trabajo, lo que prende las alarmas en los procesos operativos y administrativos de la empresa y se debe entrar a evaluar los mismos (Figura 25).

- ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?:

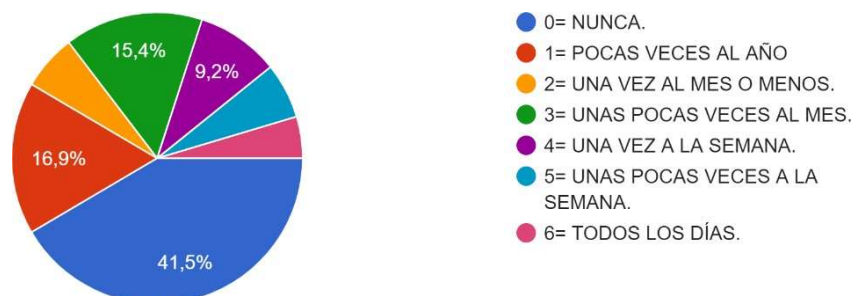
Figura 26. *Porcentaje de cansancio al final del día*



Según esta gráfica, se concluye que el 9,2% de la encuesta escogió todos los días sentirse cansado al final de la jornada, unas pocas veces a la semana el 12,3%, una vez a la semana el 13,8%, unas pocas veces al mes el 12,3%, una vez al mes o menos 0%, pocas veces al año el 27,7% y nunca 24,6% (Figura 26).

- ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?:

Figura 27. *Porcentaje al iniciar nueva jornada*

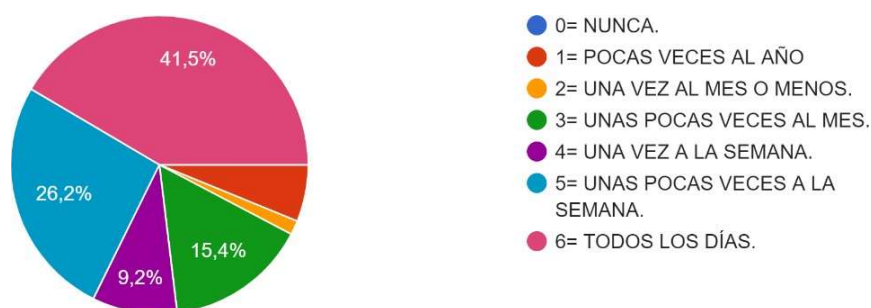


Según esta gráfica, se concluye que todos los días se sienten fatigados con un 4,6%, unas

pocas veces a la semana el 6,2%, unas pocas veces al mes con 15,4%, una vez al mes o menos con el 6,2%, pocas veces al año con 16,9% y nunca se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo con un 41,5% de los encuestados (Figura 27).

- ¿Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes?:

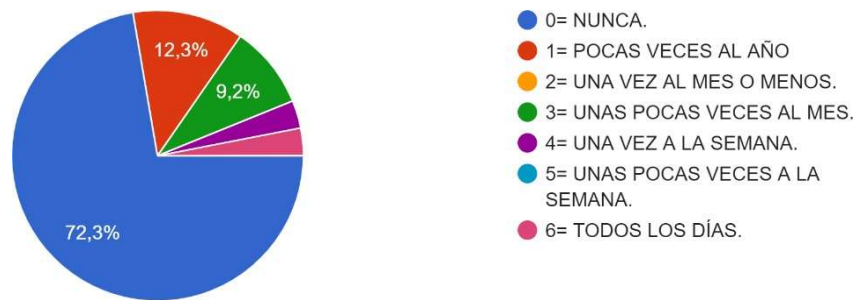
Figura 28. *Porcentaje comprensión clientes*



Según esta gráfica, se concluye que el 41,5% de los encuestados tienen facilidad para comprender como se sienten los clientes, unas pocas veces el 26,2%, una vez a la semana el 9,2%, unas pocas veces al mes el 15,4%, una vez al mes o menos 1,5%, pocas veces al año el 6,2% y nunca con el 0% (Figura 28).

- ¿Creo que estoy tratando a algunos de mis clientes como si fueran objetos impersonales?:

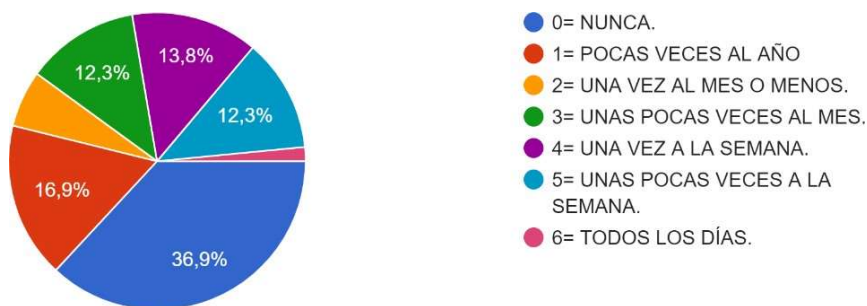
Figura 29. *Porcentaje clientes impersonales*



Según esta gráfica, se concluye que el 3,1% si cree que está tratando a sus clientes como objetos impersonales, el 0% unas pocas veces a la semana, una vez a la semana el %, unas pocas veces al mes el 9,2%, una vez al mes o menos 0%, pocas veces al año el 12,3% y nunca con el 72,3% (Figura 29).

- ¿Siento que trabajar todo el día con los clientes supone un gran esfuerzo y me cansa?:

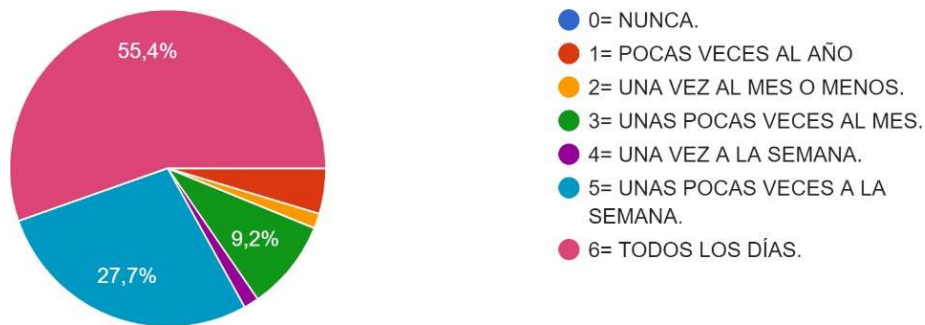
Figura 30. *Porcentaje de trabajar con clientes*



Según esta gráfica, se concluye que el 1,5% todos los días le cansa trabajar con clientes, unas pocas veces a la semana el 12,3%, una vez a la semana el 13,8%, pocas veces al mes el 12,3%, una vez al mes o menos el 6,2%, pocas veces al año el 16,9% y nunca siento que trabajar todo el día con los clientes supone un gran esfuerzo y me cansa con un 36,9% del total de encuestados (Figura 30).

- ¿Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes?

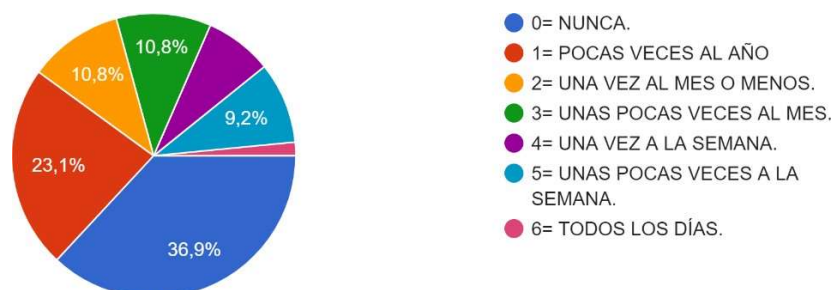
Figura 31. *Porcentaje de eficacia*



Según esta gráfica, se concluye que todos los días trabajan con eficacia los problemas de los clientes con el 55,4%, unas pocas veces a la semana con 27,7%, una vez a la semana 1,5%, unas pocas veces al mes con 9,2%, una vez al mes o menos 1,5%, pocas veces al año 4,6% y nunca con el 0% (Figura 31).

- ¿Siento que mi trabajo me está desgastando? ¿Me siento quemado por mi trabajo?:

Figura 32. *Porcentaje desgastado en el trabajo*

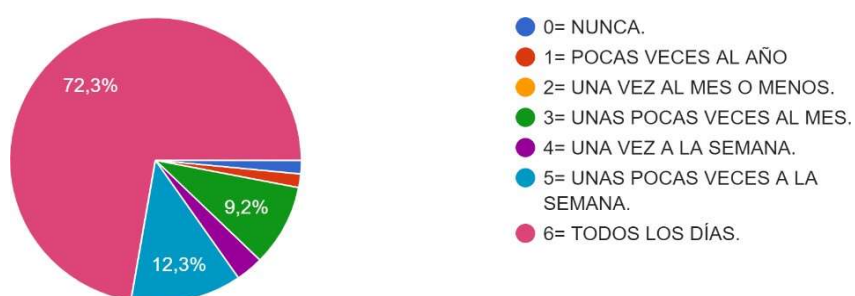


Según esta gráfica, se concluye que el porcentaje de todos los días es 1,5%, unas pocas

veces a la semana es 9,2%, una vez a la semana es 7,7%, pocas veces al mes 10,8%, una vez al mes o menos es 10,8%, pocas veces al año 23,1% y nunca es 36,9% (Figura 32).

- ¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes?:

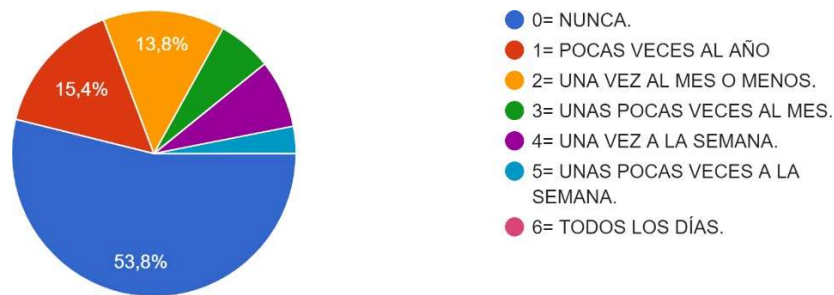
Figura 33. *Porcentaje influencia positiva*



Según esta gráfica, se concluye que el 72,3% se cree que influye positivamente en la vida de sus clientes, unas pocas veces a la semana el 12,3%, una vez a la semana en 3,1%, unas pocas veces al mes 9,2%, una vez al mes o menos 0%, pocas veces al año 1,5% y nunca el 1,5% (Figura 33).

- ¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi labor?:

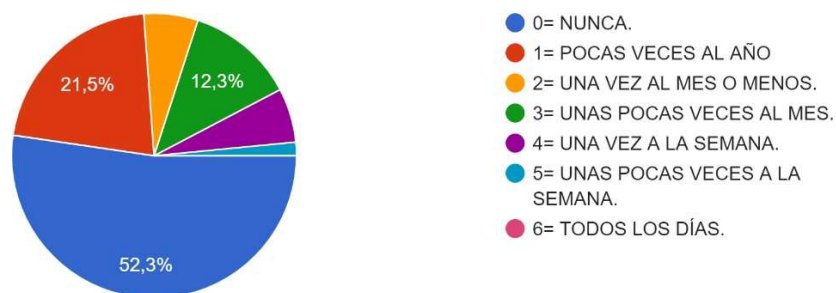
Figura 34. *Porcentaje de se ha vuelto insensible*



Según esta gráfica, se concluye que todos los días tiene un 0%, pocas veces a la semana un 3,1%, una vez a la semana un 7,7%, unas pocas veces al mes un 6,2%, una vez o menos al mes un 13,8%, pocas veces al año un 15,4%, y nunca se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo su labor un 53,8% (Figura 34).

- ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?:

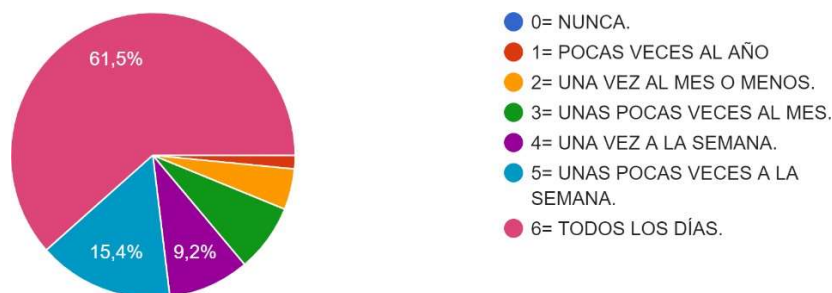
Figura 35. *Porcentajes endurecer emocionalmente*



Según esta gráfica, se concluye que el 0% piensa que el trabajo lo endurece emocionalmente, unas pocas veces a la semana el 1,5%, una vez a la semana el 6,2%, pocas veces al mes el 12,3%, una vez al mes o menos el 6,2%, pocas veces al año el 21,5% y nunca piensan que este trabajo me está endureciendo emocionalmente el 52,3% (Figura 35).

- ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?:

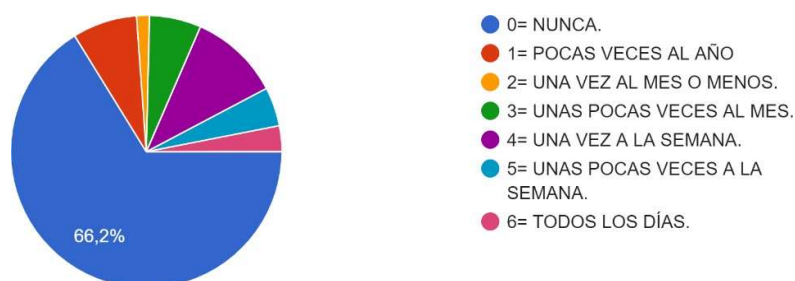
Figura 36. *Porcentajes de energía*



Según esta gráfica, se concluye que la mayoría de los encuestados se siente con mucha energía en el trabajo con un 61,5%, unas pocas veces a la semana 15,4%, una vez a la semana 9,2%, pocas veces al mes 7,7%, una vez al mes o menos 4,6 %, pocas veces al año 1,5 %, nunca el 0% (Figura 36).

- ¿Me siento frustrado(a) en mi trabajo?:

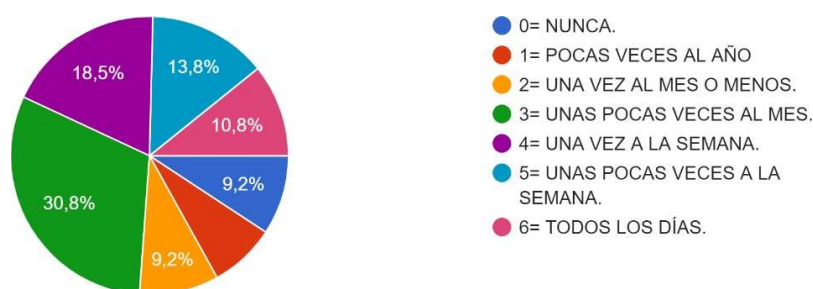
Figura 37. *Porcentaje de frustración*



Según esta gráfica, se concluye que de todos los participantes votaron todos los días 3,1%, unas pocas veces a la semana 4,6%, una vez a la semana 10,8%, pocas veces al mes 6,2%, una vez al mes o menos 1,5%, pocas veces al año 7,7%, y con la mayor votación nunca siento frustrado(a) en mi trabajo con un 66,2% (Figura 37).

- ¿Creo que trabajo demasiado?:

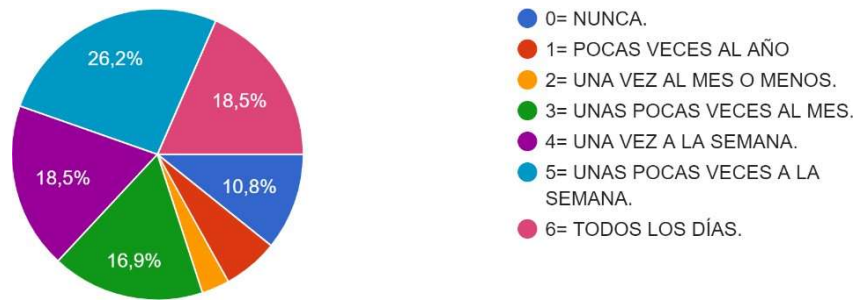
Figura 38. *Porcentaje de trabajo*



Según esta gráfica, se concluye que los votantes escogieron con el 10,8% todos los días, con el 13,8% pocas veces a la semana, con el 18,5% una vez a la semana, con el 30,8% pocas veces al mes, con el 9,2% pocas veces en el año y con el 9,2% nunca (Figura 38).

- ¿No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes?:

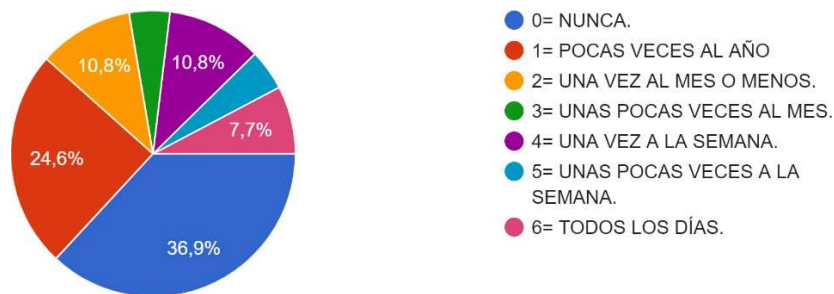
Figura 39. *Porcentajes de preocupación*



Según esta gráfica, se concluye que los votantes escogieron que todos los días fue 0%, pocas veces a la semana 26,2%, una vez a la semana 18,5%, pocas veces al mes 16,9%, una vez al mes o menos 3,1%, pocas veces al año 6,2%, y nunca 10,8% (Figura 39).

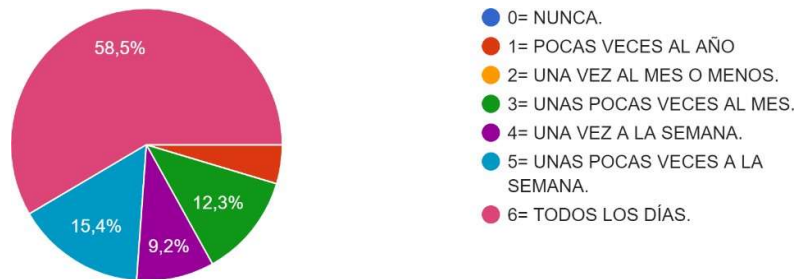
- ¿Trabajar directamente con la gente me produce estrés?:

Figura 40. *Porcentajes de trabajo con gente*



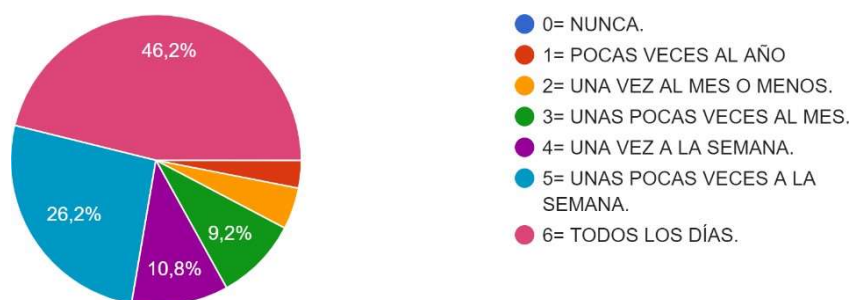
Según esta gráfica, se concluye que los votantes eligieron todos los días con 7,7%, pocas veces a la semana con 4,6%, una vez a la semana con 10,8%, pocas veces al mes con 4,6%, una vez al mes o menos con 10,8%, pocas veces al año con 24,6%, nunca con el 36,9% trabajar directamente con la gente me produce estrés (Figura 40).

- ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente?:

Figura 41. *Porcentajes de clima agradable*

Según esta gráfica, se concluye que más de la mitad de los votantes eligió a favor de todos los días con un 58,5%, unas pocas veces a la semana con 15,4%, una vez a la semana con 9,2%, pocas veces al mes con 12,3%, una vez al mes o menos 0%, pocas veces al año 4,6%, nunca con el 0% (Figura 41).

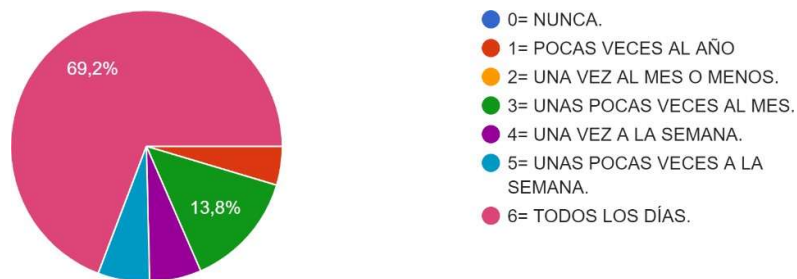
- ¿Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes?:

Figura 42. *Porcentajes de motivación*

Según esta gráfica, se concluye que los votantes eligieron todos los días con el 46,2%, pocas veces a la semana con 26,2%, una vez a la semana con 10,8%, pocas veces al mes con 9,2%, una vez al mes o menos con 4,6%, pocas veces al año con 3,1%, nunca con el 0% (Figura 42).

- ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?:

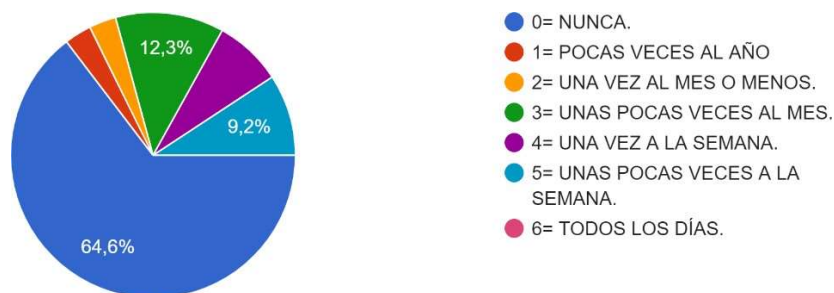
Figura 43. *Porcentajes de cosas valiosas*



Según esta gráfica, se concluye que los votantes eligieron por mayoría que todos los días si consiguen cosas valiosas en el trabajo con el 69,2%, unas pocas veces a la semana con 6,2%, una vez a la semana con 6,2%, pocas veces al mes con 13,8%, una vez al mes o menos 0%, pocas veces al año con 4,6%, nunca 0% (Figura 43).

- ¿Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades?:

Figura 44. *Porcentajes de posibilidades*

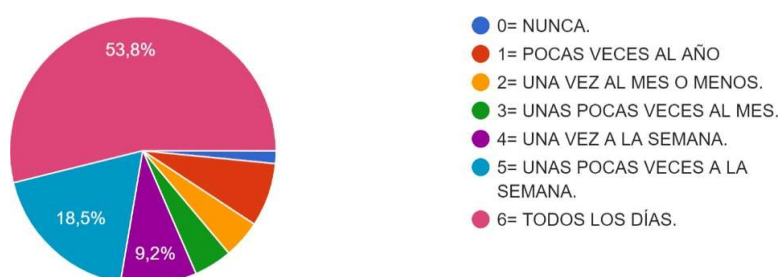


Según esta gráfica, se concluye que el 0% dice todos los días, unas pocas veces se sienten acabados sin posibilidades con 9,2%, una vez a la semana 7,7%, pocas veces al mes 12,3%, una

vez al mes o menos 3,1%, pocas veces al año 3,1%, nunca me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades con la mayor votación 64,6% (Figura 44).

- ¿En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma?:

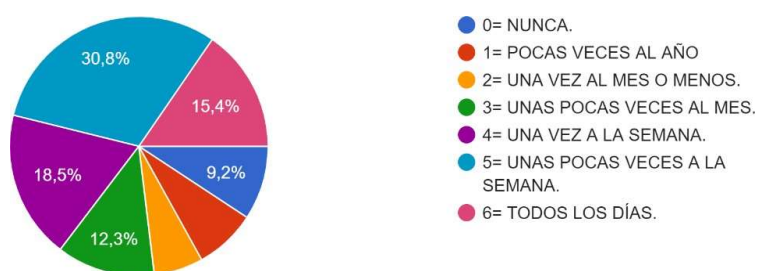
Figura 45. *Porcentajes de problemas con calma*



Según esta gráfica, se concluye que la mayoría de votantes dijeron que todos los días en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma con un 53.8%, unas pocas veces a la semana 18,5%, una vez a la semana con 9,2%, pocas veces al mes con 4,6%, una vez al mes o menos 4,6%, pocas veces al año con 7,7%, y nunca con el 1,5% (Figura 45).

- ¿Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas?:

Figura 46. *Porcentaje de culpabilidad*



Según esta gráfica, se concluye que el 15,4% piensa que, si todos los días los culpan de algunos problemas que tienen, unas pocas veces son el 30,8%, una vez a la semana es 18,5%, pocas veces al mes son el 12,3%, una vez al mes o menos 6,2%, pocas veces al año 7,7%, y nunca 9,2% (Figura 46).

6.2.1. Resumen de resultados del test del Síndrome de Burnout

La encuesta para detectar el Síndrome de Burnout realizada por los colaboradores de la parte administrativa y operativa de la Mensajería Chicamocha Express en la ciudad de Bucaramanga, dirigida y tabulada por el investigador Martín Gilberto Riaño Castañeda, arrojó los siguientes resultados (Tabla 5):

Tabla 5. Resultados por pregunta individual

Número pregunta test	Número pregunta Burnout	Resultado
5	1	0
6	2	1
7	3	0
8	4	6
9	5	0
10	6	0
11	7	6
12	8	0
13	9	6
14	10	0
15	11	0
16	12	6
17	13	0
18	14	3
19	15	5

20	16	0
21	17	6
22	18	6
23	19	6
24	20	0
25	21	6
26	22	5

En esta tabla se muestra el número de pregunta en el test realizado a la empresa Mensajería Chicamocha Express, el número de pregunta según el test de Burnout, y el resultado de las mismas preguntas, individualmente (Tabla 5).

Figura 47. *Resultados por dimensiones*

En la dimensión que se llama agotamiento emocional, donde son 9 preguntas a evaluar, las respuestas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, donde dio como resultado que no hay indicios dando menos del valor estimado. En la dimensión llamada despersonalización, donde las preguntas a evaluar son 5, las respuestas de las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22, donde dio como resultado que hay indicios dando más del valor estimado. En la dimensión llamada realización personal, donde las preguntas a evaluar son 8, las respuestas de las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, donde dio como resultado que no hay indicios dando más del valor estimado, como resultado del anterior test de campo mencionado, no se presentan indicios del Síndrome de Burnout.

7. Análisis correlacional

Resultados del Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre el nivel del Síndrome Burnout y la productividad de los empleados en Mensajería Chicamocha Express

7.1 Correlaciones no paramétricas

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se desea medir la relación entre dos variables y no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de tales valores. Cuando el coeficiente de correlación tiene un “*” significa que es significativa al nivel de 0,05 (bilateral), quiere decir que hay un intervalo de confianza del 95%, con una probabilidad del 5% de equivocación y cuando tiene dos “**” significa que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), es decir hay un intervalo de confianza del 99% con una probabilidad del 1% de equivocación. Todas las mediciones de hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman

Resultado de la Correlación de Pearson:

Tabla 6. Resultado de correlación

Correlaciones			
		SINDROME BURNOUT	PRODUCTIVIDAD
SINDROME	Correlación de	1	<u>0,371</u>

BURNOUT	Pearson		
	Sig. (bilateral)		0,538
	N	65	5
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	<u>0,371</u>	1
	Sig. (bilateral)	0,538	
	N	5	5

Existe una correlación positiva baja, porque el resultado de **0,37** se encuentra entre el rango de **0,2** a **0,39**.

Baremo de Pearson

Tabla 7. Baremo de Pearson

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
<u>0,2 a 0,39</u>	<u>Correlación positiva baja</u>
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

1	Correlación positiva grande y perfecta
---	--

Coeficiente de correlación de Karl Pearson. Tomado de monografias.com

Según las tablas de Resultado de la Correlación de Pearson y Baremo de Pearson, existe una correlación positiva baja directa entre el Síndrome de Burnout y la Productividad, dando como resultado numérico 0,371 lo que equivale al rango de correlación positiva baja, entre ambos ítems evaluados. Además, la relación directa se establece, gracias unas características que hacen parte de la jornada laboral, como es el inexistente tiempo para pausa activas o descansos, debido a la gran cantidad de trabajo que diariamente se obtiene, también sumado a eso la fuerte carga que es 100% física y mental es importante.

7.2 Edades de los colaboradores vs preguntas test Síndrome de Burnout

Figura 48. *Edades vs preguntas S.B*

Preguntas S.B.		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Rango de edad	C de correlación	-.286 [*]	-.275 [*]	-0,17	-0,121	0,152	0,035	0,155	-0,103	-0,021	0,056	-0,043	
	Sig. (bilateral)	0,021	0,027	0,177	0,339	0,226	0,779	0,218	0,414	0,866	0,655	0,736	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	
Preguntas S.B.		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
Rango de edad	C de correlación	0,104	-0,014	0,076	-0,208	0,025	-0,222	0,052	-0,072	-0,098	-0,052	-0,01	
	Sig. (bilateral)	0,411	0,912	0,547	0,096	0,845	0,076	0,678	0,567	0,437	0,68	0,936	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de las variables de edad vs todas las preguntas del test de Burnout, en pregunta 1 y 2 del test de Burnout se encuentra un coeficiente de correlación alto, la misma es significativa al nivel de 0,05 (bilateral), quiere decir que hay un intervalo de confianza del 95%, con una probabilidad del 5% de equivocación. Todas las mediciones de hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman.

7.3 Edades de los colaboradores vs preguntas test de productividad

Tabla 8. *Edades vs preguntas productividad*

Preguntas Productividad		1	2	3	4	5
Rango de edades de los colaboradores	Coefficiente de correlación	,559		-,806	0,000	,806
	Sig. (bilateral)	,327		,100	1,000	,100
	N	5	5	5	5	5
Preguntas Productividad		6	7	8	9	10
Rango de edades de los colaboradores	Coefficiente de correlación	-,892*	-,304	-,761		-,412
	Sig. (bilateral)	,042	,619	,135		,490
	N	5	5	5	5	5

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de las variables de edad vs todas las preguntas del test de productividad, en pregunta 6 del test de productividad se encuentra un coeficiente de correlación alto, la misma es significativa al nivel de 0,05 (bilateral), quiere decir que hay un intervalo de confianza del 95%, con una probabilidad del 5% de equivocación. Todas las mediciones de hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman (Tabla 8).

7.4 Preguntas del test de Síndrome de Burnout vs preguntas test productividad, que obtuvieron un coeficiente de correlación significativa

Figura 49. *Pregunta 3 S.B. vs productividad*

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?	Coeficiente de correlación	-1,000**		0,186	0	-0,745	0,363	-0,408	0,408	-0,395
				0,764	1	0,148	0,548	0,495	0,495	0,51
		N		5	5	5	5	5	5	5

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de la pregunta 3 de Burnout vs todas las preguntas del test de Productividad, en pregunta 1 del test de Productividad se encuentra un coeficiente significativo de correlación alto, significa que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), es decir hay un intervalo de confianza del 99%, con una probabilidad del 1% de equivocación. Todas las mediciones de hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman (Figura 49).

Figura 50. Pregunta 5 S.B. vs productividad

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Creo que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	Coeficiente de correlación	-1,000**		0,186	0	-0,745	0,363	-0,408	0,408	-0,395
				0,764	1	0,148	0,548	0,495	0,495	0,51
		N		5	5	5	5	5	5	5

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de la pregunta 5 de Burnout vs todas las preguntas del test de Productividad, en pregunta 1 del test de Productividad se encuentra un coeficiente significativo de correlación alto, significa que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), es decir hay un intervalo de confianza del 99%, con una probabilidad del 1% de equivocación. Todas las mediciones de hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman (Figura

50).

Figura 51. *Pregunta 22 S.B vs productividad*

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de la pregunta 22 de Burnout vs todas las preguntas del test de Productividad, en pregunta 3 y 8 del test de Productividad se encuentra un coeficiente significativo de correlación alto, significa que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), es decir hay un intervalo de confianza del 99%, con una probabilidad del 1% de equivocación. Todas las mediciones se hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman (Figura 51).

7.5 Preguntas del test productividad vs preguntas test Síndrome de Burnout, que obtuvieron un coeficiente de correlación significativa

7.5.1 Pregunta 1 productividad vs preguntas S.B.

Tabla 9. *Pregunta 1 productividad vs total preguntas S.B.*

Pregunta		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
¿Optimiza el uso del	Coeficiente de	,250	,250	$\bar{1},000^{**}$	$\bar{1},250$	$\bar{1},000^{**}$	,250		,250		$\bar{1},186$	

Tomado de SPSS (2021).

7.5.2 Pregunta 3 productividad vs preguntas S.B

[illegible]

de personal?												
Pregunta		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
¿Incentiva buenas prácticas para disminuir la rotación de personal?	Coeficiente de correlación			,162	,559	,559	,304	,559			,559	,884*
	Sig. (bilateral)			,794	,327	,327	,619	,327			,327	,047
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de la pregunta 3 de Productividad vs todas las preguntas del test de Burnout, en pregunta 22 del test de Productividad se encuentra un coeficiente de correlación alto, la misma es significativa al nivel de 0,05 (bilateral), quiere decir que hay un intervalo de confianza del 95%, con una probabilidad del 5% de equivocación. Todas las mediciones se hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman (Tabla 10).

7.5.3 Pregunta 8 productividad vs preguntas S.B.

Tabla 11. Pregunta 8 de productividad Vs total preguntas S.B.

Pregunta		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
¿Su empresa tiene un objetivo definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?	Coeficiente de correlación	,408	,612	,408	,612	,408	,612		,612		,152	
	Sig. (bilateral)	,495	,272	,495	,272	,495	,272		,272		,807	
	N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Pregunta		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
¿Su empresa tiene un objetivo	Coeficiente de correlación			0,000	,612	,612	,667	,612			,612	,968**
	Sig.			1,000	,272	,272	,219	,272			,272	,007

Pregunta		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?	(bilateral) N	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Tomado de SPSS (2021).

En esta tabla se aprecian los valores de la pregunta 8 de Productividad vs todas las preguntas del test de Burnout, en pregunta 22 del test de Productividad se encuentra un coeficiente significativo de correlación alto, significa que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), es decir hay un intervalo de confianza del 99%, con una probabilidad del 1% de equivocación. Todas las mediciones se hicieron con el coeficiente de Rho de Spearman (Tabla 11).

8. Discusión

La investigación realizada tuvo como objetivo general de la investigación se tuvo analizar la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados de Mensajería Chicamocha Express, y los objetivos específicos fueron: identificar los factores de baja motivación y sobrecarga psicológica que causan el Síndrome de Burnout y que alteran la productividad en los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express, establecer la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express y determinar la relación entre el nivel del Síndrome Burnout y la productividad de los empleados en Mensajería Chicamocha Express.

En este sentido, el Síndrome de Burnout es una respuesta física y conductual al estrés causado por una entidad financiera, que provoca enfermedades laborales, afecta la fisiología

orgánica y la psicología de cualquier individuo, y además reduce la productividad de una persona, reduciendo con ello la productividad de la empresa. La productividad, por su parte, implica la creación de riqueza con sustento ético y moral. Por tal motivo, la satisfacción personal está influenciada por aquellos factores que tienen un mayor impacto, a saber, la comprensión del cliente, la eficiencia en la solución de problemas, el impacto positivo en el cliente, la energía en el trabajo, las oportunidades para crear un ambiente adecuado, la motivación, el cumplimiento de los problemas y las emociones. tienen un mayor grado de correlación con la productividad, por lo que pueden tener un efecto positivo o negativo sobre este indicador.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se concluyó que, si hay indicios del Síndrome de Burnout, pero la productividad fue positiva según la medición del test del ministerio de comercio utilizado para la parte administrativa. Los resultados de estadística demostraron que a fuertes indicios de aparición del Síndrome de Burnout buena productividad, no excelente, esta explicación iría de la mano con la desmotivación de una pequeña parte del personal, y sobrecarga psicológica junto con algunos indicadores como agotamiento mental, desgaste emocional y cambios en el estado de ánimo entre otros.

El resultado de la tesis realizada tiene un final opuesto, ya que analizando las frecuencias y porcentajes vemos que el Síndrome de Burnout está en alto porcentaje en el personal administrativo, lo que se constata en los gráficos. Se aprecia que el 40% de los administrativos del Hospital PNP. Augusto B. Leguía manifestaron un nivel medio del Síndrome de Burnout y un 60% manifestaron un nivel alto del Síndrome.

Este resultado de la investigación: Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017. En cuanto a la hipótesis general, con la prueba de correlación de

Spearman se encontró que no existe relación significativa entre la variable Desgaste Profesional y Productividad del recurso humano que laboran en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017. Sus resultados muestran una correlación nula entre estas dos variables, lo que podría explicarse porque la productividad no está correlacionada con el desgaste profesional.

9. Conclusiones

Se puede afirmar mediante la investigación realizada, que existe la relación entre el Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados de Mensajería Chicamocha Express, lo que resulta de gran importancia para prevenir el aumento en el riesgo psicosocial que se constituye en una amenaza muy fuerte para los empleados en todas las empresas del mundo, gastando importantes recursos para prevenir o al menos reducir este impacto en la salud física y mental de los empleados. Por ende, las iniciativas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los empleados de una organización son un factor clave para aumentar los niveles de productividad, en este sentido se plantearon las siguientes conclusiones.

Uno de los principales factores de la baja motivación y sobre carga psicológica en los trabajadores alterando su productividad es el agotamiento emocional, ya que se evidenció que estos trabajadores mantienen una carga física en su área de trabajo enmarcando también una sobrecarga psicológica siendo estos una combinación de ambos. Es por esto que, la despersonalización, aparte que es un factor de baja motivación y sobrecarga psicológica junto con algunos indicadores como agotamiento mental, desgaste emocional y cambios en el estado de ánimo entre otros, hay indicios del Síndrome de Burnout, porque dio el resultado dentro del rango establecido por la tabla de calificación, dando más del valor estimado.

Se concluye que no hay aparición del Síndrome, ya que en 2 de las 3 dimensiones fue positiva la calificación, indicándonos una alerta temprana para comenzar a tomar acciones con el material humano de la empresa Mensajería Chicamocha Express en la dimensión de despersonalización.

En cuanto a la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express, se evidenció

cumplió con lo establecido en la tabla de valores del instrumento de medición, arrojando 6 puntos lo necesario para establecer que es positivo el resultado de la productividad en la organización, En la ciudad de Bucaramanga la empresa intervenida tiene varios puntos clientes fijos, lo que es importante para el desarrollo del negocio.

Los recursos que se utilizan en la operación normal de la empresa son menores a el gasto que se genera para brindar el servicio, por ello al final de la operación hay como resultado una productividad positiva. El mayor recurso es el humano puesto que gracias a él comienza y finaliza la operación, también la tecnología entra en la optimización del servicio, porque utilizan una aplicación donde se comunican en tiempo real en el momento de recibido un servicio de mensajería.

Por último, se concluye que, la relación entre el nivel del Síndrome de Burnout y la productividad en la empresa es actualmente la siguiente, mientras hay indicios de aparición del Síndrome de acuerdo al resultado establecido, se cumple con la productividad gracias al final del resultado obtenido por el test del ministerio de comercio de Colombia, sin embargo, las consecuencias más graves de no acatar la aparición o indicios del Síndrome de Burnout para la empresa, se refleja en los colaboradores que se sienten impotentes, acosados y frustrados, sobrepasados en sus capacidades individuales y por lo tanto se internan en un mar de desesperanza que no les permite ser creativos, diligentes y por lo tanto no pueden cumplir los objetivos en cada puesto de trabajo.

El agotamiento representado por una caja de inconvenientes nos dice de un signo de problemas que requiere urgente atención en el contexto organizacional sobre todo cuando en el espacio laboral se trata con la persona, ya sea colaborador, jefe o cliente. En su productividad, se ve puede ver reflejada en disminución ya que el material humano no lleva a cabo su función con

totalidad, por ende, se afecta este ítem de importancia para la organización.

En fin, según el resultado correlacional, usando el Coeficiente de Person, existe una correlación positiva baja directa entre el Síndrome de Burnout y la Productividad, su puntaje fue de 0,371, está dentro del rango del baremo de Person como correlación positiva baja.

10. Recomendaciones

La productividad tiene un papel protagónico en el desarrollo de las empresas del país. Ahora más que nunca es indispensable mejorar la productividad para la supervivencia de los negocios, la recuperación del empleo y la adaptación al futuro más próximo, por ello se le sugiere a la Mensajería Chicamocha Express:

Para la empresa:

- Periódicamente, seguir aplicando el test de Productividad para las empresas y realizar seguimiento a las actividades implementadas, con el fin de seguir evaluando los procesos en los que profundiza el cuestionario, con el objetivo de usar las herramientas que permiten evidenciar y conocer en qué fase del camino de la productividad se encuentra la empresa.
- Crear y llevar a cabo procesos de sensibilización para los colaboradores y así elevar su grado de motivación para llegar a un óptimo desempeño de la labor, comenzando por la recordación de fechas especiales como cumpleaños, generando incentivos para activar la motivación, haciendo pequeños homenajes de acuerdo a los logros obtenidos, entre otras.
- Diseñar y poner en marcha un programa de pausas activas, en concordancia con las actividades propias de cada actividad laboral desarrollada por los trabajadores de

Chicamocha Mensajería express, con el fin de aliviar las cargas físicas, mentales y sociales de su recurso humano.

Para el trabajador:

- Hacer parte de los planes de motivación, con buena actitud y entusiasmo.
- Recibir de manera positiva el proceso de sensibilización, con disposición y respeto.
- Hacer uso de los espacios de esparcimiento, charlas psicosociales y pausas activas

Referencias

- Apiquian Guitart Alejandra, Universidad Anáhuac México Norte. (26 y 27 de abril, 2007), EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. [Ponencia]. Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag8861/sindrome%20Burnout.pdf>
- Apiquian, A. (Ed.). (2007). *l Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán.* <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20Burnout.pdf>
- Aranda, R. (2019, febrero). *Correlación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en organización sanitaria del primer nivel de atención.*
<http://cdigital.uv.mx/handle/1944/49613>
- Arevalo, A. L. (2020). *Síndrome de Burnout y productividad en el personal administrativo en el Hospital PNP. Augusto B. Leguía, 2020.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48683>
- Chamorro, F. M. (2020). *Factores Asociados con el Estrés Laboral y la Productividad de los Empleados de la Distribuidora de Alimentos “PIEDRA” del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2019.* <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1169>
- Chávez, R., Hernández, I., Naranjo, F., Roque, E., Salazar, J., Tejeda, R. R., y Villarruel, M. (2018). Estrés y desgaste profesional en maestros de educación superior tecnológica en Veracruz, México. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 17(34), 113–125.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6479021>
- Cherniss, C. (1980). *Agotamiento profesional en el servicio humano en organizaciones.* New York g

- Escamilla, M. (s. f.). *Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos diseño no experimental*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado 26 de noviembre de 2021, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Forbes, A. R., Winnubst. (2011). El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, Cegesti. (volumen 160). pág. 4.
URL: https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_e.s.pdf
- Gil-Monte P. Validez factorial de la adaptación al español del Maslach BurnoutInventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 2002; 44: 33-40
- Gomez, K. G. (2020). Diagnóstico del Síndrome de Burnout en empleados de empresa maquiladora en Ciudad Juárez, Chihuahua. *Academia Journals*, 12(2), 563–568.
<http://cathi.uacj.mx/20.500.11961/11919>
- Gonzales, J. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Edición Innova 2006.
- González, D. A. (2021). *El Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero de la provincia de Tungurahua.*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32906>
- Goya, K. L. (2021). *El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de las empresas agrícolas y exportadoras de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32894>
- Gualli, P. (2020, noviembre). *El Síndrome del Burnout y la relación con la productividad que presentan los trabajadores de las lavanderías y tintorerías jean de la provincia del*

Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.

Maestría en Gestión del Talento Humano.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31780>

Gualli, P. G. (2020). *El Síndrome del Burnout y la relación con la productividad que presentan los trabajadores de las lavanderías y tintorerías jean de la provincia del Tungurahua*.

Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31780>

Gueritault V, Kalichman SC, Demi A, Peterson JL. Work-related stress and occupational Burnout in AIDS caregivers: test of a coping model with nurses providing AIDS care. *AIDS Care*, 2000; 12: 149-161.

Guerrero VE, Rubio JJ. Estrategias de Prevención e Intervención del Burnout en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 2005; 28: 27-33

Heredia, J. C. (2017). *Desempeño laboral y Síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10848>

Hidalgo, I. V. (2019). *Síndrome Burnout y comportamiento organizacional del personal médico en un Centro de Salud – San Juan de Lurigancho, Lima – 2019*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/38679>.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/5837>

Intriago, S. A. (2019). Síndrome del Burnout en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *San Gregorio*, 35, 124–137.

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.962>

Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome del «Burnout» en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Innova Educación*, 2(4), 543–554.

<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

Martínez Pérez, Anabella El Síndrome de Burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión Vivat Academia, núm. 112, septiembre, 2010, pp. 42-80,

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Martínez, V., & Luis Valentín. (2018). El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones de Colombia, una revisión documental. Universidad de Antioquia, Medellín.

Medina Moncayo, A. N. (s. f.). *El Síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18d01 en Ambato*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Recuperado 26 de noviembre de 2021, de

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26733>

Medina, A. N. (2017). “*El Síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d01 EN AMBATO*”. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26733>

Monsalve, V. A. M. S. (2017). *Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21989>

Organización Mundial de la Salud, Actividad Física. (26 de noviembre de 2020).

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>

Pazos, L. F. (2021). *Modelo de Gestión Educativa para prevenir el Síndrome del Burnout en docentes de la Escuela Roberto Alejandro, Chanduy – Ecuador 2020*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68411>

Paerson, K. (1895). Note on regression and inheritance in the case of two parents. *Proceedings of the Royal Society of London*, 58 (347 – 352), 240 - 242

Pearson product-moment correlation. (s/f). Laerd.com. Recuperado el 2 de junio de 2023, de <https://statistics.laerd.com/statistical-guides/pearson-correlation-coefficient-statistical-guide.php>

Quesnay, Marx., Hernández, Laosen. (2002). Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros. [Tesis de Maestría/ Maestría en Dirección de Empresas].

URL: https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf

Reynaga EP, Pando MM. Relación del Síndrome de Agotamiento Crónico (Burnout)

Tone IS, Arild EG, Mykletun R. Burnout among people working with intellectually disabled persons: a theory update and an example. *Scand J Caring Sci*, 2002;16: 272-279

Trastorno Psicológico Potencial en Jóvenes Deportistas. *Rev Psic Deporte*, 2005; 3: 153-160

Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8va ed.). México: Pearson Educación.

Román, I. M., y Muñoz, L. K. (2020). Síndrome de Burnout y su impacto en los trabajadores de las pymes del sector alimenticio de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Ciencia y*

Tecnología, 20(28), 93–103. <https://doi.org/10.47189/rcct.v20i28.399>

Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad [Correlation: not all correlation entails

- causality]. *Revista alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico : 1993)*, 66(3), 354–360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- S., J. D. (2014). *CORRELACION*. *Rev Chil Anest* 2014; 43: 150-153.
- Saborío Morales, Lachiner e Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, vol.32 n.1, http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es
- Sigcha González, Fausto Jonatan, (2013), El Síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial cotopaxi s.a. 2012-2013, [trabajo de grado]. Universidad técnica de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Soriano, M. G., y Décaro, L. A. (2021). Estrés y Burnout. Efectos en la organización. *TLATEMOANI*, 12(36), 36–57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958804>
- Universidad Los Ángeles de Chimbote. (2019). Lectura 09: Introducción a la estadística no paramétrica (Parte II). prueba de correlación de SPEARMAN. Facultad de ciencias de la salud, Curso de Bioestadística, Pagina 1, Tema 20. <https://www.scientific-european-federation-osteopaths.org/wp-content/uploads/2019/01/Coeficiente-de-correlaci%C3%B3n-de-Spearman-.pdf>

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia de la investigación

Matriz de consistencia de la investigación cuantitativa			
Título: Relación del Síndrome de Burnout y la Productividad en la empresa Mensajería Chicamocha Express de la Ciudad de Bucaramanga			
Línea de Investigación:			
Problema Clave: La sobrecarga psicológica y la baja motivación causantes del Síndrome de Burnout y que afectan la productividad empresarial.			
Objetivo general			
Pregunta de investigación general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables
Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la productividad en los colaboradores de la empresa Mensajería Chicamocha Express	Analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y la productividad en los colaboradores de empresa Mensajería Chicamocha Express, con el fin de proponer acciones de mejora	Se cree que los niveles del Síndrome de Burnout dentro de Mensajería Chicamocha Express disminuyen la productividad en los trabajadores, por eso se ven afectados en los ingresos	Independiente: Síndrome de Burnout Dependientes: Productividad
Objetivos específicos			
Pregunta de investigación específicos	Objetivos específicos	Hipótesis correlacionales específicas	Variables
PE1: ¿Cuáles son los factores de sobrecarga psicológica que causan el Síndrome de Burnout y que alteran la productividad en la empresa Mensajería Chicamocha Express?	OE1: Identificar los factores de sobrecarga psicológica que causan el Síndrome de Burnout y que alteran la productividad en los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express	H1: La sobrecarga psicológica causa Síndrome de Burnout disminuyendo la productividad en los colaboradores de la empresa	VD1: Independiente: sobrecarga psicológica Dependiente: Síndrome de Burnout
PE2: ¿Cuáles son los factores de baja motivación que causan el Síndrome	OE2: Identificar los factores de baja motivación que causan el Síndrome de Burnout	H2: En la empresa la productividad esta por en el resultado rango medio	VD2: Rango Alto Rango Medio

de Burnout y que alteran la productividad en la empresa Mensajería Chicamocha Express?	y que alteran la productividad en los colaboradores de Mensajería Chicamocha Express		Rango bajo
PE3: ¿Cuál es la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express?	OE3: Determinar la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express	H3: La relación si existe, es indirectamente correlacional si aumenta el nivel del Síndrome de Burnout, disminuye el resultado de productividad Mensajería Chicamocha Express	VD3: Resultado de Maslach Burnout Inventory Resultado de encuesta de productividad laboral
PE4: ¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la productividad?	OE4: Determinar cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la productividad de la empresa Mensajería Chicamocha Express	H4: La relación entre el Síndrome de Burnout es directamente proporcional a la productividad	VD4: Respuesta de la encuesta de Burnout Respuesta de la encuesta de productividad
Diseño metodológico			
Método y diseño	Participantes y muestra	Técnicas e instrumento	Método de análisis de datos
Enfoque: cuantitativo Diseño: De corte transversal Tipo: no experimental Metodología de investigación: Estudio de caso	Participantes: Colaboradores de la empresa	Instrumento: Maslach Burnout Inventory y Test de productividad	Análisis estadístico SPSS Coeficiente de Pearson
Momento de estudio: transversal	Tipo de muestreo: por conveniencia	Validez y confiabilidad: validación de contenido Validación de criterio	
Alcance: Correlacional	Censo poblacional: utiliza todos los elementos disponibles de una población definida (Sabino, 2002)	Pilotaje 10% del total de los colaboradores	

Apéndice B. Test de productividad

1. ¿Optimiza el uso del tiempo y de las materias primas en sus procesos de producción?
2. ¿Cuenta con procesos estandarizados para agilizar la producción?
3. ¿Incentiva buenas prácticas para disminuir la rotación de personal?
4. ¿Adopta las 5 reglas de la productividad: clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, ¿y disciplina y compromiso?
5. ¿Cuenta con indicadores financieros claros? (costos, ganancias, rentabilidad).
6. ¿Mide y conoce los niveles de satisfacción del cliente?
7. ¿Cuenta con certificaciones de calidad?
8. ¿Su empresa tiene un objetivo definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?
9. ¿Tiene identificadas las necesidades de sus clientes y las tendencias del mercado?
10. ¿Reconoce la importancia del consumo de energía en el precio unitario de sus productos?

|

Todas las preguntas tienen estas respuestas:

- ☐ No.
- ☐ Quisiéramos, pero no lo entendemos.
- ☐ Aún no, pero estamos trabajando en ello.
- ☐ Sí

Apéndice C. Cuestionario de Maslach Burnout

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14	Creo que trabajo demasiado.
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.

Apéndice D. *Matriz de coherencia*

Apéndice E. Consentimiento informado

El propósito de este formato de consentimiento es proveer a los estudiantes participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza del estudio y su rol. La presente investigación es dirigida por MARTIN GILBERTO RIAÑO CASTAÑEDA.

La participación en este estudio de investigación es estrictamente voluntaria. La información recogida será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito. Sus respuestas serán codificadas usando un código numérico y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos los cuestionarios y analizados e implementadas las ideas y conceptos en este trabajo, serán eliminados los mismos. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Declaración de consentimiento: Si está de acuerdo con lo informado, por favor seleccione las opciones adecuadas de verificación y aporte los datos solicitados. Acepto participar voluntariamente:

Si

No

Apéndice F. Correlación de Resultados Síndrome de Burnout y Productividad

EMOAGO	CANSFIN	LEVANCA	COMPLCI	TRATOBUE	TRABCAN	EFICPROE	QUEMTRA	TRABPOS	INSENSIB	DUROEM	ENERGTR	FRUSTRAI	TRABADE	NOPREOC	CUIENTES	CLIMAGR	MOTITRA	COSAVAL	LIMITPOS	PROBCAL	CULPROBI	SINDROM	PRODU
2	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0	1	1	2	1
0	3	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	1	6	0	0	6	6	0	0	0	3	1
0	1	0	1	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	2	1
0	6	0	5	1	0	3	5	6	0	0	6	0	5	6	0	0	6	5	6	4	6	6	3
1	6	0	1	0	0	1	1	1	0	0	6	0	5	6	0	0	6	1	6	4	6	6	3
4	6	3	5	0	3	6	3	6	0	0	6	0	2	6	0	0	6	6	0	0	6	3	4
1	4	0	6	0	5	6	2	6	0	0	6	0	4	4	6	6	5	6	0	0	6	5	4
3	4	2	5	4	4	6	4	6	4	5	6	3	4	4	6	6	4	6	5	6	5	5	
4	5	4	5	0	5	5	2	6	0	1	6	0	2	4	6	6	5	6	0	0	6	2	4
1	3	2	5	0	5	5	2	6	0	1	6	0	2	4	6	6	5	6	0	0	6	2	3
3	3	3	2	1	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	4	6	4	6	1	1	1	2	
3	5	4	6	0	1	1	3	6	0	0	1	1	3	0	1	1	1	1	0	1	1	2	
5	4	5	5	1	0	6	1	6	0	1	6	0	5	6	0	6	6	6	0	5	6	4	
6	3	6	5	0	5	3	2	6	2	3	3	4	4	5	6	6	4	3	3	5	2	6	4
1	1	3	3	0	0	6	1	6	0	0	6	0	3	3	0	5	5	6	0	5	5	3	
4	4	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	6	4	4	5	5	3	4	2	5	4	
0	4	3	6	0	0	6	2	6	0	0	6	0	5	6	1	4	5	6	0	6	5	3	
5	4	4	4	0	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	1	2	3	
3	6	4	3	0	4	2	5	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	4	3	4	3	3	
0	0	0	5	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	3	0	4	5	6	0	6	5	3	
3	3	3	3	3	0	6	1	5	0	0	6	0	2	5	0	5	5	6	0	6	4	3	
4	5	5	5	0	4	4	3	6	0	1	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	0	4	5	4	3	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	
1	1	1	6	1	1	6	1	6	2	0	3	6	3	2	2	3	4	3	3	4	1	3	
1	3	3	5	6	0	6	0	6	0	0	5	0	5	5	0	6	5	6	0	5	5	3	
5	4	1	5	0	0	5	1	6	0	2	6	0	1	5	0	6	6	6	0	6	5	3	
1	0	0	4	0	0	5	1	6	0	1	5	0	6	6	0	6	6	6	0	6	4	3	
5	5	1	6	0	0	5	0	6	0	0	6	0	4	5	2	6	6	6	0	6	5	3	
0	1	2	5	0	0	6	0	6	2	0	5	0	4	5	1	6	6	6	0	6	5	3	
0	0	0	5	0	1	5	0	6	0	0	6	0	3	6	0	6	6	6	0	6	5	3	
0	0	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	1	5	1	6	6	6	0	6	5	3	
0	0	0	6	0	1	5	0	6	0	1	5	0	3	5	0	6	6	6	0	6	5	3	
0	0	1	4	0	1	6	1	6	0	0	6	0	1	5	1	6	6	6	0	6	5	3	
6	6	6	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	
1	1	0	6	0	0	6	0	6	1	1	6	0	3	5	1	6	6	6	0	5	5	3	
4	4	4	3	0	4	5	4	5	2	1	4	1	3	5	1	5	4	3	2	5	2	3	
2	5	0	5	3	3	5	3	5	3	2	5	4	6	1	2	3	3	1	5	3	0	3	
4	1	3	1	3	4	5	6	0	5	3	4	1	2	6	0	1	2	5	3	5	0	3	
4	1	0	3	4	5	5	5	3	5	2	3	3	0	4	4	5	2	5	4	2	3	3	
0	0	0	6	0	0	6	1	6	0	1	6	0	3	4	2	6	6	6	0	4	6	3	
3	3	3	3	0	3	3	3	3	0	0	6	3	0	0	2	3	3	3	3	1	4	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	1	1	6	0	1	6	1	6	2	1	6	1	4	5	2	6	6	6	1	5	5	3	
1	1	1	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	3	6	1	6	6	6	0	6	5	3	
1	1	0	6	0	1	6	0	6	0	0	5	0	3	6	1	6	5	6	0	6	5	3	
0	1	0	4	0	1	6	0	6	1	1	6	0	4	5	1	6	6	6	0	6	6	3	
0	0	0	6	0	1	6	0	6	2	1	6	0	3	4	1	6	6	6	0	6	4	3	
0	1	0	5	0	2	6	0	6	1	0	6	0	3	4	1	6	6	6	0	6	6	3	
0	0	0	6	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	5	0	5	5	3	0	0	0	2	
5	5	1	6	0	5	6	4	3	1	4	4	1	6	0	4	3	5	5	2	6	0	3	
6	5	4	6	0	4	5	5	5	1	3	2	4	5	0	5	4	4	4	5	4	4	4	
1	5	5	1	3	3	5	1	5	0	0	5	6	5	6	4	6	3	1	3	5	6	4	
0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1	2	
1	0	1	6	1	3	6	1	6	1	0	6	0	3	1	2	5	6	6	0	5	6	3	
0	0	1	6	1	2	5	0	6	2	3	6	0	6	3	1	6	5	6	0	5	4	3	
0	1	1	3	0	3	6	2	6	1	0	4	0	6	3	1	6	6	6	0	6	3	3	
3	1	1	5	1	6	5	2	6	0	1	6	0	2	5	0	5	6	6	0	6	3	3	
0	1	0	6	0	3	6	1	6	0	0	6	0	5	1	1	6	6	6	0	6	3	3	
6	6	6	3	0	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	
0	1	0	6	0	2	6	0	6	0	1	6	0	4	2	0	6	6	6	0	6	5	3	
0	1	0	5	0	1	6	1	6	2	0	6	0	6	4	1	6	5	6	0	5	5	3	
0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	3	0	6	6	6	0	6	6	3	
1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	5	3	0	6	6	6	0	6	4	3	
0	0	2	6	1	0	6	0	6	1	0	6	0	4	3	0	5	6	6	0	6	4	3	
0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	4	3	0	5	6	6	0	6	4	3	

Apéndice G. Tabulación resultados Síndrome de Burnout

COLABORADOR	CARGO	TEST DE SINDROME DE BURNOUT																					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	domiciliario	2	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	1	1
2	domiciliario	0	3	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	1	6	0	6	6	6	0	6	0
3	domiciliario	0	1	0	1	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
4	domiciliario	0	6	0	5	1	0	3	5	6	0	0	6	0	5	6	0	6	5	6	4	6	6
5	domiciliario	1	6	0	1	0	0	1	1	1	0	0	6	0	5	6	0	6	1	6	4	6	6
6	domiciliario	4	6	3	5	0	3	6	3	6	0	0	6	0	2	6	0	6	6	6	0	6	3
7	domiciliario	1	4	0	6	0	5	6	2	6	0	0	6	0	4	4	6	6	5	6	0	6	5
8	domiciliario	3	4	2	5	4	4	6	4	6	4	5	6	3	4	4	6	6	4	6	5	6	5
9	domiciliario	4	5	4	5	0	5	5	2	6	0	1	6	0	2	4	6	6	5	6	0	6	2
10	domiciliario	1	3	2	5	0	5	5	2	6	0	1	6	0	2	4	6	6	5	6	0	6	2
11	domiciliario	3	3	3	2	1	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	4	6	4	6	1	1	1
12	domiciliario	3	5	4	6	0	1	1	3	6	0	0	1	1	3	0	1	1	1	1	0	1	1
13	domiciliario	5	4	5	5	1	0	6	1	6	0	1	6	0	5	6	0	6	6	6	0	5	6
14	domiciliario	6	3	6	5	0	5	3	2	6	2	3	3	4	4	5	6	4	3	3	5	2	6
15	domiciliario	1	1	3	3	0	0	6	1	6	0	0	6	0	3	3	0	5	5	6	0	5	5
16	domiciliario	4	4	5	4	1	4	5	5	5	4	4	5	5	6	4	4	5	5	3	4	2	5
17	domiciliario	0	4	3	6	0	0	6	2	6	0	0	6	0	5	6	1	4	5	6	0	6	5
18	domiciliario	5	4	4	4	0	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	1	2
19	domiciliario	3	6	4	3	0	4	2	5	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	4	3	4	3
20	domiciliario	0	0	0	5	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	3	0	4	5	6	0	6	5
21	domiciliario	3	3	3	3	3	0	6	1	5	0	0	6	0	2	5	0	5	5	6	0	6	4
22	domiciliario	4	5	5	5	0	4	4	3	6	0	1	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4
23	domiciliario	2	4	3	3	0	4	5	4	3	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3
24	domiciliario	1	1	1	6	1	1	6	1	6	2	0	3	6	3	2	2	3	4	3	3	4	1
25	domiciliario	1	3	3	5	6	0	6	0	6	0	0	5	0	5	5	0	6	5	6	0	5	5
26	domiciliario	5	4	1	5	0	0	5	1	6	0	2	6	0	1	5	0	6	6	6	0	6	5
27	domiciliario	1	0	0	4	0	0	5	1	6	0	1	5	0	6	6	0	6	6	6	0	6	4
28	domiciliario	5	5	1	6	0	0	5	0	6	0	0	6	0	4	5	2	6	6	6	0	6	5
29	domiciliario	0	1	2	5	0	0	6	0	6	2	0	5	0	4	5	1	6	6	6	0	6	5
30	domiciliario	0	0	0	5	0	1	5	0	6	0	0	6	0	3	6	0	6	6	6	0	6	5
31	domiciliario	0	0	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	1	5	1	6	6	6	0	6	5
32	domiciliario	0	0	0	6	0	1	5	0	6	0	1	5	0	3	5	0	6	6	6	0	6	5
33	domiciliario	0	0	1	4	0	1	6	1	6	0	0	6	0	1	5	1	6	6	6	0	6	5
34	domiciliario	6	6	6	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
35	domiciliario	1	1	0	6	0	0	6	0	6	1	1	6	0	3	5	1	6	6	6	0	5	5
36	domiciliario	4	4	4	3	0	4	5	4	5	2	1	4	1	3	5	1	5	4	3	2	5	2
37	domiciliario	2	5	0	5	3	3	5	3	5	3	2	5	4	6	1	2	3	3	1	5	3	0
38	domiciliario	4	1	3	1	3	4	5	6	0	5	3	4	1	2	6	0	1	2	5	3	5	0
39	domiciliario	4	1	0	3	4	5	5	5	3	5	2	3	3	0	4	4	5	2	5	4	2	3
40	domiciliario	0	0	0	6	0	0	6	1	6	0	1	6	0	3	4	2	6	6	6	0	4	6
41	domiciliario	3	3	3	3	0	3	3	3	3	0	0	6	3	0	0	2	3	3	3	3	1	4
42	domiciliario	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	domiciliario	1	1	1	6	0	1	6	1	6	2	1	6	1	4	5	2	6	6	6	1	5	5
44	domiciliario	1	1	1	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	3	6	1	6	6	6	0	6	5
45	domiciliario	1	1	0	6	0	1	6	0	6	0	0	5	0	3	6	1	6	5	6	0	6	5
46	domiciliario	0	1	0	4	0	1	6	0	6	1	1	6	0	4	5	1	6	6	6	0	6	6
47	domiciliario	0	0	0	6	0	1	6	0	6	2	1	6	0	3	4	1	6	6	6	0	6	4
48	domiciliario	0	1	0	5	0	2	6	0	6	1	0	6	0	3	4	1	6	6	6	0	6	6
49	domiciliario	0	0	0	6	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	5	0	5	5	3	0	0	0
50	domiciliario	5	5	1	6	0	5	6	4	3	1	4	4	1	6	0	4	3	5	5	2	6	0
51	domiciliario	6	5	4	6	0	4	5	5	5	1	3	2	4	5	0	5	4	4	4	5	4	4
52	domiciliario	1	5	5	1	3	3	5	1	5	0	0	5	6	5	6	4	6	3	1	3	5	6
53	domiciliario	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	1
54	domiciliario	1	0	1	6	1	3	6	1	6	1	0	6	0	3	1	2	5	6	6	0	5	6
55	domiciliario	0	0	1	6	1	2	5	0	6	2	3	6	0	6	3	1	6	5	6	0	5	4
56	domiciliario	0	1	1	3	0	3	6	2	6	1	0	4	0	6	3	1	6	6	6	0	6	3
57	domiciliario	0	1	1	5	1	6	5	2	6	0	1	6	0	2	5	0	5	6	6	0	6	3
58	domiciliario	0	1	0	6	0	3	6	1	6	0	0	6	0	5	1	1	6	6	6	0	6	3
59	domiciliario	6	6	6	3	0	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4
60	domiciliario	0	1	0	6	0	2	6	0	6	0	1	6	0	4	2	0	6	6	6	0	6	5
61	administrativo	0	1	0	5	0	1	6	1	6	2	0	6	0	6	4	1	6	5	6	0	5	5
62	administrativo	0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	3	3	0	6	6	6	0	6	6
63	administrativo	1	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	5	3	0	6	6	6	0	6	4
64	administrativo	0	0	2	6	1	0	6	0	6	1	0	6	0	4	3	0	5	6	6	0	6	4
65	administrativo	0	0	0	6	0	0	6	0	6	1	0	6	0	4	3	0	5	6	6	0	6	4

Calificación de resultados según corresponda

Burnout	
0	NUNCA
1	POCAS VECES AL AÑO
2	UNA VEZ AL MES O MENOS
3	UNAS POCAS VECES AL MES
4	UNA VEZ A LA SEMANA
5	UNAS CUENTAS VECES A LA SEMANA
6	TODOS LOS DIAS

Apéndice H. Tabulación resultados Productividad

Calificación de resultados según corresponda

1. ¿Optimiza el uso del tiempo y de las materias primas en sus procesos de operativos?	2. ¿Cuenta con procesos estandarizados para agilizar la operación?	3. ¿Incentiva buenas prácticas para disminuir la rotación de personal?	4. ¿Adopta las 5 reglas de la productividad: clasificación y descarte, organización, limpieza, higiene y visualización, y disciplina y compromiso?	5. ¿Cuenta con indicadores financieros claros? (costos, ganancias, rentabilidad)?	6. ¿Mide y conoce los niveles de satisfacción del cliente?	7. ¿Cuenta con certificaciones de calidad?	8. ¿Su empresa tiene un objetivo definido a largo plazo y una hoja de ruta para lograrlo?	9. ¿Tiene identificadas las necesidades de sus clientes y las tendencias del mercado?	10. ¿Reconoce la importancia del consumo de energía en el precio unitario de sus productos?
1	1	3	2	1	0	0	2	1	0
1	1	3	3	2	0	0	2	1	0
1	1	1	2	2	1	3	1	1	1
2	1	2	2	3	2	0	1	1	0
1	2	2	1	1	3	3	1	1	2
R E S P U E S T A S E N T O T A L									
SI=4	SI=4	UISIERAMOS	AUN NO= 3	SI=2	NO=2	NO=3	SI=3	SI=5	NO=3
		AUN NO=2		AUN NO=2					

SI= 1
NO= 0
AUN NO
QU

PREGUNTA	RESPUESTA	RESULTAD
1	SI	D
2	SI	
3	QUISIERAMOS	
4	AUN NO	
5	SI AU	
6		
7		
8		