



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA REGIÓN SIERRA

INGENIERIA EN ADMINISTRACION

**EL BURNOUT EN EL ÁMBITO LABORAL EN LOS
PRODUCTORES DE TACOTALPA S.A DE C.V**

TESIS

Que presenta

ROSA MARÍA MONDRAGÓN GÓMEZ

Como requisito parcial para obtener el título de

INGENIERO ADMINISTRATIVO

Director de tesis:

MTRA. CLAUDIA GABRIELA AGUILAR OLIVÉ

Teapa, Tabasco, México, Marzo 2022



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
DE LA REGIÓN SIERRA

La presente tesis titulada “EL BURNOUT EN EL ÁMBITO LABORAL EN LOS PRODUCTORES DE TACOTALPA S.A DE C.V”, realizada por la alumna Rosa María Mondragón Gómez, bajo la dirección del **grado** M.A Claudia Gabriela Aguilar Olive, ha sido aprobada por el COMITÉ ASESOR como requisito parcial para obtener el grado de

INGENIERO EN ADMINISTRACION

PRESIDENTE

M.A. Claudia Gabriela Aguilar Olive

SECRETARIO

M.I.A. Elsa María Alor Velázquez

VOCAL

Lic. Yara Guadalupe de S. Torres Rodríguez

SUPLENTE

M.A. Tila María Quero Alvarado

Teapa, Tabasco. Abril de 2022.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación expone la investigación del *burnout* en el ámbito laboral de Los Productores de Tacotalpa, y el desempeño laboral de los empleados; es una finca dedicada a la producción de bananos localizada en una localidad de Tacotalpa Tabasco el propósito del proyecto es identificar si en los empleados está presente el desgaste laboral y el desempeño laboral, para la investigación se tomó en cuenta el método de observación y la encuesta la cual esta diseñan con la escala de Likert con 16 reactivos en donde se abordan los dos temas ya expuestos anteriormente.

Palabras Claves: Estrés, desgaste personal, ámbito laboral,

ABSTRACT

EL BURNOUT EN EL ÁMBITO LABORAL EN LOS PRODUCTORES DE TACOTALPA S.A DE C.V

Rosa María Mondragón Gómez

Tecnológico Superior de la Región Sierra, 2022

The present degree work exposes the investigation of burnout in the work environment of Los Productores de Tacotalpa, and the work performance of the employees; is a farm dedicated to the production of bananas located in a town of Tacotalpa Tabasco the purpose of the project is to identify if the employees are present at work wear and job performance, for the investigation the observation method and the survey were taken into account which is designed with the Likert scale with 16 reagents where the two topics already exposed above are addressed.

Keywords: Stress, personal wear, labor sphere.

DEDICATORIA

Luz del alba Gómez

Javier Mondragón

A mis padres, por su apoyo incondicional y motivación.

Porque todo lo que soy se lo debo a ellos y

A mi hija y esposo por el estímulo y el apoyo incondicional en todo momento,

Y por ser ellos la inspiración para finalizar este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

Quiero aprovechar estas líneas para agradecer a todas las personas que me han ayudado y me han apoyado a lo largo de estos años de duro recorrido por la Escuela Instituto Tecnológico Superior de la Región Sierra.

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por brindarme la oportunidad de vivir, por permitirme disfrutar cada momento de mi vida y guiarme por el camino que él ha trazado para mí y por fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito. Así también quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, a mi amada madre Luz Del Alba, y Mi Padre Javier que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

A mis hermanos Francisco Javier, Raquel y Cecilia quienes con su palabra de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales

A mi amado esposo Jesús David porque siempre estuvo animando cuando sentía desplomarme por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión cariño y amor.

A mí amada hija Victoria Yaretzi por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día, más así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer toda su ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación gracias en especialmente a mi asesor interno la Maestra Claudia Gabriela Aguilar Olivé y mi asesor externo la Ingeniero Selma Yasbeth

Aguilar Colorado que gracias a su apoyo logré concluir satisfactoriamente mi proyecto. Gracias a todo

CONTENIDO

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
INTRODUCCIÓN.....	12
PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS	14
CAPITULO I MARCO TEÓRICO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	15
1.1 EL Burnout.....	15
1.1.1 Antecedentes del burnout o desgaste profesional.....	15
1.2 Desempeño Laboral	16
1.2.1 Antecedentes.....	16
1.3 Justificación	18
CAPITULO II GENERALIDADES.....	19
2.1 Objetivos: general y específicos.....	19
2.1.1 Objetivo general:.....	19
2.1.2 Objetivo específico:	19
2.2 Hipótesis	19
2.3 Revisión literaria	20
2.3.1. Definiciones	20
2.3.2 Importancia	21
2.4 Desempeño Laboral	23
2.4.1 Definiciones	23
2.4.2 Importancia	26
2.4.3 Factores que inciden en el rendimiento	30
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	32
3 Introducción	32

3.1 Metodología aplicada	32
3.1.1 Característica de la población objeto de estudio.....	33
CAPITULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
4. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante.	36
4.1.1 Nombre de la empresa.....	36
4.1.2 Historia.....	37
4.1.3 Ubicación.....	38
4.2. Políticas generales	39
4.2.1 Política ambiental	39
4.2.2 Política Social	39
4.2.3 Visión	39
4.2.4 Misión.....	40
RESULTADOS.....	41
ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS	57
RESULTADOS:.....	59
CONCLUSIÓN	60
Artículo científico	61
Libros	61
Capítulo de libro.....	62
Página Internet.....	62
Anexo 1	63
ENCUESTA	63
ANEXO 2. OSERVACIÓN SOBRE LA REACCIÓN DEL PERSONAL AL MOMENTO DE APLICAR LA ENCUESTA	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Diferencias entre el estrés laboral y el burnout.....	23
Tabla 2.1. Estructura del área administrativa.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura: 1 Logotipo de la empresa.....	36
Figura: .2 Mapa de la ubicación de la finca San Carlos. Fuente: Tomada de la empresa.....	38
Figura número: 3 El personal.....	64
Figura número: 4 El personal.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafica Numero:1.....	41
Grafica Numero: 2.....	42
Grafica Numero: 3.....	43
GraficaNúmero:4.....	44
Grafica Numero: 5.....	45
Grafica Numero: 6.....	46
Grafica Numero: 7.....	47
Grafica Numero: 8.....	48
Grafica Numero: 9.....	49
Grafica Numero: 10.....	50
Grafica Numero: 11.....	51
Grafica Numero: 12.....	52
Grafica Numero: 13.....	53

Grafica Numero: 14.....	54
Grafica Numero: 15.....	55
Grafica Numero: 16.....	56

INTRODUCCIÓN

El *burnout* o desgaste laboral es un tema que no es tan concurrente en la sociedad, aunque de forma implícita está presente en los trabajadores que sufren problemas de agotamiento físico, mental y emocional, esto podría ser causa de problemas que un empleado tiene en su área de trabajo o en su casa con sus familiares.

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc. ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente. Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos, a continuación, se dará una breve explicación de lo que se encontrará en cada uno de ellos.

En el primer capítulo aborda todo con respecto al marco teórico, de los dos temas los antecedentes del *burnout* o desgaste laboral y el desempeño laboral se citan varios autores con base al tema igual que en las definiciones, también se considera la importancia que tienen estos temas con el desarrollo de las empresas y de los trabajadores.

En el capítulo dos se habla de las generalidades del proyecto, un poco de historia sobre la empresa y de las políticas generales se expondrá el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos; la hipótesis, la principal razón para realizar este trabajo de investigación es la identificación del *burnout* en el

ámbito laboral en los productores de Tacotalpa S. A de C.V, y el desgaste laboral que posiblemente puedan presentar los trabajadores.

El capítulo tercero aborda la metodología que se aplicó en la investigación de la tesis, en ella se hace mención del tipo de estudio que se aplicó que en este caso es el exploratorio, el descriptivo y el cualitativo, se hace una descripción del tipo de población que se investigó y el objetivo de estudio; la metodología en el proceso de investigación es relevante porque de esto parte gran porción del proceso de la investigación, redacción y conclusión de la tesis.

El capítulo cuarto aborda los resultados de la investigación, una breve descripción de la empresa, el nombre de la empresa, su historia la ubicación exacta de la empresa y las políticas generales que la empresa aborda, y sobre todo la misión y visión que la empresa tiene plasmada para poder seguir desarrollándose.

De estos capítulos se estarán abordando en esta tesis el desarrollo que tiene el desgaste laboral en lo trabajadores y su desempeño en la empresa.

PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS

En ocasiones se ven afectadas el rendimiento de los empleados como de la misma empresa ya que el *burnout* o desgaste laboral es una situación que no precisamente se lleva a cabo en la empresa, realmente es el resultado de una carga de trabajo que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.

Un factor psicosocial se convierte en un factor de riesgo laboral cuando puede afectar de forma negativa a la salud del trabajador o al desarrollo del trabajo, es por ello que se investigaran a los trabajadores conforme a las actividades que cada uno desarrolla, en los empleados de la finca afecta en el avance de sus actividades ya que a veces hay actividades que se entregan fuera de tiempo, o en su momento puede ser ocasionado por la mala planeación en los tiempos de entrega o porque sencillamente se presentaron inconvenientes que afectaron a la elaboración en tiempo y forma del trabajo solicitado.

La importancia de investigar el *burnout* estriba en poder contribuir en la detección de estrés y agotamiento emocional dentro de cada área laboral y definir estrategias de intervenciones preventivas lo cual contribuirá a un mejor desempeño profesional, repercutirá en una mejor calidad de vida personal e incrementará la efectividad de la productividad de los trabajadores en la empresa.

En el rendimiento de los empleados tendrá una disminución si lo planteado sale asertivo con las actividades de la empresa ya que el desgaste laboral repercutirá en los empleados provocando que estos no realicen sus trabajos adecuadamente y no se desempeñen bien en todas sus labores provocando tener problemas en sus áreas y con la finca, los problemas serian por ejemplo; no tener a tiempo los reportes de los caporales o las fuerzas laborales, sacar fuera de periodo las nóminas, no tener en tiempo y forma los reportes que los caporales entregan

CAPITULO I MARCO TEÓRICO: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1 EL Burnout

1.1.1 Antecedentes del burnout o desgaste profesional

El *burnout* o *desgaste laboral* es una situación que no precisamente se lleva a cabo en las labores de la empresa o el trabajo, realmente es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales; es por ello que estudiaremos acerca de lo que ya se ha investigado acerca del tema:

El termino *burnout* procede del inglés y una de sus traducciones en sentido figurado al español es “agotado”, “desgastado”. Busqued (2008) señala que el *burnout* fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger.

Para Maslach y Jackson (1986) opinan que “El *burnout* es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma” (p.1). Conforme a Leiter y Maslach (1988) comentan: “Otro elemento que ha sido relacionado con el *burnout* ha sido el conflicto interpersonal y el estrés proveniente de la relación de ayuda y asistencia”. (p 54)

Aunque para Pines y Aronson (1988) describen el *burnout* como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante” (p.9). Según, Shirom (1989) “considera el *burnout* como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales” (p.15).

La propuesta del Shirom- Melamed, *Burnout, Measure* (1989) está dada a que:

Incluye la evaluación del agotamiento físico, el desgaste profesional es un estado resultante del trabajo profesional y de situaciones laborales específicas. Como tal, es un problema laboralmente ocasionado y que en principio afecta al entorno laboral produciendo una desimplicación laboral, con repercusiones en la salud de los trabajadores, con frecuencia vinculado a una sintomatología amplia y variada. (p.44)

Así mismo Schaufeli y Enzman (1998) opinan que: “la pérdida de compromiso aparece como una defensa psicológica ante una situación laboral no equitativa, han constatado en un meta-análisis que el proceso de *burnout* supone la pérdida de la satisfacción laboral” (p.49); mientras que Rosse, Boss, Joubisohl, y Crown 1991) “informan de pérdida de autoestima profesional”. (p.49)

1.2 Desempeño Laboral

1.2.1 Antecedentes

Hace varios años, sin poder determinar con precisión cuántos, la evaluación de desempeño se realizaba en forma rutinaria. Se evaluaba por factores y se utilizaba el mismo formato para todos los trabajadores, sin considerar el cargo que desempeñaba. En la actualidad, esta práctica ha ido cambiando y la evaluación de desempeño se la aplica de varias formas, más adelante hablaré de los métodos que se utilizan para el efecto.

El estudio de la planeación estratégica tiene sus orígenes en los años 300 A.C. por el filósofo Sun TZU, quien escribió el libro Ping-Fa, en el cual describía el arte de la estrategia como el que se basaba en obtener victorias a través del análisis, el cálculo y las maniobras a efectuar antes del enfrentamiento, (Dolan, 2003)

Harris señala que los procedimientos de evaluación se establecen a partir de los objetivos y metas predeterminados por la empresa con el objeto de determinar las contribuciones que se esperan de cada trabajador a nivel individual. Las metas más importantes se convierten en medidas normales de desempeño para el trabajador individual. El desempeño real del trabajador se compara con las medidas normales requeridas en forma regular o a intervalos establecidos, para determinar si las acciones del trabajador contribuyen satisfactoriamente al logro de los objetivos totales (1986, 276p).

Para Robbins (1995), una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre recompensará o sobre compensará a los empleados (p. 666).

Werther y Davis (1995) señalan que la evaluación de desempeño “constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (p. 231).

Además, según Gil, Ruiz y Ruiz (1997), la evaluación del desempeño supone una herramienta al servicio de la persona, con una concepción más responsable de su trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos (p.129 - 130).

Por su parte, para Chiavenato (1999), la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, etc. (p. 357).

1.3 Justificación

Dentro del medio laboral el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales es necesario realizar un estudio sobre el impacto del *burnout* en el ámbito laboral que presenta la empresa “Los Productores de Tacotalpa”, y como estos inciden en la salud y desempeño de los trabajadores.

CAPITULO II GENERALIDADES

2.1 Objetivos: general y específicos

2.1.1 Objetivo general:

Identificar el *burnout* en el ámbito laboral y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Los Productores de Tacotalpa S.A. DE C.V. Para proponer acciones de mejora que permitan un aumento en el desempeño laboral.

2.1.2 Objetivo específico:

- Conocer técnicas para medir el desempeño laboral del personal.
- Conocer las relaciones del *burnout* con el desempeño laboral
- Establecer la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los trabajadores.

2.2 Hipótesis

En los empleados administrativos de la finca Bananera los productores de Tacotalpa presentan desgaste laboral y una incidencia relativa en el desempeño laboral.

2.3 Revisión literaria

2.3.1. Definiciones

Para Farber (2000) describe *burnout* “como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles”. (p.4)

En relación con Schaufeli y Enzmann, (1998) definen el *Burnout* o El agotamiento “como una reacción crónica al estrés y en la práctica, en raíces de las teorías de *burnout* se encuentran principalmente en teorías generales del estrés, que enfatizan la interacción entre las características del trabajo y el empleado” (p.12).

Una de las definiciones más importantes es la hecha por Maslach y Jackson (1981, citados por Rubio, J. 2003), para quienes el *burnout* se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal:

- El agotamiento emocional se refiere a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y a la dimensión o pérdida de recursos emocionales.
- La despersonalización supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio
- Y la baja realización personal es la tendencia a evaluar de forma negativa el trabajo propio: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos y experimentan vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Pines, Aronson y Kafry (1981) han descrito el *burnout* como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que la afectan emocionalmente.

2.3.2 Importancia

Cabrera y Gómez (2005) opinan:

El síndrome de *burnout* es de suma importancia dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece, sino que, en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los pacientes; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivo que la OMS en el año 2000 lo calificara de riesgo laboral.

(p.82)

Para Farber (2000) comenta:

La importancia de continuar con las investigaciones respecto al síndrome de *burnout* estriba en poder contribuir en la detección de estresores y agotamiento emocional dentro de las áreas laborales y definir estrategias de intervenciones preventivas y curativas, lo cual contribuirá a un mejor desempeño profesional, repercutirá en una mejor calidad de vida del personal e incrementará la efectividad de las organizaciones; partir de esta

realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del *burnout*:

- 1) La presión de satisfacer las demandas de otros,
- 2) intensa competitividad,
- 3) deseo de obtener más dinero y
- 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece. (p .4)

Según Fernández Abascal (1997, citado por Felipe, & León del Barco, 2010) los primeros pueden ser considerados como “predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su actividad temporal o situacional”. (p. 246)

Gillespie (1980) clasifica el *burnout* según dos tipos diferenciados: *burnout* activo, que se caracteriza por el mantenimiento de una conductiva asertiva y *burnout* pasivo, en el que predominaría los sentimientos de retirada y apatía.

El burnout trae consigo resultados negativos tanto para los trabajadores que lo sufren como la empresa en donde este laborando, al igual que el estrés laboral; sin embargo, existen características que lo diferencian puntualmente, las causas están especificadas en la tabla 1.1

TABLA 1.1 Diferencias entre el estrés laboral y el burnout

ESTRÉS LABORAL	<i>BURNOUT</i>
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
El daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas	Solo tiene efectos negativos

2.4 Desempeño Laboral

2.4.1 Definiciones

El desempeño laboral lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Murphy (1990) habla del desempeño como “un conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja” (p.162

George T opina que “La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo.” (1994, p165.)

Citado por Idalberto “La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo; (1994, p280)”.

Chiavenato (1995, 298p) considera que la Evaluación de Desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada uno de los trabajadores, relacionadas obviamente con las actividades que realiza, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. Además, ésta sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y ante todo analizar cuál es el aporte que el colaborador presta a la empresa. En la evaluación participa el evaluado y su superior, a través del cual se puede identificar problemas de supervisión, de adecuación de la persona al cargo, de falta de capacitación y, por lo tanto, establecer los mecanismos idóneos y aplicar los programas necesarios para corregir los problemas encontrados y de esta manera se espera mejorar la calidad del trabajo, y, por ende, mejorar la productividad de la organización.

Dolan, Valle, Jackson y Schuler(1999, 15p) menciona que, si bien los trabajadores pueden conocer que están rindiendo de forma adecuada, sin embargo, la evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados que se relacionan con su trabajo, de tal manera que se pueda conocer en qué grado el empleado es productivo y si es posible mejorar su rendimiento.

Según Werther y Davis “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna” (2000, p231).

Luis R. Gómez Mejía opina que, “La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La

identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. La administración es el punto clave de todo sistema de evaluación. Más que una actividad orientada hacia el pasado, la evaluación se debe orientar hacia el futuro para disponer de todo el potencial humano de la organización.” (2001, p85).

Para Sastre y Aguilar (2003), “la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo” (p. 321).

Según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), la evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro (p. 229).

Finalmente, en 2008 Sánchez y Bustamante señalan que las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos (p.104).

Romero & Urdaneta indican que “el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que tengan estos en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización” (2009, p.69).

Por último, Noguera, haciendo referencia a Benavides indica que: Al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorar su desempeño. Las competencias

son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (2012, p.42). Entonces, el desempeño laboral tiene como finalidad el cumplimiento de las metas establecidas por la organización.

Como se puede apreciar, existe consenso entre los autores más contemporáneos en relación con la visión sobre el concepto técnico del desempeño, la cual se focaliza principalmente a una forma de medir el aporte de cada trabajador al logro de objetivos. Es un buen punto de partida, sin embargo y lamentablemente, aún no hay acuerdo en la forma de evaluar el desempeño, y tampoco se hace una referencia sobre los efectos que pueden y van a existir necesariamente en el sistema de evaluación, producto de la internalización que la organización debe hacer, de manera obligatoria, a circunstancias y hechos concretos que producen cambios que se están desarrollando en el entorno.

2.4.2 Importancia

Evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos de toda empresa debería realizar Guerrero Lozano, Bernardo opina que; la evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (1996. p288).

El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables. Este sistema es de gran utilidad, porque corresponde al principio de igual compensación por igual labor.

Tomando consciencia de la importancia que tiene la evaluación de desempeño en las organizaciones y, por ende, la importancia que tiene el proceso en sí, tanto para las empresas que constantemente están tratando de evaluar el grado de aporte que efectúa su personal para el cumplimiento de los objetivos como para los auditores de recursos humanos que deben dar una opinión acerca de la razonabilidad de este proceso,

Esta actividad del proceso es fundamental, ya que “si no se tiene en cuenta una dimensión significativa, es probable que la moral de los empleados se vea afectada, porque los empleados que tengan buen rendimiento en esa dimensión no serán ni reconocidos ni recompensados. Por otra parte, si se incluye una dimensión irrelevante o trivial, los empleados pueden pensar que todo el proceso de valoración carece de sentido” (Gómez Mejía, Balkin & Cardy, 2001, p. 246). Estas dimensiones, si bien deben relacionarse con el puesto, deben estar directamente relacionadas con lo que la empresa quiere evaluar en términos generales.

El desempeño laboral Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero

por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades.

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad

La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro La evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según JamesStoner, evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”

Dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro tipos:

Evaluación de Desempeño Laboral de 90°. - En la evaluación de 90° se combinan objetivos y competencias. Los cumplimientos de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo.

Evaluación de Desempeño Laboral de 180°. - Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador.

Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.- La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de

medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad.

Evaluación de Desempeño Laboral de 360°. - La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas.

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

Relevancia. Los resultados de la Evaluación del Desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos, para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución.

Equidad. - Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucional e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y objetividad.

Confiabilidad. - Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de su proceso internos y de la institución.

Confidencialidad. - Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.

Consecuencia. - El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores y en su productividad;

Interdependencia. - Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario externo y los procesos o unidades internas

Evaluación de desempeño Laboral La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora.

2.4.3 Factores que inciden en el rendimiento

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: Satisfacción del trabajador Autoestima Trabajo en equipo Capacitación para el trabajo

Según Candell, refiriéndose a Campbell, McCloy, Oppler y Sager quienes indican entre los componentes del desempeño laboral se distinguen ocho dimensiones básicas:

- a) Destrezas en tareas específicas del puesto, definidas como actividades que diferencian el contenido de una ocupación concreta, haciendo cada trabajo único.
- b) Habilidad para labores genéricas o comunes a cualquier empleado.

- c) Comunicación oral y escrita dirigida a expresar ideas o dar información.
- d) Esfuerzo demostrado en el impulso extra que los empleados ponen en sus comportamientos.
- e) Mantenimiento de la disciplina personal y la conformidad con las normas y cultura de la organización.
- f) Labores de apoyo a otros y trabajo de equipo, procurando el bienestar de los demás compañeros y mostrando disposición para colaborar.
- g) Supervisión y liderazgo como las actividades dirigidas a influenciar, planificar y controlar el trabajo del grupo.
- h) Gestión y administración de los recursos para alcanzar los objetivos organizacionales (2012, p.74).

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3 Introducción

Durante el periodo de residencia se realizó actividades constructivas para el desarrollo del proyecto se estuvieron realizando actividades para determinar la relación del residente y empleados de la empresa posteriormente relacionar el proyecto El *Burnout* en el ámbito laboral con los trabajadores en Los Productores de Tacotalpa; se empezó a trabajar con las generalidades del proyecto una breve descripción de la empresa, observar los problemas que presenta la empresa conforme al proyecto, realizar los objetivos y la justificación del proyecto; investigar el fundamento teórico sobre el tema del proyecto y a la vez se desarrollo las actividades en el transcurso de la residencia y con ello se obtuvieron los resultados de la investigación del proyecto para así concluir con el proyecto y con la residencia para eso se empleó una encuesta con 16 reactivos en donde se midió el grado de desgaste laboral y el desempeño de cada empleado en Los Productores de Tacotalpa.

3.1 Metodología aplicada

El presente estudio es de tipo exploratorio, descriptivo y cualitativo.

Es exploratorio dado que este tipo de estudios busca familiarizarse con fenómenos desconocidos y permite obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto de la vida real. Hernández, Fernández y Baptista 1998.

Es descriptivo ya que estos estudios buscan especificar las propiedades importantes, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, además este método implica la recolección de datos sobre el estado actual del tema de estudio.

La investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular. Genera ideas y suposiciones que pueden ayudar a entender cómo es percibido un problema por la población objetivo y ayuda a definir o identificar opciones relacionadas con ese problema.

Es por ello que se llevó a cabo la entrevista individual basada en la escala de Likert en donde se recolectaron los datos más utilizados para investigar las técnicas de medir el desempeño laboral y su enfoque sobre el desgaste laboral.

3.1.1 Característica de la población objeto de estudio.

Basado en el punto 3 se realizó la investigación en una finca llamada: San Carlos ésta cuenta con aproximadamente 280 trabajadores cada empleado tiene una labor independiente en la finca, todo se trabaja en equipo y en comunicación a su jefe que le encomiendan actividades durante el día; en la finca se encuentran trabajadores tanto de campo como administrativos. La empresa es amplia en cuanto a extensión territorial con alrededor de 268.71 hectáreas en producción de banano es por ello que el área de campo está dividida en cinco grupos los cuales cada grupo tiene 35 empleados que reciben orden de un caporal quienes a diario en un reporte desglosan las actividades que cada trabajador realiza y estos lo entregan en el área administrativo en donde capturan la información en un sistema que ellos manejan.

También cuenta con una empacadora la cual está a cargo de un jefe de empaque, este tiene a cargo 70 trabajadores aproximadamente cuenta también con un almacén general, y lo primordial el área administrativa que está formada por ocho

personas que están a cargo de toda la labor de la empresa; de ellos cinco son permanentes y el resto son eventuales que se ocupan de otra finca que también pertenece a esa rama.

El presente estudio fue realizado específicamente con el personal del área administrativa quienes tienen la función principal de concentrar toda la información relativa a los reportes tanto de caporales como de otras actividades propias de la finca.

En el área administrativo manejan un horario de 8:00 AM a las 4:00 PM, en el cual en un reloj huellador checan su hora de entrada y su salida son 8 horas que laboran de lunes a viernes, aunque es una empresa privada respetan los Días festivos que se suspenden de acuerdo al calendario; el promedio de ingreso del personal es de \$ 2,500 a \$3,000 dependiendo el área en el que se encuentre en la empresa.

El área administrativa está conformada de la siguiente forma:

Tabla 2. Estructura del área administrativa

Nombre del puesto	Nombre de la persona que ocupa el puesto	Área a la que pertenece	Funciones que desempeña
Directora administrativa	Lic. Deysi del Carmen Vázquez Cornelio	Administrativo	Encargada de administrar la empresa
Recursos humanos	Lic. Luisa María Torres Pérez	Administrativo	Esta encargada de mantener en orden los documentos de los empleados, checar la hora de entrada y salida de cada trabajador con el reloj checador que la empresa tiene, y otras actividades más que le asignan
Nomina	Lic. María Isabel Gómez Masa	Administrativo	Elabora las nóminas y verifica que todos hayan cobrado sus semanas, también actualiza los reportes que los caporales utilizan para anotar las actividades que realizan sus trabajadores en el día
Oficinista	Lic. Gabriela Vázquez Hernández	Administrativo	Encargada de capturar los reportes que los caporales le entregan a diario lleva el inventario de bodega, lleva el control de la producción de la Finca.
Certificación	ING. Selma Yasbeth Aguilar Colorado	Administrativo	Es la encargada de todo lo que está relacionado con certificación
Auxiliar administrativo	ING. Martha Patricia González López	Administrativo	Está a cargo de una pequeña finca que también pertenece a productores de Tacotalpa,
Contadora	Yeimy Elizabeth Herrera Zapata	Administrativo	a cargo de las ventas que se genera en la empresa como también de los gastos que se realizan en ella
Jefe de Compras	Lic. Pedro Siloe Sánchez	Administrativo	Encargado de las compras

Fuente: Elaboración propia con datos recaudados mediante el instrumento de investigación

Para efectos de esta investigación se utilizaron como instrumentos de investigación los siguientes:

- Una encuesta en escala de Likert
- Observación participante.

CAPITULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo el estudiante.

4.1.1 Nombre de la empresa

PRODUCTORES DE TACOTALPA, SA DE CV

PTA010425GR8



figura: 1 Logotipo de la empresa, información tomada de la empresa.

4.1.2 Historia

La Finca San Carlos en sociedad con productores de plátano locales, inició la plantación de 750 hectáreas de banano y próximamente cultivará otras 250 hectáreas, con inversión de 30 millones de pesos "de recursos propios" El objetivo, sostuvo el expresidente del consejo de administración del desaparecido grupo financiero Cremi-Unión, es generar 60 mil empleos en las diversas fincas bananeras de Tabasco, donde actualmente laboran 10 mil trabajadores plataneros con salario diario de 88 pesos, superior a los 75 pesos diarios que paga Petróleos Mexicanos a empleados del nivel 9, comparó Cabal Peniche El exbanquero reapareció en la platanera San Carlos acompañado de varios de sus socios bananeros, entre ellos, Álvaro Domínguez de la Huerta, presidente del Grupo Diamante,

Se reactivó la platanera San Carlos con inversión inicial de 30 millones de pesos Cabal Peniche mostró al gobernador Andrade modernas empacadoras de la platanera San Carlos, Explicó al mandatario estatal un nuevo proyecto para el sistema de riego del banano y la siembra de "meristemas", una nueva forma de reproducir plátano con tecnología avanzada y más resistente al mal de la "sigatoka negra" Cabal Peniche resaltó la muestra "de confianza" que, afirmó, tiene con Tabasco, así como con el gobernador Manuel Andrade.

4.1.3 Ubicación

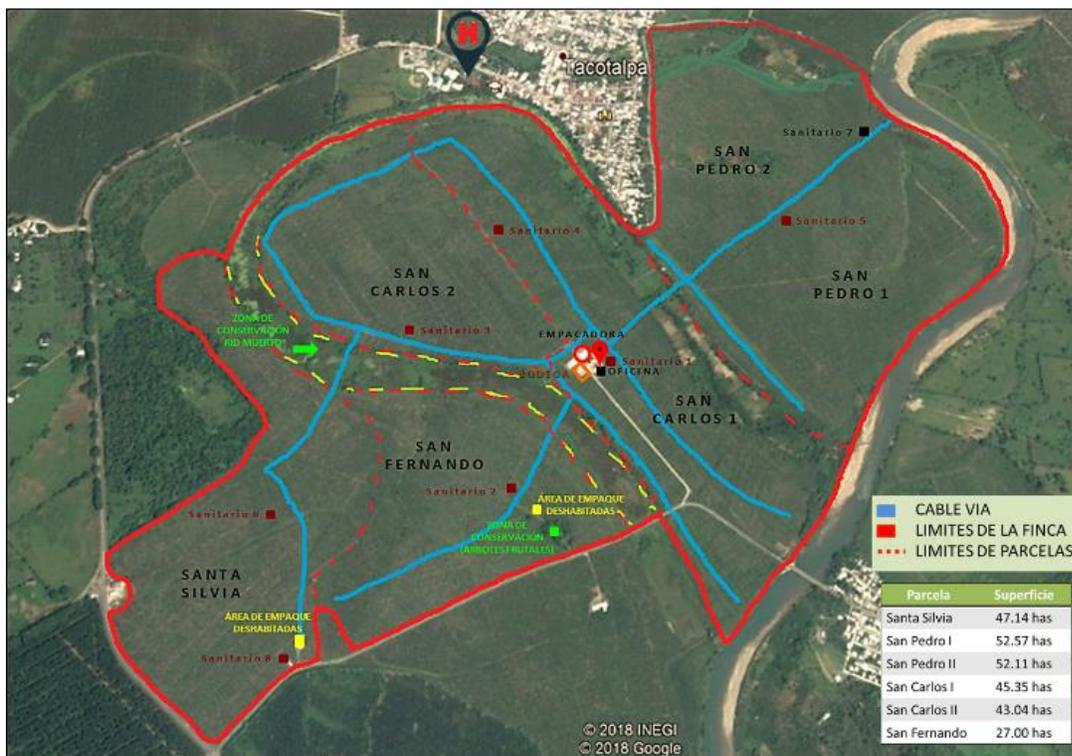


Figura: 2 Mapa de ubicación de la Finca San Carlos. Fuente: Tomada de la empresa

Banamera Tropical S.C de R.L. de C.V. Carr. A Xicoténcatl km 1.5 entrada de Panamá Tacotalpa Tabasco en la imagen se puede observar los límites que tiene la finca se encuentra a 10 minutos de Tacotalpa, Tabasco es vecina de la comunidad de SAN. Ramón y STA. Rosa, en el interior de la finca tiene salida al municipio de Tacotalpa ya sea a pie o lo más común en bicicleta que mismo los trabajadores utilizan para llegar al trabajo

4.2. Políticas generales

4.2.1 Política ambiental

La Finca San Carlos se compromete a producir banano solo en zonas aptas para la agricultura, a proteger los ecosistemas y los recursos naturales: flora, fauna, suelo y agua. Utilizar un manejo integrado del cultivo para minimizar plagas y enfermedades optimizando el uso de los productos fitosanitarios. Adicionalmente, la finca se compromete a manejar y tratar los desechos producidos según lo requisitos establecidos por las leyes mexicanas.

4.2.2 Política Social

Nuestro compromiso social es asegurar el bienestar de todos los trabajadores mediante el cumplimiento de los requisitos de la certificación Rainforest Alliance, de la legislación nacional.

En la contratación del personal, los administradores evitarán la discriminación por raza, color, religión, orientación sexual o estado civil y no limitarán su derecho de libre organización. Se contratará solamente personas mayores de edad. La finca no contratará personal por medio de intermediarios o contratistas, toda contratación de mano de obra se hará directamente por medio de los administradores.

4.2.3 Visión

Promover el desarrollo de la agricultura en todo el mundo, funcionando como compañía internacional competitiva, utilizando las ventajas naturales y las

tecnológicas de nuestras ubicaciones, en vista de llevar nuestros productos al mercado internacional.

4.2.4 Misión

Desarrollar productos que creen un cambio y beneficios sostenibles para nuestras comunidades, ofreciéndoles al mismo tiempo a los clientes una calidad extrema de cada producto de nuestros dominios de producción. Para realizar dicho objetivo es importante renovar constantemente la tecnología para asegurarnos de que nuestro producto será competitivo en la industria de especialidad, en términos de calidad y precio.

Las actividades que se realizaron son los métodos de encuesta y observaciones para precisar si realmente está presente el *burnout* o desgaste profesional y su desempeño laboral en los productores de Tacotalpa será solamente al personal de oficina para ello se aplicó una encuesta con la escala de Likert y con base a ello se obtuvieron los resultados; también durante la residencia se observó si realmente está o no presente el *burnout* en los empleados

RESULTADOS

Resultados de la evaluación al personal administrativo de la Finca San Carlos, se desglosarán cada cuestionamiento con su respectivo resultado y una breve explicación de cada gráfica.

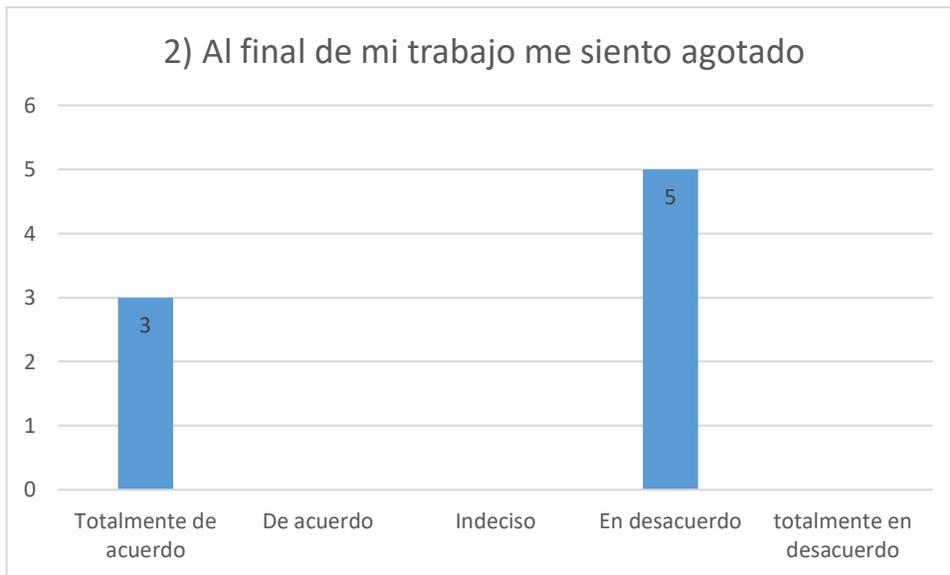
1._ Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado



Grafica Numero: 1

En el primer cuestionamiento podemos observar que el 75% del personal opina que no se sienten emocionalmente agotado, y el 25% está en total desacuerdo a que si se siente agotado emocionalmente por el trabajo.

2) Al final de mi trabajo me siento agotado



Grafica No 2:

En el segundo cuestionamiento el 60% acuerda que al final de su trabajo no se siente agotado, mientras que un 30% si está totalmente de acuerdo que si se siente agotado al final de su trabajo.

3) Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.



Grafica No.3

De acuerdo al tercer cuestionamiento podemos observar que el 75% está en desacuerdo de que se levantan cansado por las mañanas y se tienen que enfrentar a otro día de trabajo, mientras que el 25% si está de acuerdo de que hay días que si se sienten cansados.

4) Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros



Grafica No 4:

En la cuarta grafica el 60% opina que, si está totalmente de acuerdo de que, si están influyendo positivamente en la vida de sus compañeros de trabajo, mientras que el 25% esta solamente de acuerdo y el 15% este desacuerdo de que influye positivamente en sus compañeras de trabajo.

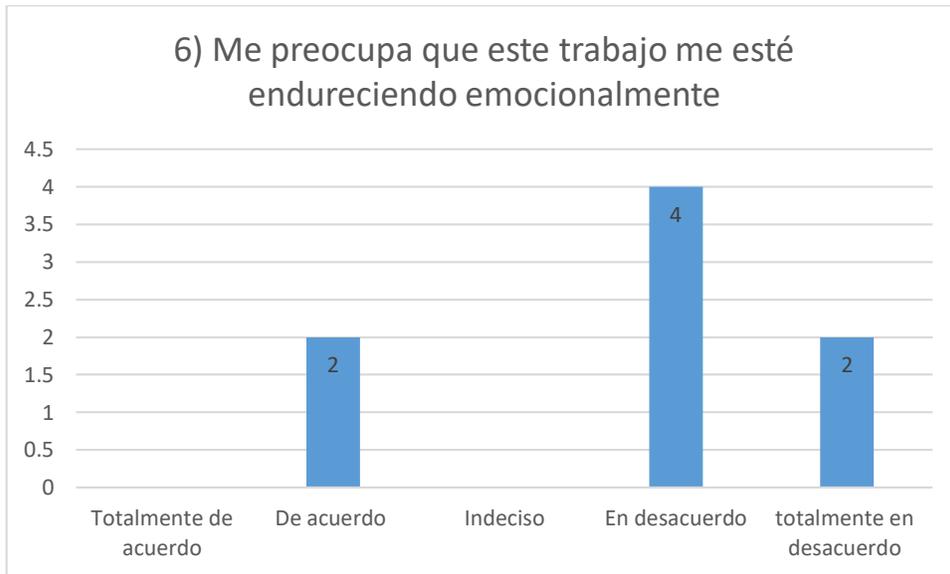
5) Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo



Grafica No. 5

En la quinta grafica se observa que el 60% está en desacuerdo de que se han vuelto insensible por su trabajo. Mientras el 25 % está indeciso y el 15% están de acuerdo

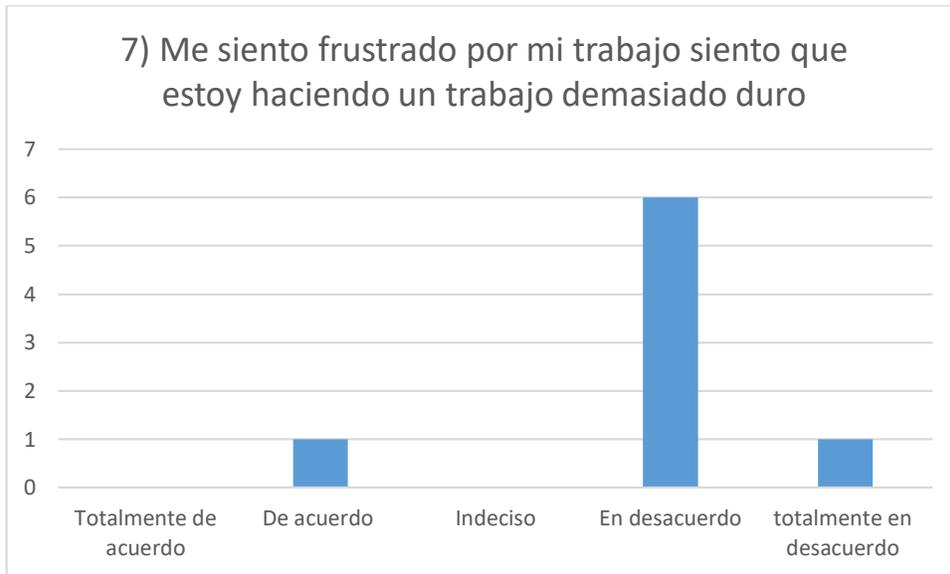
6) Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente



Grafica No 6:

En el sexto cuestionamiento el 50% opina que está en desacuerdo de que su trabajo lo está endureciendo emocionalmente, mientras el 25% si siente que su trabajo lo está endureciendo emocionalmente y el otro 25% están en total desacuerdo a la afirmación.

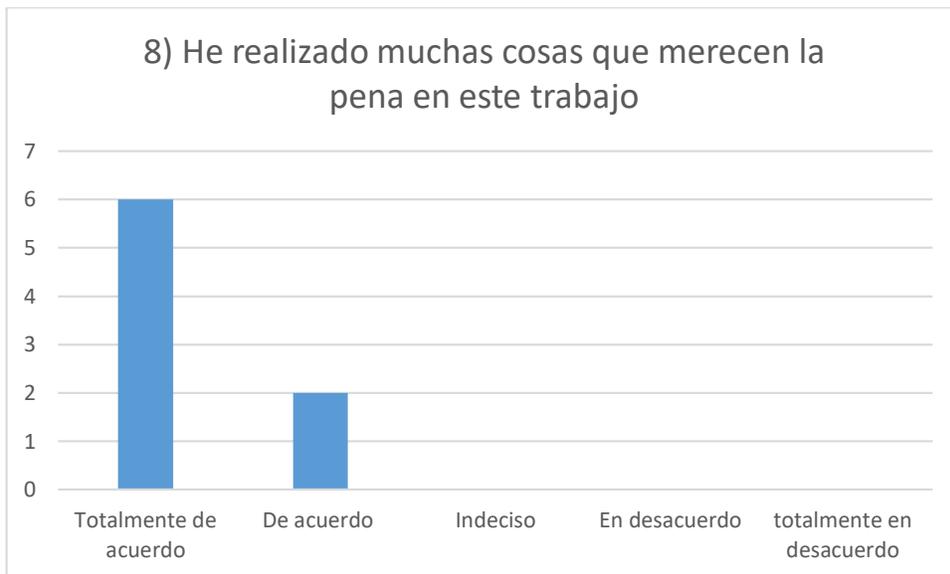
7) Me siento frustrado por mi trabajo siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro



Grafica No 7:

En la séptima grafica el 75% opina que está en desacuerdo a la formación de que, si se siente frustrado por su trabajo y está realizando actividades demasiado duro, mientras que la otra parte se encuentran de acuerdo y totalmente en desacuerdo a la afirmación planteada.

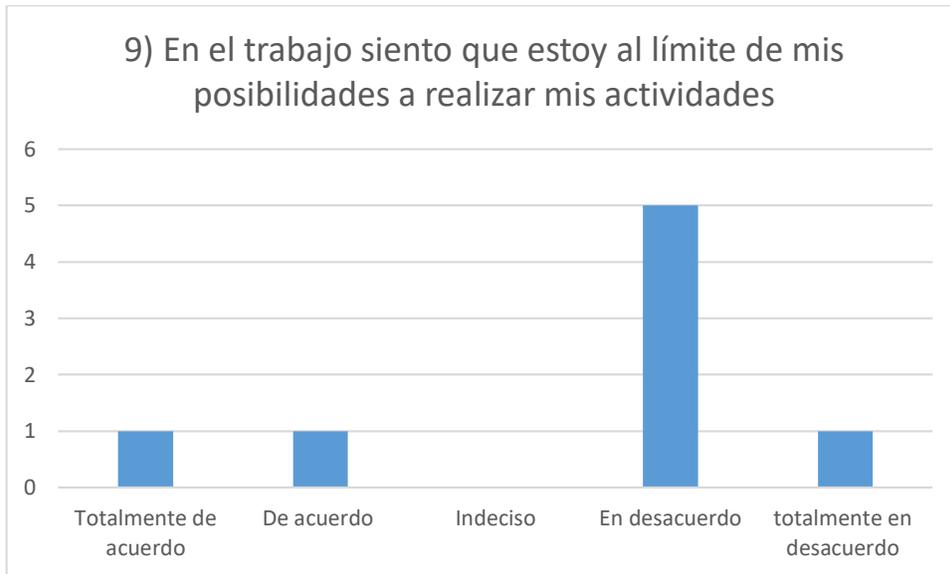
8) He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo



Grafica No 8:

En el octavo cuestionamiento el personal administrativo el 75% opina que está totalmente de acuerdo que si ha realizado cosas que meren la pena en su trabajo, mientras el 25% está de acuerdo afirmación

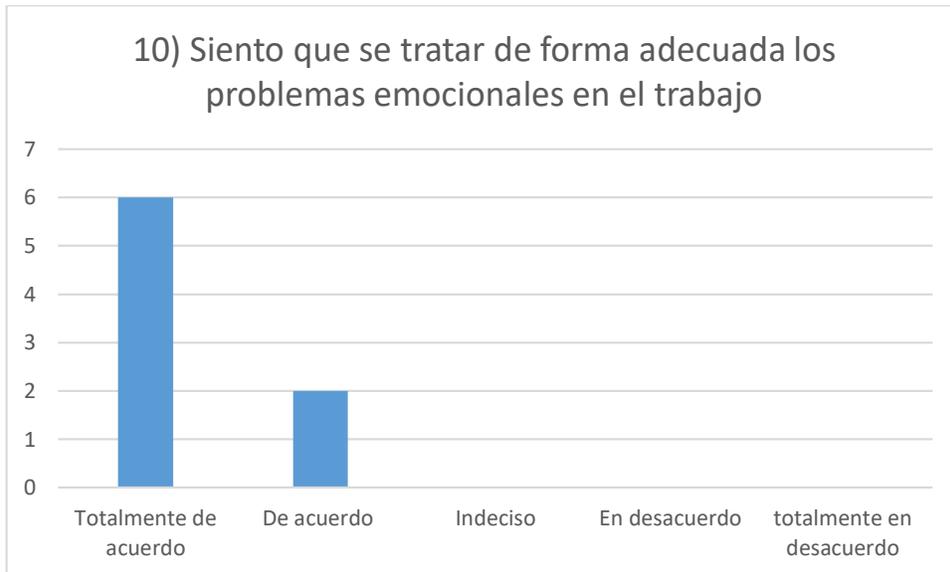
9) En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades a realizar mis actividades



Grafica No 9:

En la novena grafica nos muestra que la afirmación con mayor porcentaje es que están en desacuerdo de que si se sienten al límite de sus posibilidades del trabajo que realizan el resto está en totalmente de acuerdo, de acuerdo y totalmente en desacuerdo según la gráfica que obtuvimos con los resultados.

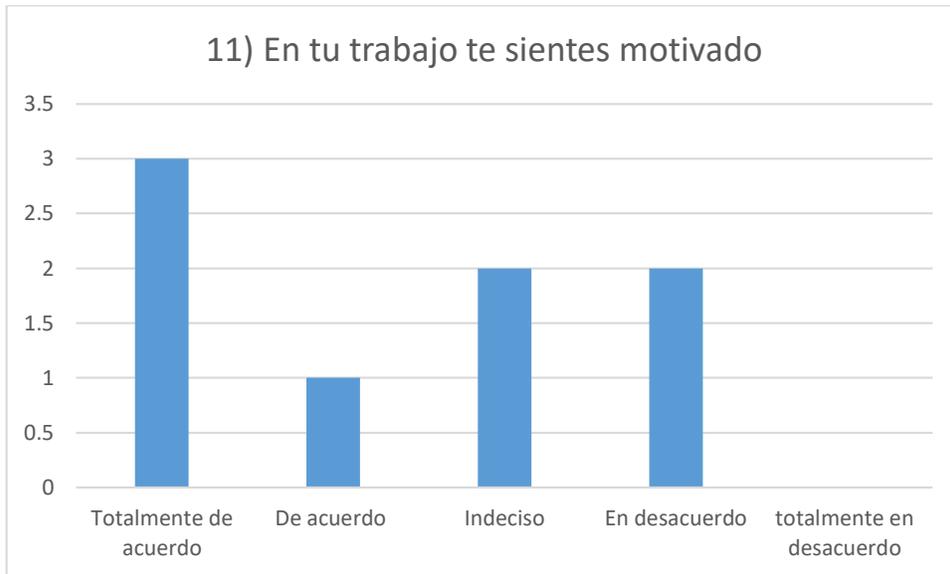
10) Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo



Grafica No 10:

En la décima grafica el 75% opina que está totalmente de acuerdo de que, si saben tratar los problemas emocionales en el trabajo, mientras el 25% esta solamente de acuerdo a la afirmación.

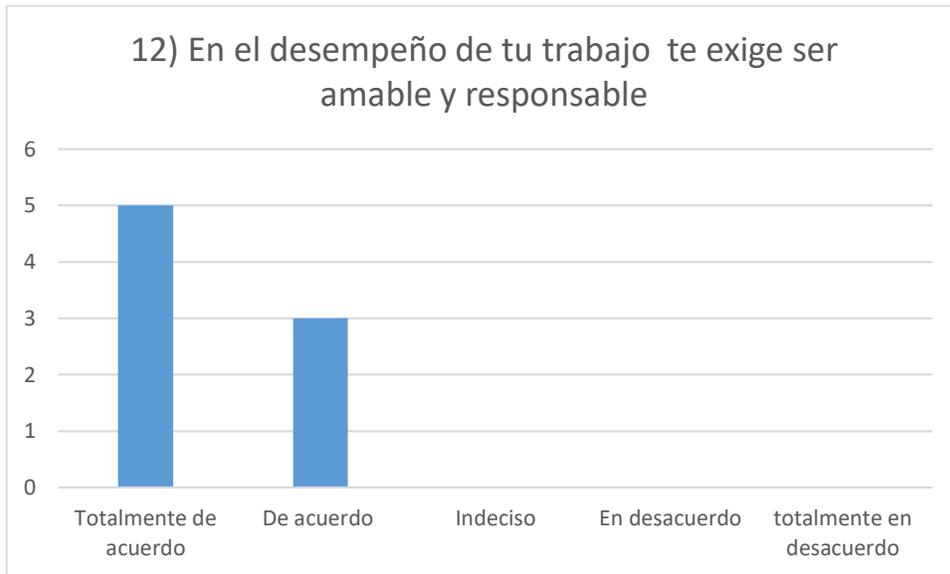
11) En tu trabajo te sientes motivado



Grafica No 11:

En la undécima grafica el 40% opina que en su trabajo se siente motivado, el 10% esta solamente de acuerdo mientras el 25% se encuentra indeciso, y el otro 25% está en desacuerdo a la afirmación.

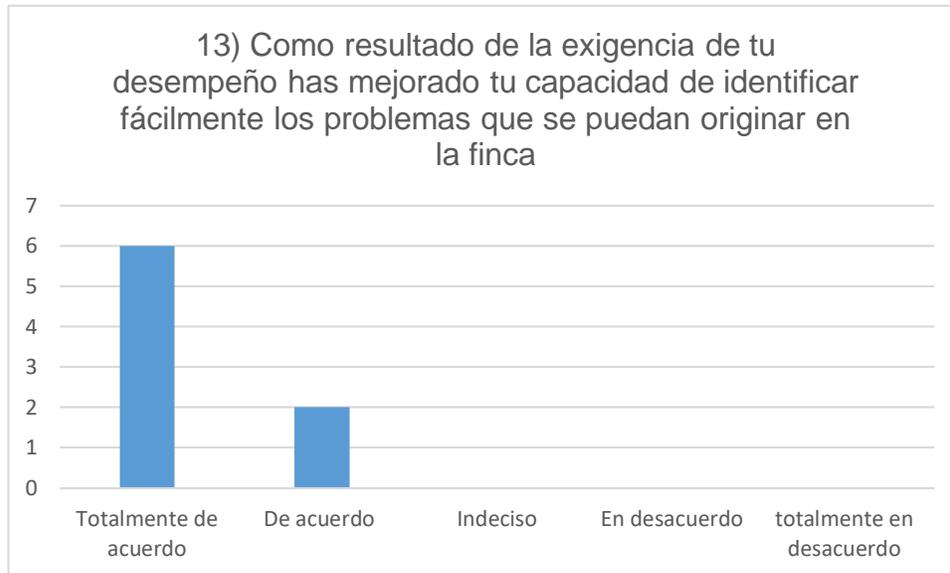
12) En el desempeño de tu trabajo te exige ser amable y responsable



Grafica No 12:

En la duodécima grafica el 60% del personal opina que en el desempeño de su trabajo si le exige ser amable y responsable, mientras que el 40% esta solamente de acuerdo con la afirmación

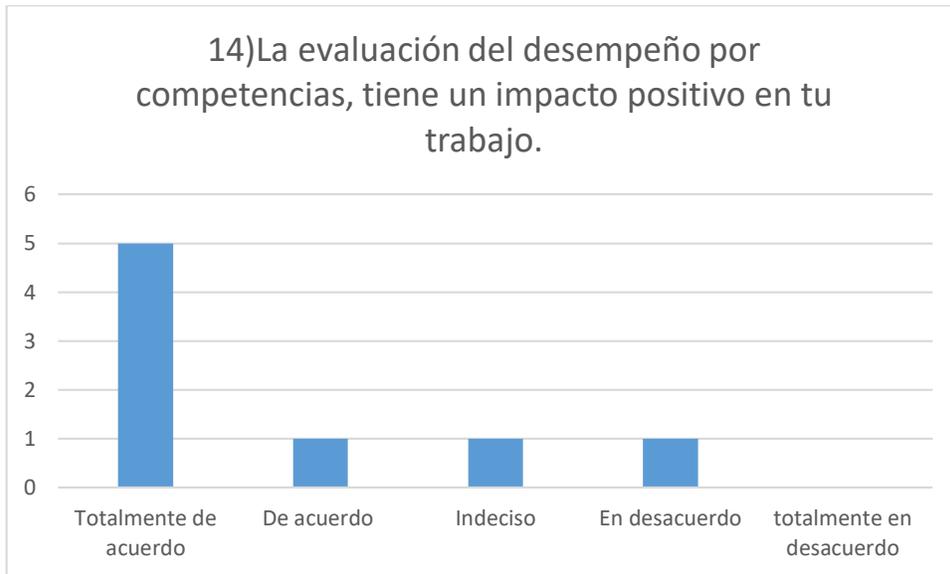
13) Como resultado de la exigencia de tu desempeño has mejorado tu capacidad de identificar fácilmente los problemas que se puedan originar en la finca



Grafica No 13:

En el decimotercero cuestionamiento el 75% del personal opina que está totalmente de acuerdo de que la exigencia de su desempeño ha mejorado la capacidad de identificar los problemas que se puedan originar en la finca, mientras el 25% esta solamente de acuerdo a la afirmación.

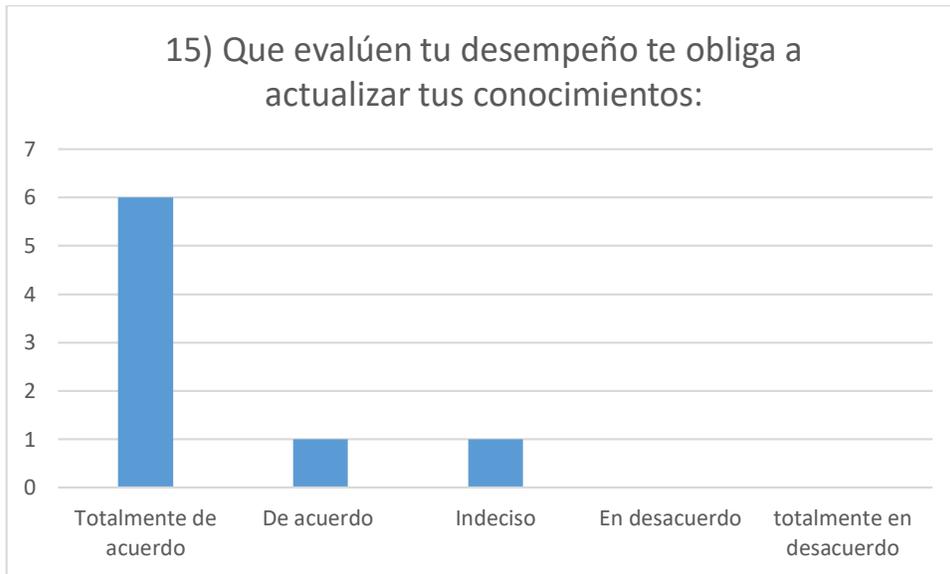
14) La evaluación del desempeño por competencias, tiene un impacto positivo en tu trabajo.



Grafica No: 14

En la decimocuarta grafica el 60% de los empleados opina que está totalmente de acuerdo que el desempeño de la competencia tiene un impacto positivo en su trabajo mientras el resto se encuentra en de acuerdo, otra parte más está indeciso y el resto en desacuerdo según los resultados de la grafica

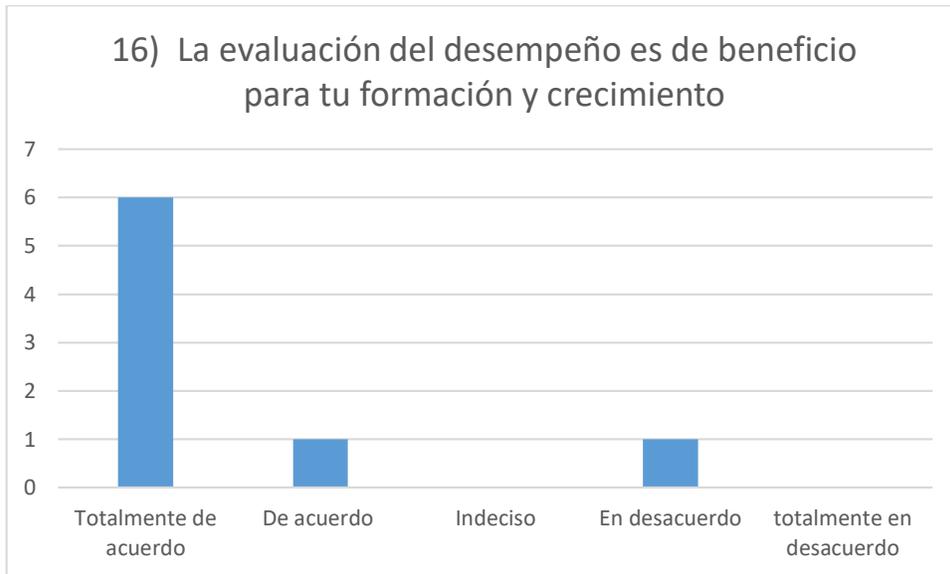
15) Que evalúen tu desempeño te obliga a actualizar tus conocimientos:



Grafica No 15

El la decimoquinta grafica se observó que el 75% si se siente obligados a actualizar sus conocimientos si le evalúan el desempeño laboral mientras el resto se encuentra de acuerdo e indeciso al cuestionamiento.

16) La evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento



Grafica No 16:

En la decimosexta y ultima grafica el 75% opina que la evaluación del desempeño si beneficia en la formación y crecimiento a su perfil laboral, mientras el resto de los empleados esta solamente de acuerdo e indeciso.

ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS

La encuesta que realizamos al personal de la finca Los Productores de Tacotalpa estaba conformada de dieciséis reactivos en los cuales Diez eran enfocados al *Burnout* o desgaste profesional y los seis al desempeño laboral.

En la parte del desgaste profesional según la encuesta realizada se concluye que el personal no se siente agotado con las actividades que realiza en la empresa, pero según el método que empleamos de la observación y la investigación que se realizó sobre el *Burnout*, concluyo que si existe desgaste laboral en los trabajadores pero no exactamente por el trabajo sino que es ocasionado por los problemas de casa o de alguna índole ya que según: Pines y Aronson (1988) describen el *burnout* como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante” (p.9). Según, Shirom (1989) “considera el *burnout* como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales” (p.15).

También Pines: Aronson y Kafry (1981) han descrito el *burnout* como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que la afectan emocionalmente.

Por esta situación no realmente el desgaste profesional viene directamente de la empresa si no en ocasiones es provocada por las dificultades de casa y eso a veces se ve reflejado en el trabajo.

Con los resultados que se obtuvieron en lo reactivos del desempeño laboral se concluye que los trabajadores si tienen presente el desempeño en sus trabajos ya que algunos comentaron que en las actividades que realizan si requieren tener un esfuerzo más consistente sobre el tema, a veces sienten que tienen que desarrollar más sus habilidades para sacar sus trabajos adelante, si se sienten motivados con sus compañeros y los puestos que ellos desempeñan en la empresa ellos les gusta que evalúen su desempeño en sus trabajos.

Porque según: George T opina que “La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo.” (1994, p165.)

RESULTADOS:

Como resultado de la investigación realizada y las técnicas para medir el desempeño laboral podemos resumir que en los empleados de Los productores de Tacotalpa no sienten un desgaste laboral como tal con las actividades que realizan en la empresa, tampoco se sienten frustrados como para no poder tratar algún problema que se pueda originar en la finca; al personal administrativo que se le aplicó la encuesta se notó que no se encuentran en un ambiente de estrés o agotamiento físico y mental; también el personal comentó que si se sienten motivados en sus trabajos y que se sienten a gusto con el puesto que desempeñan en la empresa, cabe destacar que en el desempeño laboral conforme a la encuesta que se les aplicó se concluye que el personal siente tener una exigencia con respecto a su desempeño laboral ya que la empresa constantemente los somete a capacitaciones y esto es para que los empleados estén actualizados con respecto al sistema que la empresa maneja ya que regularmente van haciendo cambio en sus sistema.

CONCLUSIÓN

Podemos concluir que la evaluación del desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos, aunque no siempre se entiende su importancia y la necesidad de hacerla con criterios que garanticen la objetividad. Es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo

La evaluación del desempeño sirve para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. Cuando seleccionamos a un candidato estamos haciendo una predicción sobre su rendimiento futuro y a través de la evaluación de desempeño podemos comprobar si esta predicción se ha cumplido o no. También nos proporciona datos sobre el clima laboral, mejorar el ajuste entre la persona y el puesto, adaptación personal al puesto, rediseño del puesto, rotación de puestos y podemos conocer las capacidades individuales, las motivaciones y expectativas de las personas para asignar los trabajos de forma adecuada

REFERENCIAS

Artículo científico

Kalimo, El-Batawi y Cooper. 1988. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Obtenido de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Ministerio de Desempleo Social, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Documento Divulga torio. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015) Versión electrónica.

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Libros

Moreno y Báez. 2010. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Obtenido de: SIMON L. Dolan, RAMÓN Valle Cabrera, SUSAN E. Jackson y RANDALL S. Schluler. La Gestión de los Recursos Humanos. Madrid, Mac Graw Hill, 2007 12 IDALBERTO, Chiavenato. Gestión del Talento Humano. Bogotá: McGraw Hill, 2004.

Werther Jr., William B. & Keith Davis. Administración de Personal y Recursos Humanos. México. Editorial McGraw-Hill.

Iturralde Tórres 2011. Tesis La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010.

Capítulo de libro

Sánchez y Calderón. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su autoría.

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo1.pdf>

Página Internet

Francis; (1998). The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis.

Salanova y Schaufeli 2005. Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/227.pdf>

<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a04.pdf>

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>

Anexo 1

ENCUESTA

Objetivo: Identificar el BURNOUT en el ámbito laboral y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Los Productores de Tacotalpa S.A. DE C.V. Para proponer acciones de mejora que permitan un aumento en la productividad.

INDICACIONES PARA LLENADO por favor marca con una x que tan de acuerdo o desacuerdo estas en cada actividad que realizas de acuerdo a las labores de tu trabajo

Totalmente de Acuerdo	5
De Acuerdo	4
Indeciso	3
En Desacuerdo	2
Totalmente en Desacuerdo	1

No.	ITEMS	5	4	3	2	1
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado					
2	Al final de mi trabajo me siento agotado					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros					
5	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo					
6	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
7	Me siento frustrado por mi trabajo siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro					
8	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo					
9	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades a realizar mis actividades					
10	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo					
11	En tu trabajo te sientes motivado					
12	En el desempeño de tu trabajo te exige ser amable y responsable					
13	Como resultado de la exigencia de tu desempeño has mejorado tu capacidad de identificar fácilmente los problemas que se puedan originar en la finca					
14	La evaluación del desempeño por competencias, tiene un impacto positivo en tu trabajo.					
15	Que evalúen tu desempeño te obliga a actualizar tus conocimientos:					
16	La evaluación del desempeño es de beneficio para tu formación y crecimiento					

ANEXO 2. OSERVACIÓN SOBRE LA REACCIÓN DEL PERSONAL AL MOMENTO DE APLICAR LA ENCUESTA



Figura numero: 3

Se observa que hay concentración al momento de contestar

Figura número: 4



Se observa que hay armonía al momento de contestar