

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“SÍNDROME DE BURNOUT: FACTOR DE RIESGO LABORAL EN EL
PERSONAL DE VENTAS DE EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE
AUTOMÓVILES UBICADAS EN LAS ZONAS 11 Y 13 DE LA CIUDAD DE
GUATEMALA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**JOSÉ LEONEL MARROQUÍN ALFARO
LIGIA MARÍA VILLATORO LLERENA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ORIENTADORES VOCACIONALES Y LABORALES**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICOS UNIVERSITARIOS**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols like castles, lions, and columns. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 80-2015
CODIPs. 2704-2016

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

11 de noviembre de 2016

Estudiantes

José Leonel Marroquín Alfaro
Ligia María Villatoro Llerena
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO QUINTO (25º.) del Acta SESENTA Y SIETE GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (67-2016), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de noviembre de 2016, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**SÍNDROME DE BURNOUT: FACTOR DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL DE VENTAS DE EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE AUTOMÓVILES UBICADAS EN LAS ZONAS 11 Y 13 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**”, de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

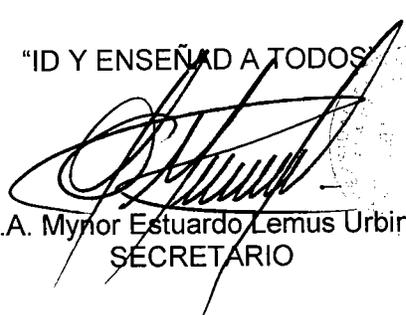
José Leonel Marroquín Alfaro
Ligia María Villatoro Llerena

CARNÉ No. 2006-11704
CARNÉ No. 2006-16668

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Karin Estela Dávila Aldana, y revisado por la Licenciada Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

/Gabby



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs.
 REG:



INFORME FINAL

Guatemala, 09 de noviembre de 2016

Señores
 Consejo Directivo
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada Iris Janeth Nolasco ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT: FACTOR DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL DE VENTAS DE EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE AUTOMÓVILES UBICADAS EN LAS ZONAS 11 Y 13 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTES:
 José Leonel Marroquín Alfaro
 Ligia María Villatoro Llerena

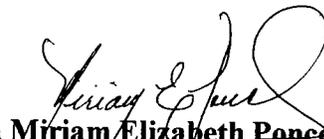
CARNE No.
 2006-11704
 2006-16668

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado el 07 de noviembre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 09 de noviembre de 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


 Licenciada **Miriam Elizabeth Ponce Ponce**
 Coordinadora
 Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
 “Mayra Gutiérrez”





CIEPs. 107-2016

REG. 080-2015

Guatemala, 09 de noviembre de 2016

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“SÍNDROME DE BURNOUT: FACTOR DE RIESGO LABORAL EN EL PERSONAL DE VENTAS DE EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE AUTOMÓVILES UBICADAS EN LAS ZONAS 11 Y 13 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTES:
José Leonel Marroquín Alfaro
Ligia María Villatoro Llerena

CARNÉ No.
2006-11704
2006-16668

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 07 de noviembre del 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



c. archivo

Guatemala, 8 de septiembre del 2016

Licenciada
Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.-
“Mayra Gutiérrez”

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del **informe final** de investigación titulado “*SINDROME DE BURNOUT: Factor de riesgo laboral en el personal de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles ubicadas en las zona 11 y 13 de la Ciudad de Guatemala*”, realizado por los estudiantes **JOSÉ LEONEL MARROQUÍN ALFARO**, CARNÉ 2006-11704y **LIGIA MARÍA VILLATORO LLERENA**, CARNÉ 2006-16668, de la carrera técnica Orientación Vocacional y Laboral.

El trabajo fue realizado a partir del 20 de abril del 2015 hasta el 7 de septiembre del 2016.

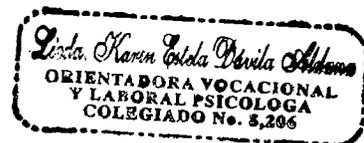
Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Licenciada Karin Estela Dávila Aldana
Orientadora Vocacional y Laboral – Psicóloga
Colegiado Activo No. 8,206
ASESORA DE CONTENIDO



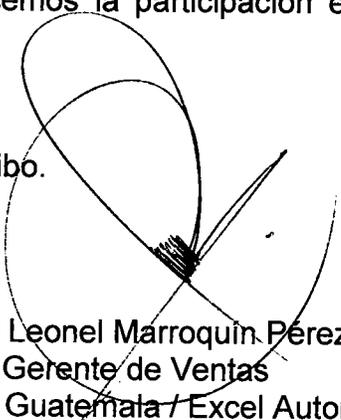
Guatemala, 10 de enero de 2016

M.A Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez

Deseándole éxitos al frente de sus labores cotidianas, por este medio le informo que los estudiantes Ligia María Villatoro Llerena, carné 200616668 y José Leonel Marroquín Alfaro, carné 200611704 realizaron en esta institución 50 entrevistas al personal del área de ventas como parte del trabajo de Investigación titulado "Síndrome de Burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala", en el periodo de los meses de octubre y noviembre del año 2015, en horario comprendido entre las 09:00 a 17:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo.



Hugo Leonel Marroquín Pérez
Gerente de Ventas
Autokia de Guatemala / Excel Automotriz
Tel. 2277-8400

EXCEL AUTOMOTRIZ

Excel Automotriz-Guatemala
Autokia de Guatemala, S. A.

Calzada Aguilar Batres 27-20 zona 11
Guatemala, C. A. 01011
PBX: (502) 2277-8000 FAX: (502) 2277-8080

PADRINOS DE GRADUCACIÓN

Por

José Leonel Marroquín Alfaro

Juan Carlos Duarte Alfaro Ingeniero

Industrial

Colegiado 9,795

Edwin Mauricio Marroquín Pérez

Cirujano Dentista

Colegiado 3,244

Por

Ligia María Villatoro Llerena

María Má Sosa

Licenciada en Psicología

Colegiado 4,549

DEDICATORIAS

A:

DIOS Y A LA VIRGEN MARÍA:

Por ser los pilares en mi vida y por convertir este sueño en realidad.

MI MADRE:

Lily Elizabeth, por ser fuente de mi inspiración para convertirme en lo que soy ahora.

MIS HERMANOS:

A Eduardo, porque desde el cielo me brinda sus bendiciones y cariño. A Juan Carlos, Hugo y Edwin por su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida.

MIS SOBRINOS:

Que este triunfo sea una inspiración para que logren alcanzar sus sueños y propósitos.

MI FAMILIA EN GENERAL:

A mi abuelita Fide por su infinito amor y cariño, mis tíos y mis primos porque me han acompañado a lo largo de este camino dándome aliento y motivación para alcanzar mis metas.

MIS AMIGOS:

Porque sé que puedo contar con ellos en las buenas y en las malas.

POR: JOSÉ LEONEL MARROQUÍN ALFARO

DEDICATORIAS

A:

DIOS:

Quien nos ha demostrado su amor incondicional, y darme la fuerza espiritual a lo largo de mi vida, llenándome de sabiduría para seguir adelante y hacer su voluntad.

MIS PADRES:

Por su amor, paciencia, consejos, apoyo y dedicación y han sido la fuerza y aliento para alcanzar cada una de mis metas con mucho amor les dedico este logro.

MIS HERMANOS:

Por su apoyo incondicional y darme el aliento para seguir adelante y poder alcanzar mis metas.

MIS FAMILIARES:

Abuelitos, tíos, primos, sobrinos, cuñados, porque siempre estuvieron pendientes de mis estudios.

MIS AMIGOS:

Por formar parte importante en nuestra vida y compartir experiencias y alegrías que han hecho que nuestra amistad perdure.

MI ESPOSO:

Por su apoyo incondicional, por su comprensión y soporte para la realización de mis metas, por estar conmigo en todo momento incentivándome a seguir siempre adelante.

POR: LIGIA MARÍA VILLATORO LLERENA

AGRADECIMIENTOS

A:

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Que nos brindó experiencias enriquecedoras, académicas, profesionales y por ser nuestra casa de estudios, donde adquirimos nuevos conocimientos que nos acompañarán a lo largo de nuestras vidas.

LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS:

Por enseñarnos la teoría que luego llevaremos a la práctica para ser profesionales de bien para nuestras familias y nuestro país.

NUESTROS DOCENTES:

Por su enseñanza, su profesionalismo y dedicación para transmitir sus conocimientos en este proceso de formación.

NUESTRA REVISORA

Licda. Janeth Nolasco, por su orientación y dedicación hacia nuestro proyecto de investigación, siendo siempre una persona cordial y con la disposición de ayudar y hacer su trabajo de la mejor manera posible, sin ella, esto no fuera una realidad.

NUESTRA ASESORA

Licda. Karin Dávila, quien, con sus conocimientos, y su disposición, siempre fue un apoyo en la realización de nuestra tesis, quien siempre estuvo dispuesta a ayudar, gracias por su apoyo.

ÍNDICE

Página

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Marco teórico.....	5
1.3.1 Antecedentes.....	5
1.3.2 Fundamentos acerca del Burnout.....	6
1.3.2.1 El término síndrome.....	6
1.3.2.2 El término Burnout.....	6
1.3.2.3 El síndrome de Burnout.....	7
1.3.2.4 El síndrome de Tomás.....	8
1.3.3 Los primeros estudiosos del síndrome de Burnout.....	9
1.3.3.1 Herbert Freudenberger.....	9
1.3.3.2 Cristina Maslach.....	10
1.3.4 Causas personales.....	11
1.3.4.1 Personalidad previa.....	11
1.3.4.2 Conflicto de valores.....	12
1.3.5 Causas formativas.....	14
1.3.5.1 Falta de formación.....	14
1.3.6 Causa laborales.....	14
1.3.6.1 Condiciones laborales.....	15

1.3.6.2	Relaciones interpersonales.....	15
1.3.7	Satisfacción laboral.....	16
1.3.8	Satisfacción y productividad.....	18
1.3.9	El estrés laboral.....	19
1.3.9.1	Los estresores más frecuentes.....	19
1.3.10	Nuevas perspectivas de la investigación sobre el estrés.....	20
1.3.11	Manejo del estrés.....	21
1.3.12	Calidad y servicio: algunas definiciones.....	23
1.3.12.1	La calidad.....	23
1.3.12.2	El servicio.....	24
1.3.13	Las nuevas tecnologías y la venta.....	25
1.3.14	Limitaciones en el desempeño en las ventas.....	26
1.3.15	Aspectos etiológicos (factores de riesgo laboral).....	28

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1	Enfoque y modelo de investigación.....	32
2.2	Técnicas.....	32
2.2.1	Técnicas de muestreo.....	32
2.2.2	Técnicas de recolección de datos.....	32
2.2.2.1	Observación.....	32
2.2.3	Técnicas de análisis de datos.....	33
2.3	Instrumentos.....	33
2.3.1	Guía de observación.....	33
2.3.2	Test Maslach Burnout Inventory (MBI).....	33
2.3.3	Cuestionario con escala de Likert.....	34
2.3.4	Encuesta de medición de clima laboral.....	34
2.3.5	Encuesta de satisfacción de servicio.....	35
2.3.6	Presentación a la institución de los datos obtenidos.....	35
2.3.7	Talleres de capacitación.....	36

2.3.8 Ficha técnica.....	38
2.4 Tabla de operacionalización.....	39

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra.....	41
3.1.1 Características del lugar.....	41
3.1.2 Características de la muestra.....	41
3.2 Presentación y análisis de resultados.....	44
3.2.1 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).....	44
3.2.2 Cuestionario con escala de Likert.....	58
3.2.3 Encuesta de medición de clima laboral.....	61
3.2.4 Encuesta de satisfacción del servicio.....	63
3.3 Análisis general.....	65

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	68
4.2 Recomendaciones.....	69
Bibliografía.....	70
Anexos.....	72

RESUMEN

“Síndrome de Burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala”

Autores: Ligia María Villatoro Llerena
José Leonel Marroquín Alfaro

La investigación tuvo como propósito establecer los factores de riesgo laboral del personal del área de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala. Desarrollando específicamente objetivos que permitieron identificar las características del síndrome de Burnout, conocer como el padecimiento de este afecta las relaciones interpersonales e instaurar las técnicas de afrontamiento del estrés.

Por tal razón se utilizó una muestra tipo no aleatoria conformada por 35 personas de ambos sexos, comprendidas entre las edades de 20 a 50 años, con quienes se desarrollaron técnicas e instrumentos como la guía de observación, test Maslach Burnout Inventory (MBI), cuestionario con escala de Likert, encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción de servicio y talleres de capacitación, brindándoles técnicas de reestructuración cognitiva que les permita manejar eficientemente el estrés.

Se llegó a la conclusión que el personal del área de ventas, padecen la sintomatología del Burnout de forma leve, esto se debe a que presentan los indicadores para ser diagnosticado por debajo de las puntuaciones máximas de cada sub escala, además de manifestar que cuentan con las condiciones y recursos laborales adecuadas para la realización de sus actividades.

PRÓLOGO

La presente investigación se planteó a través de la necesidad de conocer las causas y efectos del padecimiento del síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas, esto como consecuencia de la alta carga laboral, condiciones de trabajo, factores externos entre otros. El padecimiento de estos síntomas, en la actualidad es una de las causas importantes del bajo rendimiento laboral, ocasionando que las instituciones no cuenten con el personal altamente calificado para el desarrollo de sus funciones; así mismo genera baja productividad, bajo desempeño en los indicadores y metas establecidas por la institución.

Para el desarrollo de la investigación se plantearon los siguientes objetivos: establecer los factores de riesgo laboral a causa del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas, identificar las características del síndrome que presentan los trabajadores dentro de sus labores cotidianas, establecer como el padecimiento de estos síntomas afecta las relaciones interpersonales dentro de sus actividades diarias, delimitar los factores que hacen que el personal padezca de este síndrome e instaurar las técnicas y planes de acción adecuadas a nivel institucional para que el personal de ventas disminuya el padecimiento del Burnout.

El estudio se llevó a cabo con el personal del área de ventas de una empresa dedicada a la venta de vehículos ubicadas en la zona 11 y 13 de la ciudad capital, se contó con un espacio, amplio, iluminado y adecuado para la realización de la investigación, además de proporcionarnos un lugar adecuado sin que se interfiriera con las actividades cotidianas de la institución.

Los factores que justificaron la investigación, fue la importancia de conocer más acerca del síndrome de Burnout, como uno de los factores de bajo rendimiento laboral, además conocer que factores institucionales lo provocan. El

estudio de estos síntomas en particular ha despertado el interés de muchos investigadores, puesto que es un tema descubierto recientemente y que no se cuenta con suficientes bibliografías al respecto. Además de ser un instrumento de recaudación de información y divulgación para el estudio profundo y como encontrar las soluciones más efectivas en relación al padecimiento de este síndrome.

El alcance obtenido con la investigación fue de importancia, obteniendo de una forma científica y bien elaborada los conocimientos acerca del Síndrome de Burnout, y aquellos factores que lo provocan. Dentro de la institución obtuvo buena aceptación puesto que no se había realizado un estudio de este tipo, además de los aportes que se brindaron a la institución para beneficio de los trabajadores del área de ventas y de la misma institución para tomar medidas correctivas y preventivas para disminuir aquellos factores causantes del síndrome y establecer los planes de acción pertinentes para incrementar en sus trabajadores la productividad y la motivación. Las limitaciones encontradas fueron relativamente pocas, sin embargo, se obtuvo la mayor información requerida para la elaboración de dicho proyecto.

Se agradece a los directivos de la institución, personal de gerencia, trabajadores y clientes que participaron en la elaboración del presente proyecto, puesto que con los datos recabados se puede aportar más conocimientos a la comunidad científica especialmente al campo de la Psicología, promoviendo de esta forma más estudios relacionados con este síndrome.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, la mayoría de la población se ve afectada laboralmente por diferentes motivos o causas a nivel institucional. Los índices de rotación elevados, la falta de contratación de personal de nuevo ingreso, el alto costo de vida, entre otras, son causas para que las personas dedicadas a las ventas desarrollen el síndrome de Burnout.

La investigación fue dirigida a los trabajadores del área de ventas dadas las características que presentan y los factores de riesgo entre los que se pueden mencionar, bajo rendimiento, desmotivación, despersonalización, deficiencia en las relaciones interpersonales, servicio, entre otros. Por lo tanto, se dio a conocer acerca de la definición, historia y características del Burnout, como abordarlo para la optimización de la productividad de cada uno de los trabajadores en sus labores cotidianas.

La misma se llevó a cabo dentro de una institución dedicada a la venta de vehículos nuevos, las agencias están ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad capital. El grupo universo total fue de 35 trabajadores, lo que representa el 100% de la población total a investigar, comprendidos entre las edades de 20 a 50 años de ambos géneros, desarrollándose durante los meses de octubre y noviembre del año 2015.

Las características principales que llevaron al abordamiento del presente tema, fue por la alta competitividad entre el personal de ventas, motivación de parte del personal administrativo, la carga excesiva de trabajo para el

cumplimiento de metas, la remuneración mensual que es a base de comisiones por vehículo vendido, precios, trato directo con el cliente, falta de trabajo en equipo y demás aspectos como punto de partida para enfocar la investigación científica directamente al padecimiento de estos síntomas.

Otros problemas afines enfocados en el estudio del Burnout, se encuentra la tesis bajo el título “*Síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*”, la cual hace referencia a la carga laboral y el estrés que están sometidos diariamente el personal administrativo que labora en la institución antes mencionada, y como estos desarrollan diferentes factores de bajo rendimiento laboral, afectando su desempeño y el cumplimiento de tareas asignadas; así como el trato con los estudiantes.”¹

Para la presente investigación se dio respuesta a las siguientes interrogantes de investigación: ¿cómo afecta el síndrome de Burnout en sus labores cotidianas?, ¿cómo le afecta en sus relaciones interpersonales dentro de sus labores?, ¿qué factores de riesgo laboral ocasionan el desarrollo del síndrome?, ¿qué técnicas y planes de acción se pueden llevar a cabo para disminuir los factores de riesgo del Burnout?

Considerando las siguientes categorías:

- **Síndrome:** Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

¹ ROSALES GARCÍA, Hugo Rafael. “**Síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala**”. Tesis Licenciatura en Psicología, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, 2010. P.p 2.

- **Burnout:** Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.
- **Fatiga:** Disminución de la capacidad de trabajo corporal o espiritual.
- **Desempeño laboral:** Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema de conocimientos y habilidades.
- **Relaciones interpersonales:** Denominación de las relaciones interhumanas que se crean en las actividades laborales, comerciales y económicas.”²
- **Cientes:** Aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.
- **Factor de riesgo laboral:** Son condiciones que existen en el trabajo, que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales.

² DORSCH, Friedrich. “**Diccionario de Psicología**”._Editorial Herder. Barcelona, 1981. P.p. 380, 853, 905,

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Establecer los factores de riesgo laboral a causa del síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas de una empresa dedicada a la venta de automóviles ubicada en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala, investigación que será realizada durante los meses de octubre y noviembre del año 2015.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las características del síndrome de Burnout que presenta el personal de ventas a realizarse dentro de las agencias de venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala del 25 al 30 de octubre del 2015 y como el padecimiento de este síndrome afecta directamente el trato con el cliente a través de una encuesta de satisfacción del servicio.
- Establecer como el padecimiento del síndrome de Burnout afecta sus relaciones interpersonales dentro de sus actividades diarias por medio de la observación, la cual se llevó a cabo dentro de las agencias de venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala del 25 al 30 de octubre del 2015.
- Delimitar los factores que hacen que el personal padezca de este síndrome por medio de una encuesta de clima laboral a dentro de las agencias de venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala del 25 al 30 de octubre del 2015.

- Instaurar las técnicas y planes de acción adecuadas a nivel institucional para que el personal de ventas disminuya el padecimiento del síndrome de Burnout en las agencias de venta de automóviles ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala del 09 al 13 de noviembre del 2015.

1.3 Marco teórico

1.3.1 Antecedentes

Autor, Hugo Rafael Rosales García, el objeto de estudio surgió de la necesidad de saber si existía el síndrome de Burnout en el personal Administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El Burnout es uno de los problemas existentes a nivel organizacional, dado que afecta directamente el desempeño de algunas personas y por consiguiente puede afectar los objetivos y metas de las instituciones. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron: muestra no probalística, cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson 1986, sub escala de agotamiento emocional, sub escala de despersonalización, sub escala de Realización Personal en el Trabajo y la observación.

La conclusión global indica de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis global del síndrome Burnout se estima que un tercio de la población total presentó el diagnóstico del síndrome en un 26%; el 55% presentó nivel medio siendo en su mayoría y el 18% lo presentó en un nivel bajo. Por lo que en general el nivel es medio para el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

1.3.2 Fundamentos acerca del Burnout

1.3.2.1 El término síndrome

El autor en relación al término refiere “un síndrome es un grupo de síntomas y signos que, cuando se consideran en conjunto, caracterizan una enfermedad o lesión. Así, en el mundo laboral hay manifestaciones fisiológicas, conductuales, psicológicas y laborales que dan idea de un padecimiento por actividades profesionales. Esta enfermedad se pone de manifiesto por una serie de signos y síntomas que afectan la salud de los trabajadores.”³

1.3.2.2 El término Burnout

La palabra Burnout fue introducida en la bibliografía científica en los primeros años de la década de 1970, y desde esa fecha gran cantidad de autores le han venido empleando cada vez más. La mayoría de los investigadores coinciden en identificar al síndrome de Burnout como un estrés laboral asistencial que afecta a las profesiones de diversas ramas, pero que generalmente mantienen un tiempo considerable en intensa implicación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación puede estar cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación.

Anteriormente, se suponía que los ejecutivos eran los profesionales más estresados, pero las investigaciones acerca del estrés laboral revelaron que también estaban expuestas a estos problemas las personas que tuvieran contacto directo con pacientes, clientes y usuarios, cuyas exigencias desbordaban la capacidad de los profesionales.

³ BALSERÍO Almario, Lasty. “**Síndrome de Burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de enfermería**”. Editorial Trilla. México, 2010. P.p. 29.

Por tanto, Burnout resulta de la combinación de dos palabras inglesas: *burn*, que significa fuego, quemadura, y *out*, que significa ahora. Esto da idea de quemarse ahora, en el momento o quemarse en el trabajo. La palabra Burnout se tomó de la industria aeroespacial, en cuyo caso significa agotamiento del carburante de un cohete, como resultado del calentamiento excesivo, por lo cual, la traducción literal de este término es estar quemado.

En las ciencias médicas, el mencionado término fue introducido por primera vez por el Psiquiatra Herbert Freudenberger, quien definió que el síndrome de Burnout significa fallar, desgastarse o sentirse exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos.

Muchos expertos dicen que dicho síndrome es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar para transformarse en un factor causal de desilusión y que es la sociedad quien debe deshacer el camino mal transitado.

1.3.2.3 El síndrome de Burnout

Para María Noelia Vanessa Thomae y Cols, “el síndrome de Burnout es un tipo específico de estrés laboral, padecido por aquellos que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso de demandas y presiones laborales se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer la enfermedad y afectan negativamente el rendimiento y la calidad en el servicio.”⁴ A principios de la década de 1970 comenzaron a construirse modelos teóricos e instrumentos capaces de registrar este sentimiento crónico de desánimo, apatía y

⁴ NOELIA, María Thomae y Cols. “**Etiología y prevención del Síndrome de Burnout en los trabajadores de salud**”. Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina. No. 153. Buenos Aires, 2006. P.p. 18.

despersonalización. Primera constatación: se trata de un problema, un Síndrome que afecta principalmente a los trabajadores encargados de cuidar. Burnout fue el nombre escogido. Este es un Síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil.

Cualquier agresión emocional, física, social, laboral económica o de otro tipo que exija una respuesta del individuo, se conoce como estrés. Una situación de emergencia genera estrés agudo, cuyo objetivo es la huida o la defensa, pero cuando la agresión es constante, hablar de estrés no alude a una situación de alarma pasajera sino a la persistencia de presiones externas que puede producir como respuesta falta de concentración, ansiedad, irritabilidad y conductas neuróticas cíclicas extenuantes, lo que conduce a sentirse desvalido, atrapado, con una salud mental deteriorada y escasa adaptación a la sociedad.

Así, cuando el estrés se presenta en el ambiente laboral en forma crónica y sostenida, los individuos pueden desarrollar la vivencia de encontrarse emocionalmente agotados y con actitudes negativas hacia las personas con quienes trabajan y hacia su actividad profesional, lo que se ha descrito como el Síndrome de Burnout, desgaste o agotamiento profesional.

1.3.2.4 El Síndrome de Tomás

Estudios recientes indican que “el síndrome de Burnout también se conoce como Síndrome de Tomás. Recibe este nombre por el personaje de la novela *La insoportable levedad del ser* (del escritor checo Kundera), donde el protagonista Tomás era un individuo que había perdido su autoestima y su actitud, evidenciaba desánimo, tedio en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejora.”⁵

⁵ Ídem BALSERÍO, P.p. 31.

Entonces, el Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmerso en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado.

Así, dicho Síndrome se define como un proceso caracterizado por agotamiento, decepción y pérdida de interés, como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales de servicios. A pesar de que el síndrome está estrechamente relacionado con estrés laboral, constituye una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos. Por tanto, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un estrés laboral agravado.

1.3.3 Los primeros estudiosos del Síndrome de Burnout

1.3.3.1 Herbert Freudenberger

El término Burnout fue introducido inicialmente por el Psiquiatra Herbert Freudenberger, en 1974, quien hace referencia a un tipo de estrés laboral generado específicamente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficios del propio trabajo (trabajadores de la salud, docentes, etc.).

Se trata, entonces, de un síndrome clínico. Este término alude a la idea de quemarse o consumirse, proceso que sufren quienes están superados por las situaciones que deben enfrentar. Las víctimas suelen ser personas con actitudes de hiperresponsabilidad y que en las organizaciones de trabajo cumplen funciones para tapar falencias o agujeros.

Durante el estudio “Freudenberger observó que la mayoría de los voluntarios que trabajan en una clínica para toxicómanos en Nueva York sufrían una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación y agresividad con los pacientes.”⁶

A esta sintomatología la llamó Burnout. Además, este mismo personaje, en 1973, observó cambios en él y otros profesionales (psicólogos, médicos, enfermeras, asistentes sociales y dentistas), que después de cierto tiempo de intensa implicación con sus pacientes perdían mucho de su idealismo y de su empatía hacia ellos. Esto ocurrirá principalmente en los profesionales de servicio o de ayuda cuya actividad va dirigida a otras personas.

1.3.3.2 Cristina Maslach

En 1977 Cristina Maslach, psicóloga social, estudió las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda y estableció que los afectados tenían una sobrecarga emocional y estaban quemados. Esta autora describió el Síndrome de agotamiento emocional con despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con gente. El síndrome incluye, a) agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales; b) despersonalización, consiste en el desarrollo de actitudes negativas, insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado, y c) falta de realización personal, con tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal”.

⁶ ALMENDRO, Carlos. “¿Qué es el Síndrome de Burnout?”. En American on line Webmaster. Madrid, 2001. P.p. 3.

Así, la investigadora Maslach, a partir de sus estudios, incorpora al Síndrome de Burnout nuevos conceptos como fatiga emocional, despersonalización, logro personal reducido, etc., que pueden ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con personas o pacientes, en donde hay un agotamiento emocional excesivo en los profesionales. “La teoría establecida acerca del SB manifiesta que éste se considera como un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar directamente con personas. Se requiere al menos seis meses de periodo des adaptativo o puede ocasionarse tanto por un excesivo grado de exigencias como por escasez de recursos. Para Marcos Gómez, los profesionales extenuados desarrollan en un periodo más o menos variable el SB o estrés crónico laboral asistencial. Cuando se dice que un profesional esta quemado, significa que la situación (familiar, social o laboral) se ha sobrepasado y que la capacidad de adaptación del trabajador que quedado reducida.”⁷

1.3.4 Causas personales

1.3.4.1 Personalidad previa

Algunas interrogantes son el “¿por qué ante tareas semejantes unas personas adquieren el síndrome y otras son resistentes a él? Es evidente la existencia de factores personales. Las personas perfeccionistas, competentes y vocacionales, con gran expectativa, son más propensas a padecer este síndrome.”⁸ Suelen ser personas implicadas y motivadas, con una baja tolerancia a la frustración y grandes niveles de auto exigencia. De aquí la alta incidencia del síndrome en profesionales de servicio a personas.

⁷ GÓMEZ S, Marcos y TEODORO Bondjale Oko. “**Síndrome de Burnout o quemamiento de los profesionales; prevención y tratamiento**”. Documento impreso. Barcelona, 2005. P.p. 1.

⁸ IZQUIERDO MANSILLA, Fernando. “**Manual de riesgos psicosociales en el trabajo**”._Editorial EAE, Madrid, 2012. P.p. 86.

También parece más frecuente en jóvenes (algo que puede resultar paradójico ya que lo de quemado puede hacer pensar en muchos años de profesión) y en solteros o separados. Parece existir un periodo de sensibilidad en los primeros años de carrera profesional por el enfrentamiento entre expectativas idealistas y práctica diaria. En realidad, algunos trabajos denotan una mayor incidencia del síndrome a edades intermedias, entre los 37 y los 46 años.

Puede ser más frecuente en el sexo femenino porque la mujer suele tener puestos de trabajo con menos poder y más nivel de exigencia (enfermeras, secretarias) en los que se pide mucho y se ofrece poco (sueldos muy bajos, por ejemplo). También sería un grupo vulnerable por la difícil conciliación entre vida laboral y familiar. Otros factores que incidirán en la mujer serían la menor percepción de eficacia en el trabajo y la mayor dependencia del reconocimiento ajeno.

1.3.4.2 Conflicto de valores

Si nos remontamos a los orígenes de la Filosofía, nos daremos cuenta de que los filósofos (Sócrates en el ágora ateniense, por ejemplo) discutirán con sus colegas y sus discípulos sobre valores. Unas veces era sobre el valor *justicia*, otras sobre el valor *piEDAD*, otras sobre la *belleza*, etc. Hay quien piensa que el burnout es también una cuestión de valores. Valor es aquello realmente importante para una persona o para una organización, por lo que estamos dispuestos a pagar un precio (en especie, en trabajo o en sacrificio). Los valores forman parte de nuestra existencia, nos ayudan a vivir y dan sentido a nuestra conducta. Detrás de cada decisión, acto volitivo o conducta esta la convicción interior de que algo importa o no importa, vale o no vale. Estas convicciones o creencias se organizan en nuestra psique en forma de escalas de preferencia (escala de valores).

Es importante mencionar que “la idea, tan frecuente, de que los valores son subjetivos y que sobre ellos no cabe ningún tipo de objetividad es falsa. Otra cosa es que los valores no pueden manejarse de forma matemática. Los valores son cualidades, no cantidades. Por tanto, los métodos cuantitativos no son los más adecuados para el estudio de los valores.”⁹

Pues bien, en el síndrome de agotamiento profesional habría un conflicto de valores, entre el trabajador y la empresa, o dicho de otro modo, entre los profesionales y la organización (con objetivos distintos), entre el trabajador y la sociedad (incoherencia entre lo que ésta demanda y lo que está dispuesta a pagar) y entre los propios trabajadores (entre lo que quiere y lo que hace, lo que provoca tensión emocional).

La empresa, por ejemplo, puede exigir a sus empleados la realización de tareas que no son éticas o que chocan con los valores personales de éstos. La sociedad, en el caso del médico puede exigir que no se gaste, que se cure, que no se cometan errores. Entre los propios médicos, las decisiones morales que pueden producirse al inicio y al final de la vida humana son resultado de los conflictos de valores y, estos a su vez, producen angustia e incertidumbre.

Los profesionales con menos índice de síndrome de agotamiento profesional tenían altos niveles de asertividad, buen humor y paciencia, admitían fácilmente sus limitaciones. Centrabán su labor en cuestiones profesionales, como la gestión. Una formación adecuada, el buen manejo de los conflictos de valores contribuirá a disminuir los niveles de angustia y por tanto a controlar la aparición del síndrome de agotamiento profesional.

⁹ GONZÁLEZ BARÓN, Manuel. “**El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología**”. Editorial Médica Panamericana. 2008. P.p. 11

1.3.5 Causas formativas

1.3.5.1 Falta de formación

En la universidad actual es muy deficiente la preparación para el ejercicio de cualquier profesión y para una buena formación humanista. Es, sobre todo, proverbial la acumulación teórica de datos no excesivamente valiosos y la falta de ejercicios prácticos. Por otra parte, la organización rígida y las estructuras obsoletas de algunas universidades, con sistemas de apadrinamiento que genera relaciones de vasallaje, es un caldo de cultivo para síndromes como el estrés o el mobbing.

También una insuficiente preparación en habilidades de comunicación interpersonal y en técnicas de autocontrol emocional contribuye de manera decisiva a la aparición del problema. “La universidad falla en la preparación de los alumnos para tolerar las frustraciones y la incertidumbre. Todo esto nos lleva posteriormente a aceptar puestos de responsabilidad sin estar preparados para ello y no tener recursos suficientes para gestionar cualquier conflicto.”¹⁰

1.3.6 Causas laborales

El trabajo es una fuente inagotable de conflictos psicológicos, y las causas de estrés laboral son múltiples. Habitualmente, estos factores desencadenantes se dividen en tres apartados:

1. Dependientes de la organización del sistema.
2. Dependientes de la organización del equipo de trabajo.

¹⁰ Ídem, GONZÁLEZ BARÓN. P.p. 12

3. Dependientes de las relaciones interpersonales.

1.3.6.1 Condiciones laborales

Pasamos demasiado tiempo en el trabajo, incluso más que con nuestras propias familias, como para no observar algunas preocupaciones que nos salvaguarden de algunos individuos y de ciertas actitudes. No es de extrañar, por tanto, que los factores laborales sean determinantes en el desarrollo de una persona.

La burocratización y la rutina, unas deficientes condiciones físicas (malos olores o ruidos, por ejemplo), falta de estabilidad laboral, horarios anti fisiológicos (el síndrome es menos frecuente en los trabajadores con dedicación parcial), turnos rotatorios, no conocer la propia función dentro de la organización, la pretensión de una excelencia laboral, la mala relación con los compañeros o soportar a la impertinencia de un jefe incompetente o de un jefe toxico.

Es importante insistir en un punto del párrafo anterior: “el no conocer la función adecuada dentro de la organización, lo que supone modificar continuamente las tareas a realizar y una falta de control sobre el propio trabajo.”¹¹ Esta incertidumbre y ambigüedad en el rol se acentúan con la inseguridad y la falta de autoridad real que tienen los mandos intermedios, siempre constreñidos entre los superiores y los subordinados.

1.3.6.2 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales conflictivas suponen una causa muy importante de *burnout* (un ejemplo: que no coincidan en la misma persona el líder y el jefe). Uno de los perfiles más peligrosos para el buen funcionamiento del equipo es el

¹¹ Ídem, **González Barón**. P.p. 13

miembro que quiere ser continuamente protagonista, el compañero necesitado de un incesante reconocimiento, que quiere se salsa de todos los platos y que se considera marginado si no se cuenta con él para cualquier actividad.

Sentirse integrado en un verdadero equipo disminuye la posibilidad de aparición del síndrome. El hecho de mantener una cierta amistad es importante para formar un equipo de trabajo eficiente. Cada miembro del equipo ocupa una cierta posición en relación con los otros, es decir, su propio lugar. Además de la categoría profesional, pueden influir en la posición de un miembro dentro del grupo la edad, la personalidad y el tiempo que se lleva en el equipo. Por lo general, la responsabilidad y la madurez de los miembros de un equipo hacen que la posición profesional de cada uno sea aceptada por todos.

1.3.7 Satisfacción laboral

Es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto y tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

¿Qué determina la satisfacción laboral? ¿Qué variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral? “Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.”¹²

¹² P., ROBBINS Stephen. “**Fundamentos de Comportamiento Organizacional**”._Editorial Pearson. New York, 1998. P.p. 36.

Los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Además de contribuir con la motivación intrínseca de cada uno de los trabajadores, de esta forma pueden desarrollar una mejor capacidad para realizar sus tareas en menos tiempo y con la eficiencia y eficacia que requiere, para dar un resultado óptimo a la institución. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentan placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pago y políticas de ascenso que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto por lo que respecta a su bienestar personal como por lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distractores. Por último, la gente obtiene del trabajo más que solo dinero o logros tangibles; para la mayoría, también sacia las necesidades de trato personal; por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

1.3.8 Satisfacción y productividad

Pocos temas han atraído tanto el interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. Es posible resumir los primeros dictámenes sobre la relación entre productividad y satisfacción en un enunciado: un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Buena parte del paternalismo que muestran los gerentes de los años treinta, cuarenta y cincuenta que formaban equipos internos de boliche y cajas de crédito, daban paseos campestres y capacitaban a los supervisores para que fueran sensibles a las preocupaciones de los empleados.

Otro factor que es importante mencionarlo es la personalidad, algunos trabajadores son callados y pasivos; otros ruidosos y agresivos. Cuando describimos a los demás mediante características como callado, pasivo, ruidoso, agresivo, ambicioso, leal o sociable, lo hacemos en términos de rasgos de personalidad, que, por lo tanto, es la comunicación de atributos psicológicos que empleamos para clasificar a las personas.

Enlistamos la percepción como el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de los sentidos para dar significado a su entorno. “Las investigaciones al respecto demuestran constantemente que diferentes individuos ven lo mismo y sin embargo lo perciben de manera distinta. El hecho es que ninguno de nosotros ve la realidad: lo que hacemos es interpretar lo que vemos y luego lo llamamos realidad.”¹³

¹³ Ídem, P., ROBBINS Stephen. P.p. 37.

1.3.9 El estrés laboral

1.3.9.1 Los estresores más frecuentes

Queda dicho que el estrés tiene dos componentes claramente diferenciadas: la persona y el entorno (estresores). Y que el estresor que afecta peligrosamente a uno puede no afectar en absoluto a otro. “No obstante, en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea realizado en el año 2000, han sido recogidos los siguientes factores:

- Exceso de trabajo.
- Falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para los trabajadores.
- Ausencia de una descripción de trabajo.
- Ausencia de una descripción clara de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- Falta de oportunidad de exponer quejas.
- Responsabilidades múltiples sin la adecuada autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- Exposición a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.

- Falta de oportunidad de aplicar eficazmente el talento o las capacidades personales.
- Riesgo de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.”¹⁴

1.2.10 Nuevas perspectivas en la investigación sobre estrés.

Las nuevas demandas para la prevención de los riesgos psicosociales, y las críticas de la investigación sobre el estrés laboral, han planteado nuevas cuestiones y enfoques. En esta ocasión, cuatro son especialmente relevantes y a su consideración dedicaremos los próximos apartados. Primero, la aproximación desde la psicología positiva ha ampliado el foco de investigación, al atraer la atención sobre el estrés positivo o eustres y corregir el enfoque que atendía únicamente al estudio de distres. Segundo, la necesidad, cada vez más patente de ampliar el análisis del estrés para considerar, además de las demandas del puesto de trabajo y el ajuste del trabajador a las mismas, los procesos sociales, organizacionales y culturales. Tercero, un enfoque anticipado y proactivo del estrés y sus implicaciones sobre las estrategias del afrontamiento y su eficacia.

La anticipación es primordial en un entorno dinámico donde los cambios son constantes y requieren acciones para evitar consecuencias negativas y aprovechar las oportunidades. Por último, un enfoque multinivel amplía el análisis de los fenómenos del estrés laboral incluyendo el sistema de trabajo en su conjunto, las políticas y prácticas de recursos humanos y la estructura organizacional.

¹⁴ ACOSTA VERA, José Ma. “**Gestión del Estrés: Como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho**”. Editorial Profit. Barcelona, 2008. P.p. 35-38

El estrés laboral en el marco de la psicología positiva, cuenta con una larga tradición, aunque su peso haya sido relativo. Ha tenido exponentes significativos como Maslow quien, en los años sesenta, resaltó la idea de las experiencias personales. No obstante, la tradición dominante en la psicología ha atendido sobre todo al estudio de los déficits y problemas humanos, sus disfunciones, patologías y desviaciones. Sus esfuerzos se han dirigido a corregir, rehabilitar y reparar los problemas y daños experimentados por las personas o a paliar sus efectos.

1.3.11 Manejo del estrés

El estrés es una experiencia común de la vida, que puede ser buena para la persona, el buen estrés, el tono, es lo que permite a una persona completar un informe a tiempo o tratar un procedimiento bueno y rápido para resolver un problema. Desafortunadamente, el estrés también puede ser un aspecto negativo del trabajo. El estrés se presenta siempre que las fuerzas ambientales sacan de equilibrio las funciones orgánicas o mentales.

El manejo de estrés es inevitable, sin embargo, si este daña al individuo, los compañeros o la organización hay que enfrentarla. Hay dos formas de hacerlos la primera es eliminar el tensor esto se logra al modificar políticas, estructuras, requisitos del puesto o lo que sea necesario, y la segunda consiste en manejar el estrés individualmente. Los programas para manejar el estrés de manera individual abarcan meditación, biorretroalimentación ejercicio y dieta. Estos programas ayudan a las personas a relajarse, sentirse mejor y recuperar la energía.

Robbins agrega que existen, “métodos individuales y organizacionales por lo que continuación se enlistan algunas de las formas para el manejo del estrés.

- **Métodos individuales**

Se pueden mencionar, técnicas de administración del tiempo, aumentar el ejercicio, aprender a relajarse y extender la red de apoyo social. Por ejemplo, para lograr una buena administración del tiempo puede ser de beneficio realizar listas diarias de actividades, asignar prioridades, programar según las actividades que tengan prioridad, y conocer el ciclo diario de su puesto de trabajo. Por otro lado, el ejercicio permitirá que el cuerpo y la mente puedan alejar las presiones del trabajo, no se puede dejar a un lado la relajación como la meditación, hipnosis y la biorretroalimentación, estas opciones pueden llevar de 15 a 20 minutos diarios lo que permitirá liberar tensiones. Por último, extender la red de apoyo social será entonces un escape ya que si se cuenta con una o varias personas que escuchen las distintas situaciones podrán emitir un juicio más objetivo y permitirá que la persona pueda discernir mejor en sus decisiones.

- **Métodos Organizacionales**

En este tipo de método, se debe aclarar que la administración controla varios factores que producen estrés, por lo tanto, considerar la mejora en la selección de personas, colocación de puestos, indicar las funciones principales, condiciones de trabajo, estructuración de organigrama bien establecido, líneas jerárquicas, capacitación, inducción adecuada, fijar metas realistas y alcanzables, rediseñar los puestos de trabajo, ofrecer programas corporativos de bienestar, compensaciones acordes a las funciones establecidas.”¹⁵

¹⁵ CASTRO RIVAS, Leyvi Yusceli. **“Influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout”, estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango**”. Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial, Universidad Rafael Landívar. Guatemala, 2012. P.p. 43,44

1.3.12 Calidad y servicio: Algunas definiciones

1.3.12.1 La calidad

Podemos definir la calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes.

Esta es una definición de la calidad claramente centrada en el cliente. Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad.

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Clientela clave es aquella que, por sus expectativas y sus necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar. También se denomina en mercadotecnia: público objetivo.

Actualmente, tanto en el terreno industrial como en el del gran consumo, los mercados se segmentan cada vez más como consecuencia de la diversidad creciente de los gustos y preferencias de los clientes. El nivel de excelencia en la prestación de un servicio, el concepto calidad no es sinónimo de lujo, ni de alcanzar el nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente.

La conformidad, que es el tercer parámetro de la calidad, consiste en mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar. Cuanto más dependa la calidad del servicio del comportamiento de los empleados, mayor es el riesgo de que ésta no se ajuste a las normas de la empresa (este no es precisamente el caso de las máquinas expendedoras, en las que la presencia humana es prescindible para su funcionamiento).

1.3.12.2 El servicio

Uno de los conceptos importantes es saber que “el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo.”¹⁶ Por ejemplo: El comprador de un Mercedes espera cierto número de prestaciones: ante, durante y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas, que no haya averías, etc.

Una política de calidad de servicio trata de reducir en lo posible dichos esfuerzos y costos suplementarios para el cliente, imponiéndose como objetivo no causarle preocupaciones. Un cliente satisfecho es que puede llamar a un número de teléfono donde le informan de cómo solucionar un problema o donde puede realizar sugerencias; es aquel que recibe ayuda cuando la solicita, aquel que puede ir acompañado a probar un nuevo vehículo o al que se le explica el funcionamiento de una nueva aspiradora, etc.

¹⁶ VARGAS QUIÑONEZ, Martha Elena. “**Calidad y Servicio, conceptos y herramientas**”. Ecoe Ediciones. Bogotá, 2011. P.p. 37.

No todos los compradores de productos exigen el mismo grado de despreocupación. Algunos prefieren pagar menos dinero y asumir personalmente una parte del servicio. Así, por ejemplo, existen numerosos comercios en el campo de la informática que lo han entendido perfectamente al ofrecer distintos niveles de servicio, que van desde el todo en uno: nos ocupamos de todo por usted, hasta la reparación de piezas y la simple mano de obra.

La clave para lograr una elevada lealtad de los clientes consiste en ofrecer un elevado valor añadido. Según algunos autores, las empresas tienen que desarrollar un sistema de entrega de valor y una oferta de valor competitivamente superiores. La oferta de valor de una empresa es mucho más que su posicionamiento respecto a un único atributo del producto; es una afirmación sobre la experiencia del mismo que recibirán los clientes con el producto y en su relación con el proveedor. Una empresa debe ofrecer una promesa sobre la experiencia total que el consumidor puede esperar recibir. “Que la promesa se cumpla dependerá de la capacidad que tenga la compañía de gestionar su sistema de entrega de valor. El sistema de entrega de valor incluye todas las comunicaciones y todas las experiencias que tenga el cliente con el producto.”¹⁷

1.3.13 Las nuevas tecnologías y la venta

Ha sido extraordinaria la evolución sufrida en lo que podríamos llamar materiales de trabajo del vendedor del pasado, respecto a nuestro vendedor actual. El fortísimo avance producido en la informática y en los sistemas de comunicación, junto con la espectacular bajada de precios, ha posibilitado este gran salto adelante. “El vendedor de agenda del pasado se ha transformado en un vendedor con fax en su domicilio, teléfono móvil, cañón proyector, ordenador portátil correo

¹⁷ VÉRTICE, Editorial. “**La calidad en el servicio al cliente**”. Editorial Vértice, España, 2008. P.p. 1-5.

electrónico, software de ventas, automatización de procesos, presentaciones de toda la información básica y necesaria sobre su mercado y clientes, y que le permite además estar permanente unido con la dirección de su empresa, y usar todas estas herramientas como una ventaja competitiva antes sus clientes.”¹⁸

Los aspectos éticos de la venta son cada vez más importantes en los negocios, las empresas con sus códigos de conducta o códigos éticos o credos, o con sus actuaciones en el área de la responsabilidad social corporativa, tratan de presentarse en el mercado (clientes, consumidores, proveedores, accionistas, grupos de interés) de una forma que se aceptable para este, y además pretenden dar a sus empleados guías de actuación para precisamente alcanzar los compromisos éticos deseados por la empresa.

A esta situación se ha llegado gracias a la comprensión por parte de muchos de los directivos empresariales de que ser ético es un buen negocio, y de que la ética es algo muy saludable para la cuenta de resultados de las compañías. “Lo anterior es principalmente consecuencia del hecho de colocar al cliente como el bien máspreciado de la empresa (orientación al cliente), y del objetivo perseguido por la mayor parte de las empresas de establecer relaciones duraderas con sus clientes (marketing relacional), pero claro ¿Cómo establecer relaciones duraderas con los clientes si no somos éticos en nuestras interacciones con ellos? Respuesta: ¡imposible!”¹⁹

1.3.14 Limitaciones al desempeño en las ventas

Todos tenemos barreras psicológicas que nos impiden lograr metas. La mayor parte de nosotros debemos enfrentarlas diariamente tanto en el trabajo como en

¹⁸ GARCÍA BOBADILLA, Luis María. “+ Ventas”. Editorial ESIC. Madrid 2011. P.p. 32.

¹⁹ Ídem, GARCÍA BOBADILLA. P.p 86-88

el hogar. Estas barreras normalmente no se desvanecen por si solas porque, a menudo, son síntomas de problemas mucho más grandes y profundos. No obstante, para deshacernos de estas barreras psicológicas es necesario, ante todo, tomar consciencia de que existen.

Examinemos algunos de los comportamientos sintomáticos que limitan nuestra productividad. Los siguientes son algunos de los comportamientos principales que constituyen un obstáculo para el desempeño en las ventas:

- Procrastinación.
- Desorganización.
- Falta de motivación.

El primer problema de comportamiento conocido también como obstáculo para el desempeño, es la procrastinación, el hecho de diferir las cosas en forma intencional y habitual. Cuando procrastinamos, dejamos de ejecutar labores que sabemos que debemos realizar, y las dejamos para el último momento. La palabra procrastinar viene del latín *pro*, adelante y *crastinus*, de mañana.

La procrastinación no sólo limita el desempeño, sino que puede fomentar lo contraproducente. El que procrastina podría hallarse a menudo preguntándose al final del día:

¿Qué hice hoy?

¿Por qué no hice lo que quería hacer?

¿Por qué no realicé lo que había planificado?

Se siente culpable por no haber cumplido sus propias expectativas; la confianza en sí mismo se ve amenazada y a la vez el desempeño decrece. El

segundo obstáculo para el desempeño es la *desorganización*, la idea de que la desorganización constituye un obstáculo para la productividad no es nueva. Al tema de la administración del tiempo se dedican seminarios completos y son numerosos los libros que tratan detalladamente la forma de aprender organización e incluyen métodos para pensar acerca del tiempo y del ambiente físico.

Por sorprendente que parezca, recuerde que los seres humanos tienden a ser organizados, por naturaleza. “No hay nada en el horóscopo que no predestine a la falta de unidad, condenándonos a la desorganización eterna. Las causas de la desorganización son principalmente psicológicas y tienen su origen en la infancia, y también en el hecho de tener que afrontar un mundo extremadamente complejo.”²⁰

1.3.15 Aspectos etiológicas (factores de riesgo laboral)

El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico que se produce principalmente en las profesiones que se centran en la prestación de servicios. El objetivo de estos profesionales es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades de los clientes, y se caracterizan por la labor en contacto directo con las personas a las que se destina ese trabajo.

El estrés en esta clase de trabajo, está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Es una profesión en la que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, falta de especificidad de funciones y tareas lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios

²⁰ JOHNSON, Kerry L. “**Como lograr la excelencia en Ventas**”. Editorial Norma. Colombia, 2004. P.p. 6-9.

tecnológicos, etc. Todos estos estresores han sido identificados en la literatura como antecedentes del síndrome de quemarse por el trabajo.

La exposición a factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas y, en concreto, a variables como carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad y conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social, falta de formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad-recursos-autonomía, etc., cuando se produce en trabajos en los que su contenido tiene unas demandas emocionales importantes y de prestación de servicios humanos, puede dar lugar a la aparición de un proceso de estrés crónico que desemboque en un daño para la salud del trabajador. Identificar las variables antecedentes del síndrome de quemarse supone considerar variables del entorno social, organizacional, interpersonal e individual específicas de estas profesiones.

El origen del Síndrome de Burnout se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo. “Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del síndrome.”²¹ Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de mayor riesgo. La atención al cliente es la primera causa de estrés, así como la satisfacción laboral. El sufrimiento o estrés interpersonal del trabajador se origina por la identificación con la necesidad del cliente.

²¹ VALIENTE, Alfredo Juan. “**Factores asociados al Síndrome de Burnout en personal de enfermería**”. Tesis de maestría en salud pública. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Médicas. Córdoba, 2009. P.p. 18.

Las características individuales del sujeto también influyen en la aparición de este síndrome. Como algunas de las características individuales nocivas podemos destacar:

- Poca preparación para este tipo de trabajo.
- Muchas demandas concentradas en uno.
- Dificultad para pedir ayuda.
- Dificultad para pedir consejo cuando se necesita.
- No compartir ideas.
- No hacer uso de los mecanismos de soporte, en caso de haberlos.
- Sentimientos de miedo, culpa y desesperanza.
- Necesitar soporte de la familia en determinados momentos y no pedirlo por evitar sobrecargarlos.
- No descansar lo suficiente cuando se está cansado.

Para ejemplificar “a manera de síntesis pueden agruparse los factores de riesgo en los siguientes ejes:

a) Factores de riesgo laboral:

- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización.
- Exceso de burocracia, burocracia profesionalizada.
- Falta de participación de los trabajadores.
- Falta de coordinación entre las unidades.
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías.
- Falta de refuerzo o recompensa.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones conflictivas en la organización.
- Estilo de dirección inadecuado.

b) factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente.
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía.
- Falta de tiempo para la atención del usuario.
- Carga emocional excesiva.
- Falta de control de los resultados de la tarea.
- Falta de apoyo social.
- Tareas inacabadas que no tienen fin.
- Estresores económicos.
- Insatisfacción en el trabajo.

c) factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales:

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos.
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
- Falta de apoyo social.
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias.
- Proceso de contagio social del síndrome de Burnout.

d) Características personales

- Alta motivación para la ayuda: grado de altruismo.
- Alto grado de idealismo.
- Alto grado de empatía.
- Elevado grado de perfeccionismo.
- Constancia en la acción.
- Baja autoestima.”²²

²² Ídem, VALIENTE. P.p. 22-24.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de investigación

El modelo de investigación se basa en el enfoque mixto cuanti-cualitativo, de esta forma se define de manera concreta los datos obtenidos por medio de los instrumentos utilizados, además de realizar las gráficas estadísticas para la comprensión, descripción y análisis general de los resultados obtenidos.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnicas de muestreo

El total de personas evaluadas fueron 35, siendo esto el 100% del total de la población investigada del área de ventas, comprendidas entre las edades de 20 a 50 años, de ambos sexos, por lo que se realizó un muestreo no aleatorio en donde todos tuvieron las mismas condiciones de igualdad, con el propósito de contar con la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos con la presente técnica.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

2.2.2.1 Observación

El propósito fue evaluar las conductas de cada uno de los trabajadores y su desenvolvimiento dentro de la empresa para identificar si padece o no del síndrome de Burnout y si éste afecta sus relaciones interpersonales. La observación se basó en los datos que se pretendían evaluar, luego fueron consignados para la tabulación e interpretación de datos.

2.2.3 Técnica de análisis de datos

El propósito fue tabular y clasificar la información de los resultados obtenidos y se realizó el análisis de los datos respectivos por indicador cuestionado, para conocer la tendencia de los aspectos cuantitativos y cualitativos investigados.

2.3 Instrumentos

2.3.1 Guía de observación

Se contó con una guía de observación que contiene los aspectos relevantes que necesitamos evaluar, y se marcaron dentro de las columnas de “sí” o “no” para que la investigación sea lo más exacta posible. Este proceso de observación se llevó a cabo durante el mes de octubre del 2015, en horario de 09:00 a 17:00 hrs. La observación se realizó de forma individual. Ver anexo No. 6.

2.3.2 Test Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Este cuestionario se aplicó de forma individual a todos los trabajadores del área de ventas en la agencia correspondiente al mes de octubre del año 2015, en horario de 09:00 a 17:00 hrs. Ver anexo No. 2.

2.3.3 Cuestionario con escala de Likert

Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos sirvieron para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación. Este cuestionario se aplicó de forma individual a todos los trabajadores del área de ventas en la agencia correspondiente al mes de octubre del año 2015, en horario de 09:00 a 17:00 hrs. Ver anexo No. 3.

Sería un ejemplo de Likert la afirmación “*Estoy satisfecho con los productos de la empresa Colgate*” y la escala de valoración:

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2.3.4 Encuestas de medición de clima laboral

Las encuestas de clima laboral permiten, a través de una sencilla herramienta como un cuestionario, pulsar el "clima" o sentir de una organización en un momento dado. La información recogida a través de la encuesta, permite obtener un conocimiento interno de la propia compañía que ningún asesor externo podrá nunca facilitar. El propósito de esta encuesta fue encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente de trabajo en la institución. La encuesta se llevó a cabo durante el mes de octubre del año 2015, en horario de 09:00 a 17:00 hrs, y se realizó de forma individual. Ver anexo No. 4.

2.3.5 Encuesta de satisfacción del servicio

La encuesta permite obtener la información a partir de un cuestionario que puede ser respondido de manera presencial, por papel, teléfono, vía web o por correo electrónico. La encuesta de satisfacción tuvo por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o la valoración de un conjunto de circunstancias. La presente encuesta de satisfacción de servicio, se hizo de forma individual, encuestando a los clientes que visitaron la empresa y fueron atendidos por parte del personal del área de ventas, las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de octubre de año 2015, en horario de 09:00 a 17:00 hrs. Ver anexo No. 5.

2.3.6 Presentación a la institución de los datos obtenidos

Con la obtención de los datos recopilados a través de las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación, se trasladó de manera tabulada, ordenada y sistemática los resultados obtenidos al personal de mayor rango dentro de la empresa donde se realizó dicho proyecto, con el fin de que estos tomen las medidas correctivas y preventivas para obtener el mayor rendimiento de cada uno de sus trabajadores del área de ventas y de tal forma incrementar la productividad y el alcance de metas. La presentación se realizó la semana del 09 al 13 de noviembre del año 2015, se llevó a cabo en horario de 10:00 a 12:00 hrs. Reuniendo a todos los involucrados en la realización de la presente investigación y del personal administrativo.

2.3.7 Talleres de capacitación

Como compromiso con la empresa que apoyó a la realización de la presente investigación, se realizaron talleres de capacitación por parte de los alumnos graduandos, de tal forma que les fuera de beneficio para cada uno de los trabajadores, se expusieron de manera global los resultados y se encaminó la capacitación para que estos identificaran las áreas de oportunidad y mejora; así como proveer las técnicas que ayuden a afrontar el estrés y conocer los riesgos laborales para que optimicen su desempeño dentro de la empresa. Los talleres se llevaron a cabo de forma grupal durante los días del 16 al 20 de noviembre del 2015, en horario de 10:00 a 12:00 hrs.

Planificación del taller.

Taller de capacitación	Dirigido a:	Objetivo y metodología	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Definición del síndrome de Burnout. • Como afrontar eficientemente el estrés • Conocimiento de los riesgos laborales para la optimización del desempeño. 	<p align="center">Personal del área de ventas</p>	<p>Objetivo: Instaurar las técnicas cognitivas para la prevención del padecimiento del síndrome de Burnout y afrontamiento del estrés.</p> <p>Metodología: Impartición del taller en área de capacitaciones con el personal del área de ventas.</p>	<p>Alumnos graduandos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.</p>

2.3.8 Ficha técnica

Instrumento	Objetivos	Categoría	Procedimiento	Valoración	
			Grupal ó Individual	Bueno	Malo
Guía de Observación	Recolectar información importante a través de la observación presencial.	Formulación de hipótesis y predicción de las consecuencias	Individual	X	
Test Maslach Burnout Inventory (MBI)	Identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de ventas.	Medición del desgaste profesional.	Individual	X	
Cuestionario con escala de Likert	Medir actitudes y conocer el grado de conformidad del personal del área de ventas.	Las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado.	Individual	X	
Encuestas de medición de clima laboral	Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral.	Identificar fuentes de conflicto que puedan traer resultados inadecuados.	Individual	X	
Encuesta de satisfacción de servicio	Identificar oportunidades de mejora en los procesos de servicio por parte del personal del área de ventas.	Cuantificar la satisfacción de los clientes externos que visitan y adquieren dentro de la empresa.	Individual	X	
Presentación a la institución de los datos obtenidos	Dar a conocer los datos obtenidos en la investigación.	para incrementar la productividad y desempeño de los trabajadores del área de ventas.	Grupal	X	
Talleres de Capacitación	Capacitar al personal para afrontar el estrés.	Motivación	Grupal	X	

2.4 Tabla de operacionalización

Objetivos	Variables	Técnica	Instrumento
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las características del síndrome de Burnout que presentan los trabajadores dentro de una empresa dedicada a la venta de vehículos. 	<ul style="list-style-type: none"> Características del síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación del cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Maslach Burnout Inventory.
<ul style="list-style-type: none"> Establecer como el síndrome de Burnout afecta las relaciones interpersonales dentro de sus actividades diarias por medio de la observación. 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> Observación, encuesta dirigida a clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de observación, encuesta de satisfacción del servicio.
<ul style="list-style-type: none"> Delimitar los factores de riesgo laboral que ocasionan el síndrome de Burnout. 	<ul style="list-style-type: none"> Factores de riesgo laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta dirigida a trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de clima laboral.

<ul style="list-style-type: none">• Instaurar las técnicas de afrontamiento del estrés a nivel institucional	<ul style="list-style-type: none">• Técnicas de afrontamiento del estrés.	<ul style="list-style-type: none">• Talleres presenciales	<ul style="list-style-type: none">• Taller de Capacitación a personal del área de ventas y personal administrativo.
--	---	---	---

CÁPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

Las agencias están ubicadas en las zonas 11 y 13 de la ciudad de Guatemala. Las características de la población atendida, son clientes de nacionalidad guatemalteca y extranjeros de clase social alta y clase media. La infraestructura del edificio es de un nivel, con amplias instalaciones, cuenta con buena iluminación y ventilación. Cada trabajador cuenta con un espacio cómodo, iluminado y ventilado para la atención de clientes.

3.1.2 Características de la muestra

La población atendida para la elaboración del presente proyecto de investigación, fue una muestra de 35 personas que laboran actualmente en el área de ventas, lo cual representa el 100% de la población total. Todos de nivel socioeconómico medio y de condición laboral actualmente activos. Todas las personas tomadas son de nacionalidad guatemalteca, de raza indígena-ladina. En los cuadros siguientes se detallan las características generales de la muestra.

Cuadro 1: Muestra atendida por géneros.

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
20	15	35

Cuadro 2: Edades género femenino

MUJERES	
EDADES	PORCENTAJE
35	7%
34	7%
33	13%
32	7%
30	7%
29	7%
28	13%
27	7%
25	20%
23	13%

Cuadro 3: Edades género masculino

HOMBRES	
EDADES	PORCENTAJE
49	5%
45	5%
40	5%
39	5%
38	10%
35	10%
34	5%
30	5%
28	10%
27	10%
26	10%
25	10%
23	5%
20	5%

Cuadro 4: Estado civil

ESTADO CIVIL	PORCENTAJE
Casados	49%
Solteros	23%
Viudos	3%
Unión de hecho	26%

Cuadro 5: Religión

RELIGIÓN	PORCENTAJE
Católicos	40%
Evangélicos	34%
No asiste a ninguna iglesia	26%

Cuadro 6: Nivel académico

NIVEL EDUCATIVO	PORCENTAJE
diversificado completo	34%
primer semestre	23%
segundo semestre	17%
tercer semestre	9%
cuarto semestre	6%
quinto semestre	3%
sexto semestre	6%
séptimo semestre	0%
octavo semestre	0%
noveno semestre	0%
decimo semestre	0%
pensum cerrado	3%

Cuadro 7: Condición familiar

CONDICION FAMILIAR	PORCENTAJE
Hogar completo	51%
Viven con sus padres	37%
Independientes	11%

3.2 Presentación y análisis de resultados

En la presente investigación, el objetivo principal fue establecer los factores de riesgo laboral a causa del síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas, resultados que serán presentados a continuación por medio de cuadros comparativos, gráficas estadísticas e interpretación de datos.

3.2.1 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

La muestra tomada fue de 35 personas lo cual representa el 100% de la población total que labora en el área de ventas. Los trabajadores pertenecen exclusivamente al área de ventas de vehículos nuevos. El 57% de estos fueron hombres y el 43% mujeres, comprendidos entre las edades de 20 a 50 años de edad. El procedimiento para la recolección de datos consistió en la administración del cuestionario vía hojas de papel bond tamaño carta, administrándose en horarios de trabajo en las fechas establecidas. En la investigación, el diseño de investigación utilizado fue el no experimental. Se evaluó mediante 22 ítems del cuestionario Maslach Burnout Inventory, que incluye tres dimensiones: 1) Agotamiento emocional. 2) Despersonalización. 3) Realización personal. Con respecto a las puntuaciones, se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

- I. **Sub escala de agotamiento emocional:** Consta de 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20), valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación máxima es de 54.
- II. **Sub escala de despersonalización:** Consta de 5 ítems (5,10,11,15,22), valora el grado en que cada uno conoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Su puntuación máxima es de 30.
- III. **Sub escala de realización personal:** Se compone de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21), evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48.

Los datos presentados a continuación, se describen de una forma gráfica tomando como base los rangos de edad por géneros, así como las sub escalas que mide el cuestionario MBI, la puntuación máxima y el porcentaje de padecimiento del síndrome. Con estos datos se ejemplifica de manera clara el grado que alcanza los trabajadores en cada una de las sub escalas, y así evidenciar si padecen o no el síndrome de Burnout.

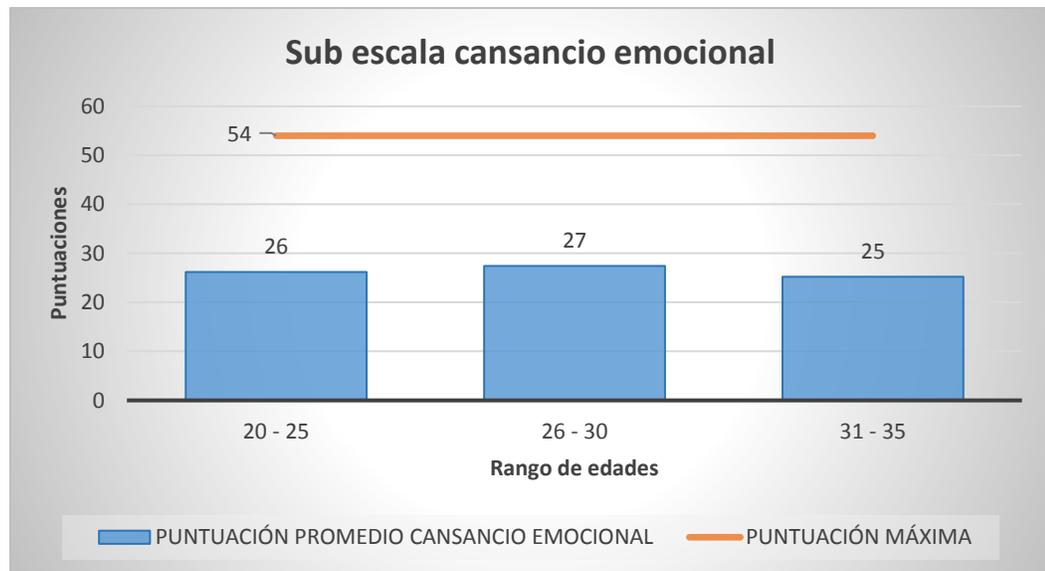
Tabla 1: Variable cansancio emocional (CE).

RANGO DE EDADES	PUNTUACIÓN OBTENIDA CANSANCIO EMOCIONAL	PUNTUACIÓN MÁXIMA	NIVEL DE ALCANCE
20 - 25	14	54	26%
	28	54	52%
	36	54	67%
	19	54	35%
	34	54	63%
26 - 30	22	54	41%
	31	54	57%
	27	54	50%
	28	54	52%
	29	54	54%
31 - 35	35	54	65%
	27	54	50%
	30	54	56%
	29	54	54%
	31	54	57%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory, por rango de edades de la muestra del personal del área de ventas de sexo femenino que representa el 43%.

Descripción: Los porcentajes adquiridos por edad del 43% de la muestra del sexo femenino, se divide en tres secciones que indican los rangos de edades, además se establece la puntuación máxima para esta sub escala que es de 54, lo que representa el 100%. Se observa en el rango de edad de 20 a 25 años que la variable de cansancio emocional se encuentra con un nivel mínimo de 26% a un nivel máximo de 63%, en el rango de edad de 26 a 30 años se encuentra en un nivel mínimo de 41% a un nivel máximo de 54% y en el rango de edad de 31 a 35 años se encuentra en un nivel mínimo de 50% a un nivel máximo de 65%.

Gráfica 1:



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Puntuaciones promedio de rango de edad de 20 – 35 años, muestra sexo femenino.

En la gráfica 1, se observa que, en los rangos de edades de 20 a 25 años, obtuvo un puntaje promedio de 26 teniendo un 48% de alcance para esta sub escala, en los rangos de edades de 26 a 30 años, se obtuvo un puntaje promedio de 27 que representa el 50% de alcance y en los rangos de edades de 31 a 35 años, se obtuvo un puntaje promedio de 25 que representa el 46% de alcance. Lo cual indica que las puntuaciones promedio por rango de edades están por debajo de la puntuación máxima, por lo que la variable de cansancio emocional está presente a nivel bajo en la muestra.

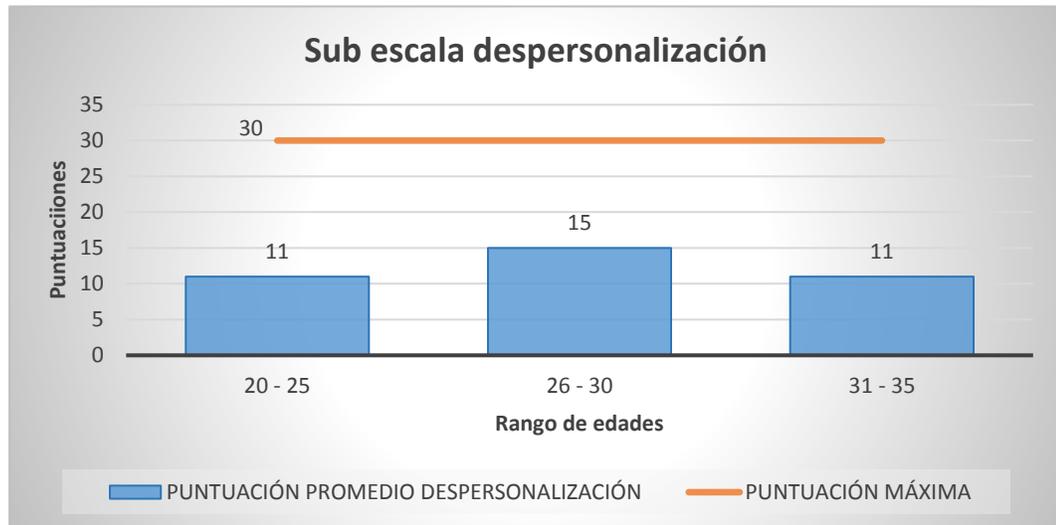
Tabla 2: Variable despersonalización (D)

RANGO DE EDADES	PUNTUACIÓN OBTENIDA DESPERSONALIZACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	NIVEL DE ALCANCE
20 - 25	9	30	30%
	9	30	30%
	13	30	43%
	18	30	60%
	7	30	23%
26 - 30	10	30	33%
	17	30	57%
	14	30	47%
	19	30	63%
	13	30	43%
31 - 35	14	30	47%
	12	30	40%
	16	30	53%
	10	30	33%
	15	30	50%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory, por rango de edades de la muestra del personal del área de ventas de sexo femenino que representa el 43%.

Descripción: Los porcentajes adquiridos por edad del 43% de la muestra del sexo femenino, se divide en tres secciones que indican los rangos de edades, además se establece la puntuación máxima para esta sub escala que es de 30, lo que representa el 100%. Se observa en el rango de edad de 20 a 25 años que la variable de despersonalización se encuentra con un nivel mínimo de 23% a un nivel máximo de 60%, en el rango de edad de 26 a 30 años se encuentra en un nivel mínimo de 33% a un nivel máximo de 63% y en el rango de edad de 31 a 35 años se encuentra en un nivel mínimo de 40% a un nivel máximo de 53%.

Gráfica 2:



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Puntuaciones promedio de rango de edad de 20 – 35 años, muestra sexo femenino.

En la gráfica 2, se observa que, en los rangos de edades de 20 a 25 años, obtuvo un puntaje promedio de 11 teniendo un 36% de alcance para esta sub escala, en los rangos de edades de 26 a 30 años, se obtuvo un puntaje promedio de 15 que representa el 50% de alcance y en los rangos de edades de 31 a 35 años, se obtuvo un puntaje promedio de 11 que representa el 36% de alcance. Lo cual indica que las puntuaciones promedio por rango de edades están por debajo de la puntuación máxima, por lo que la variable de despersonalización está presente a nivel bajo en la muestra.

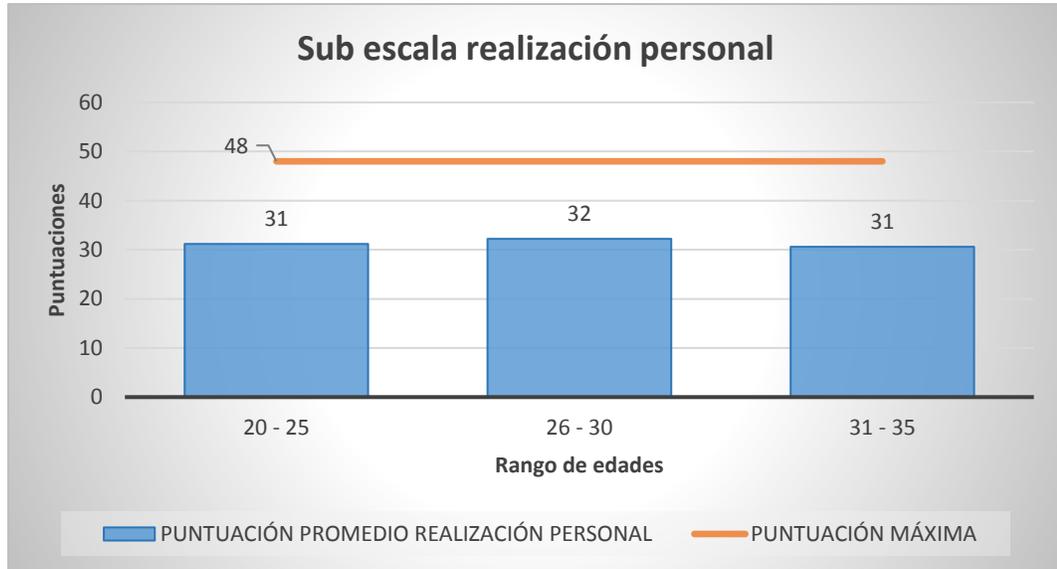
Tabla 3: Variable realización personal (RP)

RANGO DE EDADES	PUNTUACIÓN OBTENIDA REALIZACIÓN PERSONAL	PUNTUACIÓN MÁXIMA	NIVEL DE ALCANCE
20 - 25	34	48	71%
	38	48	79%
	22	48	46%
	29	48	60%
	33	48	69%
26 - 30	33	48	69%
	29	48	60%
	28	48	58%
	29	48	60%
	42	48	88%
31 - 35	26	48	54%
	30	48	63%
	27	48	56%
	27	48	56%
	43	48	90%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory, por rango de edades de la muestra del personal del área de ventas de sexo femenino que representa el 43%.

Descripción: Los porcentajes adquiridos por edad del 43% de la muestra del sexo femenino, se divide en tres secciones que indican los rangos de edades, además se establece la puntuación máxima para esta sub escala que es de 48, lo que representa el 100%. Se observa en el rango de edad de 20 a 25 años que la variable de realización personal se encuentra con un nivel mínimo de 46% a un nivel máximo de 79%, en el rango de edad de 26 a 30 años se encuentra en un nivel mínimo de 58% a un nivel máximo de 88% y en el rango de edad de 31 a 35 años se encuentra en un nivel mínimo de 54% a un nivel máximo de 90%.

Gráfica 3:



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Puntuaciones promedio de rango de edad de 20 – 35 años, muestra sexo femenino.

5

En la gráfica 3, se observa que, en los rangos de edades de 20 a 25 años, obtuvo un puntaje promedio de 31 teniendo un 65% de alcance para esta sub escala, en los rangos de edades de 26 a 30 años, se obtuvo un puntaje promedio de 32 que representa el 67% de alcance y en los rangos de edades de 31 a 35 años, se obtuvo un puntaje promedio de 31 que representa el 65% de alcance. Lo cual indica que la muestra tiende a incrementar la realización personal en los trabajadores por la conformidad que tienen estos hacia los ítems planteados en el cuestionario.

Tabla 4: Variable cansancio emocional (CE)

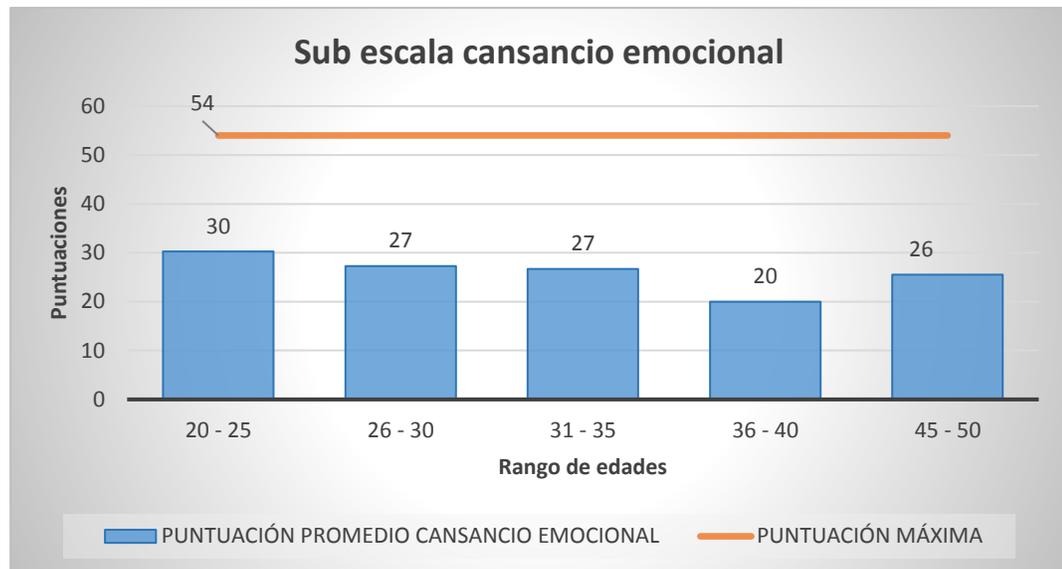
RANGO DE EDADES	CANSANCIO EMOCIONAL	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PORCENTAJE DE PADECIMIENTO
20 - 25	29	54	54%
	34	54	63%
	32	54	59%
	26	54	48%
26 - 30	30	54	56%
	18	54	33%
	38	54	70%
	29	54	54%
	28	54	52%
	30	54	56%
	18	54	33%
31 - 35	28	54	52%
	30	54	56%
	22	54	41%
36 - 40	25	54	46%
	18	54	33%
	19	54	35%
	18	54	33%
45 - 50	24	54	44%
	27	54	50%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory, por rango de edades de la muestra del personal del área de ventas de sexo masculino que representa el 57%.

Descripción: Los porcentajes adquiridos por edad del 57% de la muestra del sexo masculino, se divide en cinco secciones que indican los rangos de edades, además se establece la puntuación máxima para esta sub escala que es de 54, lo que representa el 100%. Se observa en el rango de edad de 20 a 25 años que la variable de cansancio emocional se encuentra con un nivel mínimo de 48% a un nivel máximo de 63%, en el rango de edad de 26 a 30 años se encuentra en un nivel mínimo de 33% a un nivel máximo de 70%, en el rango de edad de 31 a 35 años se encuentra en un nivel mínimo de 41% a un nivel máximo de 56%, en el rango de edad de 36 a 40 años se encuentra en un nivel mínimo de 33% a un nivel

máximo de 46% y en el rango de edad de 45 a 50 años se encuentra en un nivel mínimo de 44% a un nivel máximo de 50%.

Gráfica 4:



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Puntuaciones promedio de rango de edad de 20 – 50 años, muestra sexo masculino.

En la gráfica 4, se observa que, en los rangos de edades de 20 a 25 años, obtuvo un puntaje promedio de 30 teniendo un 55% de alcance para esta sub escala, en los rangos de edades de 26 a 30 años, se obtuvo un puntaje promedio de 27 que representa el 50% de alcance, en los rangos de edades de 31 a 35 años, se obtuvo un puntaje promedio de 27 que representa el 50% de alcance, en los rangos de edades de 36 a 40 años, se obtuvo un puntaje promedio de 20, lo cual representa el 37% de alcance y en los rangos de edad de 45 a 50 años, se obtuvo un puntaje promedio de 26, que representa el 48% de alcance. Lo cual indica que las puntuaciones promedio por rango de edades están por debajo de la puntuación máxima, por lo que la variable de cansancio emocional está presente a nivel bajo en la muestra.

Tabla 5: Variable despersonalización (D)

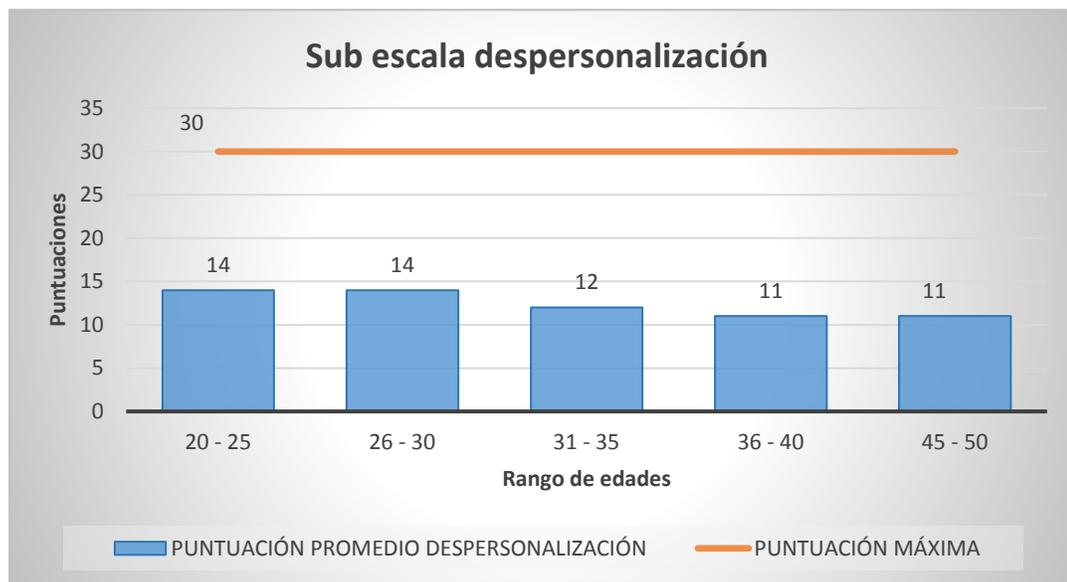
RANGO DE EDADES	DESPERSONALIZACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PORCENTAJE DE PADECIMIENTO
20 - 25	13	30	43%
	12	30	40%
	13	30	43%
	18	30	60%
26 - 30	13	30	43%
	15	30	50%
	16	30	53%
	12	30	40%
	13	30	43%
	15	30	50%
	12	30	40%
31 - 35	15	30	50%
	11	30	37%
	10	30	33%
36 - 40	10	30	33%
	11	30	37%
	12	30	40%
	10	30	33%
45 - 50	9	30	30%
	12	30	40%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory, por rango de edades de la muestra del personal del área de ventas de sexo masculino que representa el 57%.

Descripción: Los porcentajes adquiridos por edad del 57% de la muestra del sexo masculino, se divide en cinco secciones que indican los rangos de edades, además se establece la puntuación máxima para esta sub escala que es de 30, lo que representa el 100%. Se observa en el rango de edad de 20 a 25 años que la variable de despersonalización se encuentra con un nivel mínimo de 40% a un nivel máximo de 60%, en el rango de edad de 26 a 30 años se encuentra en un nivel mínimo de 40% a un nivel máximo de 53%, en el rango de edad de 31 a 35 años se encuentra en un nivel mínimo de 33% a un nivel máximo de 50%, en el rango de edad de 36 a 40 años se encuentra en un nivel mínimo de 33% a un nivel

máximo de 40% y en el rango de edad de 45 a 50 años se encuentra en un nivel mínimo de 30% a un nivel máximo de 40%.

Gráfica 5:



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Puntuaciones promedio de rango de edad de 20 – 50 años, muestra sexo masculino.

En la gráfica 5, se observa que, en los rangos de edades de 20 a 25 años, obtuvo un puntaje promedio de 14 teniendo un 46% de alcance para esta sub escala, en los rangos de edades de 26 a 30 años, se obtuvo un puntaje promedio de 14 que representa el 46% de alcance, en los rangos de edades de 31 a 35 años, se obtuvo un puntaje promedio de 12 que representa el 40% de alcance, en los rangos de edades de 36 a 40 años, se obtuvo un puntaje promedio de 11, lo cual representa el 36% de alcance y en los rangos de edad de 45 a 50 años, se obtuvo un puntaje promedio de 11, que representa el 36% de alcance. Esto indica que esta puntuación está por debajo de la media, por lo que la sub escala de despersonalización se presenta de forma baja en la muestra.

Tabla 6: Variable realización personal (RP)

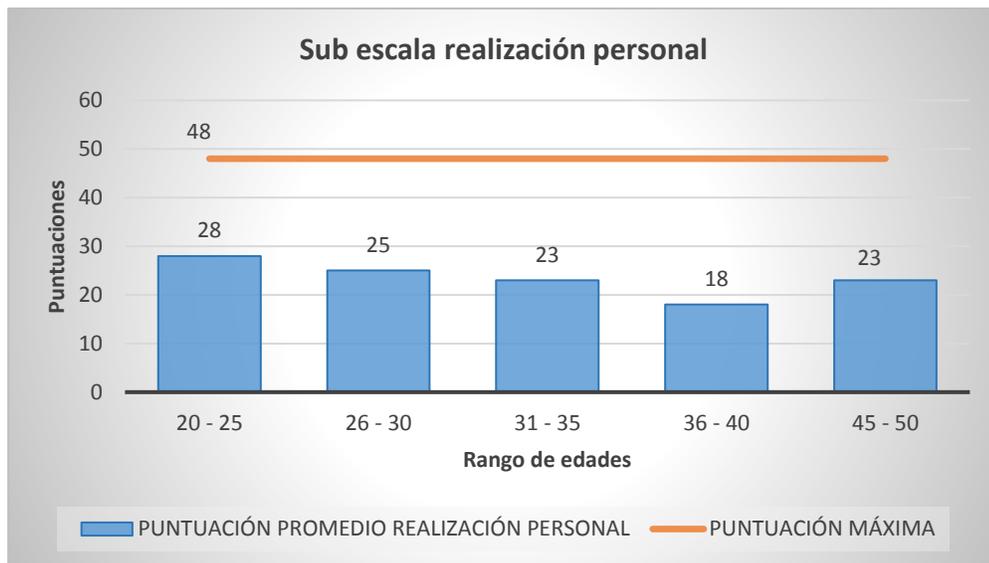
RANGO DE EDADES	REALIZACIÓN PERSONAL	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PORCENTAJE DE PADECIMIENTO
20 - 25	22	48	46%
	29	48	60%
	32	48	67%
	30	48	63%
26 - 30	28	48	58%
	18	48	38%
	30	48	63%
	24	48	50%
	28	48	58%
	27	48	56%
31 - 35	21	48	44%
	24	48	50%
	20	48	42%
36 - 40	25	48	52%
	18	48	38%
	14	48	29%
	16	48	33%
45 - 50	24	48	50%
	21	48	44%
	25	48	52%

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory, por rango de edades de la muestra del personal del área de ventas de sexo masculino que representa el 57%.

Descripción: Los porcentajes adquiridos por edad del 57% de la muestra del sexo masculino, se divide en cinco secciones que indican los rangos de edades, además se establece la puntuación máxima para esta sub escala que es de 48, lo que representa el 100%. Se observa en el rango de edad de 20 a 25 años que la variable de realización personal se encuentra con un nivel mínimo de 46% a un nivel máximo de 67%, en el rango de edad de 26 a 30 años se encuentra en un nivel mínimo de 38% a un nivel máximo de 63%, en el rango de edad de 31 a 35 años se encuentra en un nivel mínimo de 42% a un nivel máximo de 52%, en el rango de edad de 36 a 40 años se encuentra en un nivel mínimo de 29% a un nivel

máximo de 50% y en el rango de edad de 45 a 50 años se encuentra en un nivel mínimo de 44% a un nivel máximo de 52%.

Gráfica 6:



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Puntuaciones promedio de rango de edad de 20 – 50 años, muestra sexo masculino.

En la tabla 6, se tabulan los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario que corresponde a la variable de realización personal y se establecen los porcentajes adquiridos por edad del 40% de la muestra tomada que corresponde al sexo masculino. En la gráfica 6, se observa que, en los rangos de edades de 20 a 25 años, obtuvo un puntaje promedio de 28 teniendo un 58% de alcance para esta sub escala, donde la puntuación máxima de la escala es de 30 que representa el 100%, en los rangos de edades de 26 a 30 años, se obtuvo un puntaje promedio de 25 que representa el 52% de alcance, en los rangos de edades de 31 a 35 años, se obtuvo un puntaje promedio de 23 que representa el 47% de alcance, en los rangos de edades de 36 a 40 años, se obtuvo un puntaje promedio de 18, lo cual representa el 37% de alcance y en los rangos de edad de

45 a 50 años, se obtuvo un puntaje promedio de 23, que representa el 47% de alcance. Esto indica que esta puntuación está por debajo de la media, por lo que la sub escala de realización personal se presenta de forma leve en la muestra.

3.2.2 Cuestionario con escala de Likert

Se tomó como muestra 35 personas que pertenecen al área de ventas, lo cual representa el 100% del total de la población, siendo el 43% de género femenino y 57% de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 50 años de edad. El procedimiento para la recolección de datos consistió en la administración del cuestionario vía hojas de papel bond tamaño carta, administrándose en horarios de trabajo en las fechas establecidas. Una vez complementados los cuestionarios, se introdujeron en un sobre manila para su análisis y tabulación de resultados. Las variables que se plantearon para la elaboración del cuestionario con escala de Likert fueron un total de 15 con el propósito medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con las afirmaciones propuestas. Las escalas de valoración son las siguientes:

- 1) Totalmente en desacuerdo.
- 2) En desacuerdo.
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4) De acuerdo.
- 5) Totalmente de acuerdo.

Los resultados obtenidos se detallan en la tabla siguiente, indicando la afirmación propuesta y la escala de respuesta de las personas evaluadas, se presentarán en porcentajes por cada una de las afirmaciones.

Tabla 7: Cuestionario con escala de Likert.

	AFIRMACIONES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Estoy satisfecho con los tratos de los jefes hacia mi persona	0%	0%	17%	83%	0%
2	Me siento satisfecho con las atribuciones asignadas diariamente	0%	0%	14%	80%	6%
3	Me siento a gusto con los horarios asignados por mis superiores	0%	6%	29%	66%	0%
4	Los recursos proporcionados por la empresa ayudan a cumplir mis metas diarias	0%	0%	14%	86%	0%
5	Siento que soy retribuido acorde a mis desempeño diario	0%	0%	31%	69%	0%
6	Poseo el ambiente adecuado para realizar mis actividades	0%	0%	6%	86%	9%
7	Cuento con el apoyo de mis superiores al momento de existir un conflicto	0%	0%	17%	83%	0%
8	Tengo claros los objetivos y las metas propuestos por la empresa	0%	0%	3%	97%	0%
9	Me siento motivado con mi trabajo	0%	0%	20%	80%	0%
10	Cuento con el apoyo de mis demás compañeros al momento que se me presenta una dificultad	0%	0%	20%	71%	9%
11	Me siento parte de la empresa	0%	6%	0%	91%	3%
12	Los altos mandos me proporcionan retroalimentación para mejorar continuamente	0%	3%	23%	74%	0%
13	La empresa tiene definido un plan de carrera y desarrollo para cada uno de sus trabajadores	0%	0%	6%	94%	0%
14	La empresa tiene bien definido un plan de incentivos que ayuden a aumentar mi productividad y alcance de metas	0%	0%	11%	89%	0%
15	Me siento parte importante del equipo de trabajo	0%	0%	3%	97%	0%

Fuente: Cuestionario con escala de Likert del 100% de la muestra tomada del personal del área de ventas.

Descripción: En la tabla 7 se muestran los resultados obtenidos del instrumento utilizado el cual consistió en el cuestionario con escala de Likert, aquí se plantearon 15 afirmaciones en donde el personal manifestó sus opiniones acerca de lo planteado en el cuestionario. En los ítems relacionados al trato de los jefes hacia el personal, las atribuciones asignadas diariamente y los horarios, en promedio el 76% indicaron estar de acuerdo mientras el 20% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 4% está totalmente de acuerdo. En lo que respecta a los ítems acerca de los recursos proporcionados por la empresa, la retribución acorde al desempeño de cada trabajador y al ambiente de trabajo, en promedio el 80% indicaron estar de acuerdo, el 17% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% está totalmente de acuerdo con lo planteado en los ítems mencionados. En los ítems concernientes donde se indica el apoyo de los superiores al momento de existir un conflicto, los objetivos y las metas propuestas por la empresa y la motivación hacia el trabajo, en promedio el 87% indicaron estar de acuerdo y el 13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo. En los ítems que se refieren al apoyo de los demás compañeros al momento que se presenta una dificultad, se sienten parte de la empresa y si los altos mandos proporcionan retroalimentación para mejorar continuamente, en promedio el 79% indicaron estar de acuerdo, el 14% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3% está en desacuerdo y el 4% está totalmente de acuerdo. En los ítems que se enfocan en el plan de carrera y desarrollo para cada uno de sus trabajadores, indicaron que la empresa si tiene definido un plan de incentivos que ayuden a aumentar la productividad y el alcance de metas; en relación a si los trabajadores se sienten parte importante del equipo de trabajo, en promedio el 93% indicaron estar de acuerdo y el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3.2.3 Encuesta de medición de clima laboral

Se tomó como muestra 35 personas que pertenecen al área de ventas, lo cual representa el 100% del total de la población, siendo el 43% de género femenino y 57% de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 50 años de edad. El procedimiento para la recolección de datos consistió en la administración de la encuesta vía hojas de papel bond tamaño carta, administrándose en horarios de trabajo en las fechas establecidas. Una vez complementados los cuestionarios, se introdujeron en un sobre manila para su análisis y tabulación de resultados. Las variables que se plantearon para la elaboración del cuestionario de medición de clima laboral, fueron un total de 11 con el propósito de medir las percepciones y puntos de vista que tienen los empleados sobre la empresa o negocio. Las encuestas abordan las actitudes y preocupaciones que tienen los empleados, y esto ayuda a la organización a generar mejoras y cambios en la misma. Las escalas de respuesta se detallan a continuación.

- 1) Totalmente de acuerdo.**
- 2) Parcialmente de acuerdo.**
- 3) En desacuerdo.**
- 4) No aplica.**

Los resultados obtenidos se detallan en la tabla siguiente, indicando la afirmación propuesta y la escala de respuesta de las personas evaluadas, se presentarán en porcentajes por cada una de las afirmaciones.

Tabla 8: Encuesta de medición de clima laboral:

	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No Aplica
1	Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo	43%	54%	3%	0%
2	En mi organización está claramente definida su Misión y su Visión	83%	17%	0%	0%
3	La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros	74%	26%	0%	0%
4	Existe un plan para lograr los objetivos de la organización	80%	20%	0%	0%
5	Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo	43%	26%	31%	0%
6	En esta institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción	74%	26%	0%	0%
7	Si hay un nuevo plan estratégico, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios	66%	34%	0%	0%
8	Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo	91%	9%	0%	0%
9	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo	89%	11%	0%	0%
10	Me gusta mi trabajo	57%	40%	3%	0%
11	Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada	94%	6%	0%	0%

Fuente: Encuesta de medición de clima laboral 100% de la muestra tomada del personal del área de ventas.

Descripción: En la tabla 8 se muestran los resultados de la encuesta de clima laboral donde se plantean 11 afirmaciones, siendo los datos obtenidos los siguientes: En los ítems donde se establece la satisfacción en el ambiente de trabajo, definición de la misión y visión por parte de la empresa y la manifestación de objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre los miembros del equipo, en promedio el 67% indica estar totalmente de acuerdo, el 32% indica estar parcialmente de acuerdo y el 1% está en desacuerdo. En los ítems relacionados a si existe un plan para lograr los objetivos de la organización, las aportaciones al proceso de planificación por parte de los trabajadores y la planificación de parte de la administración antes de la toma de decisiones, en promedio el 66% indica estar totalmente de acuerdo, el 24% indica estar parcialmente de acuerdo y el 10% indica estar en desacuerdo. En los ítems que mencionan si hay un nuevo plan estratégico, los trabajadores están dispuestos a servir de voluntario para iniciar los cambios, están conformes con la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo y si cuentan con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo, en promedio el 82% indica estar totalmente de acuerdo y el 18% indica estar parcialmente de acuerdo con lo planteado en estos ítems. Los ítems donde se indica si les gusta su trabajo y si las herramientas y equipos son mantenidos de forma adecuada, en promedio el 76% indica estar totalmente de acuerdo, el 23% indica estar parcialmente de acuerdo y el 1% indica estar en desacuerdo.

3.2.4 Encuesta de satisfacción del servicio

Para la realización de la encuesta de servicio, se tomó como muestra a clientes que visitan la empresa con frecuencia, la muestra tomada fue de 25 personas, lo cual representa el 64% hombres y el 36% fueron mujeres comprendidos entre las edades de 22 a 50 años de edad. Se realizó en la fecha y hora estipulado dentro de las agencias y se contó con un espacio adecuado para la realización del mismo. Los clientes encuestados mostraron buena actitud, aunque algunos solo se rehusaron a contestar brevemente a las preguntas formuladas. Las preguntas

realizadas en la encuesta fueron las siguientes; así mismo se dan a conocer los porcentajes en relación a las respuestas dadas por los encuestados:

1) ¿Por cuánto tiempo has estado usando nuestro producto o servicio?

El 36% indico que un año, el 48% de dos a tres años y el 16% más de 5 años.

2) ¿Cuán satisfecho se encuentra con el producto o servicio?

El 40% indica que muy satisfecho, el 44% satisfecho, el 8% indica que neutral y el 8% insatisfecho.

3) ¿Qué lo impresionó más acerca de nuestro producto o servicio?

El 52% indica que la calidad, el 8% se inclina por el precio, el 24% indica que la experiencia de compra, el 4% el primer uso y el 12% el servicio al cliente.

4) ¿Que lo decepcionó de nuestro producto o servicio?

El 12% indica la calidad del producto, el 44% indica el precio, el 8% la experiencia de compra, el 12% el primer uso, el 4% indica el uso y el 20% restante indica que el servicio al cliente.

5) ¿Qué es lo que le gusta de nuestros productos o servicios?

Más del 90% indica que lo que más le gusta es la calidad, confianza, precios y accesorios.

6) ¿Qué es lo que no le gusta de nuestros productos o servicios?

El 30% indica que las formas de crédito y el 70% indica que el servicio al cliente.

7) Comparado con productos similares ofrecidos por otras compañías

¿Cómo considera nuestro producto o servicio? El 56% indica que

mucho mejor, el 32% indica algo mejor, y el 12% indica más o menos igual.

8) ¿Usaría nuestros productos o servicios en el futuro? El 48% indica que definitivamente, el 40% probablemente, y el 12% no está seguro.

9) ¿Recomendaría nuestros productos o servicios a otra persona? El 56% indica que definitivamente, el 32% indica que probablemente, y el 12% no está seguro.

10) En general como califica usted el servicio prestado. El 44% indica que excelente, el 48% que bueno y 8% indica que es bueno.

Los resultados expuestos en relación a la encuesta de satisfacción del servicio, indica que más del 80% de los clientes, están satisfechos por los productos y el servicio, así como las diferentes propuestas que les otorgan como beneficio por adquirir vehículos de alta calidad. Además de contar con el respaldo y garantía al momento de suceda un desperfecto mecánico en el vehículo, de igual forma indican estar satisfechos por la cercanía y accesibilidad de las agencias, el ambiente agradable de las instalaciones y el buen servicio al cliente. Dando solución a las necesidades de cada consumidor, ofreciendo formas de pago accesibles, además de incluir los accesorios adecuados al momento de adquirir el producto, haciendo publicidad de boca en boca, recomendando la marca y producto a otras personas.

3.3 Análisis general

El objetivo de la investigación, fue establecer los factores de riesgo laboral a causa del síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ventas de empresas dedicadas a la venta de automóviles, ubicada en la zona 11 y 13 de la ciudad de

Guatemala. La población que labora específicamente en el área de ventas es un total de 35 personas que esto representa el 100% de la población, donde el 43% fueron mujeres y 57% hombres, todos comprendidos entre las edades de 20 a 50 años de edad.

Se determina que, en la variable de cansancio emocional, las personas evaluadas que corresponden a los rangos de edades de 20 a 25 años en ambos géneros, que presentan un porcentaje elevado en esta variable por la falta de experiencia, adaptación al ambiente de las ventas y al seguimiento de intereses personales, sin embargo las personas evaluadas en los rangos de 26 a 50 años, presentan en menor porcentaje esta variable debido a los años de experiencias dentro del ambiente de las ventas, tener una cartera amplia de clientes, conocimiento del producto, alto nivel de persuasión para concretar la venta y el nivel de confianza que posee cada uno.

La variable de despersonalización, se observó que está más presente en las personas evaluadas entre los rangos de edades de 20 a 30 años en ambos sexos, esto se debe a que son más fríos con el cliente, esto sin perder la amabilidad y el respeto en la atención, sin embargo, demuestran más agresividad al momento de concretar la venta. En la variable de realización personal, se encuentra con un porcentaje mayor que las otras sub escalas en los rangos de edad de 20 a 50 años en ambos sexos, esto se debe al apoyo con el que cuentan de parte de los superiores para concretar las ventas, y las opciones de crédito para que los clientes estén satisfechos con la adquisición del producto y la remuneración que los trabajadores reciben por el cumplimiento de sus deberes.

Se establece que el personal de ventas, padece el síndrome de Burnout de forma leve, puesto que las puntuaciones en las variables que mide el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), se encuentran por debajo de las puntuaciones máximas de cada una de las sub escalas, lo que indica que el personal investigado presenta la sintomatología del agotamiento laboral de manera baja.

Se identifica que el total de trabajadores manifiesta buenas prácticas de relaciones interpersonales con los mismos miembros del equipo y superiores; así como con los clientes que visitan diariamente la institución, se observó un ambiente de comunicación afectiva y efectiva entre las personas, sin distinguir puesto o cantidad de años laborados dentro de la misma.

Además, se indica que la muestra manifiesta estar de acuerdo con las condiciones laborales en las que están expuestas actualmente, poseen los recursos y el apoyo de sus superiores para la buena realización de sus actividades optimizando el desempeño de cada uno de los trabajadores del área de ventas. Lo que ayuda a minimizar los riesgos laborales y de estrés en cada miembro del equipo logrando así alcanzar las metas propuestas semanal y mensualmente.

Todo lo expuesto anteriormente, da a conocer el buen clima laboral que existe dentro de las agencias de ventas de vehículos, tomando como referencia las buenas puntuaciones y observaciones que dan los clientes que frecuentan la institución, haciendo referencia del buen servicio, la buena comunicación y la resolución de conflictos; además de la disposición de cada uno de los trabajadores para encontrar la solución más rápida y efectiva para que el cliente este satisfecho con la compra del producto, teniendo el respaldo y apoyo de la institución.

En la presentación de resultados, se expuso ante el personal administrativo los datos obtenidos en la investigación realizada dentro de su institución, para que tomen las técnicas de reestructuración cognitivas para que el personal no padezca del síndrome de Burnout, puesto que la presencia del síndrome se encuentra relativamente baja en los trabajadores del área de ventas. Así mismo se expuso cuáles son las opiniones exteriorizadas del personal para que lo tomen como punto de partida para mejorar el clima laboral y el manejo de estrés dentro de las agencias.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El personal del área de ventas, padecen la sintomatología del Burnout de forma leve, esto se debe a que presentan indicadores para ser diagnosticado por debajo de las puntuaciones máximas de cada sub escala, además de manifestar que cuentan con las condiciones y recursos laborales adecuadas para la realización de sus actividades.
- Más del 90% de los trabajadores evaluados, manifiestan buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, con los superiores y con los clientes, por la baja puntuación en la sintomatología del trastorno lo cual no ha afectado la comunicación e interacción entre ellos y demás personas.
- Los factores que hacen que el personal padezca de la sintomatología se debe a la falta de experiencia y adaptación por parte de los trabajadores más jóvenes; insatisfacción por los horarios asignados y falta de iniciativa para aportar nuevos procesos de planificación en el área de trabajo.
- Los datos presentados serán de utilidad para que la institución adopte las medidas necesarias y mejoren los aspectos en los cuales has tenido debilidad para que el personal pueda desarrollar sus actividades de una manera satisfactoria y eficaz, instaurando los planes de desarrollo que minimicen los factores de riesgo laboral.

4.2 Recomendaciones

Institución

- Es de suma importancia que la institución tome en cuenta aquellos factores por los cuales los trabajadores puedan manifestar algún tipo de cansancio o agotamiento emocional dentro de sus labores cotidianas, que se tomen las medidas necesarias para que el personal no padezca del síndrome de Burnout en mayores proporciones.
- Mantener las condiciones y recursos adecuados de trabajo para que el personal desarrolle y mantenga siempre buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, superiores y clientes.
- Debe realizarse constantemente evaluaciones de clima laboral a cada uno de los trabajadores, para identificar posibles factores que puedan hacer que el personal desarrolle la sintomatología del Burnout.

Población

- Asistir a cursos o talleres de capacitación y motivación para desarrollar el potencial de los trabajadores específicamente los que laboran en el área de ventas, con el propósito de instaurar planes de acción y de afrontamiento del estrés.

Escuela de Ciencias Psicológicas

- Implementar dentro de la currícula estudiantil, talleres de afrontamiento y manejo del estrés laboral, como identificarlo oportunamente para la prevención y desarrollo del personal que ejerce en las diferentes disciplinas laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- **Acosta Vera, José Ma.** “Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y como sacarle provecho” 2011, Profit Editorial, 152 Pp.
- **Balseiro Almario, Lasty.** “Síndrome de Burnout: Factor de riesgo laboral en el personal de enfermería”. 2010, Editorial Trillas, México, 176 Pp.
- **Bosqued, Marisa.** Quemados: El Síndrome de Burnout ¿Qué es y cómo superarlo? 2008, Editorial Paidós, 203 Pp.
- **Castro Rivas, Leyvi Yusceli.** “Influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout, estudio realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango, Tesis de Licenciatura de Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad de Rafael Landívar, Quetzaltenango 2012. 115 Pp.
- **Editorial Vértice.** “La calidad en el servicio al cliente”. 2008, Editorial Vértice, 112 Pp.
- **Fernández, Francisco Alonso.** “¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad”. 2011, Ediciones Díaz de Santos, 320 Pp.
- **García Bobadilla, Luis María.** “+ Ventas”. 2011, ESIC Editorial, 404 Pp.
- **Johnson, Kerry L.** “Como lograr la Excelencia en Ventas”. 2004, Editorial Norma, 227 Pp.

- **Peiró Silla, José María.** “Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención”. 2011, Universitat de Valencia, 52 Pp.
- **Robbins, Stephen P.** “Fundamentos de comportamiento organizacional”. 1998, Editorial Pearson Educación, 336 Pp.
- **Wielman, Mary O.** “La comunicación en las relaciones interpersonales”. 2011, Editorial UOC, 160 Pp.

Anexos

Anexo No.1

Consentimiento Informados

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad _____. La meta de este estudio es _____

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por _____.

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es _____

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(En letras de imprenta)



Anexo No. 2

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

**Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario Metropolitano –CUM-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”**

Caso

No. _____.

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Fecha:**

_____.

Instrucciones: Coloque dentro del cuadro el numeral que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.
 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.
 6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	

12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	



Anexo No. 3

Cuestionario con Escala de Likert

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”

Caso

No. _____.

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____.

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y subraya el inciso correspondiente a la respuesta que mejor describa tu opinión.

1) *Estoy satisfecho con los tratos de los jefes hacia mi persona.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2) *Me siento satisfecho con las atribuciones asignadas diariamente.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3) *Me siento a gusto con los horarios asignados por mis superiores*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

4) *Los recursos proporcionados por la empresa ayudan a cumplir mis metas diarias.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

5) *Siento que soy retribuido acorde a mi desempeño diario.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6) *Poseo el ambiente adecuado para realizar mis actividades.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

7) *Cuento con el apoyo de mis superiores al momento de existir un conflicto.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

8) *Tengo claros los objetivos y las metas propuestos por la empresa.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

9) *Me siento motivado con mi trabajo.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

10) *Cuento con el apoyo de mis demás compañeros al momento que se me presenta una dificultad.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

11) *Me siento parte de la empresa.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

12) *Los altos mandos me proporcionan retroalimentación para mejorar continuamente.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13) *La empresa tiene definido un plan de carrera y desarrollo para cada uno de sus trabajadores.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

14) *La empresa tiene bien definido un plan de incentivos que ayuden a aumentar mi productividad y alcance de metas.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

15) *Me siento parte importante del equipo de trabajo.*

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo



Anexo No. 4

Encuesta de Medición del Clima Laboral

**Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario Metropolitano –CUM-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”**

Caso

No. _____.

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Fecha:**

_____.

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo). Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

- 1- Totalmente de acuerdo
- 2- Parcialmente de acuerdo
- 3- En desacuerdo
- 4- No Aplica (N/A)

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
1. Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo				
2. En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.				
3. La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común				

PREGUNTAS	1	2	3	N/A
de misión e identidad entre sus miembros				
4. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.				
5. Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.				
6. En esta Institución, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.				
7. Si hay un nuevo Plan Estratégico , estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios.				
8. Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo				
9. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
10. Me gusta mi trabajo				
11. Las herramientas y equipos que utilizo (computador, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.				



Anexo No. 5

Encuesta de Satisfacción del Servicio.

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”**

Caso

No. _____.

Edad: _____ **Sexo:** _____ **Fecha:**

_____.

Instrucciones: Como parte de nuestro trabajo hacia asegurar la total satisfacción de nuestros clientes, lo invitamos a tomar parte en nuestra breve Encuesta de Satisfacción al Cliente. Le agradecemos por usar nuestros servicios y esperamos que responda la encuesta con confianza.

Lea cuidadosamente cada pregunta, y subraye la respuesta que usted considere adecuada.

1) ¿Por cuánto tiempo has estado usando nuestro producto o servicio?

- a) 1 año
- b) 2 años
- c) 3 años
- d) Más de 5 años.

2) ¿Cuán satisfecho se encuentra con el producto o servicio?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Neutral

- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

3) **¿Qué lo impresionó más acerca de nuestro producto o servicio?**

- a) Calidad
- b) Precio
- c) Experiencia de compra
- d) Primer uso
- e) Uso
- f) Servicio al cliente

4) **¿Qué lo decepcionó de nuestro producto o servicio?**

- a) Calidad
- b) Precio
- c) Experiencia de compra
- d) Primer uso
- e) Uso
- f) Servicio al cliente

5) **¿Qué es lo que le gusta de nuestros productos o servicios?**

6) **¿Qué es lo que no le gusta de nuestros productos o servicios?**

7) Comparado con productos similares ofrecidos por otras compañías

¿Cómo considera nuestro producto o servicio?

- a) Mucho mejor
- b) Algo mejor
- c) Más o menos igual
- d) Algo peor
- e) Mucho peor

8) ¿Usaría nuestros productos o servicio en el futuro?

- a) Definitivamente
- b) Probablemente
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

9) ¿Recomendaría nuestros productos o servicios a otra persona?

- a) Definitivamente
- b) Probablemente
- c) No estoy seguro
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

10) En general como califica usted el servicio prestado

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo



Anexo No. 6

**Universidad de San Carlos de Guatemala
 Centro Universitario Metropolitano –CUM-
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigación en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”**

GUIA DE OBSERVACIÓN

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe buena comunicación entre los miembros del equipo			
Existe buena comunicación de los trabajadores hacia los jefes			
Existe buena comunicación de parte de los jefes hacia los trabajadores			
Existen buenas relaciones interpersonales entre los miembros del equipo			
Los trabajadores atienden agradablemente a los clientes			
Se percibe un clima agradable entre los miembros del equipo			
Existe apoyo mutuo entre los miembros del equipo			
Existe apoyo de parte de los jefes hacia los trabajadores			
Los jefes motivan constantemente a los miembros de su equipo			
La comunicación es fluida entre los miembros del equipo			