

Síndrome De Burnout: Agotamiento Emocional Y Nivel De Despersonalización En Los Colaboradores De Empresas De Consumo Masivo Del Sector Privado

John Arturo Buelvas Parra¹ , William Niebles Nuñez² , Claudia Rojas³

¹ Administrador de Empresas- Abogado. Especialista en finanzas, Magister en Gestión de Organizaciones, Dr. En Ciencias Sociales Mención Gerencia. Docente Universidad de Sucre. <https://orcid.org/0000-0003-1894-3712>

² Doctor en Ciencias Gerenciales, Magister en Dirección Estratégica, Administrador de Empresas. Docente de la Universidad de Sucre. ORCID: 0000-0001-9411-4583.

RESUMEN

La intención del reciente artículo es describir el nivel de agotamiento emocional y el nivel de despersonalización en los colaboradores de las empresas de consumo masivo del sector privado. Documentado en autores tales como: Freudenberger (1974) citado por Vera (2005), Maslach y Jackson (1981) citado por Gil – Monte (2005), Grajales (2007), Robbins (2004), entre otros. La indagación constó de una orientación positivista-cuantitativa, de tipo descriptivo, con un diseño de campo, no experimental-transeccional. La población quedó constituida por 4 organizaciones de Consumo Masivo del sector Privado tales como Arroz Diana, Alpina, Maggi y Fruco con 67 unidades informantes. Como pericias de recaudación de datos se empleó la observación mediante encuesta con un instrumento, para medir el agotamiento emocional y el nivel de despersonalización. Se construyó un cuestionario con 14 ítems, (8 ítems para el nivel de agotamiento y 6 ítems para el nivel de despersonalización), el cual fue valido por 4 versados. La confiabilidad se estableció mediante Alfa Cronbach, lográndose un porcentaje de $r_{tt}=0.87$; reflexionada una confianza Muy alta. La exploración de las derivaciones se procesó bajo la estadística descriptiva y medidas de tendencia central (media o promedio aritmético). Se concluyó que existen niveles moderadamente altos de insatisfacción representados por situaciones donde los empleados no se sienten a gusto, así como por labores que causan aburrimiento por la rutina, en virtud de la no rotación de las actividades y se revelan actitudes negativas hacia otros empleados y hacia otros clientes. Se recomienda el desarrollo de un plan motivacional, recreativo, para dar por un lado cumplimiento a la legislación y por otro, para mejorar las percepciones de los empleados, así como la creación de una unidad de atención al empleado, esto acompañado del diseño de carrera a fin de adiestrar al personal para la ocupación de otros cargos.

Palabras clave: Síndrome, Agotamiento, Despersonalización, Consumo.

ABSTRACT

The intention of the recent article is to describe the level of emotional exhaustion and the level of depersonalization in employees of mass consumption companies in the private sector. Documented in authors such as: Freudenberger (1974) cited by Vera (2005), Maslach and Jackson (1981) cited by Gil-Monte (2005), Grajales (2007), Robbins (2004), among others. The inquiry consisted of a positivist-quantitative, descriptive orientation, with a field design, not experimental-transectional. The population was made up of 4 Mass Consumption organizations from the Private sector such as Arroz Diana, Alpina, Maggi and Fruco with 67 informant units. As data collection skills, observation was used through a survey with an instrument to measure emotional exhaustion and the level of depersonalization. A questionnaire with 14 items (8 items for the level of exhaustion and 6 items for the level of depersonalization) was constructed, which was validated by 4 experts. Reliability was established using Alpha Cronbach, achieving a percentage of $\alpha=0.87$; reflected a Very high confidence. The exploration of the leads was processed under descriptive statistics and measures of central tendency (mean or arithmetic mean). It was concluded that there are moderately high levels of dissatisfaction represented by situations where employees do not feel comfortable, as well as by tasks that cause boredom due to routine, due to the non-rotation of activities and negative attitudes towards other employees are revealed and towards other customers. The development of a motivational, recreational plan is recommended, to comply with the legislation on the one hand and, on the other, to improve the perceptions of employees, as well as the creation of an employee attention unit, accompanied by career design. in order to train personnel for the occupation of other positions.

Key words: Syndrome, Emotional exhaustion, depersonalization, Consumption

1. INTRODUCCIÓN

La gran competencia e incertidumbre laboral así como los requerimientos del medio, los cambios importantes en las perspectivas de la vida y las costumbres, estipulan un ritmo presuroso, que genera ansiedad, agotamiento emocional, perturbaciones en la nutrición, diligencia física y descanso, con padecimientos físicos psíquicos y agentes de riesgo en la salud de los sujetos de la nueva era.

El síndrome de “Burnout” ocasiona un nivel de agotamiento emocional y de despersonalización el cual es observado por lo general en lugares laborales donde coexiste un angosto contacto entre los individuos, por ejemplo educación, salud, organizaciones públicas o privadas. En la actualidad el agotamiento emocional es imaginado como una situación que puede afectar a cualquiera de los sujetos individuo y el mismo ha sido definido como una manifestación psicológica que nace como una contestación alargada a los estresores interpersonales habituales en el trabajo. Maslach y Jackson (1981, p.65).

Asimismo, es bueno acotar que la despersonalización es señalada por Maslach y Jackson (1981) citado por Gil - Monte (2005, p. 46) como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias al trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas (por ejemplo, el paciente le estaría bien merecida su enfermedad).

Ahora bien, en el mundo globalizado se han presentado en los últimos años algunas situaciones tales como las crisis económicas y financieras, los cambios climáticos y la presencia de la pandemia

COVID-19, lo cual ha ocasionado la presencia en los seres humanos de un padecimiento continuo o duradero de estrés agudo o crónico, que puede conllevar a asumir conductas cénicas, a su vez experimentar sentimientos de fracaso personal, unidos a carencia de expectativas, así como de horizontes en el trabajo, además de una insatisfacción generalizada.

Ciertamente, al estar expuesto un individuo a situaciones que generan estrés de manera constante, esta situación termina causando un daño irreparable en la salud de la persona, por tal razón, es importante destacar que como producto de las circunstancias los individuos muestran síntomas de sentirse agotados, desmotivados, cansados, fatigados, los cuales son señales que dan indicios que el trabajador puede estar sufriendo el síndrome de Burnout, acentuando que esta afección entre sus indicadores contempla el agotamiento emocional, generando ansiedad, aburrimiento e insatisfacción laboral y en muchos casos la despersonalización que se caracteriza de tratar a los clientes o los colegas como objetos y la rebaja de la elaboración particular en el trabajo que se determina por una disposición del empleado de autoevaluarse de forma negativa.

En los países de Latinoamérica, estos factores negativos han disminuido la satisfacción a nivel institucional, creando una marca negativa sobre la responsabilidad organizacional y disminución de la calidad de servicio ya que se ha generado factores asociados a la depresión incluyendo el alcoholismo, sentimientos de inseguridad y conflictos entre la familia y el trabajo.

En Colombia, cabe destacar, que tal situación genera una serie de consecuencias que no solo afecta a quien lo padece, además también deteriora las relaciones interpersonales, afectando la convivencia, generando un ambiente nocivo a nivel laboral, es de hacer notar que la vida personal aunado a el trato que sostiene el individuo con terceros es el contexto social sufre un profundo desequilibrio.

Ahora bien, de acuerdo a lo expuesto se presentan las empresas de consumo masivo de Colombia, en la cual se ha observado mediante entrevistas no estructuradas que el desarrollo laboral ha cambiado de manera significativa a lo largo de los años con la reestructuración de puestos y la preparación de eventos que en comprobados acontecimientos demandan de un esfuerzo sumamente extenuante, el trabajador común se ve forzado a manejar todas sus técnicas particulares para responder de manera satisfactoria, sin embargo y por lo general, esta imposición suele prevalecer a su desempeño promedio por lo que puede presentarse dificultades y una serie de síntomas que se convierten en términos de estrés laboral.

Por lo descrito con antelación, el presente artículo científico está orientado a describir el nivel de agotamiento emocional y el nivel de despersonalización en los colaboradores de las empresas de consumo masivo del sector privado, en las cuales la presión laboral es mucho mayor ya que se trata de realizar objetivos a corto plazo, algo característico en el rubro de ventas y colocación de productos, sumado a ello existen un sin número de factores que la generan las cuales van desde la misma empresa como lo son la cantidad de venta y la competencia así como las estrategias que capten la atención al cliente para lograr una adquisición y fidelización segura lo cual puede evidenciarse en el trato al cliente por parte de la organización lo cual contribuye con su satisfacción.

Seguidamente, es de importancia mostrar la formulación del problema dando continuidad al presente artículo, por lo cual luego de desarrollar la introducción expuesta y en correspondencia a ello, se concibieron las siguientes interrogantes: ¿Cómo es el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores de las empresas de consumo masivo del sector privado? y ¿Cuál es el nivel de despersonalización en los colaboradores de empresas de consumo masivo del sector privado?

Cabe destacar que dichas interrogantes conllevaron a formular los siguientes objetivos del presente artículo científico: “Describir el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores de las empresas de consumo masivo del sector privado” y Caracterizar el nivel de despersonalización en los colaboradores de empresas de consumo masivo del sector privado, específicamente las ubicadas en el municipio de Riohacha-Colombia.

2. BASES TEÓRICAS

De acuerdo a Chávez (2012, p. 76), la base conceptual es una investigación bibliográfica o fundamentada que se corresponden concisamente con las variables que se desplegaran y la correlación entre ellas. Creando referencia a las diversas orientaciones teóricas que se manejaron en indagaciones previas relacionadas con el tópic de la misma. De acuerdo con el concepto anterior las bases teóricas son todas aquellas teorías, conceptos, características, funciones que están relacionadas con el tema de estudio, la cual permitirán al investigador recopilar Información.

2.1. SÍNDROME DE BURNOUT

Al respecto Gil – Monte (2005, p. 21) señala que hay que decir “que el SQT no es una investigación exclusiva de los expertos de asistencia, o del sector de los servicios (...) se evidencia que la totalidad de los estudios se han realizado con profesionales de la educación y del sector salud”, esto porque al ser colectivos profesionales con un gran número de trabajadores en situaciones de riesgo pueden desarrollar este síndrome.

En el estudio de Freudenberger (1974) citado por Vera (2005), quien recurriendo al fuentes bibliográficas lo definió como “fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energía o de recursos” con esta definición literal del diccionario se incorpora un término coloquial al lenguaje científico.

Tomando en cuenta lo que plantean Maslach y Jackson (1981) citado por Gil – Monte (2005, p. 45) la definición que se maneja por excelencia del Síndrome de Agotamiento Laboral lo señalan como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de actuación personal en el trabajo que puede desplegarse en aquellos sujetos cuyo objetivo de labor son individuos en cualquier tipo de actividad” es decir, que en la aparición del síndrome intervienen varios componentes o dimensiones que pudieran incidir en su aparición.

En este sentido, muchos autores coinciden en que el Burnout es un efecto del estrés crónico, Gil-Monte (2005, p. 54) refiere que “sí existe un consenso en señalar sobre que el SQT es una contestación al estrés laboral crónico” que se determina por el agotamiento emocional y una actitud negativa hacia el puesto del trabajo. En el ámbito educativo se pudiera señalar que hay que considerar tanto los factores que pertenecen al aspecto personal individual como al contexto y referente organizacional para el estudio de este síndrome.

De ahí, que las definiciones que se le han acuñado a Burnout parten de Maslach y Jackson (1981) citado por Guillén y Guil (2007, p.277) quienes establecieron una serie de componentes para describir como las personas sometidas a una actividad laboral negativa atraviesan una serie de dimensiones que afectan su desempeño laboral, los docentes universitarios pueden atravesar en algún momento un período de estrés o de Burnout el cual puede ocasionar malestar o descontento con las diversas actividades que desempeñan, afectando desde luego su labor, entre estos síntomas se pueden describir:

2.1.1. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) citado por Gil – Monte (2005, p.45 y 46) el agotamiento se entiende como el contexto en la que los empleados descubren que ya no logran dar más entre sí mismos a nivel afectuoso, es decir que es una circunstancias de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (enfermos, penados, estudiantes). De acuerdo a este esclarecimiento el agotamiento pudiera estar relacionado con esa relación diario que se da entre los individuos.

Por otro lado, Grajales (2007, p. 1) afirma que el “agotamiento emocional en el contexto laboral se refiere al conocimiento que el individuo tiene cuando su autoridad de sentir o sensibilidad se disipa o disminuye”. Esto trae consigo que la persona perciba que su respuesta emocional se encuentra débil para afrontar las experiencias del día a día, en especial, las del campo laboral. En el sector universitario el docente que padece de agotamiento emocional, sentirá un estado de disgusto con la labor que realice y entre otros síntomas buscará evadir responsabilidades con el fin de tomar una especie de respiro en medio del agotamiento.

Ante esto, Robbins (2004, p. 582), señala que el agotamiento emocional trae consigo diversos efectos entre las que se localizan: insatisfacción con el trabajo, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento. Como se evidencia estas consecuencias afectan al docente en el campo laboral, porque no le permiten disfrutar del trabajo que realiza, lo que trae consigo que sus relaciones interpersonales no sean las más apropiadas por cuanto no se siente bien consigo mismo y con el ambiente donde labora.

2.1.1.1. ANSIEDAD

La ansiedad según Sanz (2009) “viene del latín aaxieta derivado de angere que representa forzar, y se relata a un fastidio corporal muy agudo, que se observa visible esencialmente por inhalación, se presenta ante incitaciones que el subordinado percibe como viablemente peligrosos”. Indicando la causalidad múltiple de la ansiedad.

De igual manera Esparcía (2011), el concepto de ansiedad es muy popular, pero no siempre bien entendido. Una definición aceptable sería esta: esta subjetivo de una hastío, molestia, rigidez, desagradar y miedo que hace que el individuo se registra molesto. Se trata, por tanto de una agitación que surge y el individuo se siente amenazado por un riesgo, que puede ser externo o interno.

A nivel laboral Fuster-Fabra (2007) plantea que probablemente se hagan más patentes las condiciones de ansiedad en la persona mientras esté trabajando. El hecho que haya efectos fisiológicos mucho más evidentes, lo que hace más fácil de detectar. La ansiedad es consecuencia de un estado interior que acaba brotando a la superficie. Algunos de los síntomas poder ser: taquicardia, palpitación, hiperventilación frecuentes sin hacer excesivos esfuerzos, mareos, sudor con sequedad en la boca, problemas gastrointestinales, síntomas altamente conectados con el desencadenamiento del Síndrome de Burnout y sus consecuencias.

2.1.1.2. ABURRIMIENTO

Otro aspecto importante relacionado con la dimensión del agotamiento mental es termino aburrimiento quien Galimbert (2002 pág. 45) lo define como “condición psicológica caracterizada por la insatisfacción, desmotivación, renuencia hacia la acción y sentimiento de vacío...”, siendo la

esencia de este estado psicológico el conflicto entre petición de actividad e incapacidad subjetiva para satisfacerla.

De igual forma El Sahili (2015), habla de que las actividades rutinarias son un factor de aburrimiento; los docentes que imparten la misma materia a muchos grupos y deben repetir en cada uno de ellos lo mismo, se ven tensionados por la falta de variación, confirmando que el aburrimiento es una parte del Síndrome de agotamiento laboral, mas no es el único factor determinante ni total para determinar dicho síndrome.

El aburrimiento se genera cuando en un grupo, los miembros deciden, individualmente o en conjunto, seguir pautas de comportamiento o estilos para las cosas de manera lineal, en la idea de que se crea un equilibrio, este grupo será aburrido y creará aburrimiento en sus miembros y en los que se acerquen para cualquier asunto. Entonces Macías (2011 pág. 57) plantea: “el aburrimiento es un estado en donde el comportamiento es previsible, estable, y carente de expectativas, es en otras palabras la causa interna más frecuente para la desmotivación”, autor con el que se fija posición.

2.1.1.3. INSATISFACCIÓN LABORAL

Para Menéndez (2007) plantea que habla de insatisfacción laboral se da cuando existe una molestia con relación a la labor o poseemos un bajo nivel de prosperidad, entonces expresamos que preexiste una baja satisfacción laboral o insatisfacción. En resumen es un balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo.

Al respecto Carazas (2006), habla de que diferentes fuentes teóricas señalan que el estudio de la insatisfacción laboral es de suma importancia porque ésta repercute de forma negativa sobre una serie de aspectos tales como: la satisfacción laboral de los trabajadores, asociada a ciertos síntomas psíquicos: desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, ansiedad, estrés, entre otros, altamente relacionados con el Síndrome de Burnout, pudiendo contribuir al desencadenante del mismo, autor con el que se fija posición.

También se relaciona la insatisfacción laboral con una situación donde los empleados ven disminuidas sus posibilidades de desarrollo o sus deseos profesionales, encontrándose ante un horario en ocasiones incompatible con la vida familiar, además de condiciones desfavorables a nivel laboral o un trato antagonista de sus compañeros o jefes, es decir una serie de situaciones que hace que las personas se sientan insatisfechas laboralmente hablando como lo plantea Hannoun (2011).

2.1.2. DESPERSONALIZACIÓN

De acuerdo a Maslach y Jackson (1981) citado por Gil - Monte (2005, p. 46) ésta puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias al trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas (por ejemplo, el paciente le estaría bien merecida su enfermedad), para Plaza (2016, p. 563) este síntoma en las personas se manifiesta como un endurecimiento por el trabajo y tienden a tratar a los pacientes o clientes como objetos.

Aunado a lo anterior, para Alcover (2004, p. 466) “la despersonalización implica un intento de eludir el trato individualizado de aquellas personas con las que se interactúa en el trabajo, para este autor también es conocido como cinismo. De acuerdo a esto, la despersonalización se acompaña de un incremento en la irritabilidad y actitudes negativas hacia otras personas”, siendo el autor con el que el investigador fija posición.

El sujeto trata de crear distancia, no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también del equipo con el que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral tal como lo plantean Álvarez, Cantú y Leal (2005).

2.1.2.1. Actitudes y sentimientos negativos hacia otras personas.

De acuerdo a Salanova (2006) habla de las actitudes negativas a otras personas definiéndolas como aquellos comportamientos distantes hacia las personas con y para con quien se trabaja, siendo un elemento discordante en un equipo de trabajo, que repercute inevitablemente (con mayor o menor intensidad) en el equipo laboral.

Otro aspecto importante a referir de las actitudes negativas hacia otras personas, plantea González (2007) que como consecuencia de los problemas emocionales y psicosomáticos, se producen alteraciones de las conducta, que cobran especial importancia, puesto que no solo las padece el sujeto agotado, sino las personas que hay alrededor: sean compañeros de trabajo, jefes o pacientes. También refiere que normalmente se trata de una actitud despectiva o agresiva hacia el entorno, en algunos casos acompañada de absentismo laboral.

En relación al desarrollo de estos sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas y especialmente los beneficiarios de los propios trabajos son el principal componente de la despersonalización, así lo plantea en su trabajo investigativo Ramírez (2012). También reforzando que una de las principales características que presenta el síndrome es una reacción emocionalmente negativa activada hacia las personas, en respuesta a dificultades encontradas dentro del lugar de trabajo. De acuerdo a Ramírez y Zurita (2009) si estas respuestas negativas se enfrentan con un incremento en hábitos dañinos para la salud, eleva las posibilidades de presentar el Síndrome.

2.1.2.2 Cinismo

Para empezar en relación al cinismo Espinoza (2014) plantea que en respuesta a una sensación de vulnerabilidad o inseguridad, algunas personas consideran que solo hay una cosa que se puede hacer: ponerse una pesada armadura. Desarrollan una actitud similar a “mira solo por ti”, “cúbrete las espaldas”, “nadie va a venir por mí”. A corto plazo esta estrategia suele funcionar si te vuelves bastante abrasivo o desagradable y la gente comienza a evitarte.

Pero ese exterior duro puede convertirse finalmente en una pesada carga, una estrategia contraproducente que le haga daño al mismo sujeto, provocando que se sienta amargo, resentido y empieza a no gustarse a sí mismo, de esta forma el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el año 2008 abarcando el “Burnout” como daño psico-social en las organizaciones se refiere específicamente e al cinismo “como una actitud distante ante el trabajo, la personas objeto del mismo, así como compañeros de trabajo.

Por otro lado, Gironela (2008), habla del cinismo como un sentimiento hostil mezclado con respuestas agresivas, evitación social y otros, ya que a la persona no le queda recursos emocionales con los cuales enfrentar la situación de agotamiento. Desarrollando insensibilidad y en sí mismo el cinismo hacia aquellos quienes deberían ayudar, este cinismo es manifestado a través de un excesivo humor negro que se sitúa fuera de lugar bromeando acerca de situaciones críticas, y que probablemente genera mal estar a los compañeros que lo rodean.

2.1.2.3 Irritabilidad

Puede definirse como la capacidad que tiene un ser vivo de reaccionar o responder de una manera no lineal frente a un estímulo. A nivel emocional la irritabilidad puede ser motivada por cuestiones psicológicas y expresarse mediante reacciones exageradas o desproporcionadas, generalmente inesperadas por el entorno de la persona. Para Pérez y Gardey (2009), es muy común que la inestabilidad emocional sea mal vista y que la gente no se detenga a pensar que ésta no puede ser provocada intencionalmente, sino que se origina a partir de una serie de sucesos del pasado, que en la mayoría de los casos tienen lugar durante la tierna infancia.

Según Diamond (2010), las características de la irritabilidad son por lo general la sensibilidad que se acentúa con aquellos estímulos que la persona recibe tanto del entorno como del ambiente que lo rodea, estos estímulos cuando no pueden administrados de manera adecuada provocan un gran enojo, y muchas veces una tristeza que puede ser llamada exagerada. En estos casos suele aparecer con actitudes agresivas, tendencia a discutir, enojo y tristeza.

También la irritabilidad según Plaza (2016), se puede asociar a cierta sintomatología emocional como es el distanciamiento afectivo, enfado, o ira, tristeza, depresión, aburrimiento y actitud sónica, frustración y respuestas rígidas e inflexibles, desencadenándose una apatía hacia la organización, a nivel psicosomático se asocia a fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y molestias en el estómago entre otras, y esta a su vez se relaciona con la sintomatología conductual a nivel laboral de incapacidad para concentrarse en el trabajo, aumento de las relaciones conflictivas con los compañeros, llegar más tarde al trabajo o salir más temprano.

3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Consecuentemente el proceso de la investigación se hace necesario presentar claramente cuáles van a ser las técnicas, las estrategias y los procedimientos a seguir para el desarrollo de la misma, en otras palabras Hurtado (2012, P. 87) lo define como la planificación general del proceso investigativo. Considerando la naturaleza de la investigación ésta se define como positivista, en tal sentido Chávez (2012, p. 33), plantea que “este enfoque positivista persigue una orientación dirigida al procedimiento práctico – experimental. Mantiene que externamente del ser humano no vive un contexto social externa y objetiva ya concebida”.

Igualmente se indica que la investigación fue de tipo descriptiva, a lo que Tamayo y Tamayo (2010) señala que estos estudios de éste tipo, alcanzan la descripción, reconocimiento, investigación e interpretación de los datos actuales y la estructura o proceso de los fenómenos. De esta manera con esta indagación no solo se busca medir variables, además se desea considerar las viables relaciones entre ellas.

Dentro del mismo contexto se señala que este estudio fue de diseño de campo, no experimental, transaccional. Por tal razón, Arias (2012) señala que las indagaciones de campo son aquellas en las cuales la recolección de datos se efectúa de forma directa en los subordinados investigados, o en la situación en donde suceden los hechos (antecedentes principales), sin maniobrar o intervenir variable alguna, en este sentido el científico logra la indagación pero no trastorna el contexto evidente. De allí su carácter de indagación no experimental.

Siguiendo con Hernández, et al. (2014), Los diseños de estudio no experimental, son aquellos en los cuales no se manejan de manera deliberada de variables, por lo tanto sólo se visualizan los fenómenos en su círculo natural para examinarlos, es decir que no cambian en forma deliberada las

variables independientes para ver su efecto en las variables dependientes, por lo tanto no se tiene control directo sobre ellas, porque ya ocurrieron, al igual que sus efectos.

Dentro del mismo contexto se igual se indica que la presente investigación tendrá un diseño transeccional descriptivo ya que se busca la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. En este sentido Parra (2006) señalan que el procedimiento radica en medir variables proporcionando su descripción, por lo tanto presentan el panorama del estado de estas en un momento determinado.

En el mismo sentido Parra (2006, p. 13), marca que el universo de una indagación se define como: “el conjunto de elementos, entes y cosas que sujetan las mismas características y mediciones u consideraciones que se soliciten en una indagación dada”. En este sentido la población se define por Hurtado (2012), como el conjunto de seres que posee las característica o eventos a estudiar, los cuales se encuadran dentro de ciertos criterios de inclusión que hacen posible vincularlos al procesos investigativo, por lo tanto una vez definido el evento es necesario determinar en qué o en quien se va a investigar.

Considerando que el estudio busca Describir el nivel de agotamiento emocional y el nivel de despersonalización en los colaboradores de empresas de consumo masivo del sector privado, ante lo cual, estuvo definido como población de estudio, las empresas ubicadas en el municipio de Riohacha-Colombia, identificando las siguientes organizaciones: Arroz Diana, Alpina, Maggi y Fruco de acuerdo a la información suministrada de un total de 3.789 empresas de consumo masivo que conforman el aglomerado total ubicadas en el municipio de Riohacha-Colombia. Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Características de la Población del estudio y Unidades informantes

| Nombre de la Entidad | (Unidades de información) - Cajeros |
|-----------------------------|--|
| Arroz Diana | 29 |
| Alpina | 123 |
| Maggi | 111 |
| Fruco | 24 |
| Totales | 287 |

Fuente: Niebla (2022)

Se destaca que la presente investigación necesita realizar un muestreo intencional para seleccionar dentro de la población objeto de estudio, personas con las siguientes características:

- a) Que su tiempo de antigüedad dentro de las organizaciones, sea mayor a un año;
- b) Laboren en las cajas habilitadas para el pago de los productos regulados;
- c) Laboren en turnos diurnos.

En este sentido Alaminos (2006), señala que el muestreo intencional u opinático implica que el investigador obtiene información de unidades de población escogidas de acuerdo a criterios teóricos previamente establecidos, seleccionando unidades tipo o representativas, de alguna manera más conveniente para acceder a la información que se requiere. De acuerdo a lo antes mostrado, el estudio quedó compuesto por las siguientes unidades informantes (Cajeros) de manera definitiva. (Ver cuadro 2).

Cuadro 2. Unidades Informantes

| Nombre de la Entidad | Unidades de información - Cajeros |
|----------------------|-----------------------------------|
| Arroz Diana | 16 |
| Alpina | 73 |
| Maggi | 58 |
| Fruco | 19 |
| Totales | 166 |

Fuente: Niebla (2022)

En el mismo orden de ideas, se señala que la muestra se establece a partir de la población medida y es precisada según Hernández, et al. (2014, p.236), como un “sub-grupo específico de la población”. Son los mecanismos tomados por el autor, para responder sus interrogaciones y confirmar hipótesis, la muestra es el área investigada en la totalidad de la población.

Por su parte, Chávez (2012, p. 164), la muestra “es una fracción característica de la población que consiente trascender sobre esta las consecuencias de la investigación, es la proporción de un lugar dentro de un subconjunto, que tiene por propósito componer las reflexiones como parte de la población”. Tomando en consideración las recomendaciones dadas por la autora y siendo la población de cajeros objeto de estudio significativamente numeroso, se procedió a la selección de una ejemplar característica de la misma, en función de la fórmula de Sierra Bravo (1994, citada por Chávez (2012):

$$n = \frac{4 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2(N - 1) + 4 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = es el tamaño de la muestra que se calculará

4 = es una constante

N = tamaño de la población

p = 50% de posibilidades de éxito

q = 50% posibilidades de fracaso.

E²= es el error muestral asignado (de 2 a 10 sigmas según lo plantea el investigador).

Para los cajeros:

$$\frac{4 \cdot 166 \cdot 50 \cdot 50}{10^2(166 - 1) + 4 \cdot 50 \cdot 50} = \frac{1660000}{26500}$$

Dónde n= 62,64

Dentro del mismo contexto se señala que en el actual artículo se contó con una muestra de (63) cajeros que se trataron como un muestreo". Las muestras probabilísticas, son esenciales para investigaciones cuantitativas, donde se pretende hacer una estimación de variables en la población, estas variables se miden con un instrumentos de medición y se analizan con pruebas estadísticas de análisis de datos. Para esta investigación los cajeros a quienes se le aplicaron los cuestionarios se escogieron sobre los estratos de la población a través de la aplicación de la fórmula de Shiffer, según Chávez (20127), esta fórmula permite conocer a cuántos de cada una de las empresas se les aplicará en herramientas de recolección de los antecedentes de indagación.

$$n_1 = \frac{nh}{N} * n$$

Dónde:

n_1 = es el estrato que se establecerá

n = tamaño conveniente de la muestra

nh = dimensión del estrato de población

N = tamaño de la población

Para Productos Arroz Diana

$$n_1 = \frac{16}{166} * 63$$

$n_1 = 6,07$

Para Productos Alpina

$$n_1 = \frac{73}{166} * 63$$

$n_1 = 27,70$

Para Productos Maggi

$$n_1 = \frac{58}{166} * 63$$

$n_1 = 22,01$

Para Productos Fruco

$$n_1 = \frac{19}{166} * 63$$

$n_1 = 7,21$

Cuadro 3. Muestreo de las unidades informantes

| Nombre de la Entidad | Unidades de información - Cajeros |
|----------------------|-----------------------------------|
| Arroz Diana | 06 |
| Alpina | 28 |
| Maggi | 22 |
| Fruco | 07 |
| Totales | 63 |

Fuente: Niebla (2022)

Dentro del mismo argumento de metodología, se muestra que Hernández, et al. (2014), para la aplicación del método científico en la investigación se requiere de ciertos procedimientos dirigidos a recabar información o a comprobar el conocimiento adquirido. Los autores clasifican las técnicas en documental, referida al proceso de tanto de obtención como de registro organizado de información, y las de campo, como aquellas actividades por medio de las cuales se obtiene y se compilan los datos directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno, los cuales se subdividen tanto encuestas como en observación.

Igual se indica que el autor Arias (2012, p. 67), instituye que “por razón de la técnica o formas que se emplee, en forma individual, puede lograrse los antecedentes o averiguación solicitada para

dar réplicas expresadas en la investigación, en comunicación con los objetivos el diseño de investigación propuestos”, que en este caso se instituyó dentro del esbozo no experimental.

Igualmente, cit. a (2012), las técnicas de recolección de antecedentes son las diferentes formas o maneras de lograr la averiguación. Por lo antes expuesto es importante indicar que la habilidad elegida para acumular los datos en la investigación actual fue la observación a través de la indagación (interrogatorio auto dirigido), y sobre la base de los discernimientos determinados para analizar las actuaciones básicas.

En lo referente a los instrumentos, Arias (2012, p. 68) los narra como “cualquiera recurso, mecanismo o conformación (en papel o digital), que se maneja para conseguir, inspeccionar o acumular información”. Guardan relación con la técnica de campo seleccionada para obtener información. Para el caso de la encuesta se identifican los cuestionarios, las entrevistas, escala de actitudes, pruebas de ensayo, pruebas objetivas. En cuanto a la observación, la clasifican en externa o no participante, e interna o participante.

En cuanto a técnica empleada Balestrini (2012), sostiene que la encuesta consiente el discernimiento de la motivación, la actitud y la opinión de los sujetos con correspondencia al objeto de indagación. Está técnica se realiza a través de formularios o cuestionarios, las cuales poseen diligencia a aquellas dificultades que se pueden indagar por procedimientos de investigación y análisis de fuentes documentales.

En referencia al cuestionario, Chávez (2012) lo define, como un conjunto de preguntas que se disponen de forma esmerada, sobre los hechos o aspectos que interesan en una investigación, para ser contestadas por la población o muestra, el cuestionario consiste en preguntas con respecto a una o más variables. Por su parte, Gómez (2006) plantea la existencia de un instrumento conformado por interrogaciones acerca de una o más variables denominado cuestionario, las cuales pueden ser de tipo abiertas o cerradas, donde al sujeto no se le delimitan las opciones de respuesta para el caso de ser abiertas y en las preguntas cerradas estas son definidas a priori por el investigador, donde pueden incluir en algunos casos solo dos opciones de respuesta (dicotómica) o varias según sea el problema a investigar.

Con respecto a lo antes expuesto; se señala que las preguntas del cuestionario fueron diseñadas con base al objetivo, variable, dimensión e indicadores del estudio para agotamiento emocional ocho (08) preguntas y para despersonalización seis (6) preguntas con respuestas cerradas por medio de la escala tipo Likert que según, la cual de acuerdo a los autores Hernández, et al. (2014), Son aquellas con más de dos alternativas de respuesta, en este sentido para la presente investigación se consideran las siguientes siete opciones de respuestas (todos los días, pocas veces a la semana, una vez a la semana, unas pocas veces al mes, una vez al mes o menos, pocas veces al año o menos y nunca) cuya codificación se realizará de acuerdo al siguiente cuadro 4.

Cuadro 4. Escala de Alternativas Múltiples

| Alternativa de Respuesta | Puntaje |
|---------------------------------|----------------|
| Todos los Días | 7 |
| Pocas veces a la Semana | 6 |
| Una vez a la Semana | 5 |
| Unas pocas veces al mes | 4 |

| | |
|----------------------------|---|
| Una vez al mes o menos | 3 |
| Pocas veces al año o menos | 2 |
| Nunca | 1 |

Fuente: Niebla (2022)

Igualmente se razonó la importancia y la seguridad del material de recolección de antecedentes planteado, la cual de acuerdo a Hernández, et al. (2014, p. 200) la validez en dichos normales, “se reseña como el nivel en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir”, a lo que añade que esta es una cuestión compleja que debe obtenerse en todo instrumento de medición que se aplica. Los autores así mismo manifiestan que existen tres ejemplos de validez, que deben reflexionarse en la valoración de las herramientas como son: validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo.

Para la presente indagación, se estableció como mecanismo para medir la validez del constructo del instrumento desarrollado, acudiendo al juicio de ocho (08) expertos, especialistas en el campo de esta investigación, quienes sobre la base de sus criterios consideraran si realmente los ítems miden la variable con sus respectivas dimensiones e indicadores.

En cuanto a la confiabilidad, esta se refiere a la capacidad del instrumento de reportar los mismos resultados en distintas ocasiones, en iguales condiciones, sobre la misma selección muestra, refiere Pelekais, et al. (2015, Citando a Rodríguez y Pineda, 2003). Para determinar confiabilidad en la investigación, atendiendo los postulados de Hernández, et al. (2014), Se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto a un porcentaje equivalente al 20% de la población en estudio, que reúnen características similares de la población en estudio, una vez suministrados los datos, se aplicaran a los mismos la fórmula del coeficiente Alfa Cronbach, que asume que los ítems miden un mismo constructo y están altamente correlacionados, coeficiente que se determinó fue de $r=0,87$, lo cual según baremo es Muy alta.

Dentro del mismo contexto, se indica que, las técnicas de resultados se encuentran estrechamente relacionadas con el enfoque de la investigación. Pelekais, et al. (2015) al hablar del paradigma cuantitativo, citando a Hernández, et al. (2014), comenta que es aquel que maneja la recolección y el estudio de datos para manifestar las preguntas de la investigación, apoyándose en la medición numérica, el conteo y las técnicas estadísticas, con el objeto de establecer con exactitud estándares de comportamiento en la población.

Seguidamente el análisis de los datos recopilados, se realizó mediante técnicas de estadística descriptiva. La habilidad se halla relacionada con la repartición de frecuencias, en otras palabras la categorización de valores visibles de las variables de estudio a partir de su dimensión numérica, concediéndole herramientas al investigador para asemejar la forma como se localiza distribuida la información, refiere los autores Toro y Parra (2011).

En este sentido, para la presente indagación, el proceso de los datos proyectados de la atención del ensayo para el provecho del objetivo de la investigación, se ejecutó en la distribución (Fa – Fr), así como, el cálculo de las medias o promedios aritméticos, manejando el programa estadístico Excel versión 10, basado en el método descriptivo para “Describir las acciones del liderazgo ético para el fortalecimiento de las organizaciones de Consumo Masivo”.

Se construyó una tabla de comparación, intervalo y categorías, sobre la base de la valoración más

alta o baja de la escala de referencia utilizada, a partir de la cual se construyó con siete (07) rangos de análisis. Dentro del mismo contexto se ubican las categorías para la variable de la siguiente manera:

Muy alto- $(6,17 > x < 7)$ - Todos los días; Alto – $(5,31 > x < 6,16)$ - Pocas veces a la semana; Moderadamente alto – $(4,45 > x < 5,30)$ - Una vez a la semana; Ni muy alto ni muy bajo – $(3,59 > x < 4,44)$ - Unas pocas veces al mes; Moderadamente bajo - $(2,73 > x < 3,58)$ - Una vez al mes o menos; Bajo - $(1,87 > x < 2,72)$ - Pocas veces al año o menos; Muy bajo – $(1 > x < 1,86)$ – Nunca.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

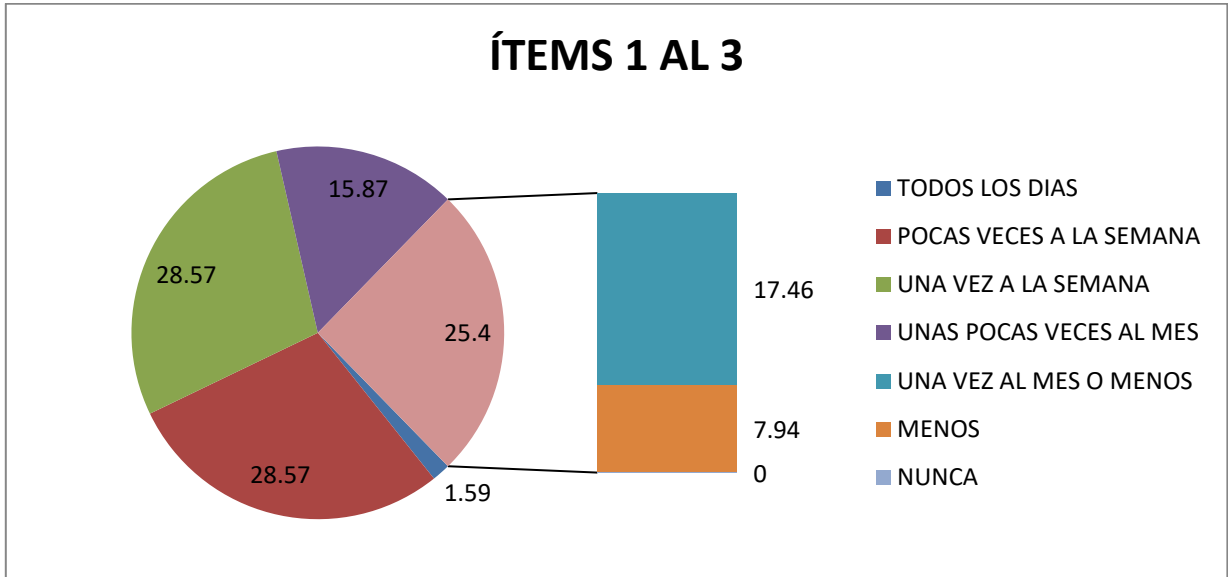
Seguidamente se exponen las consecuencias reflexionando los datos derivados por medio del instrumento (cuestionario), los cuales se analizaron e interpretaron por medio de la presentación estadística Excel V.10. Para ello, se adjudicó el uso de la estadística descriptiva, así como, el cálculo de las medias o promedios aritméticos, para así exponer su opinión, tomando en cuenta el baremo preestablecido.

Tabla 1. Agotamiento emocional

| ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | | TODOS LOS DÍAS | | POCAS VECES A LA SEMANA | | UNA VEZ A LA SEMANA | | UNAS POCAS VECES AL MES | | UNA VEZ AL MES O MENOS | | POCAS VECES AL AÑO O MENOS | | NUNCA | | PROMEDIO |
|---------------------------|--------------------|----------------|---------------------|-------------------------|-------|---------------------|-------|-------------------------|-------|------------------------|-------|----------------------------|------|-------|------|----------|
| Indicadores | ítems | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | |
| Ansiedad | 1,2,3 | 1 | 1,59 | 18 | 28,57 | 18 | 28,57 | 10 | 15,87 | 11 | 17,46 | 5 | 7,94 | 0 | 0,00 | 4,58 |
| Aburrimiento | 4,5 | 0 | 0,00 | 10 | 15,87 | 25 | 39,68 | 16 | 25,40 | 8 | 12,70 | 4 | 6,35 | 0 | 0,00 | 4,46 |
| Insatisfacción Laboral | 6,7,8 | 0 | 0,00 | 11 | 17,46 | 20 | 31,75 | 19 | 30,16 | 10 | 15,87 | 3 | 4,76 | 0 | 0,00 | 4,37 |
| TOTAL DIMENSION | 1-8 | 0 | 0,53 | 13 | 20,63 | 21 | 33,33 | 15 | 23,81 | 10 | 15,34 | 4 | 6,35 | 0 | 0,00 | 4,47 |
| PROMEDIO TOTAL DIMENSION | CATEGORIA PRESENTE | | ALTERNATIVAS | | | | | | | | | | | | | |
| 4,47 | MODERADAMENTE ALTO | | UNA VEZ A LA SEMANA | | | | | | | | | | | | | |

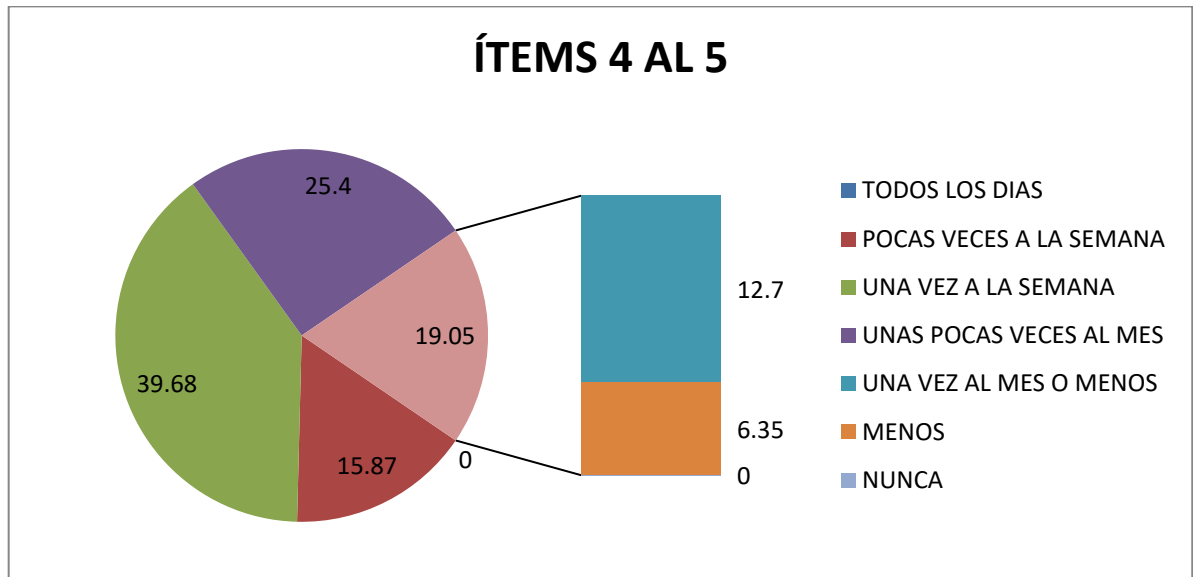
Fuente: Niebla (2022)

Gráfico 1. Ansiedad



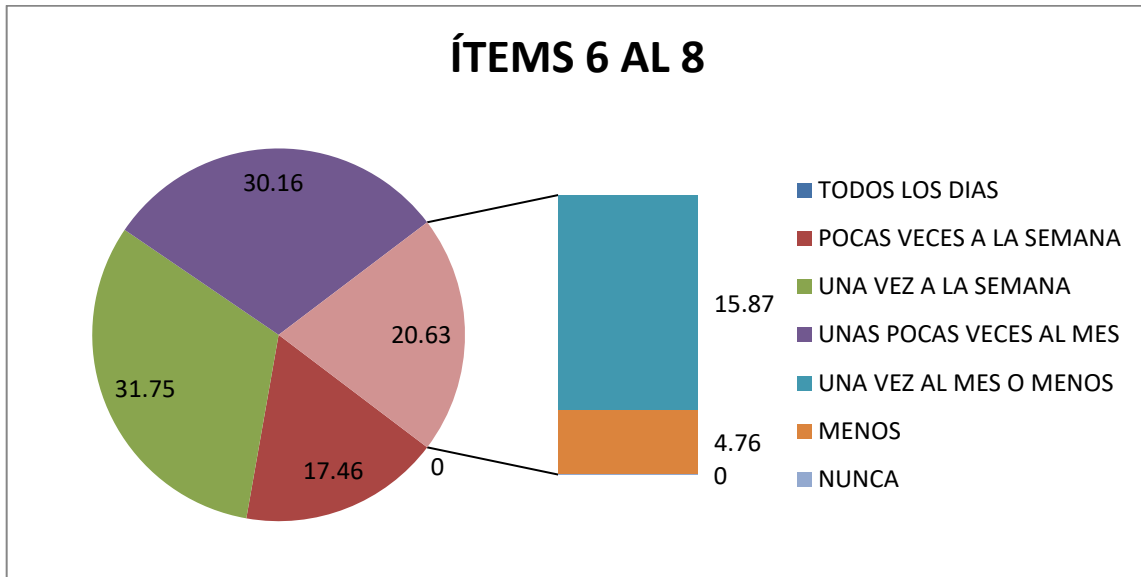
Fuente: Niebla (2022)

Gráfico 2. Aburrimiento



Fuente: Niebla (2022)

Gráfico 3. Insatisfacción laboral



Fuente: Niebla (2022)

En relación al Agotamiento emocional se registra con su primer indicador ansiedad medidos por ítems como: 1,2,3; se obtuvo como resultado que de una población de igual forma integrada por 63 informantes se encontraron que 18 de ellos, representando el 28,57% de la misma respondieron pocas veces a la semana, así como otras 18 personas respondieron una vez a la semana.

Por otro lado el 17,46% de grupo informante respondió una vez al mes o menos, es decir 11 personas, también 10 trabajadores indicaron unas pocas veces al mes siendo un 15,87%. También se hace referencia que 1 persona respondió nunca, siendo el 1,59% de la población. En el mismo orden de ideas el indicador ansiedad para la dimensión agotamiento emocional obtuvo un promedio de 4,47caterigotizandose según baremo moderadamente alto.

Para el segundo indicador aburrimiento para los cuales se presentaron los reactivos tales como: 4,5; 25 informantes es decir el 39,68% de la población respondieron una vez a la semana, por otro lado 16 personas, un 25,40% de las mismas respondieron unas pocas veces al mes. De igual manera se hace referencia que 10 personas siendo el 15,87% del total de informantes, indicaron que pocas veces a la semana.

De igual forma también 8 personas, siendo el 12,70% de la población, respondieron una vez al mes o menos, también 4 personas siendo el 6,35% de la población respondieron pocas veces al año o menos. Registrando se para este indicador un promedio de 4,46, el cual se categoriza según baremo como moderadamente alto.

En el mismo orden de ideas se registran los resultados del indicador Insatisfacción Laboral, el cual se midió con los siguientes ítems: 6,7,8; ubicando estos resultados: el 31,75% de la población, es decir 20 personas, respondieron una vez a la semana, mientras que 19 personas, que representan un 30,16% de la población respondieron unas pocas veces al mes, de igual manera 11 informantes, es decir un 17,46% de la población respondieron pocas veces a la semana.

También se registró que un 15,87% de la población, 10 personas, respondieron una vez al mes o menos, así como 3 personas indicaron pocas veces al año o menos, representando el 3,46% de la población, categorizando el promedio para este indicador como ni muy alto ni muy bajo, con un 4,47, según baremo.

En la población objeto de estudio se registró un nivel moderadamente alto en congruencia con lo que plantea, Robbins (2004, p. 582), quien señala que el agotamiento emocional trae consigo diversas consecuencias entre las que se encuentran: insatisfacción con el trabajo, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento. Como se evidencia estas consecuencias afectan a estos cajeros en el campo laboral, porque no le permiten disfrutar del trabajo que realiza, lo que trae consigo que sus relaciones interpersonales no sean las más apropiadas por cuanto no se siente bien consigo mismo y con el ambiente donde labora.

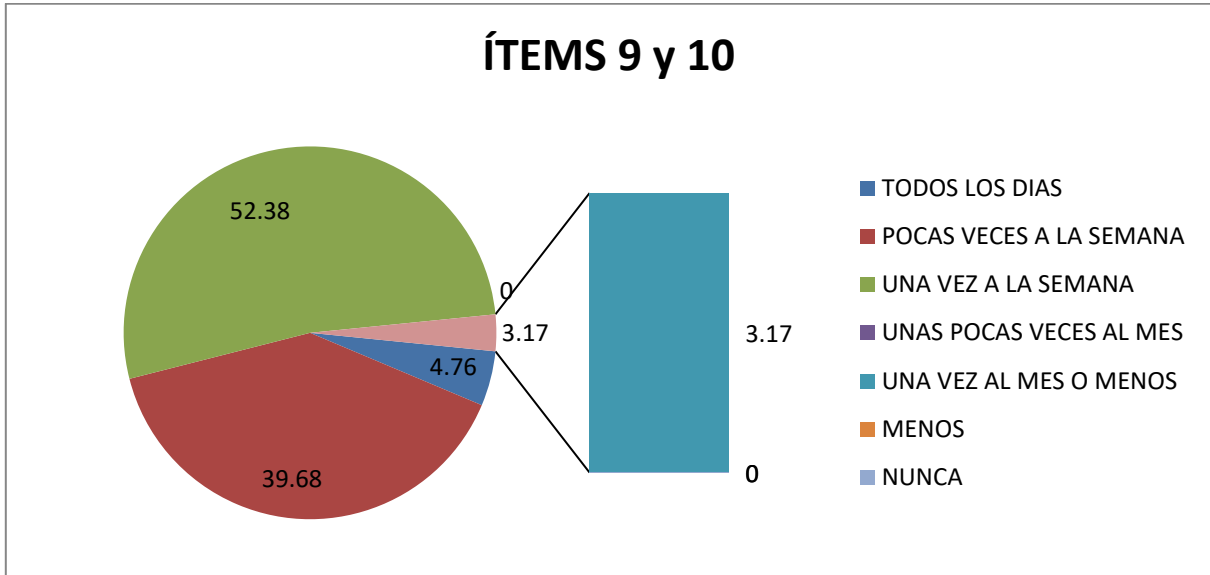
En el mismo orden de ideas se puede referir posterior al registro de los resultados arrojados para Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout con una media de 4,47 según el baremo anteriormente descrito, se encuentra en la categoría moderadamente alto, presentándose como indicadores de mencionado Síndrome: la ansiedad, el aburrimiento y la insatisfacción laboral en Empresas de Consumo Masivo del Sector Privado ubicadas específicamente en Riohacha – Colombia.

Tabla 2. Despersonalización

| ALTERNATIVAS DE RESPUESTA | TODOS LOS DÍAS | POCAS VECES A LA SEMANA | | UNA VEZ A LA SEMANA | | UNAS POCAS VECES AL MES | | UNA VEZ AL MES O MENOS | | POCAS VECES AL AÑO O MENOS | | NUNCA | | PROM | | |
|---------------------------|----------------|-------------------------|------|---------------------|-------|-------------------------|-------|------------------------|-------|----------------------------|-------|-------|------|------|------|------|
| | | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | FA | FR | | | |
| Hacia otras personas | 9,10 | 3 | 4,76 | 25 | 39,68 | 33 | 52,38 | 0 | 0 | 2 | 3,17 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 5,43 |
| Cinismo | 11,12 | 5 | 7,94 | 29 | 46,03 | 12 | 19,05 | 11 | 17,46 | 6 | 9,52 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 5,25 |
| Irritabilidad | 13,14 | 3 | 4,76 | 11 | 17,46 | 24 | 38,09 | 12 | 19,05 | 12 | 19,05 | 1 | 1,59 | 0 | 0,00 | 4,65 |
| TOTAL DIMENSION | 9-14 | 4 | 5,82 | 22 | 34,39 | 23 | 36,51 | 8 | 12,17 | 7 | 10,58 | 0 | 0,53 | 0 | 0,00 | 5,11 |
| PROMEDIO TOTAL DIMENSION | | CATEGORIA PRESENTE | | ALTERNATIVAS | | | | | | | | | | | | |
| 5,11 | | ALTO | | TODOS LOS DIAS | | | | | | | | | | | | |

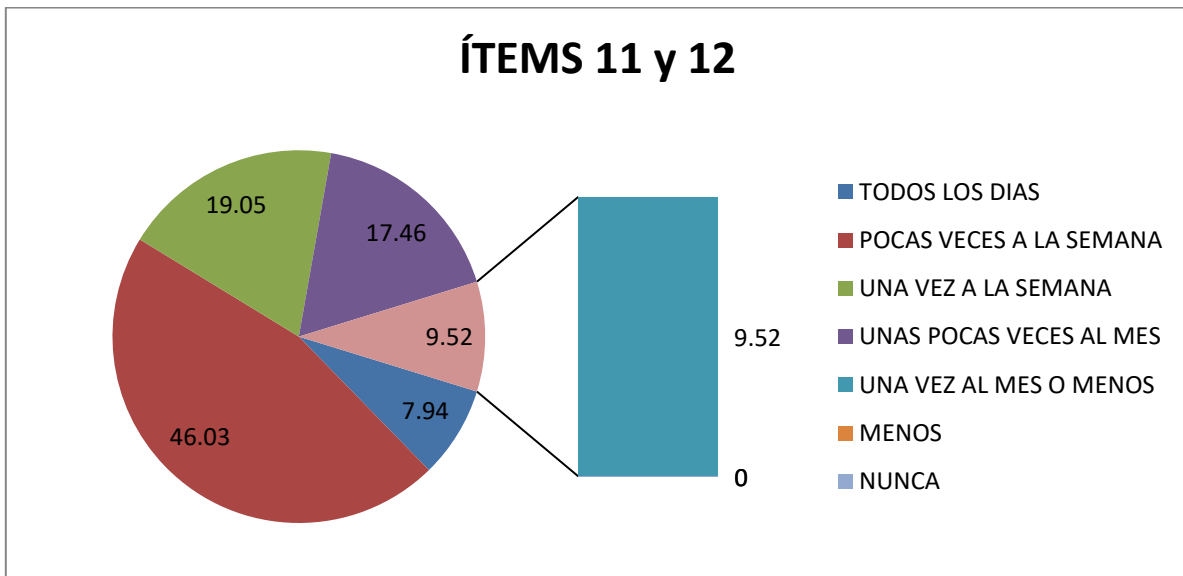
Fuente: Niebla (2022)

Gráfico 4. Hacia otras personas



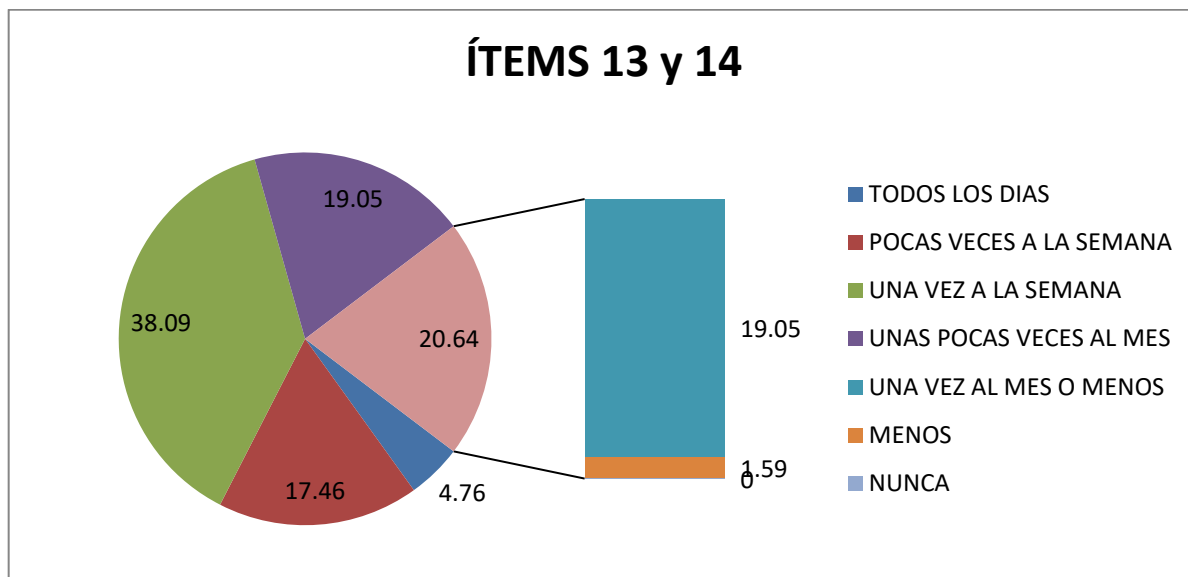
Fuente: Niebla (2022)

Gráfico 5. Cinismo



Fuente: Niebla (2022)

Gráfico 6. Irritabilidad



Fuente: Niebla (2022)

Tal como se registró en la tabla No. 2 se registran los resultados para la Despersonalización del Síndrome de Burnout. Específicamente para indicador hacia otras personas medidas a través de los indicadores: , se encontró que 52,38% de la población objeto de estudio, 33 informantes respondieron una vez a la semana, así como 25 personas, siendo 39,68% de la población indicaron pocas veces a la semana.

Así mismo 3 personas, es decir un 4,76% respondieron todos los días a dichos ítems, mientras que 4 personas, que son el 3,17 % de las personas encuestadas respondieron una vez al mes o menos. No menos relevante se hace indicar que el promedio para el indicador actitudes negativas hacia otras personas así obtuvo un promedio de 5,43, categorizando según baremo como Alto.

Para el indicador Cinismo medido con los siguientes ítems:, se encontró que el 46,03% de la población, es decir 29 personas, respondieron pocas veces a la semana, mientras que 12 personas, un 19,05 por ciento de población respondió una vez a la semana, de igual forma se registró que 11, un 17,46 informantes respondieron unas pocas veces al mes. Por otro lado, 6 personas es decir el 9,52% de la población respondió una vez al mes o menos y 5 personas también manifestaron como respuesta a dichos ítems, representando el 7,94% de la población, respondiendo todos los días, ubicándose se esta forma el promedio para este indicador como moderadamente alto según baremo.

Para el indicador irritabilidad medidos por el siguiente ítem se encontró que 24 personas es decir un 38,09% de la población respondieron una vez a la semana, así como un 19,05%, es decir 12 personas respondieron unas pocas veces al mes y otro porcentaje igual una vez al mes o menos. De igual forma se registró que 11 personas, un 17,46%, respondió pocas veces a la semana, y 3 personas, un 4,76%, respondió todos los días. Para este indicador se obtuvo un promedio de 4,65, lo que lo categoriza como moderadamente alto.

En el mismo orden de ideas se puede referir posterior al registro de los resultados arrojados para la Dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout con una media de 5,11 según el baremo anteriormente descrito, se encuentra en la categoría moderadamente alto, presentándose como indicadores de mencionado Síndrome: las actitudes negativas hacia otras personas, cinismo e irritabilidad.

5. REFLEXIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

En relación al estudio dirigido a describir el nivel de agotamiento emocional en los colaboradores de empresas de consumo masivo del sector privado, se infiere que existen niveles moderadamente altos de insatisfacción representados por situaciones donde los empleados no se sienten a gusto, así como por labores que causan aburrimiento por la rutina, en virtud de la no rotación de las actividades, tanto como ansiedad ante el estrés por la tipología de las actividades desarrolladas por los informantes, lo cual incide en el incremento del agotamiento emocional.

En cuanto a caracterizar el nivel de despersonalización en los colaboradores de empresas de consumo masivo del sector privado, se concluye a través de los resultados obtenidos que existe un nivel moderadamente alto de este tópico, al encontrar en las opiniones de los informantes señalamientos que revelan actitudes negativas hacia los otros tanto como hacia los clientes, poca paciencia o irritabilidad con facilidad, así como la participación en acciones cínicas, todas estas características reflejan la existencia de oportunidades de mejora para este sector.

Considerando estos resultados, se recomienda el desarrollo de un plan motivacional, recreativo, para dar por un lado cumplimiento a la legislación y por otro, para mejorar las percepciones de los empleados, esto acompañado del diseño de carrera a fin de adiestrar al personal para la ocupación de otros cargos, proyectando la ruta a 3 años, esto permitirá iniciar un proceso formativo que incida en la motivación y disminuya el agotamiento.

Asimismo, se recomienda realizar un análisis de Causa-Raíz para determinar los factores que inciden en el incremento de las actitudes negativas, el cinismo y la irritabilidad, una vez obtenida la información desarrollar un plan de acción para mitigar el efecto negativo, contemplando factores como las características del puesto de trabajo, la tipología de las actividades, los rasgos o cualidades del perfil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaminos, A.** (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Editorial Universidad de Alicante. España.
- Alcover C.** (2012) *Nuevas formas de liderazgo en equipos de trabajo*. Madrid. Editorial MANZANARES
- Álvarez, C., Cantú, M. y Leal, A.** (2005). *El síndrome de estar quemado y una enseñanza a la calidad*. Editorial Trillas. España
- Arias, F.** (2012) "El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica". Editorial Espíteme. Caracas.
- Balestrini, M.** (2012). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas. Venezuela. Editorial servicios.
- Carazas, C.** (2006). *Aprender a prevenir el Burnout*. Editorial AEDOS. España
- Chávez, N.** (2012). *Proceso Metodológico de la Investigación Educativa*. Maracaibo, Venezuela: Editorial ARS. Gráfica SA.
- Diamond** (2010) *El líder Resonante crea más. El Poder de La inteligencia emocional*. Caracas, Editorial Melvin

- El Sahili, L.** (2015). Burnout. Consecuencias y soluciones. Editorial Manual Moderno. España
- Esparcia, AJ** (2011). Ansiedad y estrés. Psicólogos Granollers.
- Freudenberger, I** (1974). Elementos históricos y conceptuales del síndrome de Burnout.
- Fuster – Fabra, F.** (2007). Retos laborales del nuevo milenio. Editorial Scielo. España.
- Galimbert, E.** (2002) Estrés y Burnout en la enseñanza. Ediciones UIB. España
- Gironela** (2008) Estudio preliminar al Síndrome de Burnout. España. Editorial Ciencia Psicológica
- Gil – Monte** (2005). Desgaste Psíquico en el Trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid. Editorial Prentice Hall.
- Gómez, M.** (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Pearson. México.
- González, P.** (2007) Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Mc Graw-Hill. México
- Grajales, T.** (2007). El agotamiento emocional. Editorial Prentice Hall.
- Guillen, C. y Guil, R.** Clima y compromiso organizacional. Editorial Psicología del trabajo
- Hannoun, K.** (2011) Burnout. Editorial Melderrick. Estados Unidos
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P.** (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hurtado, J.** (2012) Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Episteme. . Caracas.
- Espinoza, M.** (2014) Gestión Estratégica Organizacional. Guía práctica para el diagnóstico empresarial. Eco Ediciones. Colombia
- Macías** (2011) Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. Capítulo 5. Séptima Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A
- Maslach, C. y Jackson, K.** (1981). Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual. Editorial Episteme.
- Menéndez, J.** (2007). Liderazgo al máximo. Editorial Grupo Nelson. Estados Unidos.
- Pelekais, C., El Kadi, O., Seijo, C., y Neuman, N.** (2015). ABC de la investigación científica. Ediciones Astra Data. Venezuela.
- Parra, J.** (2006). Guía de Muestreo. Dirección de Cultura de La Universidad del Zulia. Maracaibo (Venezuela) Colección F.C.E.S. Tercera Edición
- Pérez y Gardey** (2009) Comportamiento Humano en el trabajo. 13 ed. McGraw-Hill. México
- Plaza, M.** (2016), Personalidad y síndrome de Burnout. Editorial EAE. España
- Ramírez, C.** (2012) Síndrome de Burnout y auto eficacia profesional. Editorial Académica Española. España
- Robbins, D.** (2004). Fundamentos de Administración. Editorial Pearson – Prentice Hall.
- Sanz, T.** (2009). Los trastornos de ansiedad. Editorial Scielo. España

Salanova, R. (2006), El síndrome de Burnout: como factor de riesgo. Editorial Paidós. España

Tamayo y Tamayo, M. (2010). El proceso de la investigación científica. Editorial Noriega. México.

Toro, I. y Parra, R. (2010) Metodología de la investigación. Fondo Editorial Universidad EAFIT. Colombia.

Vera, J (2005). Las acciones del liderazgo ético. Conferencia presentada en las segundas jornadas de gerencia y liderazgo. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.