

RELACIÓN ENTRE EL DESGASTE Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DE COOMULTRUP

Ps. Marina Lisseth Mejía Manjarrez*

Ps. María Fernanda Silva Jaimes**

Esp. Ps. Diana María Velandia Hernández***

RESUMEN

Objetivo: conocer la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el desempeño laboral en los funcionarios de Coomultrup. Metodología: es una investigación mixta, con predominancia cuantitativa que permitió el mejoramiento del clima laboral, el estudio se realizó por medio de una entrevista semiestructurada, compuesta por 15 preguntas que iban en relación al desempeño laboral. De igual forma se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional que está constituido con 120 preguntas, pero en este caso se tomaron las primeras 30 para evaluar el desgaste laboral de los trabajadores de Coomultrup. Se tomó una muestra de 10 para la aplicación de la escala y 5 personas respondieron a la entrevista semiestructurada. Resultados y conclusiones: se logró evidenciar que existe una relación muy significativa entre desgaste y desempeño laboral en los trabajadores de Coomultrup, ya que a sus niveles altos de agotamiento hace que se alteren áreas en el desempeño laboral como liderazgo, adaptabilidad al cambio y orientación a los resultados.

PALABRAS CLAVES: desgaste ocupacional, desempeño laboral, psicología organizacional.

ABSTRACT

Objective: to know the relationship between occupational burnout and job performance in Coomultrup officials. Methodology: it is a mixed investigation, with quantitative predominance that allowed the improvement of the work environment, the study was carried out through a semi-structured interview, made up of 15 questions that were related to job performance. In the same way, the Occupational Wear Scale was applied, which is made up of 120 questions, but in this case, the first 30 were taken to assess the work wear of Coomultrup workers. A sample of 10 was taken for the application of the scale and 5 people responded to the semi-structured interview. Results and conclusions: it was possible to show that there is a very significant relationship between burnout and job performance in Coomultrup workers, since their high levels of exhaustion cause areas of job performance such as leadership, adaptability to change and orientation to change to be altered. the results.

KEYWORDS: occupational wear, work performance, organizational psychology.

INTRODUCCIÓN

El desgaste Ocupacional Este puede ser causado por el estrés que el trabajador este experimentando en su ámbito laboral, esto es causado principalmente por niveles altos de responsabilidad, incertidumbre, sobrecarga laboral, escasez de personal dentro de la organización, falta de recursos para cumplir con sus obligaciones, conflictos interpersonales, falta de incentivos motivacionales y económicos, esto provoca de gran manera que el funcionario empiece a sentir factores estresantes en su labor diaria, alterando de gran manera sus áreas sociales, psicológicas y conductuales. (Carr. 2003. Citado por Gonzales. E. & Pérez E. 2012).

Romero y Urdaneta (2009), señalan al desempeño como no solo la capacidad de cumplir con un trabajo, si no la motivación que logre manejar un individuo hacia el cumplimiento de sus tareas laborales, consiguiendo un rendimiento específico generando recompensas significativas, esto influirá en el sujeto satisfacción por su trabajo. (Rodríguez, 2017). Para que haya un desempeño laboral favorable en los trabajadores, depende de unos factores tanto personales, emocionales, sociales y motivacionales, estos factores influyen y determinan si un sujeto mantiene su desempeño laboral.

De allí nace la necesidad de realizar una investigación orientada hacia funcionarios públicos que desempeñan su labor de forma cotidiana y con altas demandas en el mercado, de igual forma se analiza los niveles de desgaste ocupacional y como esto se ve reflejado en el desempeño de los trabajadores de Coomultrup, cabe resaltar que Según Palaci, 2005. Citado por Pedraza, E., Amaya, G. & Conde M. (2010), Mediante el análisis de resultados que se realizó, se logró evidenciar que la relación que existe entre desgaste ocupacional y el desempeño del trabajador se da de forma muy cercana, ya que debido al desgaste que presentan los trabajadores donde están en términos medios propensos a ser altos, alteran de forma significativa el desempeño de este mismo especialmente en categorías como adaptabilidad al cambio, liderazgo y orientación a los resultados, de igual forma los trabajadores de Coomultrup en la dimensión

de desgaste ocupacional la cual es agotamiento se encuentran más altos que las otras dos dimensiones, lo que hace que esta pueda en cualquier momento subir sus niveles logrando que se dificulten otras áreas específicas dentro del desempeño organizacional.

MÉTODOS Y MATERIALES

Esta investigación tenía un enfoque mixto, este diseño de investigación, se basa especialmente en determinar la relación entre dos variables dependiendo de unos factores determinantes, este diseño de investigación no establece conclusiones de causa-efecto más sin embargo aporta indicios sobre las posibles causas de las variables relacionadas, ya que estas causas se podrían deber a un tercer factor que no tenemos encuentra, por ende, este diseño es descriptivo. (Tamayo, M. s.f).

Por otra parte, el diseño que se utilizo fue descriptivo permite especificar las propiedades, características y aspectos importantes de las personas o grupo de personas las cuales están incluidas en un análisis previo, de igual forma se realiza un análisis, descripción y análisis de toda la información recabada para dar futuras conclusiones de las mismas, donde se da la relación que existen en las variables que se quieren estudiar dentro de la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

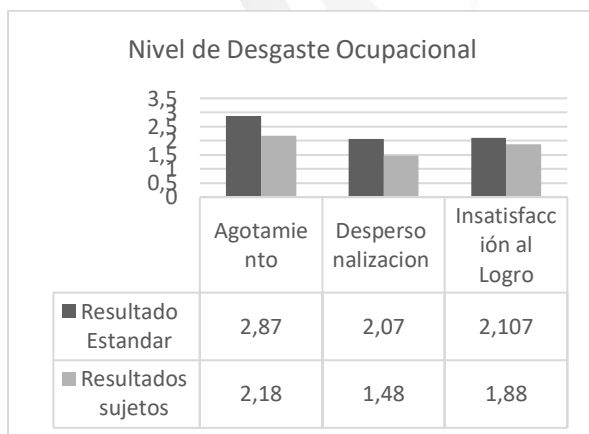
La técnica que se utilizó para la recolección de información en cuanto al desempeño laboral fue una entrevista semiestructurada, constituida por 15 preguntas orientadas a las categorías que da Martha Alles para la detección del desempeño de los trabajadores las cuales son: Integridad, liderazgo, iniciativa, orientación a los resultados, trabajo en equipo y adaptabilidad al cambio, además para la medición del desgaste ocupacional se aplicó la escala de desgaste ocupacional, su autor Juan Felipe Prado, el cual diseño esta escala para evaluar el desgaste ocupacional en diferentes trabajadores teniendo en cuenta aspectos como la despersonalización, la insatisfacción o satisfacción al logro y el agotamiento, los ítems que miden estas categorías son de 1 a la 30, por ende solo se tomaron estas preguntas para el análisis de resultados ya que esta escala está compuesta por 120 preguntas, donde de igual forma se miden aspectos psicofisiológicos y sociodemográficos del

trabajador, pero para esta investigación no se tuvo en cuenta estos aspectos.

RESULTADOS

Los resultados a arrojados por medio de la entrevista semiestructura en los funcionarios de Coomultrup donde se describe y analiza la categoría desempeño laboral, divide en seis subcategorías, las cuales fueron, evaluadas por medio de una entrevista semiestructurada, orientada a la identificación de estas, en la población de la organización Coomultrup; en las cuales se determinó, desconocimiento en pautas de liderazgo, siendo las mismas, las herramientas necesarias para el alcance de esta aptitud, orientación a los resultados, debido a que no existe una planeación para el logro de metas, y finalmente, adaptabilidad al cambio, dado que los usuarios no estas relacionados al cambio de directivos.

Para el análisis cuantitativo de la presente investigación, se tomó le escala de desgaste ocupacional EDO, la cual tiene como objetivo medir los niveles de desgaste ocupacional en trabajadores de diferentes organizaciones, Cabe resaltar que en este estudio solo se tomaron los primeros 30 reactivos que enmarcan las categorías propias del desgaste ocupacional, este se realizó en la organización de Coomultrup el cual cuenta con 13 funcionarios, donde se tomó una muestra de 10, se aplicó de forma individual y su duración duro 45 minutos y se realizó dentro de los horarios laborales, Para la tabulación de estos datos se utilizó el método Leiter la cual es la forma rápida de calificación y clasificación del desgaste ocupacional de cada funcionario.



En la anterior grafica donde se agrupan las 3 dimensiones que se midieron frente a la escala

de desgaste ocupacional, se puede evidenciar que los trabajadores de coomultrup se encuentran en términos medios en estas dimensiones, de igual forma estas tienen prevalencia a aumentar ya que cada una de las categorías se muestran con prevalencia hacia un nivel alto de desgaste ocupacional. En la primera categoría denominada agotamiento, esta frente al resultado estándar en términos medios, el segundo que es despersonalización de igual forma frente al puntaje estándar está en términos medios y el tercero el cual hace referencia a insatisfacción al logro está en términos medios prevalecientes a ser altos.

DISCUSIÓN

Según lo encontrado en la aplicación de la entrevista y la Escala de Desgaste Ocupacional, se puede identificar, que se presenta una carencia o dificultad en las subcategorías de liderazgo, iniciativa y adaptabilidad al cambio, razón a que los trabajadores no presentan claridad acerca de las estrategias motivacionales, para promover un entorno de participación y relación activa en el medio, de igual modo, no establecen una organización y técnicas para alcanzar metas u objetivos establecidos, existiendo una necesidad de un plan de acción personal a seguir para ello, y finalmente, no se encuentran familiarizados con los cambios de directivos y por ende, generalmente se rigen por un mismo patrón de mando, por ello, es posible afirmar, de acuerdo a los resultados cuantitativos, que los usuarios se encuentran en un nivel medio en las tres dimensiones (despersonalización, agotamiento e insatisfacción al logro) y acorde con esto, se vincula con las características encontradas en estas dimensiones ya que debido al agotamiento de los trabajadores en Coomultrup se puede dificultar la realización de las tareas dentro de su jornada laboral y el relacionarse afectivamente con los demás compañeros de trabajo lo que se relaciona con la falencia en la categoría de liderazgo.

De igual forma, en la dimensión de despersonalización, hace que los funcionarios tengan una empatía escasa y sus respuestas ante diferentes tareas sean arrogantes, logrando que se dificulte de gran manera el desarrollo asertivo de adaptabilidad al cambio, finalmente cabe recalcar que en la insatisfacción al logro los trabajadores de

coomultrup presentan poca confianza hacia sus propias habilidades dentro del puesto laboral haciendo que se presenten desventajas en orientación al logro. Los niveles presentes en la organización hacen que algunas de las áreas anteriormente mencionadas en el desempeño organizacional se encuentren alteradas por ende se encuentran términos medios referente al desgaste, teniendo predominancia en la dimensión de agotamiento la cual es una de las 3 que se encuentran más altas.

REFERENCIAS

- Moreno, B., Gonzales, J. & Garrosa E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. Empleo, estrés y salud. Recuperado de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Ruiz, M., Borboa, M. & Rodríguez, J. (2013). El Enfoque Mixto De Investigación En los Estudios Fiscales. *Revista Académica de Investigación. (13)*. 9-12. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- Tamayo, M. (s.f). Tipos de Investigación. 7-8. Recuperado de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista De Ciencias Sociales. XVI (3)*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>