



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar, año 2025.

AUTOR(A) (ES):

BORJA GAIBOR SHAKIRA LISBETH

DIRECTOR(A)

Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca

PARES ACADÉMICOS

Ing. Gorqui Elisalde Vistin Mena

Lic. Rosa Elina Aguilar Pazos

**SAN MIGUEL – ECUADOR
2025**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar, año 2025.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento primeramente a Dios por darme la vida, fortaleza y la sabiduría necesaria en cada paso del camino y permitirme alcanzar una de las metas más importantes de mi vida profesional. A Él encomiendo todos mis logros y proyectos, siendo el pilar fundamental que me sostuvo en los momentos de dificultad y motivación. Extiendo mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar-Extensión San Miguel y a todo su cuerpo docente, por abrirme las puertas al conocimiento, brindarme una formación académica de calidad y fomentar en mí valores éticos y profesionales que me acompañan en mi futuro laboral. Su guía y enseñanza han sido esenciales en mi crecimiento intelectual y personal. De manera muy especial, agradezco a mis padres Wilman Borja y Mercedes Gaibor por, su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio por hacer posible mi formación, a mi hermana Milagros, por estar siempre presentes con las palabras de aliento, compañía y comprensión, especialmente en los momentos más difíciles de mi vida universitaria.

DEDICATORIA

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios por haberme dado la vida, la fortaleza y la sabiduría para superar cada obstáculo en este camino. A mis padres, por su amor incondicional, su ejemplo de esfuerzo y su apoyo constante, que ha sido pilar fundamental en mi formación personal y académica, a mi hermana, por estar a mi lado con su cariño, sus palabras de aliento y su compañía en los momentos más difíciles, a mi novio Jonathan Torres, por su paciencia, comprensión y por su apoyo inquebrantable en los días de duda y cansancio, a mi abuelita, que aunque no está físicamente conmigo, sé que desde el cielo me ha acompañado y guiado con su amor eterno, cumpliendo conmigo este sueño. Y, finalmente, me lo dedico a mí misma, por no rendirme, por seguir adelante a pesar del cansancio y las dudas, por cada noche de desvelo y cada esfuerzo silencioso que hoy dan frutos. A todos ustedes, gracias por ser parte esencial de este capítulo de mi vida, este logro también les pertenece.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB

UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN
SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. *Mario Fernando Navarrete Fonseca*; Ing. *Gorqui Elisande Vistín Mena* y Lic. *Rosa Elina Aguiar Pazos*; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., sucursal GUARANDA, Provincia Bolívar, año 2025 desarrollado por la señorita *Borja Gaibor Shakira Lisbeth*

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 07 de mayo del 2025


ING. NAVARRETE FONSECA
MARIO FERNANDO

Directora


ING. VISTÍN MENA GORQUI
ELISANDE

Par Académico


LIC. ROSA ELINA
AGUIAR PAZOS

Par Académico

CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Yo Borja Gaibor Shakira Lisbeth portador de la Cédula de Identidad No. 0202481206 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar, año 2025. modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shakira Lisbeth Borja Gaibor', is written over a horizontal line.

Shakira Lisbeth Borja Gaibor

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1 Descripción del Problema	5
1.2 Formulación del Problema	6
1.3 Preguntas de Investigación.....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Objetivos: General y Específicos	9
1.6 Variables	10
1.7 Operacionalización	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes.	12
2.2 Científico.....	14
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	14
2.2.2. Principales características del Síndrome de Burnout.....	15
2.2.3 Síntomas del Síndrome de Burnout	17
2.2.4 Prevención y tratamiento	19

2.2.5. Desempeño Laboral	20
2.2.6 Características del desempeño laboral	21
2.2.7. Competencias Técnicas.....	22
2.2.8. Evaluaciones de desempeño	23
2.2.9. Proyectos exitosos.....	23
2.2.10. Productividad y eficiencia.....	24
2.2.11. Utilización de recursos.....	25
2.2.12. Actividades productivas	26
La organización del trabajo.....	27
Diferencia entre estrés y el síndrome de burnout.....	28
Introducción al Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.	28
El Síndrome de Burnout.	29
Desempeño Laboral.	31
Estrategias para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout.	35
2.4 Legal.....	36
Normativas Internacionales.....	36
Normativa Nacional (Ecuador)	37
Reglamentos y Normativas Complementarias	38
Políticas Empresariales y Buenas Prácticas	38
CAPITULO III.....	39
METODOLOGÍA	39

3.1	Tipo de Investigación	39
	Descriptivo	39
3.2	Enfoque de la investigación	40
	Cuantitativo	40
3.3	Métodos de Investigación.....	40
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	40
	Técnica. - se utilizó la encuesta de Maslach Burnout Inventory	40
	Instrumento1	40
3.5	Universo, Población y Muestra	42
	Universo.....	42
	Población:	43
3.6	Procesamiento de la información	44
CAPITULO IV		45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		45
4.2	Interpretación de resultados Burnout y Desempeño Laboral	113
	Análisis del Desempeño Laboral	116
CONCLUSIONES		125
RECOMENDACIONES.....		126
BIBLIOGRAFÍA		127
ANEXOS		134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente y dependiente	10
Tabla 2. Operacionalización de variables.	11
Tabla 3. Dimensiones del Burnout	81
Tabla 4. Agotamiento en el trabajo.....	45
Tabla 5. Jornada laboral.....	47
Tabla 6. Fatiga en la mañana	48
Tabla 7. Trabajar todo el día.....	49
Tabla 8. Quemando emocionalmente.....	51
Tabla 9. Frustración en el trabajo.	52
Tabla 10. Trabajo duro.....	54
Tabla 11. Trabajar en tensión.....	55
Tabla 12. Límite de trabajo.....	57
Tabla 13. Insensible con la gente desde que trabajo aquí.	58
Tabla 14. Endureciendo emocionalmente.....	60
Tabla 15. Desinterés.....	61
Tabla 16. Trato a algunas personas.....	63
Tabla 17. Dimensiones del Desempeño Laboral	65
Tabla 18. Puedo entender cómo se sienten las personas.....	66
Tabla 19. Trato eficazmente los problemas.....	68
Tabla 20. Influyo positivamente en la vida de otras personas.	70
Tabla 21. Energía en el trabajo	71
Tabla 22. Ambiente relajado en el trabajo.....	73
Tabla 23. Me siento entusiasta con mi trabajo.....	75

Tabla 24. Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo.	77
Tabla 25. Problemas emocionales en el trabajo.....	79
Tabla 26. Cumpló con todas las tareas.....	83
Tabla 27. Realizo mi trabajo.....	85
Tabla 28. Trabajo bien con poca supervisión.....	86
Tabla 29. Planifico mi trabajo con antelación.....	88
Tabla 30. Termino mi trabajo a tiempo.	89
Tabla 31. Cumpló con los estándares de calidad requeridos.	91
Tabla 32. Ayudo a mis compañeros.....	93
Tabla 33. Tareas nuevas o adicionales.....	95
Tabla 34. Defiendo a la organización	97
Tabla 35. Procesos de trabajo	98
Tabla 36. Completar mis tareas.	100
Tabla 37. Actúo como ejemplo positivo	101
Tabla 38. Responsabilidades en el trabajo.....	103
Tabla 39. He llegado tarde al trabajo	105
Tabla 40. He utilizado el tiempo de trabajo.....	106
Tabla 41. He hablado mal de la organización.....	108
Tabla 42. He ignorado instrucciones deliberadamente.	110
Tabla 43. He actuado de forma poco ética en el trabajo.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Agotamiento emocional	45
Figura 2. Jornada laboral.	47
Figura 3. Fatiga en la mañana.....	48
Figura 4. Trabajar todo el día	50
Figura 5. Quemando emocionalmente	51
Figura 6. Frustración en el trabajo.....	53
Figura 7. Trabajo duro	54
Figura 8. Trabajar en tensión.....	56
Figura 9. Límite de trabajo.	57
Figura 10. Insensible con la gente desde que trabajo aquí.	59
Figura 11. Endureciendo emocionalmente.	60
Figura 12. Desinterés	62
Figura 13. Trato a algunas personas.	63
Figura 14. Puedo entender cómo se sienten las personas.	67
Figura 15. Trato eficazmente los problemas.....	68
Figura 16. Influyo positivamente en la vida de otras personas.....	70
Figura 17. Energía en el trabajo.....	72
Figura 18. Ambiente relajado en el trabajo.....	73
Figura 19. Me siento entusiasta con mi trabajo.	75
Figura 20. Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo.....	77
Figura 21. Tratamiento de problemas emocionales	79
Figura 22. Cumpló con todas las tarea.....	83
Figura 23. Realizo mi trabajo.	85

Figura 24. Trabajo bien con poca supervisión.....	87
Figura 25. Planifico mi trabajo con antelación.....	88
Figura 26. Termino mi trabajo a tiempo.....	90
Figura 27. Cumpló con los estándares de calidad requeridos.....	91
Figura 28. Ayudo a mis compañeros.....	93
Figura 29. Tareas nuevas o adicionales.....	95
Figura 30. Defiendo a la organización.....	97
Figura 31. Procesos de trabajo.....	98
Figura 32. Completar mis tareas.....	100
Figura 33. Actúo como ejemplo positivo.....	102
Figura 34. Responsabilidades en el trabajo.....	103
Figura 35. He llegado tarde al trabajo.....	105
Figura 36. He utilizado el tiempo de trabajo.....	107
Figura 37. He ignorado instrucciones deliberadamente.....	110
Figura 38. Actuado de forma poco ética en el trabajo.....	112

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el entorno laboral ha experimentado transformaciones significativas impulsadas por el avance tecnológico, la globalización y las nuevas dinámicas organizacionales. Estas condiciones han incrementado las exigencias laborales, generando mayores niveles de presión, competitividad y carga emocional en los trabajadores. En este contexto, ha cobrado relevancia un fenómeno que afecta la salud ocupacional y el desempeño de las personas: el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional.

Este síndrome se define como una respuesta psicológica crónica ante el estrés laboral prolongado, caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981). Sus consecuencias trascienden el plano individual, afectando la motivación, el compromiso institucional y la productividad. Por ello, su análisis resulta fundamental en sectores donde el contacto con el público y la exigencia de resultados son constantes, como ocurre en las cooperativas de ahorro y crédito. La presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar, año 2025. Se parte de la premisa de que comprender esta relación permite identificar factores de riesgo psicosocial y fortalecer las políticas institucionales orientadas al bienestar y la eficiencia del personal.

Para ello, se emplearon dos instrumentos validados internacionalmente: el Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, y la Escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (IWPQ), que mide la productividad, el comportamiento organizacional y el desempeño contextual. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional, orientado a identificar patrones y relaciones significativas entre las variables de análisis. La relevancia

del estudio radica en su aporte a la gestión del talento humano, al ofrecer evidencias empíricas sobre el impacto del burnout en la productividad y el bienestar laboral, lo cual contribuye a fortalecer la eficiencia institucional dentro del sector cooperativo. Finalmente, el trabajo se estructura en cuatro capítulos: el primero aborda la descripción del problema y los objetivos; el segundo desarrolla el marco teórico; el tercero presenta la metodología de investigación; y el cuarto expone el análisis de resultados, seguido de las conclusiones y recomendaciones.

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar, con el propósito de analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de sus empleados. El problema identificado se centró en la presencia de signos de agotamiento emocional, desmotivación y disminución en el rendimiento laboral, evidenciando la necesidad de fortalecer el bienestar psicológico y la eficiencia organizacional dentro de la institución. La metodología utilizada correspondió a un enfoque cuantitativo, empleando métodos estadísticos para la comprobación de hipótesis. Las modalidades de investigación fueron bibliográficas y de campo, con un nivel correlacional y explicativo, lo que permitió establecer la relación existente entre las variables estudiadas. La población estuvo conformada por los empleados administrativos y operativos de la Cooperativa. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos estandarizados: el Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, y la Escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (IWPQ), que mide el rendimiento, comportamiento organizacional y desempeño contextual.

Los resultados obtenidos al comprobar las hipótesis demostraron la existencia de una correlación negativa y significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral; es decir, a mayor presencia de agotamiento emocional y despersonalización, menor es el nivel de productividad y compromiso de los trabajadores. La importancia de este proyecto radica en que permite identificar los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral, generando evidencia científica que puede orientar la implementación de estrategias preventivas y programas de bienestar laboral. Con ello, se busca no solo mejorar la eficiencia y productividad institucional, sino también promover el equilibrio emocional y la motivación del personal, contribuyendo al fortalecimiento del capital humano dentro de la Cooperativa y sirviendo como referencia para otras instituciones financieras del país.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, desempeño laboral, estrés laboral, agotamiento emocional, productividad, bienestar organizacional.

ABSTRACT

This study was conducted at the Chibuleo Savings and Credit Cooperative Ltd., Guaranda Branch, Bolívar Province, to analyze the relationship between burnout syndrome and the job performance of its employees. The identified problem centered on the presence of signs of emotional exhaustion, demotivation, and decreased job performance, highlighting the need to strengthen psychological well-being and organizational efficiency within the institution. The methodology used was quantitative, employing statistical methods to test hypotheses. The research methods were bibliographic and field-based, with correlational and explanatory levels, which allowed for the establishment of the relationship between the variables studied. The population consisted of the Cooperative's administrative and operational employees. Two standardized instruments were used to collect data: the Maslach Burnout Inventory (MBI), which assesses the dimensions of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment, and the Koopmans Individual Work Performance Scale (IWPQ), which measures performance, organizational behavior, and contextual performance.

The results obtained from testing the hypotheses demonstrated a significant negative correlation between burnout syndrome and job performance; that is, the greater the presence of emotional exhaustion and depersonalization, the lower the level of employee productivity and commitment. The importance of this project lies in its ability to identify the psychosocial factors that affect job performance, generating scientific evidence that can guide the implementation of preventive strategies and employee wellness programs. This seeks not only to improve institutional efficiency and productivity but also to promote emotional balance and staff motivation, contributing to the strengthening of human capital within the Cooperative and serving as a reference for other financial institutions in the country.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, work-related stress, emotional exhaustion, productivity, organizational well-being.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El burnout laboral es un síndrome que ha cobrado una creciente relevancia en los últimos años debido a su impacto negativo tanto en el rendimiento organizacional como en el bienestar psicológico de los trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), clasifica como un factor de riesgo psicosocial, estimando que cada año se pierden aproximadamente 12.000 millones de días laborales a causa de trastornos relacionados como la ansiedad y la depresión. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), destaca al estrés laboral como un desafío significativo dentro de la seguridad y salud ocupacional. Además, enfatiza que el burnout se presenta cuando las exigencias laborales sobrepasan los recursos o capacidades del trabajador. Y no están alineadas con las expectativas por la cultura organizacional de la empresa (OIT, 2022).

A nivel latinoamericano, en el año 2023 aproximadamente el 48% de los trabajadores empezaron a padecer de cinismo en relación al trabajo, cansancio extremo, disminución en su productividad y eficiencia, siendo características del denominado síndrome del hombre quemado (Morales & Hidalgo, 2015).

En Ecuador el Ministerio de Salud Pública determina, la relevancia de identificar el estrés laboral en el entorno de trabajo, considerado como un trastorno emocional derivado del ámbito laboral, estilo de vida y estrés por el trabajo; desencadenando consecuencias a nivel psicológico y físico (Ministerio de Salud Pública, 2020).

En estudios realizados por Coba (2024), en empresas ecuatorianas, se describe que el estrés está relacionado al 78% de los casos en trabajadores, afectando a 9 de cada 10 empresas en el 2024. También, aumenta la rotación en el personal y deteriora la calidad del

trabajo. Dentro del estudio se plantea preguntas como, enfocados en el agotamiento en los trabajadores ecuatorianos, llegando a la conclusión de la sobrecarga del trabajo, la presión y los malos tratos de los superiores, al momento de ejecutar las actividades laborales.

En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, no es ajena a esta problemática. Se ha identificado que el cumplimiento de metas financieras, la alta carga de trabajo y las exigencias del servicio al cliente impactan significativamente en el bienestar del personal. Investigaciones previas han demostrado que el burnout no solo compromete la salud mental, sino también la salud física, provocando consecuencias graves como el ausentismo y la rotación frecuente del personal, lo que afecta directamente la eficiencia de las instituciones.

Por ello, esta investigación busca analizar el impacto del síndrome de burnout en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., con el objetivo de identificar su impacto en el desempeño laboral de la institución y mediante un análisis identificar si contribuyen a mejorar el ambiente de trabajo y fomentar una cultura organizacional más saludable y sostenible.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo el síndrome de burnout impacta en el desempeño laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda en la provincia de Bolívar?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación actual del Síndrome de Burnout en los empleados de la cooperativa

¿Cuáles son las dimensiones del desempeño laboral en los empleados de la cooperativa?

¿Qué relación existe entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los empleados de la cooperativa?

1.3.1 Hipótesis de trabajo

El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

1.4 Justificación

La justificación de una investigación, según Bernal (2010), debe centrarse en la resolución del problema, exponiendo las razones y los motivos que originan su realización. En concordancia, Fidias (2012) señala que en este apartado es fundamental detallar por qué el estudio es necesario y qué aportes teóricos y prácticos ofrece. Bautista (2009) añade que la justificación debe responder a interrogantes esenciales como: ¿qué ocurre?, ¿cómo ocurre?, ¿cuándo ocurre?, ¿quiénes están involucrados?, ¿dónde ocurre? y ¿qué aspectos aún no se han resuelto?

El presente estudio es pertinente y relevante, ya que busca analizar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, institución financiera que, como muchas otras del país, enfrenta altos niveles de exigencia, atención al público, presión por resultados y sobrecarga de tareas. Estas condiciones pueden derivar en estrés laboral crónico, afectando la salud emocional, la motivación, el compromiso y la eficiencia de los trabajadores.

El estudio reviste gran importancia dentro del ámbito organizacional, dado que el síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional se ha convertido en una problemática creciente que afecta el bienestar psicológico y la eficiencia laboral de los trabajadores. En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, comprender cómo este síndrome incide en el desempeño laboral de sus empleados constituye una

necesidad prioritaria para garantizar un entorno de trabajo saludable, equilibrado y productivo.

La relevancia del tema radica en la estrecha relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal con los niveles de rendimiento y compromiso laboral. Un colaborador que experimenta altos niveles de estrés, sobrecarga de tareas o falta de reconocimiento puede ver afectada su motivación y, en consecuencia, su desempeño dentro de la organización. Analizar esta relación permitirá identificar los factores internos que contribuyen al desgaste emocional, así como establecer estrategias de prevención y acompañamiento psicológico que favorezcan el bienestar integral de los empleados.

Desde el punto de vista institucional, la investigación aporta un diagnóstico objetivo que permitirá a la Cooperativa fortalecer su gestión del talento humano, optimizando los recursos y mejorando las condiciones laborales. La aplicación de programas de bienestar emocional, liderazgo positivo y reconocimiento del desempeño puede traducirse en un aumento de la productividad, reducción del ausentismo y mayor sentido de pertenencia por parte del personal.

En el plano social, el estudio tiene impacto directo en la comunidad usuaria de la Cooperativa, ya que un equipo de trabajo equilibrado emocionalmente ofrece una atención más empática, eficiente y de calidad. Un trabajador satisfecho y libre de agotamiento psicológico refleja en su labor una actitud positiva hacia los clientes, fortaleciendo así la imagen institucional ante la sociedad.

En cuanto a la viabilidad, la investigación es factible debido a la disposición del personal para participar en el proceso, el acceso a información confiable y la existencia de instrumentos validados, como el Maslach Burnout Inventory (MBI), que permiten evaluar de manera precisa el nivel de desgaste profesional. Además, la dirección de la Cooperativa

ha mostrado apertura para colaborar con el desarrollo de propuestas orientadas al bienestar de su personal.

Finalmente, el impacto esperado de este estudio se proyecta en la mejora del clima organizacional, el incremento de la satisfacción laboral y la disminución de los niveles de estrés ocupacional, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la gestión humana en el sector cooperativo. Los principales beneficiarios serán los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., quienes obtendrán herramientas para preservar su salud mental y optimizar su desempeño, mientras que la institución y sus socios se verán favorecidos por una atención más profesional, motivada y comprometida.

1.5 Objetivos: General y Específicos

▪ Objetivo General:

Analizar el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda.

▪ Objetivos Específicos:

- Identificar la situación actual del Síndrome de Burnout para el establecimiento de acciones de mejora en los empleados de la cooperativa.
- Determinar las dimensiones del desempeño laboral para el desarrollo de las actividades en los empleados de la cooperativa.
- Relacionar estadísticas las dimensiones del síndrome de Burnout y desempeño laboral para la identificación de la relación de mayor importancia en los empleados de la cooperativa.

1.6 Variables

Tabla 1. Variable independiente y dependiente.

CLASIFICACIÓN DE LA VARIABLE		TIPO
Variable independiente	Burnout	Cuantitativa
Variable dependiente	Desempeño Laboral	Cuantitativa

Fuente: Investigador

1.7 Operacionalización

A continuación, se detalla en la Tabla 2, la operacionalización de las variables en donde se detalla las dimensiones, subdimensiones, indicadores e instrumentos de medición que se aplicaran dentro del caso de estudio.

Tabla 2. Operacionalización de variables.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Instrumento de Medición
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout, también conocido como síndrome del quemado o síndrome de desgaste profesional, es un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés laboral crónico.	Se refiere a la respuesta psicológica y fisiológica de los empleados ante la carga laboral, caracterizada por fatiga extrema, distanciamiento emocional y sensación de ineficacia en el trabajo.	Agotamiento emocional	Fatiga física	Cansancio extremo	Encuestas. Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)
				Fatiga mental	Dificultad para concentrarse, insomnio	
			Despersonalización	Distanciamiento	Actitud indiferente hacia clientes y compañeros	
				Cinismo	Comentarios negativos o sarcásticos sobre el trabajo	
Realización personal	Ineficacia percibida	Baja motivación y satisfacción en el trabajo				
				Baja autoeficacia	Sensación de no cumplir expectativas laborales	
Desempeño Laboral	Se refiere a la forma en que un empleado cumple sus funciones dentro de una organización, considerando eficiencia, productividad y compromiso.	Grado de cumplimiento de tareas, alcance de objetivos organizacionales y actitud del trabajador hacia su labor.	Desempeño en tareas	Cumplimiento de tareas	Tareas terminadas en el tiempo establecido	Encuesta. Escala de Desempeño Laboral de Koopmans
				Alcance de metas y objetivos	Logro de indicadores de gestión	
			Ciudadanía organizacional	Calidad del trabajo	Precisión y exactitud en las actividades	
				Manejo del tiempo	Capacidad de organización y planificación	
			Conductas contraproducentes	Identificación con la empresa	Nivel de alineación con los valores organizacionales	
				Responsabilidad laboral	Nivel de cumplimiento de normas y ética laboral	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

El estudio del síndrome de burnout ha adquirido gran relevancia en las últimas décadas debido a su impacto directo en la salud ocupacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Este fenómeno ha sido objeto de análisis desde diferentes perspectivas teóricas y contextos organizacionales, lo que ha permitido comprender sus causas, manifestaciones y consecuencias en la gestión del talento humano.

A lo largo de la historia, el trabajo ha sido un eje central en el desarrollo humano y social. Sin embargo, los cambios en los modelos productivos, la globalización y la competencia laboral han modificado las condiciones del entorno profesional, generando nuevas exigencias y mayores niveles de presión psicológica. Estas transformaciones han dado paso a la aparición de problemáticas como el estrés laboral crónico, que en muchos casos desemboca en el síndrome de burnout, también conocido como síndrome del desgaste profesional.

Desde el ámbito internacional, diversos estudios han contribuido a comprender la magnitud de este problema. Gómez y Torres (2021), en una investigación desarrollada en la Universidad Complutense de Madrid, analizaron el síndrome de burnout en el sector financiero y concluyeron que el agotamiento emocional y la despersonalización afectan de manera significativa la motivación, el compromiso organizacional y la productividad de los empleados. Los autores sostienen que el desgaste profesional no solo reduce el rendimiento individual, sino que también deteriora la cohesión de los equipos de trabajo y el clima organizacional.

En el contexto latinoamericano, Martínez y Rojas (2020), en la Universidad Nacional de Colombia, evidenciaron que los trabajadores que presentan síntomas de burnout disminuyen su rendimiento en más del 30%. El estudio resalta que las principales causas del síndrome son

la sobrecarga laboral, la falta de reconocimiento y la ausencia de apoyo institucional. Los autores recomiendan implementar políticas organizacionales orientadas al bienestar psicológico, la prevención del estrés y la promoción de ambientes laborales saludables.

En Ecuador, la problemática también ha sido objeto de análisis en distintas instituciones académicas. Paredes (2022), en la Universidad Técnica de Ambato, llevó a cabo una investigación sobre la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal administrativo en instituciones cooperativas, identificando una correlación negativa significativa entre ambas variables. El estudio determinó que el clima organizacional y la sobrecarga de tareas son factores determinantes que contribuyen al desgaste emocional y a la pérdida de eficiencia en el trabajo.

A nivel local, Sánchez (2023), en la Universidad Estatal de Bolívar, desarrolló un estudio en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guaranda, donde evidenció que el estrés laboral prolongado genera deterioro emocional, desmotivación y una disminución considerable en la calidad del servicio al cliente. Estos hallazgos reflejan cómo el síndrome de burnout, al no ser gestionado adecuadamente, puede comprometer tanto el bienestar psicológico de los empleados como la productividad y la imagen institucional.

En conjunto, los antecedentes revisados permiten constatar que el síndrome de burnout constituye un riesgo psicosocial con efectos negativos en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores. Su presencia recurrente en sectores de atención al público, como el financiero y cooperativo, demuestra la urgencia de fortalecer estrategias preventivas de salud laboral y programas de apoyo emocional que fomenten el equilibrio entre las demandas del trabajo y la calidad de vida del personal.

Bajo esta perspectiva, la presente investigación toma como referencia los aportes teóricos y empíricos mencionados, pero se diferencia al centrar su análisis en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, en la provincia de Bolívar. El estudio

busca profundizar en la comprensión del síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral dentro de este contexto específico, aportando evidencia científica que permita formular estrategias efectivas de intervención institucional. De este modo, se aspira a contribuir al fortalecimiento del bienestar organizacional y al mejoramiento continuo de la productividad y el clima laboral en el sistema cooperativo ecuatoriano.

2.2 Científico.

2.2.1 Síndrome de Burnout

Según los autores Lachiner y Murillo (2020), el agotamiento, también conocido como agotamiento relacionado con el trabajo o agotamiento laboral, es un trastorno del estado de ánimo que se manifiesta como una respuesta a largo plazo a factores estresantes crónicos en el trabajo. Fue descrito por primera vez por el psicólogo Herbert Freudenberger en los años 1970. El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una respuesta compleja y prolongada al estrés laboral crónico. Se caracteriza por un estado de agotamiento físico, emocional y mental que puede afectar a individuos que están expuestos continuamente a situaciones laborales estresantes y demandantes. Los síntomas típicos incluyen cansancio extremo, desmotivación, pérdida de interés en el trabajo, sentimientos de incompetencia y frustración, así como cambios en el comportamiento y en la percepción de sí mismo y de los demás. El Síndrome de Burnout no solo impacta negativamente en el bienestar personal y profesional del individuo afectado, sino que también puede comprometer la calidad del trabajo y la eficiencia laboral. Su prevención y manejo requieren intervenciones tanto a nivel individual como organizacional para reducir el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo saludable y sostenible (Bautista, Tombé, & Victoria, 2018).

Según los autores Lachiner y Murillo (2020), el agotamiento, también conocido como agotamiento relacionado con el trabajo o agotamiento laboral, es un trastorno del estado de

ánimo que se manifiesta como una respuesta a largo plazo a factores estresantes crónicos en el trabajo. Fue descrito por primera vez por el psicólogo Herbert Freudenberger en los años 1970. El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una respuesta compleja y prolongada al estrés laboral crónico. Se caracteriza por un estado de agotamiento físico, emocional y mental que puede afectar a individuos que están expuestos continuamente a situaciones laborales estresantes y demandantes. Los síntomas típicos incluyen cansancio extremo, desmotivación, pérdida de interés en el trabajo, sentimientos de incompetencia y frustración, así como cambios en el comportamiento y en El Síndrome de Burnout es un fenómeno significativo en los entornos laborales modernos, reflejando la consecuencia extrema del estrés crónico y la sobrecarga laboral.

Este estado no solo afecta la salud y el bienestar emocional de los trabajadores, sino que también impacta negativamente en la productividad y la moral dentro de las organizaciones.

Es crucial que las empresas reconozcan y aborden activamente los factores que contribuyen al Síndrome de Burnout, implementando políticas y prácticas que promuevan un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, así como un ambiente laboral que fomente el apoyo mutuo y la gestión efectiva del estrés.

2.2.2. Principales características del Síndrome de Burnout

Agotamiento emocional

Según los autores Rony y Domínguez (2020), el agotamiento emocional se manifiesta como una sensación de agobio y cansancio extremo, que no se alivia con el descanso. Las personas afectadas se sienten emocionalmente agotadas y pueden experimentar una constante falta de energía y dificultad para realizar las tareas diarias, tanto en el trabajo como en su vida personal. Este agotamiento puede reducir significativamente el rendimiento y la capacidad para afrontar situaciones estresantes.

El agotamiento emocional se refiere al estado de fatiga emocional intensa y prolongada que experimenta una persona debido a demandas laborales o personales. Se caracteriza por la sensación de estar emocionalmente agotado, con una capacidad reducida para manejar adecuadamente las emociones y responder a las demandas emocionales del entorno (Ramiro, 2023).

La falta de energía emocional y recursos para enfrentar las demandas del trabajo de manera efectiva. Los trabajadores que experimentan agotamiento emocional pueden sentirse desconectados emocionalmente de su trabajo, con una disminución en la empatía hacia los demás y una sensación de despersonalización en sus interacciones laborales

Despersonalización o cinismo

Según los autores Rony y Domínguez (2020), la despersonalización implica adoptar una actitud distante y desinteresada hacia el trabajo y las personas con las que interactúa, incluidos compañeros de trabajo, clientes o pacientes. Esta actitud puede llevar a una actitud fría o incluso deshumanizante hacia los demás. El cinismo se manifiesta como una visión negativa del entorno laboral y una visión pesimista y distante de la responsabilidad y las relaciones en el lugar de trabajo.

La despersonalización, también conocida como cinismo en el contexto del trabajo, se refiere a un estado psicológico donde los individuos muestran actitudes distantes, frías o negativas hacia su trabajo, compañeros de trabajo o la organización en general. Este fenómeno es especialmente relevante en el estudio del Síndrome de Burnout, donde los trabajadores pueden desarrollar una percepción reducida de la importancia de su trabajo, sintiendo que sus esfuerzos son infravalorados o que carecen de significado. La despersonalización puede manifestarse como una forma de protección emocional ante el estrés laboral continuo, pero a su vez puede llevar a una disminución en la calidad del trabajo, la colaboración y el compromiso organizacional. Es crucial para las organizaciones identificar y abordar estos

comportamientos para mitigar el impacto del Burnout y promover un entorno laboral saludable y productivo.

Falta de logros personales

Según los autores (Rony & Dominguez, 2020) la falta de realización personal se refiere al sentimiento de no alcanzar las metas y expectativas profesionales, lo que resulta en sentimientos de insuficiencia e ineficacia. Las personas que sufren de agotamiento pueden sentirse frustradas y desmotivadas, creyendo que sus esfuerzos no están teniendo un impacto positivo o significativo. Esto puede conducir a una reducción de la productividad y una baja autoestima en el lugar de trabajo.

La falta de logros personales, en el contexto del Síndrome de Burnout, se refiere a la percepción negativa que tiene un individuo sobre su propio rendimiento y logros en el trabajo. Este aspecto del Burnout se caracteriza por sentimientos de ineficacia, baja autoestima profesional y la sensación de no cumplir con las expectativas personales o profesionales (Basulto, Mesa, & Rojas, 2018).

Los trabajadores que experimentan esta dimensión pueden sentirse desmotivados y desalentados, incluso cuando están comprometidos con su trabajo. La falta de logros personales puede influir negativamente en la autoestima y la satisfacción laboral, contribuyendo así al desarrollo del Síndrome de Burnout. Es importante que las organizaciones apoyen a sus empleados ofreciendo reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional para contrarrestar estos sentimientos y promover un ambiente laboral donde se valoren y se reconozcan los logros individuales.

2.2.3 Síntomas del Síndrome de Burnout

Físico

Según el autor Manzano (2020), los síntomas físicos del agotamiento incluyen fatiga crónica que no se alivia con el descanso, dolores de cabeza frecuentes, problemas gastrointestinales y

alteraciones de los patrones de sueño, como insomnio o somnolencia excesiva. Estos síntomas físicos indican la respuesta negativa del cuerpo al estrés constante.

Aspectos emocionales

Según el autor Manzano (2020), El agotamiento se manifiesta como sentimientos de fracaso y desesperanza. Las personas pueden perder interés en actividades que antes disfrutaban, experimentar disminución de la motivación e irritabilidad persistente. Estos síntomas emocionales pueden afectar gravemente las relaciones personales y profesionales.

Conocimiento

Según el autor Manzano (2020), Los síntomas cognitivos del agotamiento incluyen dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes y deterioro de la capacidad de tomar decisiones. Las personas pueden tener dificultades para recordar información importante y pueden experimentar una reducción de la creatividad y la innovación. Esto puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral y la resolución de problemas.

Comportamientos

Según el autor Manzano (2020), El agotamiento conductual puede conducir a un comportamiento de aislamiento y un mayor uso de sustancias como el alcohol o las drogas. Las personas pueden evitar responsabilidades, posponer tareas importantes y abandonar actividades sociales y recreativas. Estos cambios de comportamiento pueden exacerbar aún más el estrés y el agotamiento.

La información proporcionada destaca claramente cómo el agotamiento afecta a diferentes aspectos de la vida y el desempeño de una persona. Los síntomas físicos como la fatiga crónica y los problemas gastrointestinales, junto con los aspectos emocionales como la pérdida de interés y la irritabilidad, ilustran el impacto profundo que tiene el estrés prolongado en el bienestar general. Además, los síntomas cognitivos como la dificultad para concentrarse y la reducción de la capacidad de tomar decisiones revelan cómo el agotamiento

puede comprometer la eficiencia y la efectividad en el trabajo. Los cambios en el comportamiento, como el aislamiento, subrayan cómo las estrategias de afrontamiento negativas pueden empeorar la situación. Este enfoque integral en diferentes áreas de la vida muestra la complejidad del agotamiento y subraya la importancia de abordarlo no solo a nivel individual, sino también organizacional, promoviendo entornos de trabajo saludables y apoyo emocional adecuado.

Causas del agotamiento

Según los autores Giraldo et al. (2020), El síndrome de burnout puede ser causado por varios factores relacionados con el ambiente laboral:

Demasiado trabajo

La carga de trabajo excesiva se produce cuando las exigencias del trabajo exceden la capacidad de una persona para afrontarlas de forma eficaz. Esto incluye largas jornadas, plazos ajustados y una gran cantidad de tareas inconclusas que provocan agotamiento físico y mental.

2.2.4 Prevención y tratamiento

Cuidados personales

Mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal es fundamental para prevenir el agotamiento. Esto incluye practicar técnicas de relajación como la meditación y la atención plena, hacer ejercicio con regularidad y asegurarse de tener tiempo para pasatiempos y actividades recreativas. También es importante controlar su dieta y dormir lo suficiente (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santacruz, 2023).

Apoyo social

El apoyo social de amigos, familiares y compañeros es esencial para afrontar el estrés en el trabajo. Unirse a un grupo de apoyo o comunidad profesional puede proporcionar un lugar para compartir experiencias y estrategias de afrontamiento, así como recibir consejos y apoyo emocional.

Gestión del tiempo y tareas

Aprender a gestionar el tiempo y establecer prioridades de forma eficaz es esencial para reducir la carga de trabajo. Esto puede incluir delegar tareas cuando sea posible, aprender a decir no a responsabilidades adicionales y establecer límites claros entre el trabajo y el tiempo personal.

Desarrollo profesional

Buscar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional puede ayudarle a mantenerse motivado e interesado en su trabajo. Esto incluye establecer objetivos realistas, buscar educación continua y aprovechar las oportunidades de promoción y avance profesional.

Consultas y tratamiento

Puede resultar muy beneficioso buscar ayuda profesional de un psicólogo o terapeuta especializado en estrés laboral. La terapia cognitivo-conductual, el entrenamiento y otras formas de asesoramiento pueden proporcionar herramientas y estrategias para controlar el estrés, mejorar las habilidades de afrontamiento y desarrollar planes para restaurar la salud emocional y mental.

La carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre las decisiones laborales, las recompensas insuficientes, un ambiente laboral tóxico, la percepción de desigualdad y los conflictos de valores son todos elementos que pueden generar estrés crónico y agotamiento entre los empleados. Es crucial que las organizaciones reconozcan estos factores y adopten

2.2.5. Desempeño Laboral

Para los autores Carrasco et al. (2023), el desempeño laboral se refiere al desempeño y la eficiencia de una persona en el desempeño de tareas y asignaciones dentro de su trabajo.

Evalúa la calidad y cantidad del trabajo realizado por los empleados en relación con los estándares establecidos y las expectativas organizacionales. El desempeño laboral mide la contribución de un empleado al logro de las metas organizacionales. Se basa en una evaluación

de capacidades, destrezas, conocimientos y comportamiento y la capacidad para cumplir con las expectativas y responsabilidades laborales.

La retroalimentación periódica y constructiva es la clave para desarrollar el desempeño laboral. Proporcionar retroalimentación específica y oportunidades de desarrollo a los empleados les ayuda a comprender sus fortalezas y áreas de mejora, lo que a su vez les brinda la oportunidad de ajustar su enfoque y desarrollarse continuamente. Además, una cultura organizacional que fomente la retroalimentación abierta y honesta puede crear un ambiente donde los empleados se sientan motivados y apoyados para alcanzar su máximo potencial (Caicedo, Rosario, Meléndez, & Guerrero, 2021).

Existe un vínculo importante entre el bienestar mental y el desempeño de los empleados. Cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y tienen el equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral, tienden a mostrar niveles más altos de compromiso y productividad. Por otro lado, el estrés crónico, el agotamiento y la falta de apoyo pueden afectar negativamente el desempeño, lo que reduce la calidad del trabajo, aumenta el ausentismo y reduce la satisfacción laboral. Por lo tanto, invertir en programas que promuevan el bienestar emocional y físico de los empleados no sólo mejora su calidad de vida, sino que también contribuye positivamente al desempeño general y al éxito de la organización.

2.2.6 Características del desempeño laboral

Las revisiones de desempeño deben ser objetivas y basarse en datos concretos y observables. Debe poder cuantificar y medir el desempeño de los empleados utilizando métricas claras y objetivas.

Brinde a los empleados comentarios periódicos y constructivos sobre su desempeño e identifique áreas de mejora y fortalezas.

Evalúa el desempeño laboral en comparación con las metas y objetivos planteados para el puesto y la organización.

Además de evaluar el desempeño pasado, el desempeño laboral también debe fomentar el desarrollo y crecimiento continuo de los empleados.

Una evaluación basada en habilidades y destrezas relevantes para el puesto y la industria.

Considere el contexto y el entorno en el que los empleados realizan tareas y responsabilidades.

Las características del desempeño laboral incluyen varios aspectos que afectan directamente el desempeño y la contribución de los empleados a la organización. Estas características reflejan no sólo las habilidades técnicas y competencias específicas de cada individuo, sino también su capacidad para adaptarse, colaborar y gestionar el entorno laboral.

Las consideraciones clave son la coherencia en la entrega de resultados, la capacidad de gestionar el tiempo de forma eficaz y un enfoque proactivo para la resolución de problemas. (Días, García, & Yáñez, 2022).

Las características del desempeño laboral no se limitan a habilidades técnicas y experiencia profesional, sino que también incluyen características intangibles que son igualmente importantes para el éxito individual y organizacional. Estas cualidades incluyen la ética de trabajo, la capacidad de adaptarse a nuevos desafíos, la capacidad de trabajar en equipo y el deseo de aprender y desarrollarse continuamente. Estas características determinan no sólo cómo los empleados realizan las tareas que se les asignan, sino también cómo contribuyen al ambiente de trabajo y al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

2.2.7. Competencias Técnicas

Para Quirós (2024), en un área o campo determinado, se trata del conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades específicas necesarios para desempeñar con éxito un trabajo o tarea.

Desde el manejo de herramientas y tecnologías específicas hasta la habilidad para resolver problemas complejos en un argumento profesional, las competencias técnicas pueden abarcar.

El conocimiento técnico cambia constantemente debido a los avances tecnológicos y las nuevas prácticas en diversas industrias. Los empleados deben estar preparados para desarrollar sus

habilidades y adquirir nuevas habilidades para seguir siendo relevantes y competitivos en el mercado laboral actual (Bejarano & Pérez, 2024).

Las competencias técnicas no sólo determinan la capacidad de un empleado para realizar determinadas tareas, sino que también afectan directamente su eficiencia, productividad y capacidad de resolución de problemas. Las organizaciones que invierten en desarrollar y mejorar las habilidades técnicas de sus empleados a menudo experimentan mejoras significativas en la calidad del trabajo y la innovación.

2.2.8. Evaluaciones de desempeño

Para los autores Carrasco et al. (2023), este proceso implica que el supervisor o el equipo de gestión revisen regularmente el desempeño laboral de un empleado. La revisión de objetivos y metas, el análisis de competencias y habilidades y la retroalimentación sobre el desempeño pasado y futuro son componentes comunes de las evaluaciones de desempeño.

2.2.9. Proyectos exitosos

Según los autores Riaño et al. (2024), se refiere a los proyectos que se han completado satisfactoriamente y cumpliendo con los objetivos de tiempo, presupuesto y calidad. Un proyecto exitoso demuestra la capacidad del equipo encargado para planificar, ejecutar y administrar recursos de manera efectiva.

Participación en programas de capacitación

Según Vergaz (2022), esto implica asistir y participar activamente en programas, cursos o actividades de capacitación destinados a mejorar o adquirir nuevas habilidades, conocimientos o competencias relacionadas con el trabajo. La participación en programas de capacitación demuestra que los empleados están comprometidos con la mejora y el crecimiento profesional. Según los autores, González y Pérez (2022), el rendimiento laboral se refiere a la medida en la que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una evaluación de la eficacia, eficiencia y calidad de la labor realizada por un individuo en relación

con los estándares establecidos o las expectativas del empleador. El rendimiento laboral abarca diversas dimensiones, incluyendo la productividad, la calidad del trabajo, la colaboración con otros miembros del equipo, la iniciativa, la adaptabilidad y el logro de metas y objetivos. La gestión del rendimiento laboral implica la evaluación continua y la retroalimentación, así como el desarrollo de estrategias para mejorar el desempeño individual y, por ende, el rendimiento general de la organización. La medición del rendimiento laboral puede basarse en indicadores cuantitativos, como la cantidad de trabajo realizado, o en evaluaciones cualitativas, considerando la calidad, la creatividad y otros atributos relevantes para la función del empleado. El rendimiento laboral es un componente clave en la toma de decisiones relacionadas con la carrera de un empleado, como promociones, asignación de responsabilidades y desarrollo profesional. Además, la gestión efectiva del rendimiento contribuye al éxito y la productividad general de la organización”.

Las evaluaciones de desempeño brindan retroalimentación específica a los empleados sobre sus fortalezas y áreas de desarrollo. Esto no sólo ayuda a identificar oportunidades de desarrollo personal y profesional, sino que también crea un entorno donde los empleados se sienten valorados y pueden crecer dentro de la organización a los gerentes y supervisores información importante para tomar decisiones relacionadas con la asignación de recursos, la planificación de la sucesión y los programas de capacitación. Al confiar en datos sólidos sobre el desempeño de los empleados, las organizaciones pueden optimizar la asignación de talento y mejorar la eficacia de sus equipos.

2.2.10. Productividad y eficiencia

Para los autores Maza y Pazuña (2024), se refiere a la capacidad de una persona o equipo para producir resultados con la menor cantidad de recursos posible, en términos de tiempo, esfuerzo y costos. Mientras que la eficiencia se refiere a la optimización de los recursos utilizados para lograr esos resultados, la productividad se refiere a la cantidad de trabajo realizado.

Para la productividad algún resultado del incremento de la capacidad productiva de un negocio y como efecto es el incremento de los beneficios económicos y la rentabilidad de la empresa. Por tanto, una manera de medir el incremento de la productividad es a través de indicadores de eficiencia y eficacia (Ciro, 2020).

La productividad laboral significa la eficiencia con la que se utilizan los recursos para lograr las metas y resultados deseados, también, es la base del éxito de cualquier organización porque determina su capacidad para crear valor de manera efectiva. La mejora de la productividad requiere optimización de procesos, uso eficiente de los recursos disponibles y motivación y compromiso de los empleados. Además, centrarse en la mejora continua de la productividad no sólo beneficia a la organización en términos de rentabilidad y competitividad, sino que también crea un ambiente de trabajo más agradable y gratificante para los empleados, lo que promueve un ciclo positivo de crecimiento y desarrollo.

2.2.11. Utilización de recursos

Según Salas (2024), implica la gestión efectiva y responsable de los recursos disponibles, como tiempo, dinero, personas y materiales, para lograr de manera efectiva y rentable los objetivos organizacionales.

El uso eficaz de los recursos humanos y materiales (Ciro (2020)), significa asignarlos y utilizarlos de manera que maximice su potencial y minimice el desperdicio. En términos de recursos humanos, esto significa no sólo contratar al personal adecuado con las habilidades adecuadas, sino también brindar capacitación continua, crear un ambiente de trabajo positivo y garantizar que la carga de trabajo sea manejable. Para los recursos físicos, esto puede incluir la implementación de sistemas de gestión de inventario justo a tiempo, el uso de tecnología avanzada para mejorar los procesos de fabricación y prácticas sostenibles que reduzcan el desperdicio.

La optimización de recursos puede reducir significativamente los costos operativos, mejorar la calidad de los productos o servicios y mejorar la capacidad de responder rápidamente a las demandas del mercado. Impacto en la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa: el uso eficaz de los recursos también tiene un impacto significativo en la sostenibilidad organizacional y la responsabilidad corporativa. Adoptar prácticas de gestión de recursos que reduzcan el impacto ambiental, como el uso de energías renovables, la reducción de residuos y la optimización del consumo de agua y materias primas, no sólo ayuda a proteger el medio ambiente, sino que también mejora la imagen y la reputación corporativa de la empresa. Además, la gestión responsable de los recursos puede abrir nuevas oportunidades comerciales, como la creación de productos más sostenibles o la entrada a nuevos mercados donde se valoren las prácticas comerciales responsables. Al centrarse en la sostenibilidad, las organizaciones no sólo pueden cumplir con las expectativas regulatorias y sociales, sino también garantizar su viabilidad y éxito a largo plazo. Estos enfoques enfatizan la importancia de una gestión de recursos estratégicos y deliberados que apunte no sólo a la eficiencia financiera, sino también al bienestar de los empleados, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad ambiental.

2.2.12. Actividades productivas

Para los autores Maza y Pazuña (2024), se refiere a tareas o actividades realizadas por individuos o equipos que contribuyen directamente al logro de las metas y objetivos de la organización. Las actividades productivas son aquellas que crean valor y contribuyen al éxito general de la empresa.

Las operaciones de fabricación Astudillo y Cortés (2021), son el núcleo de cualquier operación empresarial y su eficiencia es esencial para el éxito de la organización. La optimización de estas actividades pasa por la revisión y mejora continua de los procesos productivos, la eliminación de cuellos de botella y la aplicación de métodos como Lean Manufacturing o Six Sigma. Esto no sólo reduce costes y tiempo de producción, sino que también mejora la calidad

del producto final. Además, el uso de la automatización y las tecnologías avanzadas puede mejorar significativamente la eficiencia operativa, permitiendo a las empresas seguir siendo competitivas en el mercado.

Las actividades productivas no sólo son esenciales para la rentabilidad y el crecimiento de la empresa, sino que también tienen un impacto significativo en la sostenibilidad económica y ambiental. La adopción de prácticas de producción sostenibles, como el uso de recursos renovables y la minimización de residuos, ayuda a proteger el medio ambiente y mejorar la reputación de la empresa. Desde una perspectiva macroeconómica, las operaciones de producción eficientes pueden contribuir al desarrollo económico, crear empleos y mejorar el bienestar social. Las empresas que integran la sostenibilidad en sus operaciones de fabricación están en mejores condiciones de afrontar los desafíos futuros y garantizar su viabilidad a largo plazo.

2.3 Conceptual

La organización del trabajo.

La manera en que se estructura el trabajo dentro de una empresa y cómo se organiza el entorno laboral influye directamente en la aparición y manejo del estrés. Estos elementos permiten comprender de forma integral las causas del malestar laboral (Cruz Rubio, 2011).

Entre los principales factores se destacan:

Estructura organizacional. El diseño jerárquico, los niveles de autoridad y el tipo de estructura influyen en el clima organizacional y en la percepción del estrés. En general, las estructuras altamente burocráticas limitan la comunicación entre los distintos niveles, lo que puede generar tensiones adicionales.

Cultura organizacional. Esta hace referencia al conjunto de valores, normas no escritas, costumbres y dinámicas internas que definen la identidad de la empresa. Dependiendo

de su rigidez o flexibilidad, puede fomentar un ambiente laboral armónico o, por el contrario, propiciar situaciones de presión. En ciertos casos, puede imponer sanciones informales que afectan la moral del personal.

Diferencia entre estrés y el síndrome de burnout

El síndrome de burnout puede entenderse como una manifestación prolongada del estrés crónico, especialmente en contextos laborales que requieren una interacción constante y cercana con otras personas (González, 2015). Este fenómeno afecta con mayor frecuencia a profesionales de la salud y de la educación, quienes deben mantener vínculos interpersonales positivos y cumplir con normas institucionales rigurosas. Este esfuerzo continuo conlleva un alto desgaste de energía emocional, autocontrol y atención sostenida para afrontar las exigencias del entorno, tanto internas como externas.

Cuando la relación con la autoridad o con los usuarios carece de cordialidad o reciprocidad, aparece una sensación de frustración que puede convertirse en el detonante del burnout. A diferencia del estrés ocasional, el síndrome de burnout es el resultado de una exposición prolongada al malestar laboral, y se manifiesta a través de agotamiento emocional, pérdida de energía, desapego del trabajo, desmotivación e incluso actitudes negativas hacia las tareas asignadas. Este estado puede acompañarse de síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza, sensación de inutilidad y baja autoestima (González, 2015).

Introducción al Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

Dentro de la psicología organizacional y gestión de talento humano, se abordan ampliamente el tema del síndrome de burnout y el desempeño laboral. En donde el trabajador es el afectado tanto en la eficiencia y productividad al desarrollar sus actividades, la cual repercute en la calidad de vida de los empleados y en la sostenibilidad de la empresa.

La presente investigación busca analizar la relación que existen entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Chibuleo Ltda., permitiendo identificar el impacto de la enfermedad profesional en el rendimiento de los trabajadores y plantear estrategias que permitan erradicar o disminuir.

El Síndrome de Burnout.

Definición del Síndrome Burnout. En el año de 1974, se define por primera vez el término del síndrome de burnout por el psicoanalista Herbert Freudenberger. Donde, mediante la observación en una clínica toxicómanos en Nueva York, la mayoría de los voluntarios iban perdiendo paulatinamente la energía hasta llegar al agotamiento, acompañados de otros síntomas como la depresión, ansiedad y desmotivación en el trabajo, además, de cierta agresividad hacia los pacientes después de un año trabajando (BBC News, 2021).

Según la OMS (2019), el síndrome de burnout es el resultado del estrés laboral crónico que no se ha tratado. Haciendo referencia específicamente a fenómenos o acciones que ocurren en el campo ocupacional, la cual no servirá para describir experiencia en otras áreas en el que se devuelva el trabajador.

En la literatura científica no existe un consenso único sobre la definición del *síndrome de burnout*, debido a la diversidad de enfoques teóricos que explican su origen y manifestaciones. El síndrome ha sido relacionado comúnmente con términos como “agotamiento”, “fatiga mental” o “estrés laboral”; sin embargo, estas etiquetas no abarcan de manera completa los componentes específicos que caracterizan al fenómeno. (Valadez Ramírez et al., 2023).

Dimensiones del Síndrome Burnout. El síndrome de burnout contiene dimensiones como es el agotamiento emocional, despersonalización y la baja relación personal (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022), detallando a continuación:

Agotamiento emocional. El agotamiento se puede presentar de diferentes formas entre ellas dificultada para concentrarse, irritabilidad, fatiga extrema y falta de motivación. Siendo

importante abarcar un cuidado personal, manejo del estrés y en casos extremos el acompañamiento de un profesional (Health System, 2020).

Despersonalización. La despersonalización se caracteriza por el agotamiento físico o mental, privación de sueño, estrés. Siendo definido como una alteración de la conciencia del yo, donde el trabajador se siente como distante y extraño, convirtiéndose en observador de sus procesos mentales y su ámbito corporal (Cruzado et al., 2013).

Relación personal. Entre los principales síntomas esta que el trabajador se encuentra desconectado consigo mismo e insatisfecho con los resultados que obtiene dentro del entorno laboral (saludlaboral, 2020).

Factores que contribuyen al Burnout. Según Morales & Hidalgo (2015), establece que los principales factores que contribuyen a que se dé, el síndrome de burnout es:

- Inadecuada formación profesional: cuando el trabajador realiza las actividades debe estar en la capacidad tanto practica como teórica para poder ejecutar las tareas designadas, por tal motivo el desconocimiento de algunas de estas y con la faltad y aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional pueden ocasionar problemas en la parte mental y física del trabajador.
- Componentes personales: la edad juega un papel crucial ya que está relacionado con a la experiencia, así también, el género de las mujeres puede liderar de mejor forma los conflictos presentes en el entorno laboral, las variables familiares donde está presente la estabilidad y armonía son factores esenciales y la personalidad del trabajador es ser extremadamente competitivo, impaciente perfeccionista o hiperoxigenes pueden ser factores negativos.
- Factores laborales: los bajos salarios acompañados de condiciones ineficientes de trabajo donde no existen todos los recursos para su ejecución son factores de afectación al

trabajador. La organización laboral, entorno humano y el escaso trabajo real del equipo de trabajo también inducen a sufrir del síndrome.

- Factores sociales: el escalar profesionalmente y no tener esa sensación de estancamiento como resultados se tenga estatus social y económico, pueden incidir.

El estrés en el trabajo no depende únicamente de los estímulos externos, sino de la manera en que estos son percibidos y afrontados por cada individuo. En realidad, lo que desencadena el estrés es la interacción entre el estímulo externo y la interpretación subjetiva que la persona le otorga. Si esta interpretación es adecuada y permite adaptarse a la situación, el conflicto tiende a resolverse sin mayor afectación (Ramos, 2012).

En contextos laborales, se reconoce que un nivel mínimo de estrés puede resultar funcional. Este tipo de estrés actúa como un estímulo positivo que activa el estado de alerta, fomenta la concentración y mejora el rendimiento. Bajo este efecto, los trabajadores pueden sentirse más motivados y enérgicos, con una disposición mayor hacia la productividad.

No obstante, cuando las exigencias del entorno exceden las capacidades personales para afrontarlas, se genera una respuesta negativa de tipo físico, emocional y cognitivo. Si esta situación se prolonga en el tiempo o se intensifica, y no se encuentra una estrategia de afrontamiento adecuada, aparecen consecuencias perjudiciales para la salud, tanto física como psicológica. (Ramos Ramos, 2012).

Desempeño Laboral.

Definición del Desempeño Laboral. Hace referencia a la conducta real de los trabajadores, enmarcando la parte profesional y técnica, donde interviene las relaciones interpersonales y como tal el ambiente laboral. Está enfocado en la calidad y eficacia, con la que el empleado realiza las actividades y responsabilidades del trabajo (Bautista Cuello et al., 2020).

Además, hace referencia la calidad del trabajo que cada empleado desarrolla en las actividades designadas, en un periodo de tiempo determinado. Este término es empleado en talento humano para definir el desempeño del trabajador en base los roles asignados.

Entre los términos que hacen referencia esta la eficiencia, eficacia y efectividad, en relación al puesto que ocupa el trabajador, en la que se considera las expectativas, responsabilidad y obligaciones que tiene.

Es importante que sea integral la evaluación en la que se considere el desempeño individual y grupal, en todos los niveles de la empresa siendo estos trabajadores, supervisores y cargos directivos. Para lo cual se debe considerar la metodología, procedimientos y personas involucradas. En la que cada empresa aplicara su criterio para medir el performance del trabajador (Morales & Hidalgo, 2015).

Desde un enfoque crítico, las competencias pueden entenderse como conjuntos integrados de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias que permiten a una persona desempeñarse de manera eficiente en su entorno de trabajo. Estas competencias no son cualidades abstractas, sino formas concretas de actuación que se evidencian en el saber y el hacer dentro de contextos laborales específicos. (Torre Batista, 2012).

Dimensiones del desempeño laboral. Entre las diferentes dimensiones del desempeño laboral, se encuentra el desempeño de las tareas, desempeño contextual y conducta adaptativa y proactiva. A continuación, se detalla:

- Desempeño en tareas: hace referencia a la precisión, calidad y eficiencia en las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.
- Desempeño contextual: es importante el clima laboral en el que se trabaje en grupo y puedan cumplir con las metas planteadas, de esta forma el nivel de compromiso organizacional y la colaboración de los compañeros son esenciales.

- Conducta adaptativa y proactiva: la creatividad, capacidad para el aprendizaje y la resolución de problemas hacen parte de esta dimensión.

Factores que influyen en el Desempeño Laboral. El desempeño laboral se caracteriza por tener factores que afectan entre ellos la capacitación por parte de la empresa, desempeño del empleado, compromiso y la pasión con la que realiza las actividades (Salas Perea, 2012). A continuación, se detallan:

Pasión: hace referencia a que tanto el trabajador encuentra gusto con las actividades designadas, en la que al no sentir compromiso o pasión esto puede afectar negativamente.

Clima laboral: en donde los factores son indispensables ya que, si se encuentra en constante hostigamiento, falta de motivación higiene, estrés, etc. Puede afectar al trabajo de calidad.

Falta de capacitación: dentro de las empresas existen puestos donde se necesiten cierto conocimiento especializado y un nivel educativo mínimo. En la que la ausencia de formación de empleados provocaría un desempeño ineficiente y que no permita llegar a los objetivos planteados.

Consecuencias del Bajo Desempeño Laboral

Síndrome del trabajador quemado. Es considerado como el síndrome de burnout, afectando a empleados con mucha responsabilidad y exigencias. Percibido desde el humor con el que desarrollan las actividades (Díaz, 2021). En donde las consecuencias es el ausentismo al trabajo y un bajo rendimiento laboral, siendo el estrés crónico puede ser un factor desencadenante. Los profesionales se caracterizan por estar estresados continuamente sintiendo que no pueden con todo y lo que hace no es suficiente.

Circunstancias personales. Todo trabajador tiene una vida social, en la que toda acción negativa puede repercutir en el rendimiento laboral (OIT, 2021). En donde la capacidad de

desconectar dicha situación es importante para el desarrollo de las tareas. Puede estar asociado por complicaciones con los problemas de la salud, hijos, matrimonio u otros. En ciertos casos no son conflictos sino circunstancias que pueden agotar mucho. Si el empleado tiene alguna enfermedad esto se observa reflejado en las actividades desarrolladas.

Falta de motivación. Dentro de la organización la importancia de estar motivado es esencial, en donde parte de ello nace de uno mismo. Siendo factores la satisfacción de un trabajo bien realizado y un salario digno. Hay trabajadores que presentan desmotivación a causa de que su trabajo no tiene gran impacto, o quizás se sientan confundidos con las tareas otorgadas, se sientan aburridos o abrumados.

El bajo rendimiento laboral por estrés. Cuando las exigencias del puesto de trabajo son mayores que las capacidades y recursos del empleado, puede dar paso al estrés (Coba, 2024). En la que no todos los empleados experimentan este síndrome de la misma manera. Relación entre Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

Impacto del Síndrome de Burnout en el Desempeño. Diferentes estudios han demostrado que el burnout está negativamente correlacionado con el desempeño laboral. Los trabajadores agotados tienen a tener menor compromiso, productividad y calidad en sus tareas.

Modelos teóricos que explican la relación. Modelos de Conservación de Recursos: en el cual explica que el estrés laboral agota los recursos personales y como tal afecta al desempeño (Álvarez Díaz & Zaldívar Pérez, 2021). Además, se basa en el criterio de que las personas se esfuerzan por conservar, construir y retener recursos. En la que causa mayor estrés al perder recursos que al obtener. Esta teoría ha sido ampliamente aplicada como en el estrés laboral, salud y bienestar, y síndrome de burnout.

Modelo de demandas y control: en el cual detalla que un alto nivel de demandas laborales combinado con un bajo control sobre el trabajo incrementa el riesgo del síndrome de burnout (Theorell & Hall, 2022). A continuación, se detallan las características del modelo:

- Se basa en características psicosociales del trabajo.
- En base a los niveles de demandas y control se define cuatro grupos de ocupaciones.
- Cuando existe altas exigencias y bajo control ocasiona situaciones negativas de salud.
- Permite predecir el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés.
- Predice el comportamiento activo/pasivo.

Estrategias para la prevención y manejo del Síndrome de Burnout.

Estrategias organizacionales. Existe varias estrategias que se pueden implementar dentro de entorno organizacional, que puede ser efectivo con los trabajadores, con el fin de conseguir los objetivos, a continuación, se detallan ciertas estrategias que se pueden aplicar (Coba, 2024). Evitar sobrecarga de trabajo consiste en que las actividades y responsabilidades y funciones estén adecuadamente distribuidas. El facilitar la ejecución de las tareas diarias donde tener las herramientas necesarias para ejecutar las actividades, e incorporar nuevas tecnologías ya que va avanzando y con ellas las respectivas capacitaciones periódicas la cual permita fortalecer el sentimiento de realización personal y profesional.

El promover programas de rutinas saludables donde la estimulación de hábitos sanos dentro y fuera de la empresa, con la finalidad de mejorar el bienestar integral de los trabajadores, aumentar su productividad y nivel de compromiso. El Flexibilizar los turnos y horarios de trabajo permite mejorar la predisposición de los empleados, en base a las preferencias personales y aceptables para la organización. También se puede considerar evaluaciones periódicas de estrés y brindar programas de ayuda psicológica.

Estrategias personales. También se puede abordar el estrés de manera individual. A continuación, se detalla que actividades se pueden asumir para afrontar el estrés(Coba, 2024):

- Realizar actividad física durante 30 minutos.
- Conectar con el ahora encontrando momentos de relajación y tener plena conciencia de nuestras acciones.

- Generar encuentro con nuestros seres queridos reactivando vínculos interrumpidos y compartir momentos de calidad.

2.4 Legal

Para respaldar legalmente la investigación sobre "Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar, año 2025", se pueden considerar las siguientes normativas y marcos legales:

Normativas Internacionales

- Organización Internacional del Trabajo (OIT):

Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores (1981): Destaca la importancia de garantizar condiciones laborales seguras y saludables, lo que incluye la prevención del estrés y el burnout (International Labour Organization, 1981).

Convenio 187 sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2006): Enfatiza la necesidad de políticas nacionales para la promoción de un ambiente laboral saludable (International Labour Organization, 1981).

- Organización Mundial de la Salud (OMS):

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11): Reconoce el burnout como un síndrome ocupacional derivado del estrés crónico en el trabajo (Harrison et al., 2021).

El análisis de las normativas nos relata que el reconocimiento del síndrome burnout como un síndrome ocupacional por parte de la Organización Mundial de la Salud y los Convenios 155 y 187 de la Organización Interna del Trabajo respaldan científicamente la necesidad de promover entornos laborales saludables siendo así de esta manera un estudio que no solo identifica un problema interno, sino que va alineando los estándares globales del bienestar

laboral, aportando propuestas como fundamentos legales, éticos y médicos que así contribuyen el mejoramiento del desempeño y las gestiones organizacionales en la cooperativa.

Normativa Nacional (Ecuador)

- Constitución de la República del Ecuador (2008):

Art. 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y debe ser garantizado en condiciones dignas y justas (Constitución del Ecuador, 2008).

Art. 326: Se protege la estabilidad laboral y el derecho a un ambiente de trabajo saludable (Constitución del Ecuador, 2008).

- Código del Trabajo del Ecuador:

Art. 42: Obliga a los empleadores a garantizar la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores (Maya, s. f.).

Art. 434: Establece que las condiciones de trabajo deben garantizar el bienestar del empleado, incluyendo la prevención del agotamiento laboral (Maya, s. f.).

El análisis de la normativa nos dice que con el Art.33 y 326 esto exige a garantizar un ambiente de trabajo digno, justo y saludable, siendo vulnerados por el síndrome de burnout por otra parte en el código de trabajo con los Art.42 y 432 se establecen las obligaciones de los trabajadores previniendo el agotamiento laboral por lo cual el hablar del síndrome de burnout y el desempeño laboral no solo es permitente si no también es legalmente necesario ya que así se puede tener un diagnóstico del incumplimiento de estas disposiciones y poder proponer soluciones que aseguren el bienestar constitucional del talento humano dentro de la cooperativa.

Reglamentos y Normativas Complementarias

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393): Obliga a los empleadores a implementar medidas para prevenir riesgos psicosociales como el burnout.

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 45001 (2018): Regula los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional para la prevención de riesgos laborales.

Código Orgánico de la Salud (2020): Reconoce los riesgos psicosociales en el trabajo y la necesidad de políticas para su mitigación.

Se analiza que el decreto ofrece instrumentos legales donde obligan al empleado a que implementen medidas para prevenir los riesgos psicosociales como del síndrome de burnout haciendo que esta identificación y mitigación del síndrome sea un requerimiento obligatorio, siendo a esto la norma permite las soluciones y recomendaciones que deriven a sistemas de gestión de seguridad teniendo un mejoramiento el ambiente laboral y el código refuerza el reconocimiento de los riesgos psicológicos, llevando a implementar políticas de motivación en la cooperativa en cuestión de salud pública y bienestar general.

Políticas Empresariales y Buenas Prácticas

Reglamento Interno de Trabajo: Cada empresa debe contar con normativas internas para la protección de la salud mental de los empleados.

Planes de Prevención de Riesgos Psicosociales: La gestión del talento humano debe incluir estrategias para reducir el estrés y mejorar el bienestar laboral.

Como análisis decimos que no solo diagnosticara la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño, sino que a ves nos ofrece el contenido técnico esencial para si nutrir y adecuar los planes internos, donde se irán asegurando que la gestión del talento humano en la cooperativa va ir cumpliendo con las formas efectivas y sus deberes de garantizar un ambiente laboral saludable.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Descriptivo

Este método consiste en observar y describir el comportamiento, condiciones y características de una población o fenómeno sin alterar la variable (Salomao, 2023). Por lo cual se realizó una encuesta tomando en cuenta varias dimensiones como: el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal, el desempeño de tareas, la ciudadanía organizacional y las conductas contraproducentes en el entorno laboral. Además, comprender que el desempeño laboral, permitiendo establecer estrategias para mejorar las deficiencias dentro del entorno de la cooperativa.

Correlacional

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque correlacional, el cual permitió determinar la relación existente entre dos variables —una independiente y otra dependiente— con el propósito de analizar cómo interactúan entre sí. Este tipo de estudio se orienta a establecer el grado de asociación que presentan las variables sin manipularlas de manera directa, sino observando su comportamiento dentro del contexto real de la investigación. Para ello, se efectuó un análisis estadístico basado en el coeficiente de correlación de Spearman (versión 0.5), herramienta que posibilitó identificar el nivel y dirección de la relación entre las variables planteadas. De este modo, se comprobó la hipótesis formulada, validando si la correlación observada posee significancia estadística. Este enfoque metodológico resulta pertinente cuando se busca comprender la correspondencia existente entre los fenómenos estudiados, tal como lo sustentan. (Hernández Sampieri, 2003)

3.2 Enfoque de la investigación

Cuantitativo

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, recopilando información a través de encuestas estructuradas y analiza los datos mediante herramientas estadísticas (Anselmo et al., 2019). Este enfoque a partido desde la formulación que se dio al problema, después se deriva a los objetivos y las preguntas de investigación. Visualizamos la contricción que dimos en el marco teórico siendo el sustento para la plantación de la hipótesis se utilizó modelos estadísticos como la relación de Pearson, esto nos facilitó los análisis de interpretación de datos, las conclusiones y las gráficas.

3.3 Métodos de Investigación

Método Deductivo

Se empleará el método deductivo, el cual parte desde un enfoque general aplicando la lógica para una conclusión específica (Suárez, 2024). Para lo cual parte de teorías generales sobre síndrome de burnout y desempeño laboral iniciando desde el problema abarcando cuales son las causas como: el agotamiento emocional, despersonalización, desempeño de tareas, viendo como estos conllevan a los empleados a tener un bajo rendimiento en sus actividades así para luego analizarlas en el contexto específico de la cooperativa.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnica. - se utilizó la encuesta de Maslach Burnout Inventory

Instrumento1

Para recolectar la información, se aplicarán encuestas a los empleados de la cooperativa, es considerado como un método para recabar información y obtener datos de una población.

Para lo cual se emplea dos herramientas importantes para la recolección de información, a continuación, se detalla:

Maslach Burnout Inventory: Es una herramienta muy conocida y valorada que ayuda a entender cómo se sienten las personas en su trabajo, especialmente cuando están expuestas a altos niveles de estrés. Fue creado por la psicóloga Christina Maslach y su equipo, quienes, al observar el creciente agotamiento emocional de muchos trabajadores, decidieron buscar una forma de medir y visibilizar ese malestar que muchas veces pasa desapercibido. Su objetivo era dar voz a una realidad cotidiana: el desgaste que experimentan quienes, día a día, enfrentan presiones constantes en sus responsabilidades laborales (mindgarden, 2025).

Este cuestionario ayuda a medir el burnout a través de tres aspectos clave:

El agotamiento emocional se manifiesta como una sensación de cansancio físico y mental que disminuye la energía y la motivación necesarias para enfrentar las demandas laborales; la despersonalización, por su parte, refleja el distanciamiento emocional de algunos trabajadores, quienes adoptan actitudes frías o indiferentes como un mecanismo de defensa frente al desgaste cotidiano; finalmente, la realización personal evalúa la percepción de eficacia y valor en el trabajo, y cuando este sentimiento se ve reducido, la persona puede experimentar una sensación de inutilidad, falta de logros y una disminución en su autoestima y satisfacción profesional.

El MBI está conformado por 22 preguntas que las personas responden según la frecuencia con la que experimentan ciertas situaciones, desde “nunca” hasta “todos los días”. Es una escala flexible, que se adapta a diferentes profesiones y tipos de organizaciones, y que ha sido probada científicamente en muchos países, demostrando ser confiable y precisa.

Incluir esta herramienta en investigaciones como la tuya permite no solo conocer cómo está el trabajador en su día a día, sino también generar propuestas que mejoren su bienestar, su salud mental y su relación con el entorno laboral.

Instrumentó 2

Escala de Desempeño Laboral de Koopmans (2014). Fue desarrollada por Koopmans, (2014), es una herramienta que nos permite conocer de manera clara y precisa cómo una persona está cumpliendo con su trabajo dentro de una organización. Esta escala no se limita únicamente a las tareas asignadas, sino que ofrece una visión más completa del comportamiento laboral del empleado (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

Su enfoque se basa en tres dimensiones fundamentales:

El desempeño laboral puede analizarse desde distintas dimensiones que permiten valorar de manera integral el rendimiento de los colaboradores. En primer lugar, el desempeño en tareas evalúa la forma en que el trabajador ejecuta sus actividades cotidianas, considerando la calidad, eficiencia, precisión, cumplimiento de metas, puntualidad en la entrega de resultados y el nivel de detalle aplicado en su labor. Por otro lado, el desempeño contextual se centra en la actitud del empleado hacia la organización y sus compañeros, reflejada en el compromiso con la institución, las relaciones interpersonales y su aporte a un clima laboral positivo. Finalmente, la conducta adaptativa y proactiva contempla la capacidad de ajustarse a los cambios, aprender nuevos conocimientos, resolver problemas de manera creativa y generar propuestas de mejora. Para evaluar estas dimensiones, se utiliza un cuestionario validado científicamente, cuya confiabilidad radica en la posibilidad de recoger información precisa sobre la forma en que los colaboradores se desenvuelven en sus puestos, constituyéndose así en una herramienta fundamental para medir el rendimiento laboral y orientar decisiones estratégicas en la gestión del talento humano.

3.5 Universo, Población y Muestra

Universo

Según (López), señala que el universo puede estar construido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, entre otros.

El universo de esta investigación está conformado por todos los colaboradores que integran el equipo de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda. Esta institución financiera, al ser una sucursal local, cuenta con una estructura organizativa reducida, conformada por 11 personas en total. Estas incluyen tanto a quienes desempeñan funciones administrativas y operativas, como al personal de apoyo, como el guardia de seguridad y la persona encargada de la limpieza. La participación de todos ellos es esencial, ya que cada uno aporta al clima laboral general y, por ende, puede experimentar niveles distintos de estrés o desgaste emocional.

Población:

Según (López), es el conjunto de personas u objetos de los que se desean conocer algo dentro de una investigación.

La población del estudio abarca de forma íntegra a los empleados de la cooperativa, sin realizar distinciones jerárquicas o por tipo de contrato. Se incluyen trabajadores de diversas áreas funcionales: atención al cliente, operaciones financieras, administración, servicios generales y vigilancia. Esta diversidad permite obtener una visión holística del fenómeno investigado, ya que todos los actores del entorno laboral contribuyen a la dinámica organizacional. Debido al número limitado de colaboradores en esta sucursal (11 personas), se ha decidido trabajar con la totalidad de la población. Esta estrategia permite realizar un análisis más profundo y certero, al evitar la pérdida de información valiosa que podría generarse con un muestreo. De esta manera, se garantiza la inclusión de todas las perspectivas y experiencias individuales, logrando así una comprensión más rica del síndrome de burnout y del desempeño laboral en este contexto específico.

Validación del instrumento

Los instrumentos para el estudio fueron empleados con la validación desarrollada en los párrafos anteriores.

3.6 Procesamiento de la información

Una vez recopilados los datos, estos serán organizados en una base de datos y analizados con programas estadísticos en SPSS versión 0.5. Se utilizarán métodos estadísticos para interpretar la información, siendo proyectados por representaciones graficas en de forma pastel, teniendo los parámetros de respuesta y cada una teniendo un numero de respuesta por porcentaje de los valores, seguido tenemos un análisis de interpretación (Fidias, 2012).

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta

4.1.1. Análisis e interpretación de la encuesta

CUESTIONARIO MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY)

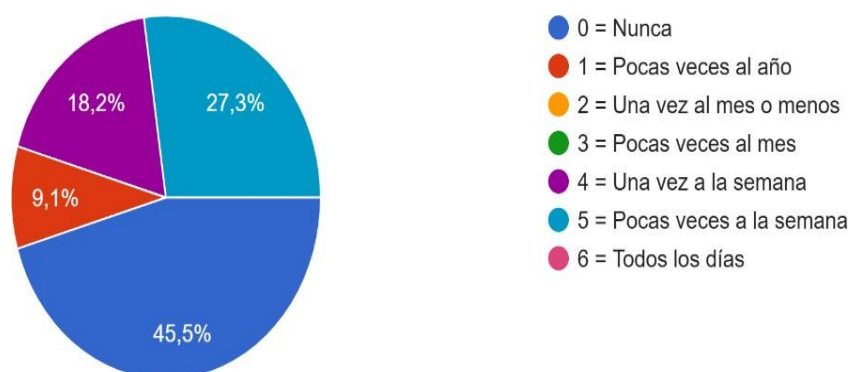
I. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

1. Pregunta. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Tabla 3. Agotamiento en el trabajo

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	45.5%	5
Pocas veces al año	1	9.1%	1
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	18.2%	2
Pocas veces a la semana	5	27.3%	3
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 1. Agotamiento emocional



Análisis e interpretación

Análisis e interpretación de la Tabla 4: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”

Los resultados muestran que un 45,5% de los encuestados (5 personas) señalaron que nunca se sienten emocionalmente agotados por su trabajo, lo cual refleja que casi la mitad del personal mantiene un adecuado equilibrio emocional y afronta sus labores sin experimentar un desgaste significativo. Sin embargo, de este grupo, un 9,1% (1 persona) indicó sentirse agotado pocas veces al año, mientras que un 18,2% (2 personas) experimentan esta sensación una vez al mes, y un 27,3% (3 personas) reportaron sentirse emocionalmente agotados pocas veces a la semana.

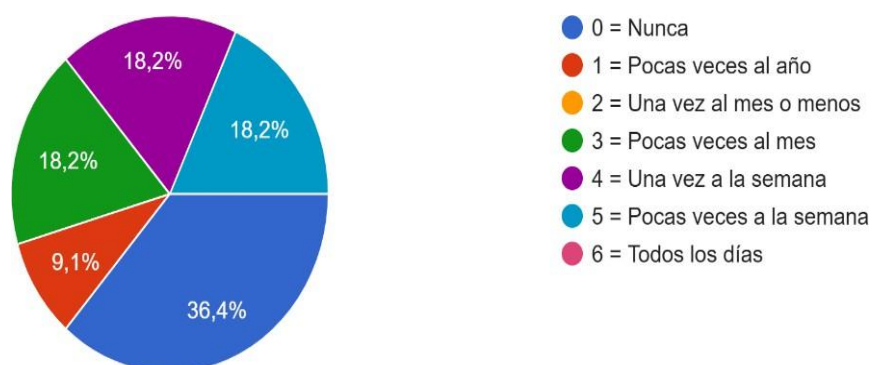
Esta distribución evidencia que, aunque existe una proporción importante de empleados que no experimentan agotamiento emocional, más de la mitad sí lo viven de forma ocasional o frecuente, siendo particularmente preocupante el grupo que lo siente varias veces a la semana, ya que esto puede ser un indicio del inicio de síntomas del síndrome de burnout. El agotamiento emocional es considerado uno de los principales componentes de este síndrome y, de no ser atendido, podría repercutir negativamente en la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores.

2. Pregunta. Me siento cansado al final de la jornada laboral.

Tabla 4. Jornada laboral.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	36,4%	4
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	18,2%	2
Una vez al mes	4	18,2%	2
Pocas veces a la semana	5	18,2%	2
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 2. Jornada laboral.



Estos resultados permiten interpretar que, aunque existe un grupo que no presenta fatiga significativa, la mayoría de los colaboradores sí manifiestan cansancio recurrente en distintos niveles de frecuencia. Esto puede estar relacionado con la carga laboral, la organización del tiempo de trabajo, las demandas físicas o cognitivas del puesto, e incluso con factores externos como la falta de descanso adecuado. Si bien no se percibe un problema crítico, el hecho de que más de la mitad de los empleados exprese sentirse agotado al menos una vez por semana sugiere la necesidad de implementar estrategias que promuevan el bienestar, como pausas activas,

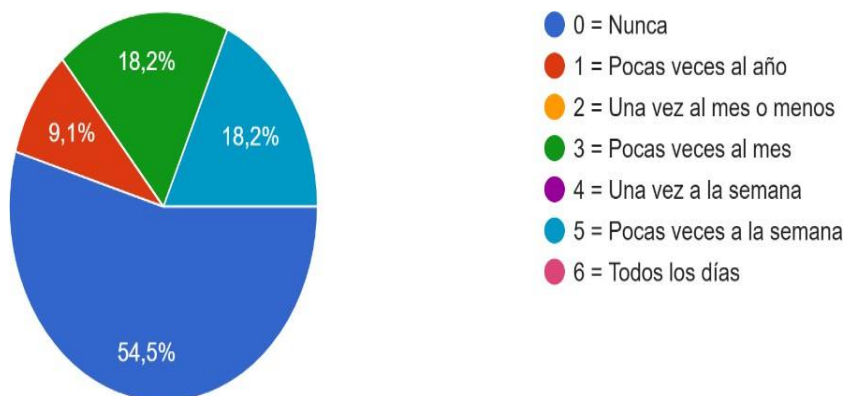
jornadas equilibradas y acciones de prevención del síndrome de burnout, con el fin de mantener un desempeño laboral sostenible y saludable.

3. Pregunta. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana.

Tabla 5. Fatiga en la mañana

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	54,5%	6
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al año o menos	2	0	0
Pocas veces al mes	3	18,2%	2
Una vez al mes	4	0	0
Pocas veces a la semana	5	18,2%	2
Todos los días	6	0	0
Total		100%	11

Figura 3. Fatiga en la mañana



Análisis e interpretación

Los resultados indican que el 54,5% de los encuestados (6 personas) reporta nunca sentirse fatigado al iniciar la jornada matutina, lo que refleja que más de la mitad de los empleados comienza su día con energía suficiente para afrontar las responsabilidades laborales. No obstante, el 45,5% restante (5 personas) sí experimenta algún grado de fatiga al despertar, distribuido de la siguiente manera: un 9,1% (1 persona) indicó sentirla pocas veces al año, un 18,2% (2 personas) lo perciben pocas veces al mes y otro 18,2% (2 personas) lo experimenta pocas veces a la semana.

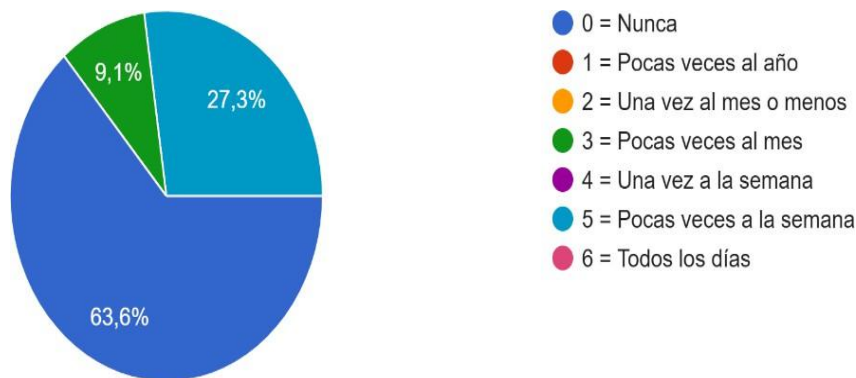
Este panorama muestra que casi la mitad del personal presenta niveles variables de fatiga matutina, lo cual puede estar relacionado con factores como estrés acumulado, calidad del sueño, carga laboral o agotamiento emocional. Aunque la mayoría de los empleados mantiene un inicio de jornada activo, la presencia de fatiga en casi la mitad del grupo constituye un indicador a considerar dentro de la prevención del síndrome de burnout, ya que la fatiga recurrente puede afectar tanto la concentración como el desempeño laboral a lo largo del día.

4. Pregunta. Trabajar todo el día con personas me resulta estresante.

Tabla 6. Trabajar todo el día.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	9,1%	1
Una vez al mes	4	0%	0
Pocas veces a la semana	5	27,3%	3
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 4. Trabajar todo el día.



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 63,6% de los encuestados (7 personas) afirmó nunca experimentar estrés por trabajar todo el día interactuando con otras personas, lo que indica que la mayoría del personal mantiene un adecuado manejo emocional y social en sus actividades diarias. Sin embargo, el 36,4% restante (4 personas) sí reporta cierto nivel de estrés: un 9,1% (1 persona) indicó sentirlo pocas veces al mes, mientras que un 27,3% (3 personas) manifestó experimentar esta sensación pocas veces a la semana.

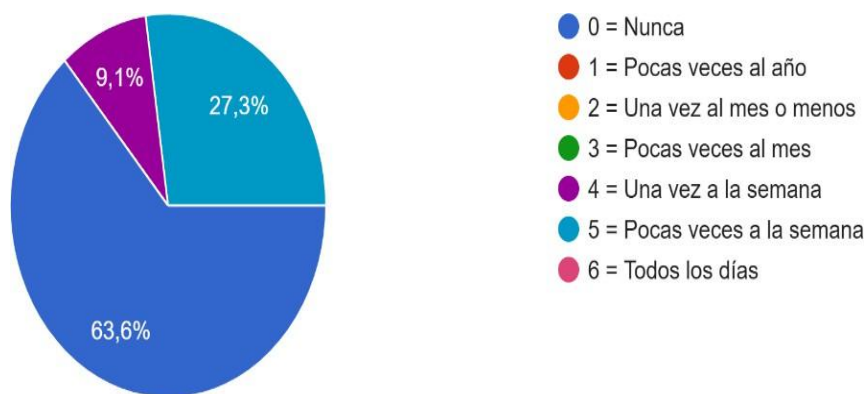
Estos datos sugieren que, aunque la mayor parte del personal se siente capaz de manejar la interacción constante con clientes o compañeros, existe un grupo significativo que percibe estrés derivado de la atención continua a personas, lo cual puede estar vinculado a factores como la carga laboral, la presión por resultados, la intensidad de las relaciones interpersonales o la falta de pausas activas. Este tipo de estrés, aunque no crítico, puede actuar como un indicador preventivo del síndrome de burnout, especialmente si se combina con agotamiento emocional o fatiga laboral.

5. Pregunta. Siento que me estoy quemando emocionalmente.

Tabla 7. Quemando emocionalmente.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	27,3%	3
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 5. Quemando emocionalmente.



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 63,6% de los encuestados (7 personas) indicó nunca experimentar sensación de quemarse emocionalmente, lo que evidencia que la mayoría del personal mantiene un adecuado equilibrio emocional frente a las demandas de su trabajo. Sin embargo, el 36,4% restante (4 personas) sí manifestó experimentar esta sensación con cierta

frecuencia: un 9,1% (1 persona) reportó sentirla una vez a la semana, mientras que un 27,3% (3 personas) indicó experimentarlas pocas veces a la semana.

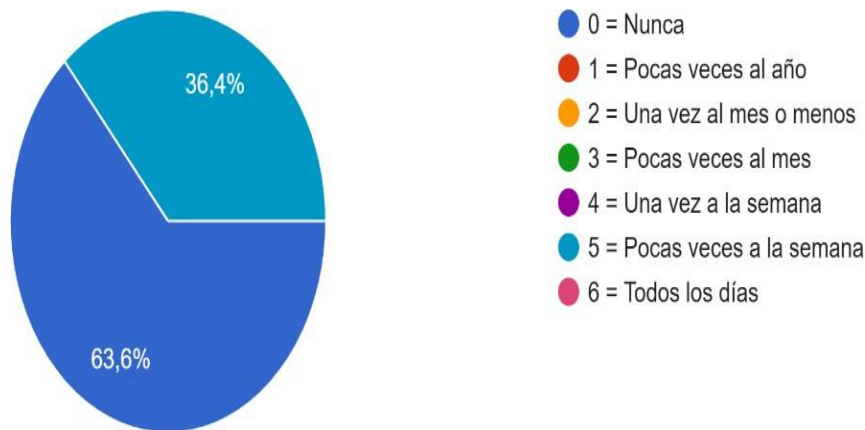
Estos hallazgos sugieren que, aunque el grupo mayoritario se encuentra emocionalmente estable, existe un porcentaje significativo de empleados que presenta signos de agotamiento emocional progresivo, asociado a factores como la presión laboral, la carga de trabajo constante y la interacción continua con clientes o compañeros. La percepción de “quemarse emocionalmente” constituye uno de los indicadores centrales del síndrome de burnout, por lo que su identificación temprana es fundamental para prevenir consecuencias negativas tanto en la salud mental del personal como en el desempeño laboral.

6. Pregunta. Me siento frustrado por mi trabajo.

Tabla 8. Frustración en el trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	0%	0
Pocas veces a la semana	5	36,4%	4
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 6. Frustración en el trabajo.



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 63,6% de los encuestados (7 personas) indicó nunca sentirse frustrado por su trabajo, lo que evidencia que la mayoría del personal mantiene una actitud positiva y resiliente frente a las tareas y responsabilidades asignadas. No obstante, el 36,4% restante (4 personas) reportó experimentar frustración pocas veces a la semana, lo que refleja un nivel moderado de descontento o insatisfacción ocasional con la labor desempeñada.

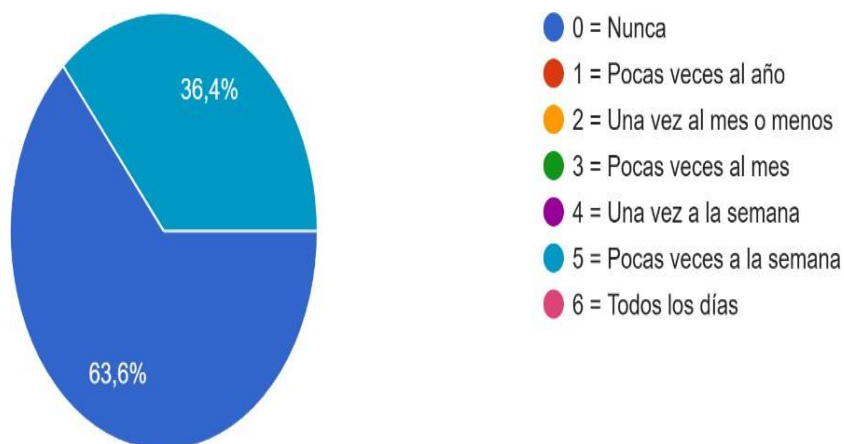
Estos hallazgos permiten interpretar que, aunque la mayoría de los empleados mantiene estabilidad emocional y motivación, un grupo significativo enfrenta episodios de frustración laboral recurrentes, posiblemente relacionados con la carga de trabajo, dificultades en el cumplimiento de metas, falta de reconocimiento o conflictos interpersonales. La frustración, si no se aborda adecuadamente, puede convertirse en un factor que afecte la motivación, la productividad y el bienestar general, constituyendo un elemento de riesgo dentro del contexto del síndrome de burnout.

7. Preguntas. Siento que trabajo demasiado duro en mi trabajo.

Tabla 9. Trabajo duro

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	0%	0
Pocas veces a la semana	5	36,4%	4
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 7. Trabajo duro



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 63,6% de los encuestados (7 personas) señaló nunca sentir que trabaja en exceso, lo que indica que la mayoría del personal percibe un nivel de carga laboral adecuado y manejable. Sin embargo, el 36,4% restante (4 personas) manifestó sentir que trabaja demasiado pocas veces a la semana, lo que refleja que una parte significativa de los

empleados percibe ocasionalmente una carga de trabajo elevada que podría generar estrés y agotamiento.

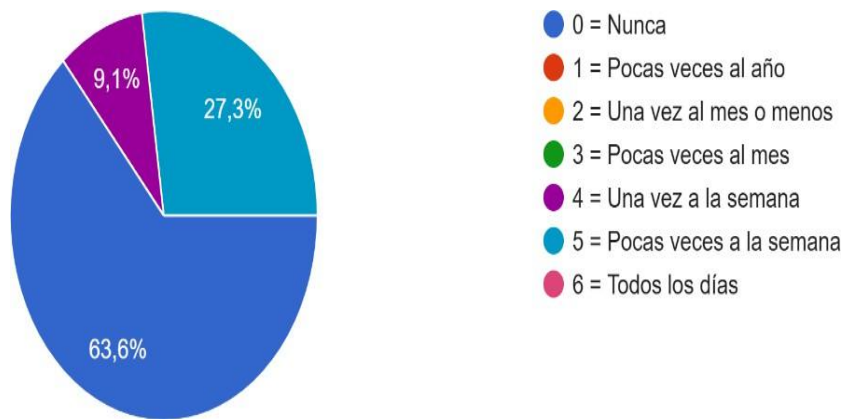
Esta situación sugiere que, aunque la mayoría mantiene un equilibrio entre las demandas del trabajo y sus capacidades, existe un grupo de colaboradores que enfrenta periodos de sobrecarga laboral. Esta percepción de “trabajar demasiado” puede relacionarse con factores como la presión por cumplir metas, la cantidad de tareas asignadas o la falta de recursos adecuados, constituyendo un indicador de riesgo para el agotamiento emocional y el síndrome de burnout.

8. **Pregunta. Trabajar con personas me pone en tensión.**

Tabla 10. Trabajar en tensión.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	27,3%	3
Pocas veces a la semana	5	9,1%	1
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 8. Trabajar en tensión.



Análisis e interpretación

Los resultados revelan que el 63,6% de los encuestados (7 personas) afirmó nunca sentirse tensionado al trabajar con otras personas, lo que indica que la mayoría del personal mantiene un manejo adecuado de las interacciones laborales y no percibe un impacto negativo significativo en su estado emocional. Sin embargo, el 36,4% restante (4 personas) sí experimenta tensión de manera ocasional: un 27,3% (3 personas) reportó sentirla pocas veces a la semana y un 9,1% (1 persona) la percibe una vez a la semana.

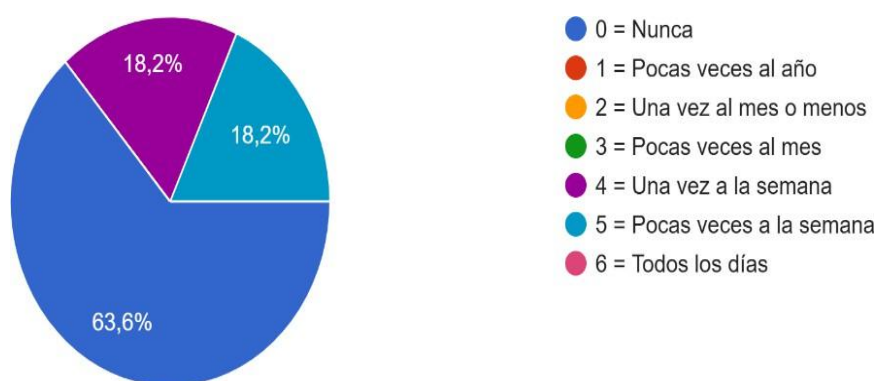
Estos hallazgos muestran que, aunque la mayoría de los empleados maneja adecuadamente las relaciones interpersonales en el trabajo, un grupo significativo experimenta episodios de tensión derivados de la interacción constante con colegas, clientes o usuarios. Esta tensión puede asociarse a factores como la presión por resultados, conflictos interpersonales, sobrecarga de tareas o exigencias emocionales propias del entorno laboral. La presencia de estas situaciones, aunque no crítica, puede contribuir al desarrollo de síntomas tempranos del síndrome de burnout, afectando tanto el bienestar emocional como el desempeño laboral.

9. Pregunta. Me siento al límite por mi trabajo.

Tabla 11. Límite de trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	18,2%	2
Pocas veces a la semana	5	18,2%	2
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 9. Límite de trabajo.



Análisis e interpretación.

Los resultados muestran que el 63,6% de los encuestados (7 personas) indicó nunca sentirse al límite por su trabajo, lo que evidencia que la mayoría del personal mantiene un manejo adecuado de sus responsabilidades y no percibe que las demandas laborales excedan sus capacidades. No obstante, el 36,4% restante (4 personas) manifestó sentirse al límite con

cierta frecuencia: un 18,2% (2 personas) reportó esta sensación pocas veces a la semana, mientras que otro 18,2% (2 personas) indicó experimentarla una vez a la semana.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayor parte del personal se encuentra en equilibrio con sus funciones, existe un grupo significativo que percibe que las exigencias del trabajo alcanzan niveles cercanos a su límite físico o emocional. Esta percepción puede estar vinculada a factores como la sobrecarga laboral, presión por cumplir metas, alta demanda de atención a clientes o la intensidad de las tareas asignadas. La sensación de estar al límite constituye un indicador relevante dentro del síndrome de burnout, ya que puede anticipar agotamiento emocional, desmotivación y disminución del desempeño laboral si no se implementan medidas preventivas.

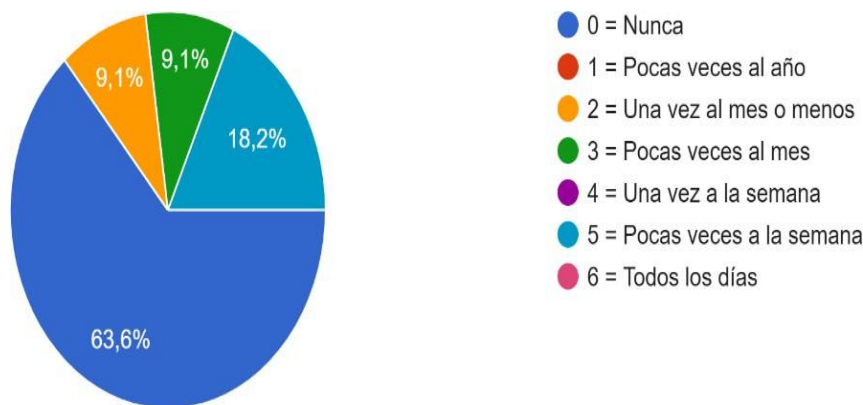
II. DESPERSONALIZACIÓN

10. Pregunta. Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo aquí.

Tabla 12. Insensible con la gente desde que trabajo aquí.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	9,1%	1
Pocas veces al mes	3	9,1%	1
Una vez al mes	4	0%	0
Pocas veces a la semana	5	18,2%	2
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 10. Insensible con la gente desde que trabajo aquí.



Análisis e interpretación

Los resultados muestran que el 63,6% de los encuestados (7 personas) indicó nunca haberse vuelto más insensible desde que trabaja en la institución, lo que evidencia que la mayoría del personal mantiene una actitud empática y cercana hacia las personas con las que interactúa. Sin embargo, el 36,4% restante (4 personas) reportó haber experimentado cambios en su sensibilidad con distinta frecuencia: un 9,1% (1 persona) indicó que esto ocurre pocas veces al mes, otro 9,1% (1 persona) señaló sentirlo una vez al mes o menos, y un 18,2% (2 personas) manifestó volverse insensible pocas veces a la semana.

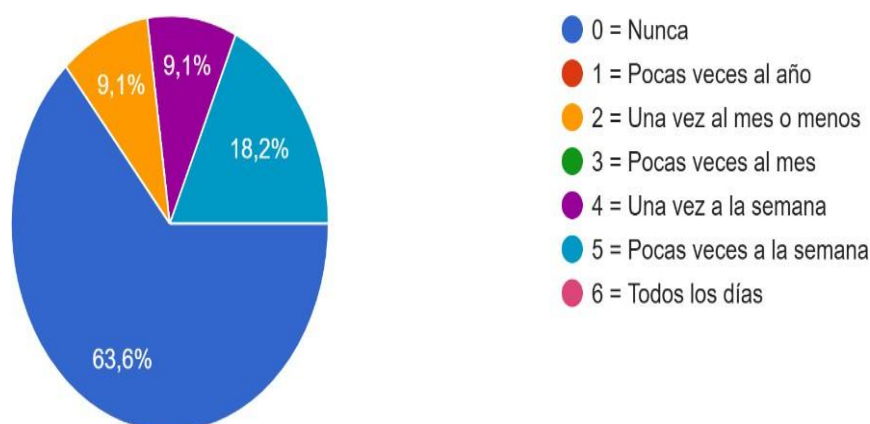
Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados mantiene su capacidad de relación interpersonal, existe un grupo significativo que presenta signos de despersonalización, un componente central del síndrome de burnout, caracterizado por el distanciamiento emocional y la frialdad hacia las personas como mecanismo de defensa frente al estrés laboral. Esta tendencia puede relacionarse con factores como la sobrecarga de trabajo, la presión por resultados, la repetición de tareas rutinarias o el contacto constante con situaciones emocionalmente demandantes.

11. **Pregunta. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.**

Tabla 13. Endureciendo emocionalmente.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	63,6%	7
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	9,1%	1
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	18,2%	2
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 11. Endureciendo emocionalmente.



Análisis e interpretación.

Los resultados evidencian que el 63,6% de los encuestados (7 personas) manifestó nunca sentir que su trabajo lo esté endureciendo emocionalmente, lo que indica que la mayoría del personal mantiene un equilibrio emocional saludable y conserva su capacidad de respuesta empática frente a las demandas laborales. Sin embargo, el 36,4% restante (4 personas) reportó experimentar cierto grado de endurecimiento emocional en distintas frecuencias: un 9,1% (1

persona) indicó sentirlo una vez al mes o menos, otro 9,1% (1 persona) lo percibe una vez a la semana, y un 18,2% (2 personas) manifestó esta sensación pocas veces a la semana.

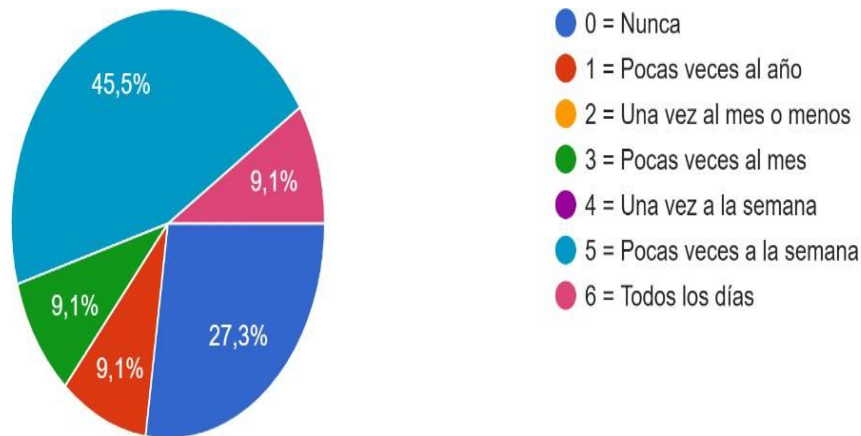
Estos hallazgos reflejan que, aunque la mayor parte del personal mantiene su sensibilidad y empatía, existe un grupo significativo que experimenta signos de despersonalización progresiva, característica central del síndrome de burnout, en la que el trabajador desarrolla una respuesta más fría o distante como mecanismo de defensa frente al estrés laboral. La percepción de endurecimiento emocional puede estar asociada con factores como la carga de trabajo constante, la presión por cumplir objetivos, la interacción continua con personas y la falta de apoyo organizacional.

12. **Pregunta. No me importa realmente lo que les pasa a otras personas.**

Tabla 14. Desinterés

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	27,3%	3
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	9,1%	1
Una vez al mes	4	0%	0
Pocas veces a la semana	5	45,5%	5
Todos los días	6	9,1%	1
Total		100%	11

Figura 12. Desinterés



Análisis e interpretación.

Los resultados revelan que solo el 27,3% de los encuestados (3 personas) indicó nunca sentir desinterés hacia lo que les ocurre a otras personas, lo que evidencia que una minoría mantiene una actitud empática constante. Sin embargo, un porcentaje significativo del personal muestra cierto grado de desinterés: un 9,1% (1 persona) reportó sentirlo pocas veces al año, otro 9,1% (1 persona) pocas veces al mes, mientras que el 45,5% (5 personas) indicó experimentarlo pocas veces a la semana, y un 9,1% (1 persona) manifestó sentir desinterés todos los días.

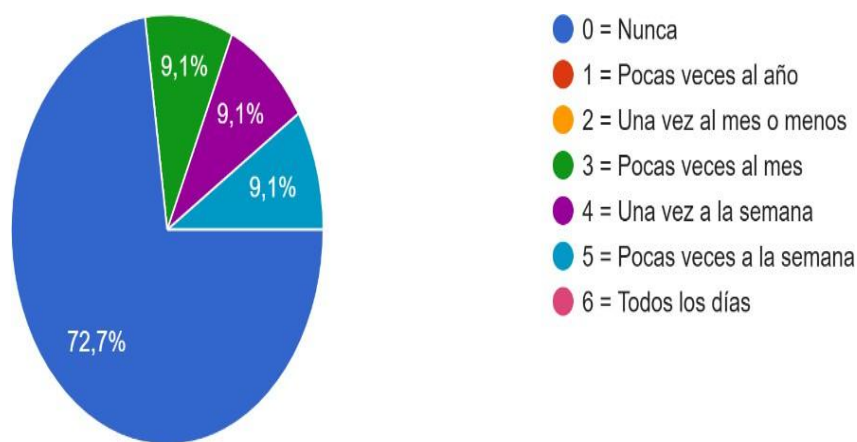
Estos datos reflejan que casi la mitad del personal presenta episodios frecuentes de despersonalización, caracterizada por un distanciamiento emocional y falta de interés hacia los demás, lo que constituye un componente central del síndrome de burnout. Esta actitud puede desarrollarse como mecanismo de defensa ante la sobrecarga emocional, la presión laboral y la interacción constante con personas, llevando a un deterioro de las relaciones interpersonales y afectando la calidad del servicio o del trabajo en equipo.

13. Pregunta. Trato a algunas personas como si fueran objetos

Tabla 15. Trato a algunas personas.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	72,7%	8
Pocas veces al año	1	0%	0
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	9,1%	1
Una vez al mes	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	9,1%	1
Todos los días	6	0%	0
Total		100%	11

Figura 13. Trato a algunas personas.



Análisis e interpretación.

Los resultados revelan que solo el 27,3% de los encuestados (3 personas) indicó nunca sentir desinterés hacia lo que les ocurre a otras personas, lo que evidencia que una minoría mantiene una actitud empática constante. Sin embargo, un porcentaje significativo del personal muestra cierto grado de desinterés: un 9,1% (1 persona) reportó sentirlo pocas veces al año,

otro 9,1% (1 persona) pocas veces al mes, mientras que el 45,5% (5 personas) indicó experimentarlo pocas veces a la semana, y un 9,1% (1 persona) manifestó sentir desinterés todos los días.

Estos datos reflejan que casi la mitad del personal presenta episodios frecuentes de despersonalización, caracterizada por un distanciamiento emocional y falta de interés hacia los demás, lo que constituye un componente central del síndrome de burnout. Esta actitud puede desarrollarse como mecanismo de defensa ante la sobrecarga emocional, la presión laboral y la interacción constante con personas, llevando a un deterioro de las relaciones interpersonales y afectando la calidad del servicio o del trabajo en equipo.

III. REALIZACIÓN PERSONAL

Tabla 16. Dimensiones del Desempeño Laboral

TABLA DE DIMENSIONES (DESEMPEÑO LABORAL)				
Encuestados	Desempeño en tareas	Ciudadanía organizacional	Conductas contraproducentes	DESEMPEÑO LABORAL
1	26	21	8	Adecuado
2	26	21	24	Adecuado
3	29	30	12	Excelente
4	21	23	24	Adecuado
5	29	28	6	Excelente
6	30	24	6	Excelente
7	30	30	6	Excelente
8	24	19	7	Adecuado
9	30	28	6	Excelente
10	30	26	6	Excelente
11	22	24	23	Adecuado

La evaluación del desempeño laboral, dividida en tres subdimensiones desempeño en tareas, ciudadanía organizacional y conductas contraproducentes permite identificar tanto las fortalezas individuales como las áreas de mejora dentro del equipo evaluado.

Según los resultados, 7 de los 11 encuestados (63,6%) fueron clasificados con un desempeño “Excelente”, mientras que 4 personas (36,4%) obtuvieron una calificación de “Adecuado”. Esta distribución sugiere que la mayoría del personal no solo cumple con sus tareas asignadas, sino que también demuestra iniciativa, compromiso organizacional y comportamiento ético positivo.

Los puntajes más altos en desempeño en tareas y ciudadanía organizacional están asociados con individuos que también presentan bajos niveles en conductas contraproducentes, lo que refuerza la confiabilidad de los resultados. Por el contrario, los participantes con desempeño "Adecuado" tienden a mostrar mayores puntajes en la escala de conductas

contraproducentes, lo que podría estar vinculado con situaciones de estrés, desmotivación o falta de alineación con la cultura institucional.

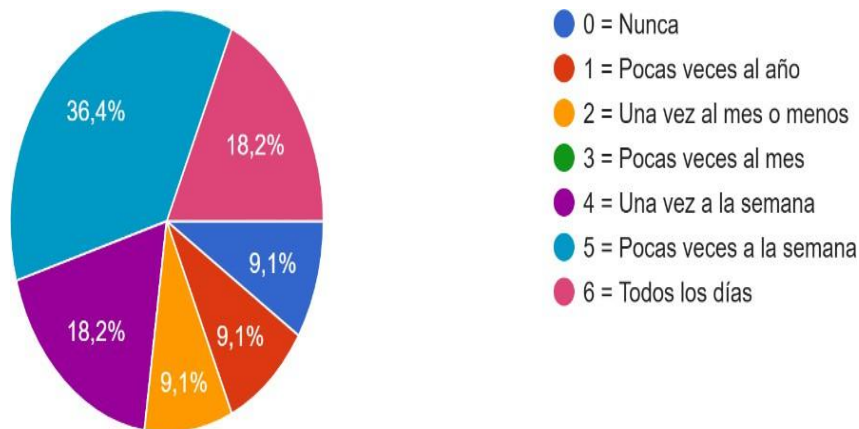
En general, el equipo muestra una tendencia positiva hacia el cumplimiento laboral y la responsabilidad institucional, con un fuerte núcleo de colaboradores altamente comprometidos. No obstante, los casos con desempeño adecuado deben ser considerados para intervenciones estratégicas, ya sea mediante formación, acompañamiento o mejoras en las condiciones de trabajo.

14. Pregunta. Puedo entender cómo se sienten las personas con las que trabajo.

Tabla 17. Puedo entender cómo se sienten las personas.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al mes o menos	2	9,1%	1
Una vez a la semana	4	18,2%	2
Pocas veces a la semana	5	36,4%	4
Todos los días	6	18,2%	2
Total		100%	11

Figura 14. Puedo entender cómo se sienten las personas.



Análisis e interpretación.

El 18,2% respondieron que todos los días son capaces de entender cómo se sienten los demás. Esto refleja una empatía constante y desarrollada, lo cual es un recurso valioso tanto para el equipo como para la organización. Estas personas probablemente actúan como elementos estabilizadores dentro del grupo, favoreciendo el compañerismo y la armonía.

Mientras que el 36,4% indicaron que lo logran pocas veces a la semana. Aunque es una frecuencia regular, no diaria, aún denota un buen nivel de conexión emocional. Es posible que estas personas experimenten días más cargados de tareas o distracciones que dificultan su capacidad de atención al entorno, pero en general se esfuerzan por conectar con las emociones de los demás.

El 18,2% respondieron que lo hacen una vez a la semana, lo cual podría evidenciar una empatía más intermitente. Aquí puede influir el estrés o el agotamiento emocional, que limita la disposición de mirar al otro con atención.

Por otro lado, el 18,2% señaló que lo logran solo una vez a la semana, lo que sugiere una empatía más limitada o intermitente, posiblemente influenciada por el estrés o

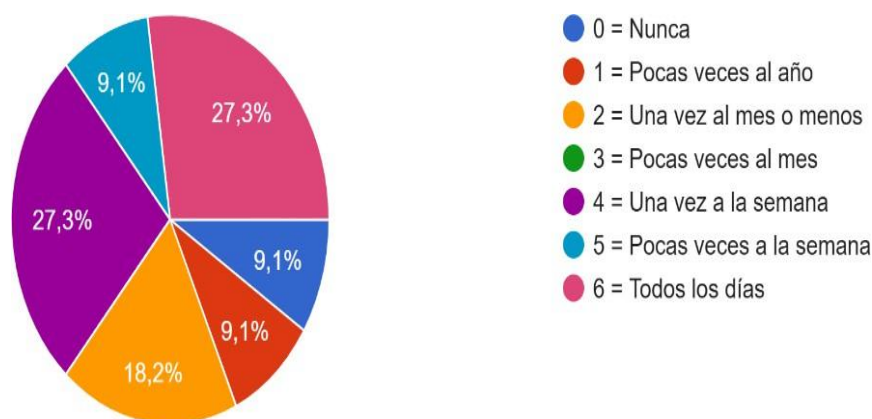
agotamiento. En conjunto, los datos reflejan señales de desconexión emocional que, de no ser atendidas, podrían deteriorar la cohesión del equipo y contribuir a la despersonalización. Se recomienda promover espacios de escucha activa y contención emocional.

15. Pregunta. Trato eficazmente los problemas de las personas con las que trabajo.

Tabla 18. Trato eficazmente los problemas.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al mes o menos	2	18,2%	2
Una vez a la semana	4	27,3%	3
Pocas veces a la semana	5	9,1%	1
Todos los días	6	27,3%	3
Total		100%	11

Figura 15. Trato eficazmente los problemas.



Análisis e interpretación. El 27,3% indicaron que todos los días logran tratar eficazmente los problemas de los demás. Este grupo refleja un nivel elevado de realización personal y habilidades interpersonales sólidas, lo que les permite aportar soluciones, colaborar

con el equipo y mantener un rol activo en el bienestar colectivo. Estas personas probablemente se perciben como agentes útiles y valorados dentro de la organización.

De una manera similar el 27,3% manifestaron que lo hacen una vez a la semana, lo cual sugiere una frecuencia constante, aunque no diaria. Este grupo mantiene una implicación positiva, aunque podrían existir ciertas barreras (como carga laboral o falta de tiempo) que limitan su capacidad de intervenir más activamente.

El 18,2% respondieron que lo logran una vez al mes o menos. Esta frecuencia intermitente puede indicar dudas en sus propias capacidades para gestionar situaciones ajenas, o una falta de oportunidades para involucrarse en temas interpersonales. También podría reflejar un entorno donde no se fomenta la colaboración abierta o se prioriza lo individual.

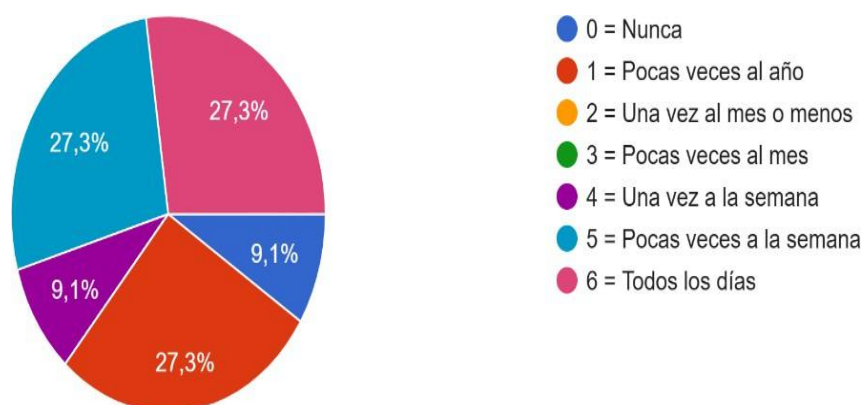
Otro 27,3% indicó que lo consigue una vez a la semana, lo cual demuestra una implicación constante, aunque podría estar limitada por factores como sobrecarga laboral o falta de tiempo. Por su parte, el 18,2% manifestó que solo lo logra una vez al mes o menos, lo que sugiere una participación intermitente que podría estar asociada a baja autoconfianza, escasa iniciativa o una cultura organizacional poco colaborativa. En conjunto, aunque una parte significativa del equipo muestra fortalezas interpersonales, se identifican áreas de mejora que podrían potenciarse mediante el fomento de la colaboración y el apoyo mutuo.

16. Pregunta. Influyo positivamente en la vida de otras personas mediante mi trabajo.

Tabla 19. Influyo positivamente en la vida de otras personas.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	27,3%	3
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	27,3%	3
Todos los días	6	27,3%	3
Total		100%	11

Figura 16. Influyo positivamente en la vida de otras personas.



Análisis e interpretación

El 27,3% respondieron que todos los días sienten que influyen positivamente en otras personas a través de su trabajo. Esta frecuencia elevada refleja una percepción sólida de utilidad, reconocimiento y conexión humana significativa, factores que fortalecen la autoestima laboral y el compromiso organizacional.

Mientras que el 27,3% indicaron que lo hacen pocas veces a la semana, lo que representa una valoración positiva, pero con una intensidad ligeramente menor. Aun así, estas respuestas evidencian presencia activa de motivación prosocial, lo cual sugiere un entorno en

el que se reconocen parcialmente los efectos de las acciones individuales en el bienestar de los demás.

El 27,3% señalaron que esta influencia se da pocas veces al año, lo cual representa una visión preocupantemente distante de la propia relevancia laboral. Esta percepción puede derivar de falta de retroalimentación, roles poco visibles o tareas excesivamente mecánicas, que impiden sentir que su trabajo hace una diferencia en los demás.

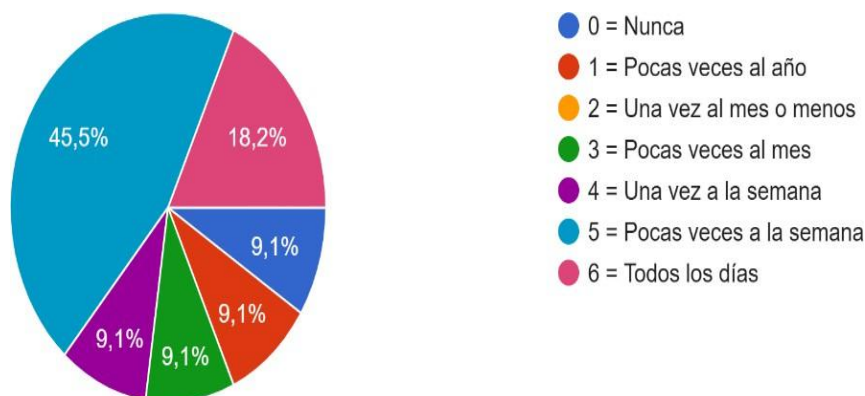
Este grupo mantiene un sentido de impacto positivo, aunque podría estar condicionado por factores como carga operativa o menor visibilidad de sus logros. Sin embargo, un 27,3% mencionó que esta percepción se presenta pocas veces al año, lo cual es preocupante, ya que denota una desconexión con el valor social del propio trabajo. Esto podría estar relacionado con la falta de retroalimentación, funciones poco reconocidas o tareas rutinarias que limitan la percepción de impacto en el entorno.

17. Pregunta. Me siento lleno de energía tras trabajar con otros.

Tabla 20. Energía en el trabajo

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al mes o menos	2	9,1%	1
Pocas veces al mes	3	9,1%	1
Una vez a la semana	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	45,5%	5
Todos los días	6	18,2%	1
Total		100%	11

Figura 17. Energía en el trabajo



Análisis e interpretación

El 45,5% respondieron que pocas veces a la semana se sienten con energía tras interactuar laboralmente con otras personas. Este dato sugiere que, si bien no es algo constante, sí logran experimentar cierta revitalización en la interacción social, lo que puede ser una señal de conexión funcional con su entorno de trabajo.

El 18,2% manifestaron que todos los días se sienten energizados después de trabajar con otros, lo cual es una respuesta altamente positiva que indica motivación, entusiasmo y posiblemente un buen clima laboral interpersonal para este grupo.

Los valores del 9,1% se distribuyeron en cinco categorías nunca, pocas veces al año, pocas veces al mes, una vez a la semana y una vez al mes, lo que indica que existe una variedad de experiencias respecto a cómo el trabajo en equipo impacta emocionalmente.

Aunque una parte del equipo se beneficia del contacto social, más de la mitad (54,5%) no experimenta un refuerzo energético frecuente, lo que sugiere una oportunidad para fortalecer la cohesión, la motivación colaborativa y la dinámica de equipo dentro de la institución.

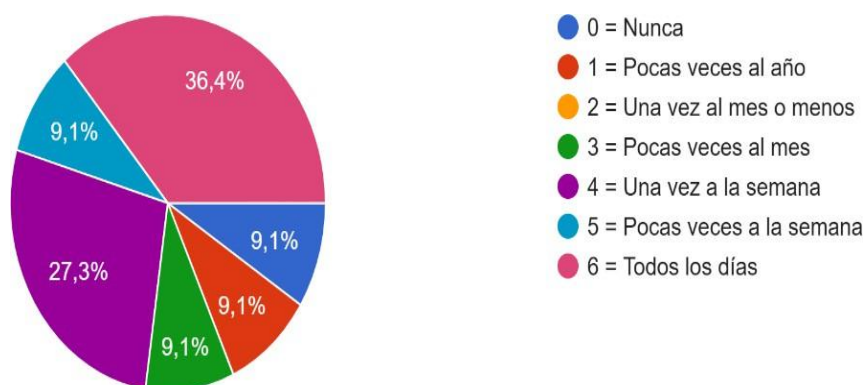
En contraste, el 9,1% en cada una de las siguientes categorías nunca, pocas veces al año, una vez al mes o menos, pocas veces al mes y una vez a la semana refleja una dispersión preocupante. Este grupo más desconectado (54,5% combinados) podría estar enfrentando desgaste social, agotamiento o falta de sinergia en el trabajo en equipo. Se recomienda fortalecer vínculos colaborativos y espacios de retroalimentación positiva.

18. Pregunta. Creo fácilmente un ambiente relajado en el trabajo.

Tabla 21. Ambiente relajado en el trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al mes o menos	2	9,1%	1
Pocas veces al mes	3	9,1%	1
Una vez a la semana	4	27,3%	3
Pocas veces a la semana	5	9,1%	1
Todos los días	6	36,4%	4
Total		100%	11

Figura 18. Ambiente relajado en el trabajo.



Análisis e interpretación.

El 36,4% indicaron que todos los días logran crear un ambiente relajado en su entorno laboral. Este dato es altamente alentador, pues evidencia la existencia de individuos con habilidades emocionales y sociales que favorecen el clima organizacional, promoviendo armonía y bienestar colectivo.

Mientras que el 27,3% señalaron que esto ocurre una vez a la semana, lo cual refleja una disposición moderada y constante para fomentar espacios de trabajo armónicos, aunque no con la misma intensidad o frecuencia diaria.

Además, el 9,1% respondió que pocas veces a la semana logra establecer un ambiente relajado, lo que sugiere ciertas dificultades ocasionales en la gestión emocional o social dentro del grupo de trabajo.

El 9,1% expresó que pocas veces al mes lo consigue. Esta baja frecuencia puede deberse a condiciones externas estresantes o a una percepción limitada de control sobre el entorno laboral.

El 9,1% manifestó que una vez al mes o menos logra propiciar un ambiente relajado, lo que puede evidenciar falta de apoyo, sobrecarga o presencia de tensiones estructurales en el entorno.

Sin embargo, comienzan a surgir señales de dificultad: el 9,1% lo logra pocas veces a la semana, otro 9,1% pocas veces al mes, y un 9,1% una vez al mes o menos, lo cual podría estar relacionado con tensiones laborales, sobrecarga o escaso control sobre el entorno. Finalmente, un 9,1% expresó que nunca logra crear un ambiente relajado, lo que resulta preocupante y sugiere la necesidad de acompañamiento emocional o intervención

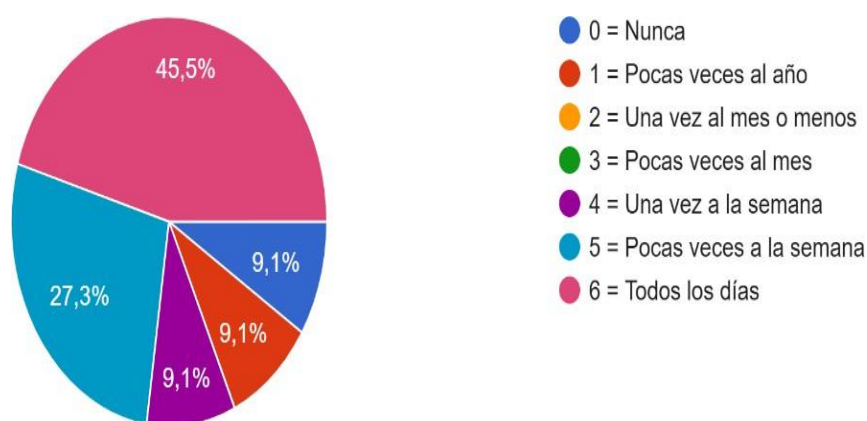
organizacional. En conjunto, aunque hay fortalezas, también se evidencian focos de tensión que requieren atención.

19. Pregunta. Me siento entusiasta con mi trabajo.

Tabla 22. Me siento entusiasta con mi trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	27,3%	3
Todos los días	6	45,5%	5
Total		100%	11

Figura 19. Me siento entusiasta con mi trabajo.



Análisis e interpretación

El 45,5% manifestaron sentirse entusiastas todos los días en su trabajo. Esta respuesta refleja una actitud positiva, altos niveles de compromiso y una fuerte identificación con las

funciones que desempeñan. Este grupo representa un valioso pilar dentro de la organización, ya que el entusiasmo es un motor clave de productividad y creatividad.

El 27,3% señalaron que este entusiasmo lo sienten pocas veces a la semana, lo cual también es un indicio favorable, aunque muestra que hay días en que el compromiso puede verse afectado por cargas laborales, estrés o dinámicas del entorno.

De una manera similar el 9,1% indicó que experimenta entusiasmo una vez a la semana, lo que evidencia una conexión más limitada con sus tareas laborales y podría ser un signo inicial de desmotivación.

El 9,1% expresó que se siente entusiasta una vez al mes o menos, una frecuencia considerablemente baja, lo que podría estar relacionado con sentimientos de desánimo, desgaste emocional o falta de reconocimiento laboral.

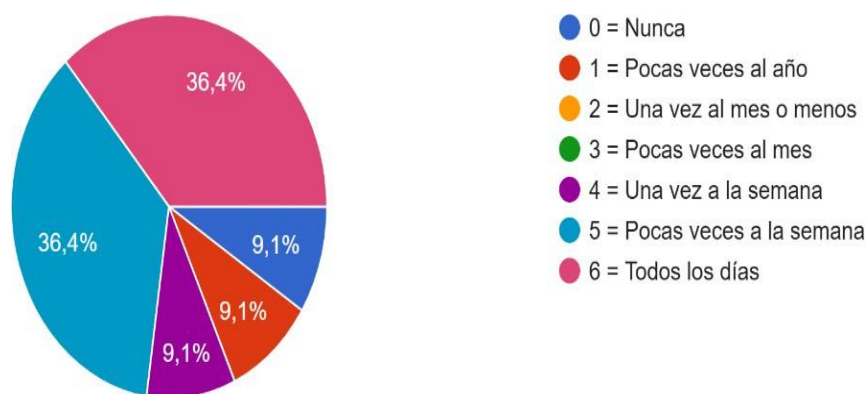
Sin embargo, el 9,1% indicó sentir entusiasmo solo una vez a la semana, y otro 9,1% una vez al mes o menos, reflejando una conexión laboral debilitada que podría evolucionar hacia desmotivación si no se atiende. Finalmente, un 9,1% afirmó nunca sentirse entusiasta, lo que evidencia un estado crítico de desconexión emocional, posiblemente vinculado al síndrome de burnout. Se recomienda brindar apoyo individualizado y estrategias de reconocimiento laboral.

20. Pregunta. Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo.

Tabla 23. Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	9,1%	1
Pocas veces a la semana	5	36,4%	4
Todos los días	6	36,4%	4
Total		100%	11

Figura 20. Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo.



Análisis e interpretación

El 36,4% respondieron que todos los días experimentan que obtienen logros o aprendizajes valiosos en su trabajo. Este porcentaje refleja un nivel alto de satisfacción laboral y sentido de propósito. Para estos trabajadores, la labor cotidiana se traduce en un aporte

significativo a su desarrollo personal y profesional, lo cual fortalece la motivación intrínseca y reduce la probabilidad de agotamiento emocional.

Mientras que el 36,4% indicaron que esta experiencia ocurre pocas veces a la semana, lo cual también es un indicador positivo, aunque con menor consistencia. Este grupo puede experimentar momentos de realización importantes, aunque quizá con una percepción intermitente del valor aportado por su trabajo.

El 9,1% mencionó que lo siente una vez a la semana, lo que sugiere una percepción más ocasional del impacto o significado del trabajo. Aunque no representa una situación crítica, podría beneficiarse de estrategias de retroalimentación y reconocimiento más frecuentes.

El 9,1% afirmó que pocas veces al año siente que su trabajo le aporta cosas valiosas. Esta respuesta es preocupante, ya que evidencia una desconexión significativa con el sentido de la labor, pudiendo derivar en sentimientos de frustración o desmotivación.

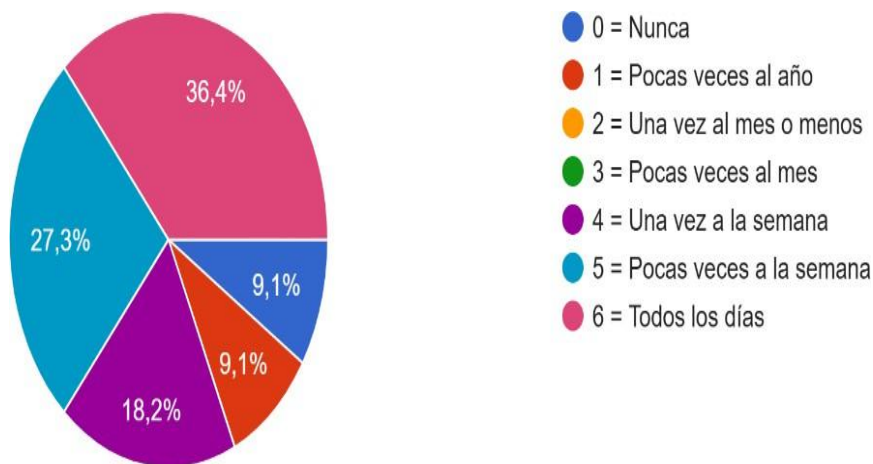
Un 9,1% manifestó esta experiencia una vez a la semana, lo que podría deberse a falta de visibilidad del impacto personal en sus funciones. Por otro lado, un 9,1% indicó que solo siente estos logros pocas veces al año, y otro 9,1% afirmó que nunca los experimenta, lo cual refleja una desconexión profunda con su labor. Estos últimos casos requieren atención inmediata, ya que la falta de sentido puede aumentar el riesgo del síndrome de burnout, desmotivación o rotación laboral.

21. **Pregunta. Trato con calma los problemas emocionales en el trabajo.**

Tabla 24. Problemas emocionales en el trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	0	9,1%	1
Pocas veces al año	1	9,1%	1
Una vez al año o menos	2	0%	0
Pocas veces al mes	3	0%	0
Una vez al mes	4	18,2%	2
Pocas veces a la semana	5	27,3%	3
Todos los días	6	36,4%	4
Total		100%	11

Figura 21. Tratamiento de problemas emocionales



Análisis e interpretación

El 36,4% respondieron que todos los días logran manejar con serenidad los conflictos emocionales que surgen en el entorno laboral. Este dato es altamente positivo, ya que refleja una alta inteligencia emocional y autocontrol en situaciones de presión o estrés, elementos fundamentales para mantener un ambiente de trabajo saludable y funcional.

El 27,3% indicaron que lo hacen pocas veces a la semana, lo que sugiere que tienen una capacidad moderada para enfrentar emocionalmente situaciones difíciles, aunque podría haber momentos en los que se vean superados o afectados por la carga emocional del entorno.

El 18,2% señalaron que actúan con calma una vez a la semana, mostrando un patrón de regulación emocional más esporádico, lo cual podría deberse a factores como la carga laboral, el tipo de funciones asignadas o la falta de espacios para gestionar emociones de forma consciente.

Además, el 9,1% respondió que lo logra pocas veces al año, lo cual representa una alerta significativa. Esta persona podría estar atravesando un nivel elevado de estrés, agotamiento emocional o sentirse desbordada por la presión constante, afectando su estabilidad emocional y capacidad de respuesta.

Un 18,2% expresó que lo logra una vez a la semana, evidenciando una regulación emocional más limitada y posiblemente condicionada por la carga laboral o falta de recursos personales. Finalmente, un 9,1% indicó que solo lo logra pocas veces al año, y otro 9,1% afirmó que nunca lo consigue, lo que refleja un estado crítico de desregulación emocional y posible agotamiento. Estos casos requieren intervención institucional y apoyo psicológico inmediato.

Análisis dimensional

Tabla 25. Dimensiones del Burnout

TABLA DE DIMENSIONES (BURNOUT)				
Encuestados	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Indicios de Burnout (Si/No)
1	36	9	39	NO
2	41	12	37	NO
3	9	0	0	NO
4	40	14	38	NO
5	21	6	28	NO
6	3	1	4	NO
7	18	6	30	NO
8	16	5	28	NO
9	20	6	25	NO
10	8	2	16	NO
11	37	13	34	NO

La tabla 3. muestra los resultados individuales obtenidos a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), evaluando tres dimensiones clave del síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en una muestra de 11 empleados.

Cansancio emocional: Aunque la mayoría de los encuestados no presenta niveles extremos, destacan tres casos (encuestados 2, 4 y 11) con puntuaciones elevadas (≥ 37), lo cual puede indicar un estado de fatiga prolongada que, de no ser abordado, podría derivar en desgaste profesional. El resto se mantiene en niveles bajos o moderados.

Despersonalización: Esta dimensión presenta valores moderados, siendo los encuestados 2, 4 y 11 los que registran los niveles más altos (12 a 14 puntos), lo que sugiere cierta tendencia a la desconexión emocional o indiferencia hacia el trabajo, aunque sin superar los límites críticos.

Realización personal: En general, las puntuaciones son altas, lo cual es un aspecto positivo, ya que una alta realización personal actúa como factor protector frente al síndrome de burnout. Sin embargo, el caso del encuestado 3 destaca negativamente con una puntuación de 0, lo que evidencia una posible falta total de motivación o satisfacción profesional.

Indicios del Síndrome Burnout: De acuerdo con los rangos clínicos y la combinación de las dimensiones, ningún encuestado alcanza el umbral completo para diagnosticar síndrome de burnout. Sin embargo, hay señales de alerta en algunas personas, particularmente en quienes presentan alto cansancio emocional combinado con baja realización personal

Análisis instrumento 2.

ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL DE KOOPMANS (IWPQ)

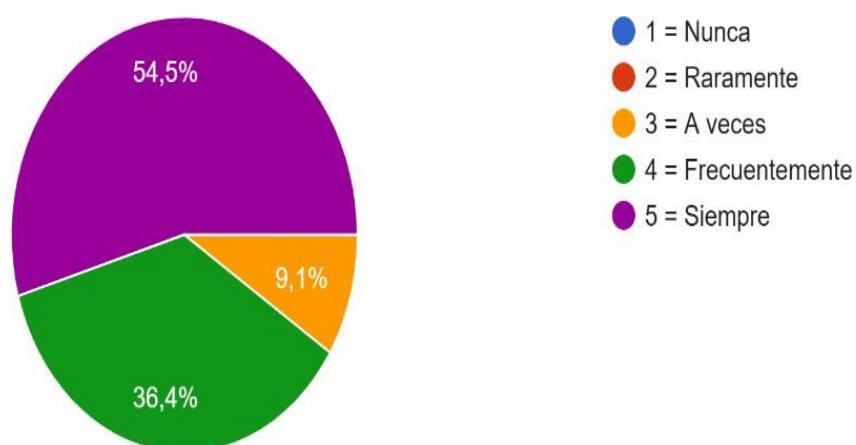
I. DESEMPEÑO EN TAREAS

1. Pregunta. Cumpló con todas las tareas que se esperan de mí.

Tabla 26. Cumpló con todas las tareas.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	9,1%	1
Frecuentemente	4	36,4%	4
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 22. Cumpló con todas las tarea.



Análisis e interpretación.

El 54,5% señalaron que siempre cumplen con las tareas asignadas. Este resultado muestra un alto nivel de responsabilidad, compromiso y cumplimiento laboral dentro del equipo evaluado. La mayoría del personal demuestra una ética de trabajo sólida y una clara orientación al deber, lo cual es fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier institución.

El 36,4% respondieron que frecuentemente cumplen con sus tareas. Aunque no es un nivel máximo de cumplimiento, sigue siendo un indicador positivo que refleja constancia y disposición hacia las responsabilidades. No obstante, también podría estar relacionado con condiciones del entorno laboral que dificultan un desempeño óptimo en todo momento (como carga de trabajo, recursos limitados o tiempos ajustados).

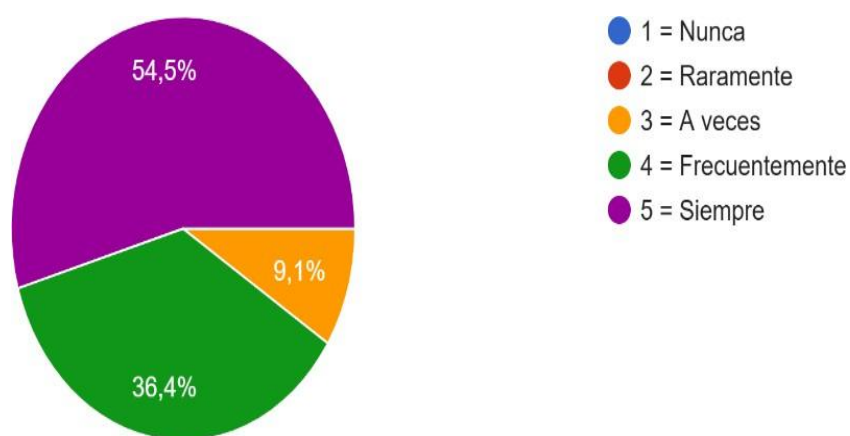
Finalmente, un 9,1% señaló que solo a veces cumple con lo esperado, lo que representa una señal leve de alerta. Esta situación podría deberse a dificultades personales, falta de claridad en las funciones, escasa retroalimentación o desmotivación. Se sugiere investigar con mayor profundidad estos casos y fortalecer las condiciones de apoyo para asegurar un desempeño equitativo y sostenido.

2. Pregunta. Realizo mi trabajo con precisión y cuidado.

Tabla 27. Realizo mi trabajo

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	9,1%	1
Frecuentemente	4	36,4%	4
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 23. Realizo mi trabajo.



Análisis e interpretación.

El 54,5% respondieron que siempre realizan su trabajo con precisión y cuidado. Esta mayoría evidencia un alto estándar de calidad en el desempeño de funciones, lo que representa un factor positivo en la cultura organizacional. La meticulosidad y el compromiso con el detalle

no solo reducen errores, sino que fortalecen la confianza de la organización hacia sus colaboradores.

El 36,4% indicaron que frecuentemente aplican precisión y cuidado en su labor. Aunque no es un resultado óptimo, sugiere que hay una tendencia general hacia el cumplimiento riguroso, aunque quizás limitada por ciertos factores como la presión del tiempo, recursos o el cansancio acumulado.

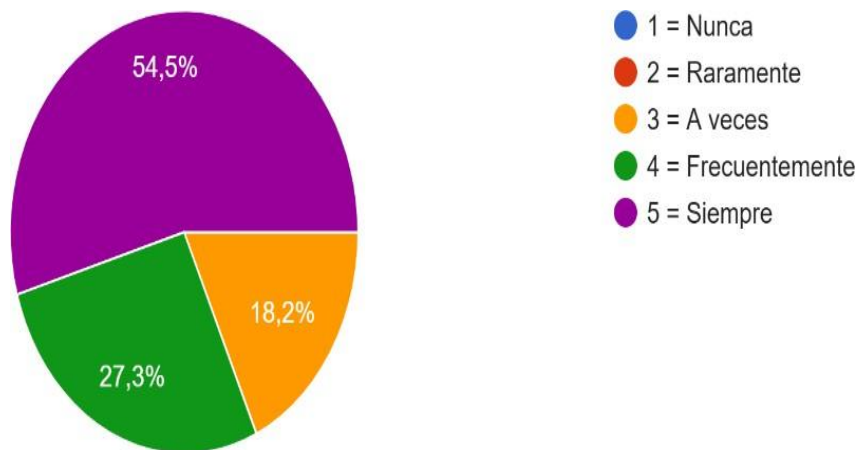
Finalmente, un 9,1% indicó que solo lo hace a veces, lo que representa una señal de alerta leve. Esta situación puede estar relacionada con falta de motivación, agotamiento, distracciones o indefinición de estándares. Se recomienda brindar retroalimentación clara, fortalecer el acompañamiento emocional y revisar las condiciones laborales que puedan estar afectando la consistencia en la calidad del desempeño.

3. Pregunta. Trabajo bien con poca supervisión.

Tabla 28. Trabajo bien con poca supervisión.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	18,2%	2
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 24. Trabajo bien con poca supervisión



Análisis e interpretación.

El 54,5% respondieron que siempre trabajan bien con poca supervisión. Este dato refleja una fuerte capacidad de autonomía y responsabilidad entre más de la mitad del equipo. Implica confianza en sus funciones, iniciativa propia y madurez profesional, lo cual es fundamental para el desarrollo de ambientes de trabajo dinámicos y autogestionados.

El 27,3% indicaron que frecuentemente son capaces de desempeñarse adecuadamente sin supervisión constante. Aunque no es un resultado tan sólido como el anterior, sugiere que estas personas suelen desenvolverse bien en escenarios de libertad laboral, aunque puedan requerir validaciones puntuales o guía ocasional.

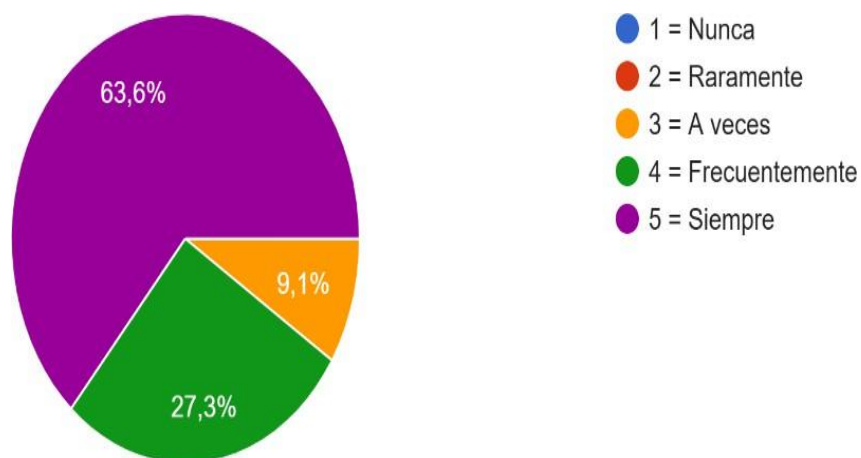
Por otro lado, el 18,2% manifestó que solo lo consigue a veces, lo que representa una alerta leve. Esta respuesta podría deberse a inseguridad, ambigüedad en las tareas asignadas o preferencia por un entorno con supervisión más cercana. En conjunto, aunque se observa una base sólida de autonomía laboral, es recomendable fortalecer la comunicación clara de roles y ofrecer apoyo a quienes requieren mayor estructura.

4. Pregunta. Planifico mi trabajo con antelación.

Tabla 29. Planifico mi trabajo con antelación.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	9,1%	1
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	63,6%	7
Total		100%	11

Figura 25. Planifico mi trabajo con antelación.



Análisis e interpretación.

El 63,6% manifestaron que siempre planifican su trabajo con antelación. Este resultado es sumamente alentador, ya que refleja una cultura laboral basada en la organización, el manejo del tiempo y la proactividad. Estas personas demuestran habilidades de planificación

estratégica y previsión, lo cual es clave para prevenir contratiempos y optimizar la productividad.

El 27,3% indicaron que frecuentemente planifican su trabajo. Aunque no lo hacen en todos los casos, esta proporción también evidencia un alto nivel de responsabilidad y control sobre las tareas, lo que ayuda a mantener una dinámica laboral fluida y efectiva.

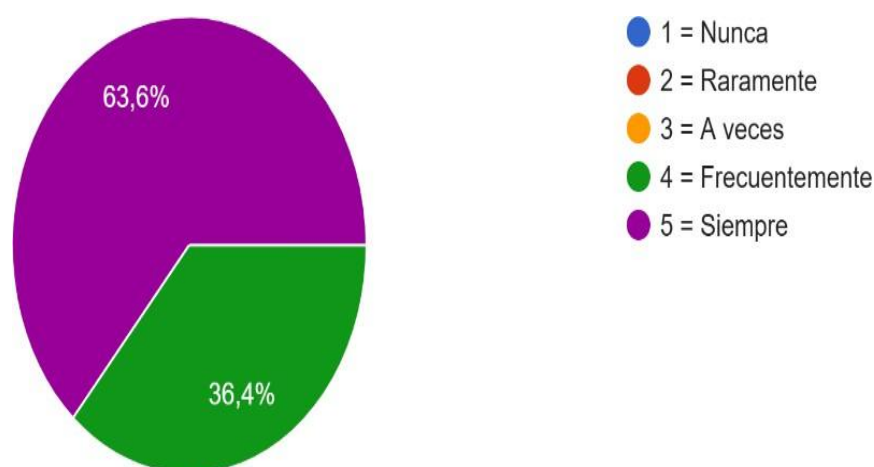
Finalmente, el 9,1% señaló que solo lo logra a veces, lo que representa una alerta leve. Esta falta de consistencia en la planificación puede derivar en dificultades para cumplir objetivos, aumento de errores o sensación de caos laboral. Se recomienda fortalecer en este grupo las habilidades de organización y brindar herramientas prácticas de gestión del tiempo.

5. Pregunta. Termino mi trabajo a tiempo.

Tabla 30. Termino mi trabajo a tiempo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	0%	0
Frecuentemente	4	36,4%	4
Siempre	5	63,6%	7
Total		100%	11

Figura 26. Termine mi trabajo a tiempo.



Análisis e interpretación

El 63,6% afirmaron que siempre entregan sus tareas dentro del plazo estipulado. Este dato refleja un alto nivel de responsabilidad y compromiso profesional. Estas personas no solo cumplen con sus deberes, sino que también demuestran una adecuada gestión del tiempo y capacidad para priorizar sus actividades, lo cual es esencial para la eficiencia organizacional.

El 36,4% indicaron que frecuentemente logran terminar su trabajo a tiempo. Aunque no en todos los casos, este grupo también refleja un desempeño mayoritariamente responsable, aunque puede estar influido por factores externos como sobrecarga laboral, interrupciones no previstas o tiempos de respuesta de otros equipos.

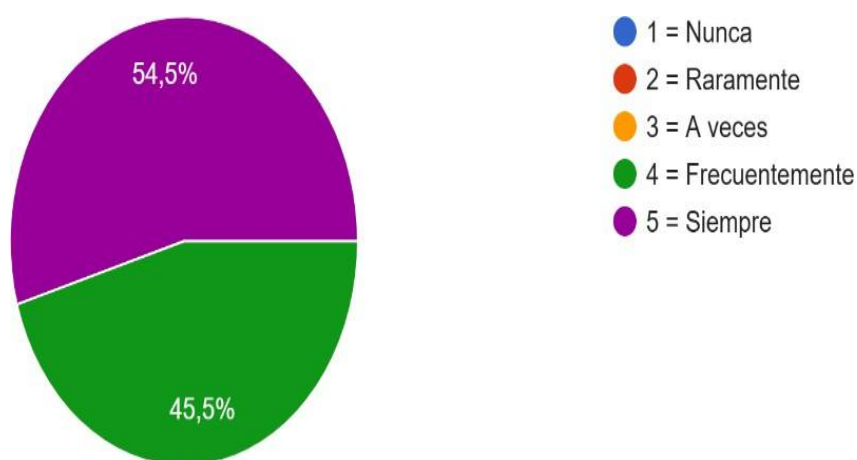
Esta irregularidad puede estar relacionada con factores como sobrecarga de trabajo, interrupciones no controlables o dependencia de procesos de otros compañeros o áreas. En conjunto, los resultados muestran un equipo con alta orientación al cumplimiento de plazos, aunque se recomienda revisar posibles barreras externas que puedan estar afectando la regularidad en algunos casos. Reforzar la colaboración interdepartamental y los flujos de trabajo puede ayudar a optimizar aún más la puntualidad en las entregas.

6. Pregunta. Cumplimiento con los estándares de calidad requeridos.

Tabla 31. Cumplimiento con los estándares de calidad requeridos.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	0%	0
Frecuentemente	4	45,5%	5
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 27. Cumplimiento con los estándares de calidad requeridos.



Análisis e interpretación

El 54,5% indicaron que siempre cumplen con los estándares de calidad exigidos en su trabajo. Este grupo representa un núcleo sólido de empleados altamente comprometidos con la excelencia y el profesionalismo. Su constancia en la calidad refleja no solo competencias técnicas, sino también ética laboral y orgullo por el trabajo bien hecho.

Finalmente, el 45,5% respondieron que frecuentemente cumplen con los estándares requeridos. Aunque no alcanzan siempre el nivel óptimo, su desempeño sigue siendo positivo. Podría reflejar situaciones puntuales que interfieren con la calidad final, como plazos ajustados, carga laboral excesiva o recursos limitados. Sin embargo, su tendencia al cumplimiento sigue siendo mayoritaria y valorable.

Interpretación de resultados:

Cumplir con los estándares de calidad establecidos es un reflejo de profesionalismo, competencia técnica y compromiso con la excelencia. En este análisis, el 54,5% de los encuestados indicó que siempre alcanza los niveles de calidad exigidos, lo cual representa un grupo sólido de trabajadores altamente responsables y orientados al detalle. Este resultado refleja no solo habilidades técnicas, sino también una actitud ética y motivada hacia el trabajo bien hecho.

Por otro lado, el 45,5% señaló que lo logra frecuentemente, lo cual sigue siendo un indicador positivo, aunque puede evidenciar ciertas limitaciones contextuales como presión de tiempo, recursos insuficientes o cargas de trabajo altas que interfieren ocasionalmente con la calidad final del desempeño. En conjunto, los datos muestran una cultura organizacional enfocada en la calidad, aunque sería beneficioso revisar condiciones operativas para que todos los empleados puedan sostener altos estándares de forma constante y sin obstáculos externos.

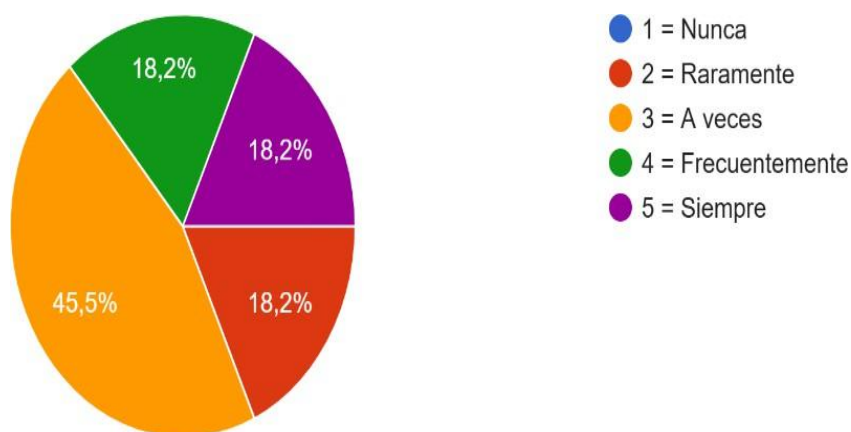
II. CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

7. Pregunta. Ayudo a mis compañeros si tienen demasiado trabajo.

Tabla 32. Ayudo a mis compañeros

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	18,2%	2
A veces	3	45,5%	5
Frecuentemente	4	18,2%	2
Siempre	5	18,2%	2
Total		100%	11

Figura 28. Ayudo a mis compañeros



Análisis e interpretación

El 45,5% respondieron que a veces brindan ayuda a sus compañeros cuando están sobrecargados. Este resultado sugiere una actitud solidaria moderada dentro del equipo de

trabajo. Aunque el apoyo está presente, no es constante, lo cual podría deberse a limitaciones de tiempo, carga laboral individual o falta de un entorno colaborativo más consolidado.

El 18,2% señalaron que raramente ofrecen ayuda en estas circunstancias. Esta respuesta refleja una menor disposición colaborativa o, tal vez, dificultades estructurales que impiden que se preste ayuda, como roles muy delimitados, falta de comunicación o una cultura laboral poco orientada al trabajo en equipo.

Mientras que el 18,2% indicaron que frecuentemente ayudan a sus compañeros cuando están sobrecargados. Este grupo representa a quienes demuestran un alto grado de empatía y compromiso con el clima laboral y el éxito colectivo.

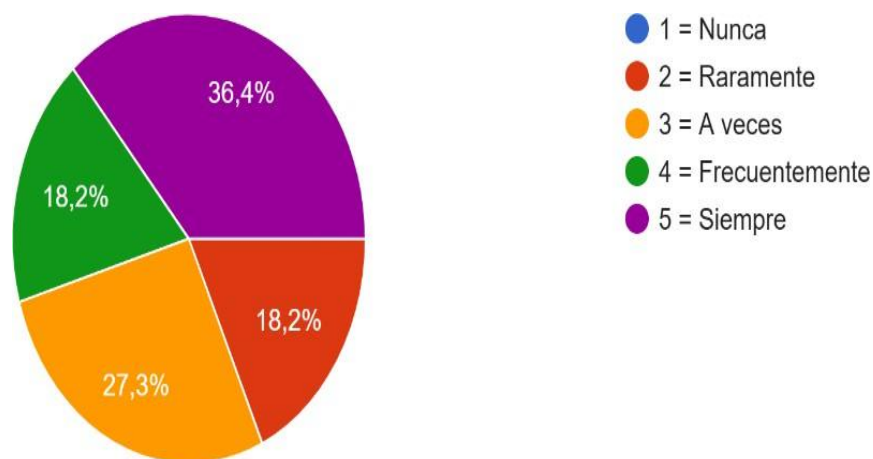
Otro 18,2% indicó que frecuentemente apoya a sus compañeros, reflejando un compromiso importante con el bienestar grupal. Finalmente, un 18,2% afirmó que siempre lo hace, mostrando un nivel ejemplar de apoyo mutuo y cohesión. En conjunto, si bien hay signos positivos, se recomienda fortalecer la cultura de colaboración mediante dinámicas de equipo, reconocimiento grupal y canales de apoyo compartido.

8. Pregunta. Me ofrezco voluntariamente para tareas nuevas o adicionales.

Tabla 33. Tareas nuevas o adicionales.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	18,2%	2
A veces	3	27,3%	3
Frecuentemente	4	18,2%	2
Siempre	5	36,4%	4
Total		100%	11

Figura 29. Tareas nuevas o adicionales.



Análisis e interpretación

El 36,4% respondieron que siempre se ofrecen voluntariamente para asumir tareas nuevas o adicionales. Este dato refleja un grupo con alto compromiso, iniciativa y proactividad.

Son personas que no solo cumplen con lo establecido, sino que están dispuestas a aportar más por el bienestar institucional o el desarrollo de su equipo.

El 27,3% mencionaron que a veces se involucran en este tipo de acciones. Si bien están dispuestas a colaborar más allá de sus obligaciones básicas, lo hacen dependiendo de ciertos factores: carga de trabajo, motivación, condiciones del entorno o reconocimiento percibido.

Mientras que 18,2% indicaron que lo hacen frecuentemente, lo cual también demuestra un nivel alto de disposición para contribuir con el equipo, aunque no constante. Estas personas pueden ser consideradas como agentes flexibles, que aportan cuando identifican que su participación será útil o necesaria.

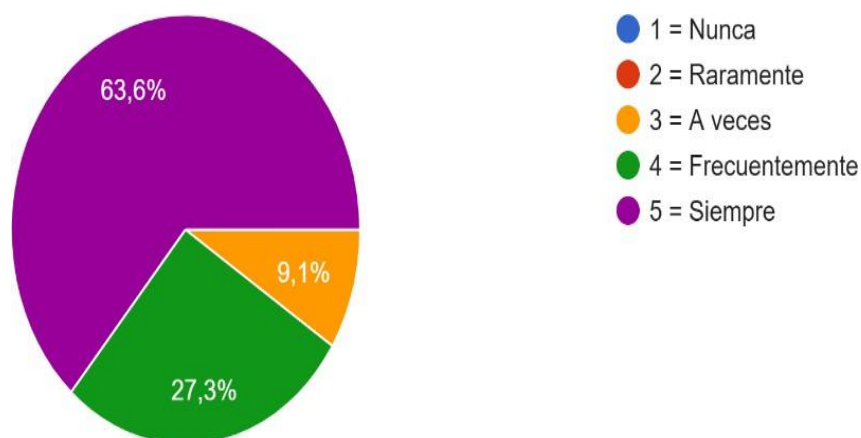
Un 27,3% señaló que lo hace a veces, mostrando una colaboración más puntual, posiblemente influenciada por factores como carga laboral, reconocimiento o claridad en las funciones. Por otro lado, un 18,2% manifestó que lo hace raramente, lo que puede reflejar limitaciones de tiempo, desmotivación, inseguridad o una percepción de que sus aportes no son valorados. En conjunto, aunque existe una base sólida de proactividad, se recomienda fomentar un entorno que reconozca el esfuerzo adicional y que promueva la participación voluntaria como parte de la cultura organizacional.

9. Pregunta. Defiendo a la organización cuando otros la critican.

Tabla 34. Defiendo a la organización

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	9,1%	1
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	63,6%	7
Total		100%	11

Figura 30. Defiendo a la organización



Análisis e interpretación

El 63,6% respondieron que siempre defienden a la organización cuando esta es criticada. Este dato revela un alto grado de compromiso institucional, sentido de pertenencia y orgullo hacia la institución. Estas personas probablemente se sienten valoradas, alineadas con los valores organizacionales y consideran justo defender a su lugar de trabajo ante opiniones negativas.

El 27,3% señalaron que lo hacen frecuentemente, lo cual también es muy positivo. Aunque no defienden a la organización de forma constante, lo hacen en la mayoría de los casos, lo que puede estar condicionado por el contexto de la crítica, la relación con quien la realiza o por el tipo de observación expresada.

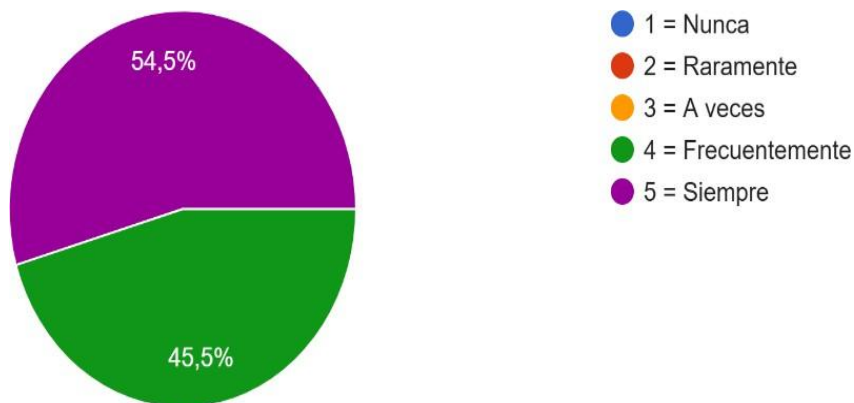
Finalmente, un 9,1% indicó que solo a veces defiende a la institución, lo que podría sugerir una postura más crítica o distante, o una falta de motivación para involucrarse activamente en su defensa. En conjunto, los datos muestran un alto nivel de compromiso organizacional, aunque sería útil reforzar espacios de escucha y participación para fortalecer aún más la cohesión institucional.

10. Pregunta. Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo.

Tabla 35. Procesos de trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	0%	0
Frecuentemente	4	45,5%	5
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 31. Procesos de trabajo.



Análisis e interpretación

El 54,5% manifestaron que siempre proponen ideas para mejorar los procesos. Esta mayoría refleja un entorno laboral en el que más de la mitad del personal se siente empoderado, escuchado y motivado a participar activamente en la mejora continua. Este comportamiento está ligado a la innovación, el compromiso organizacional y la iniciativa individual.

Finalmente, el 45,5% respondieron que lo hacen frecuentemente, lo cual también es muy positivo. Si bien no es algo que hagan todo el tiempo, estas personas están involucradas en aportar soluciones de forma constante, lo que evidencia una cultura participativa que favorece el crecimiento y la eficiencia operativa.

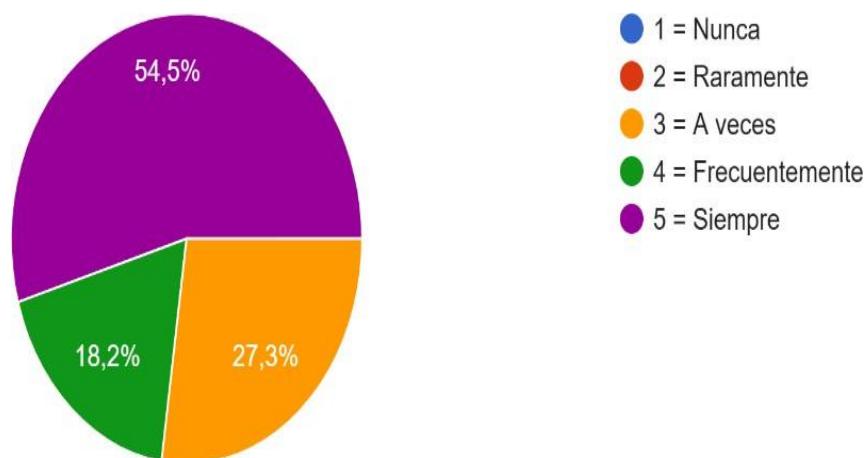
Aunque no aportan ideas en todo momento, lo hacen de forma constante, lo que indica una alta disposición a colaborar y aportar soluciones. En conjunto, el 100% de las respuestas se sitúan en rangos favorables, lo que sugiere que la institución cuenta con un capital humano creativo y comprometido. Se recomienda seguir incentivando estos espacios de participación y reconocer formalmente las ideas innovadoras.

11. **Pregunta. Trabajo más horas si es necesario para completar mis tareas.**

Tabla 36. Completar mis tareas.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	27,3%	3
Frecuentemente	4	18,2%	2
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 32. Completar mis tareas.



Análisis e interpretación

El 54,5% indicaron que siempre están dispuestos a extender su jornada laboral para cumplir con sus responsabilidades. Esta actitud revela un alto compromiso con el trabajo y un fuerte sentido de responsabilidad, lo cual puede ser valorado por la organización como una señal de entrega y profesionalismo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, a largo

plazo, este comportamiento constante puede estar vinculado con el agotamiento físico o mental si no se equilibra adecuadamente.

El 27,3% respondieron que lo hacen a veces, lo que puede reflejar una disposición puntual a trabajar horas adicionales, dependiendo de las circunstancias y prioridades. Esta posición equilibrada también es saludable, ya que responde a un juicio personal sobre la necesidad y la capacidad de asumir más carga laboral en determinados momentos.

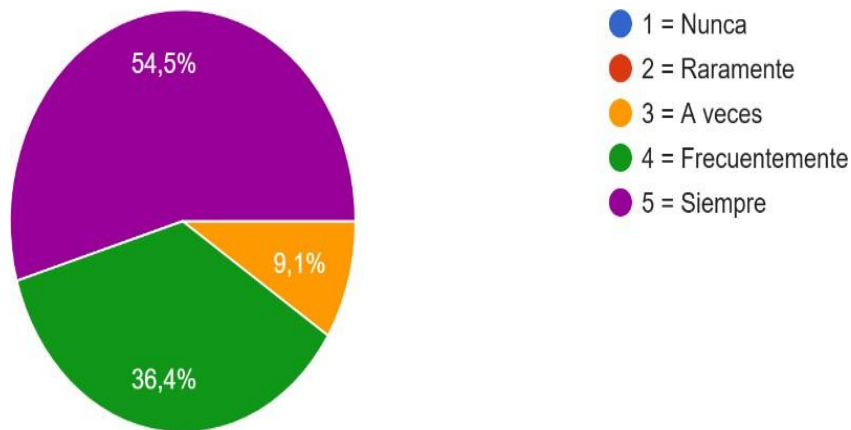
El 18,2% expresó que lo hace frecuentemente, lo cual también indica una fuerte implicación laboral, aunque no permanente. Estas personas podrían estar asumiendo tareas exigentes o sintiendo una presión interna o externa por cumplir. Por su parte, el 27,3% afirmó que lo hace a veces, lo cual muestra un enfoque más equilibrado, respondiendo a las demandas del entorno según sus posibilidades. En conjunto, el equipo muestra una alta voluntad de compromiso, aunque sería prudente promover el equilibrio entre productividad y bienestar para evitar el desgaste prolongado.

12. Pregunta. Actúo como ejemplo positivo para mis compañeros.

Tabla 37. Actúo como ejemplo positivo

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	0%	0
Raramente	2	0%	0
A veces	3	9,1%	1
Frecuentemente	4	36,4%	4
Siempre	5	54,5%	6
Total		100%	11

Figura 33. Actúo como ejemplo positivo



Análisis e interpretación

El 54,5% manifestaron que siempre se perciben a sí mismos como un modelo a seguir dentro del entorno laboral. Este dato es altamente positivo, ya que indica que más de la mitad del equipo se esfuerza de forma constante por reflejar buenas prácticas, actitudes proactivas y valores institucionales, influyendo de forma positiva en el clima organizacional y en la motivación del resto de los colaboradores.

El 36,4% indicaron que frecuentemente adoptan comportamientos ejemplares. Aunque no lo hacen de forma permanente, este grupo también representa una base sólida de liderazgo informal y de influencia positiva dentro del grupo de trabajo, lo que contribuye a reforzar la cultura colaborativa.

Otro 36,4% señaló que lo hace frecuentemente, lo que también representa una base sólida de influencia positiva dentro del equipo, aunque posiblemente influenciada por circunstancias del entorno o la carga emocional del momento. Finalmente, un 9,1% indicó que

a veces actúa como modelo, lo que puede reflejar inseguridad, baja visibilidad de sus acciones o falta de reconocimiento. Para este grupo, sería beneficioso implementar estrategias de retroalimentación y empoderamiento que refuercen la confianza y el sentido de pertenencia.

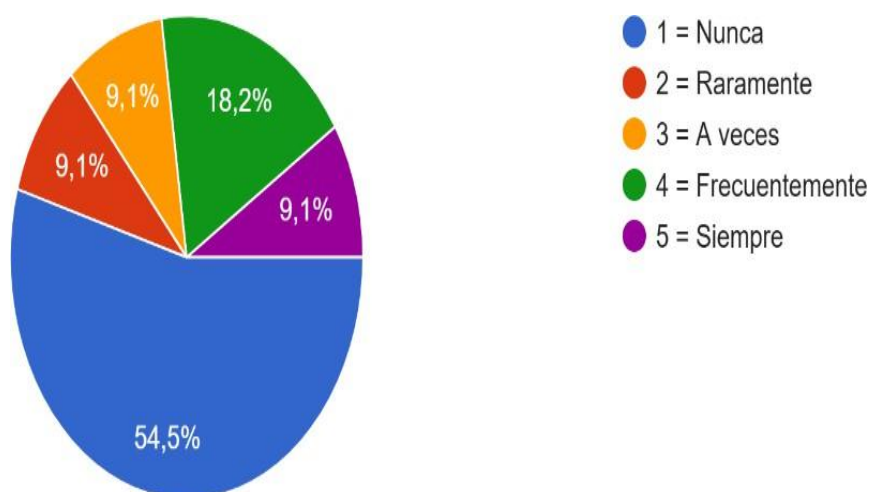
III. CONDUCTAS CONTRAPRODUCTENTES

13. Pregunta. He evitado tomar responsabilidades en el trabajo.

Tabla 38. Responsabilidades en el trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	54,5%	6
Raramente	2	9,1%	1
A veces	3	9,1%	1
Frecuentemente	4	18,2%	2
Siempre	5	9,1%	1
Total		100%	11

Figura 34. Responsabilidades en el trabajo.



Análisis e interpretación

El 54,5% indicaron que nunca han evitado asumir responsabilidades. Este resultado refleja una actitud altamente comprometida, donde la mayoría del equipo demuestra disposición a afrontar tareas, decisiones y retos laborales con madurez y responsabilidad. Es un indicador clave de integridad profesional y confiabilidad.

El 18,2% señalaron que frecuentemente evitan asumir responsabilidades. Este grupo representa una alerta que debe ser atendida. La evasión constante de responsabilidades puede estar relacionada con factores como el agotamiento, inseguridad, falta de motivación o incluso una percepción de injusticia organizacional.

Finalmente, el 9,1% respondió que a veces evita asumir responsabilidades, mientras que otro 9,1% lo hace raramente. Estos casos esporádicos pueden deberse a situaciones puntuales, carga laboral excesiva o la falta de herramientas necesarias para asumir ciertos desafíos. Aun así, son señales que pueden explorarse mediante espacios de diálogo o acompañamiento; y el 9,1% (1 persona) manifestó que siempre evita responsabilidades.

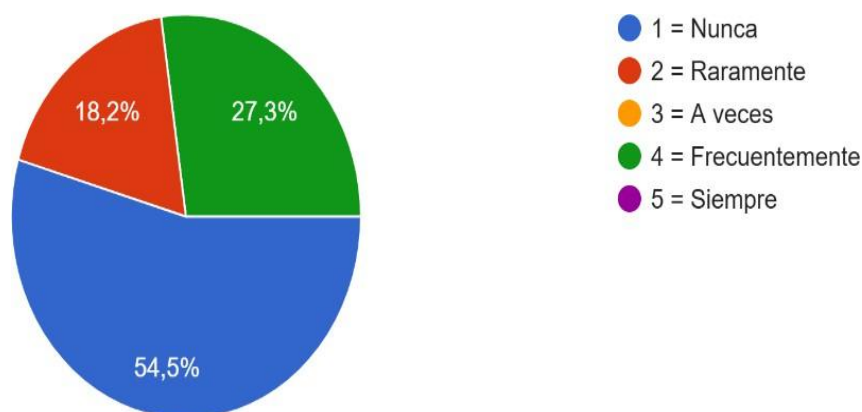
Además, un 9,1% señaló que lo hace a veces, y otro 9,1% raramente, lo que podría deberse a situaciones puntuales de sobrecarga o falta de apoyo. Finalmente, un 9,1% manifestó que siempre evita asumir responsabilidades, lo cual es preocupante, ya que puede afectar la dinámica del equipo. Se recomienda indagar las causas subyacentes y fortalecer la cultura de corresponsabilidad a través de acompañamiento, motivación y comunicación clara.

14. Pregunta. He llegado tarde al trabajo sin una razón válida.

Tabla 39. He llegado tarde al trabajo

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	54,5%	6
Raramente	2	18,2%	2
Nunca	1	0%	0
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	0%	0
Total		100%	11

Figura 35. He llegado tarde al trabajo



Análisis e interpretación

El 54,5% respondieron que nunca han llegado tarde sin una justificación. Esta mayoría resalta un compromiso elevado con la puntualidad, lo que refleja respeto por las normas institucionales, responsabilidad personal y una ética laboral sólida. Este comportamiento positivo impacta directamente en la productividad y el buen funcionamiento del equipo.

El 27,3% indicaron que frecuentemente han llegado tarde sin razón válida. Este porcentaje revela una situación preocupante, ya que representa casi un tercio del equipo que incurre de forma recurrente en esta conducta. La impuntualidad habitual puede afectar no solo la imagen personal y profesional, sino también el ritmo de trabajo grupal, causando descoordinaciones y retrasos acumulativos.

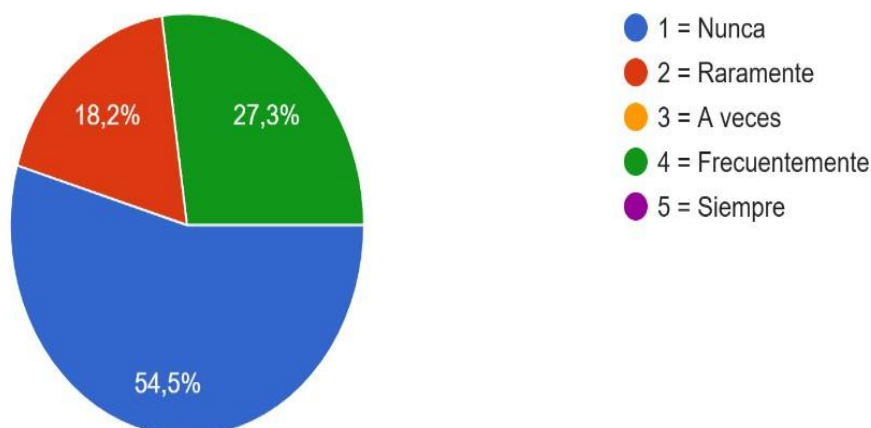
Esta conducta puede afectar negativamente la coordinación, generar tensiones y disminuir la productividad grupal. Por otro lado, un 18,2% señaló que raramente llega tarde sin motivo, lo cual no es crítico, pero merece seguimiento. Estas situaciones pueden estar relacionadas con factores personales, desmotivación ocasional o dificultades externas. Se recomienda indagar en las causas recurrentes, fomentar la corresponsabilidad y reforzar una cultura organizacional que valore la puntualidad como parte del desempeño profesional.

15. Pregunta. He utilizado el tiempo de trabajo para asuntos personales.

Tabla 40. He utilizado el tiempo de trabajo

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	54,5%	6
Raramente	2	18,2%	2
Nunca	1	0%	0
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	0%	0
Total		100%	11

Figura 36. He utilizado el tiempo de trabajo



Análisis e interpretación

El 54,5% manifestaron que nunca han usado el tiempo laboral para tratar asuntos personales. Este grupo representa un alto nivel de compromiso profesional y respeto por el horario institucional, lo cual es un indicador favorable de ética laboral, autocontrol y responsabilidad.

El 27,3% respondieron que frecuentemente lo hacen. Este valor resulta llamativo, ya que casi un tercio del equipo admite que realiza actividades personales durante la jornada laboral. Esto podría deberse a la falta de delimitación clara entre vida personal y profesional, a un exceso de confianza con el entorno o incluso a una percepción de baja exigencia en el puesto.

Esta práctica podría estar relacionada con una falta de límites claros entre lo personal y lo laboral, una percepción de baja exigencia o incluso desmotivación. Finalmente, un 18,2% expresó que lo hace raramente, lo que puede interpretarse como una conducta puntual ante situaciones personales urgentes. En conjunto, si bien existe una mayoría responsable, se

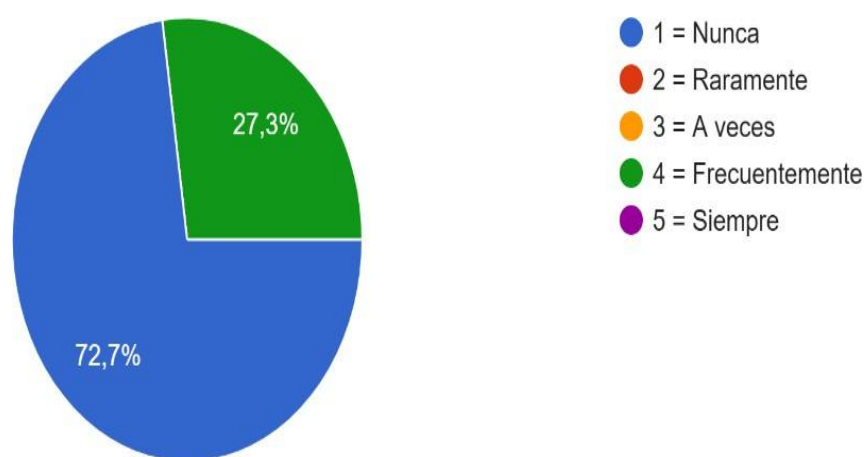
recomienda reforzar las políticas de uso del tiempo institucional, así como promover la conciencia sobre el impacto de estas prácticas en la productividad colectiva.

16. Pregunta. He hablado mal de la organización o sus miembros.

Tabla 41. He hablado mal de la organización

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	72,7%	8
Raramente	2	0%	0
A veces	3	0%	0
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	0%	0
Total		100%	11

Figura 38. He hablado mal de la organización



Análisis e interpretación

El 72,7% respondieron que nunca han hablado mal de la organización ni de sus miembros. Este resultado es sumamente positivo, ya que refleja un fuerte sentido de lealtad

institucional, profesionalismo y ética relacional. Además, indica que la mayoría del personal prefiere resolver los conflictos de manera constructiva, evitando la crítica destructiva que puede deteriorar el clima laboral.

Finalmente, el 27,3% admitieron que lo hacen frecuentemente. Este dato merece atención, ya que casi un tercio del equipo estaría incurriendo en comentarios negativos que pueden generar desmotivación, malentendidos y pérdida de confianza dentro del entorno de trabajo. Este comportamiento podría estar relacionado con insatisfacciones no resueltas, falta de canales adecuados para expresar inconformidades o escasa comunicación interna.

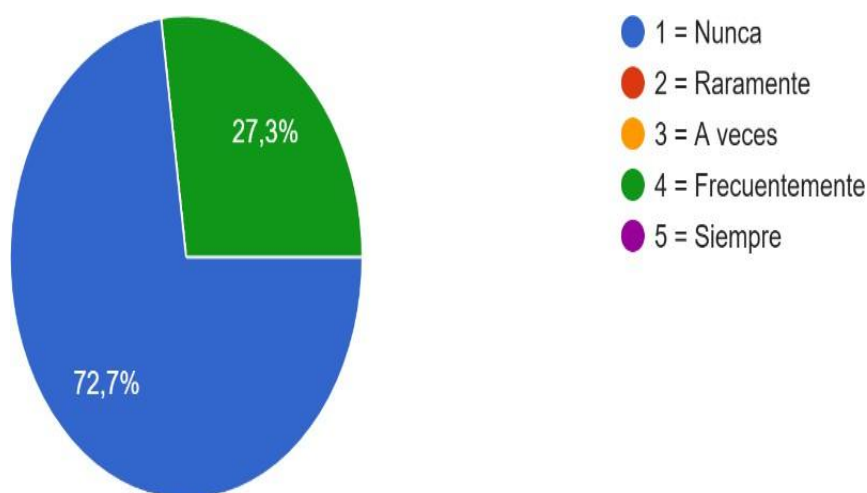
Evitar hablar negativamente de la organización o de sus miembros es un reflejo de ética profesional, lealtad institucional y madurez relacional. En este análisis, el 72,7% de los encuestados afirmó que nunca incurre en esta práctica, lo que es altamente positivo. Este dato sugiere que la mayoría del personal mantiene una actitud respetuosa y constructiva, prefiriendo resolver conflictos de forma directa y profesional, lo que favorece un clima laboral sano y basado en la confianza. Sin embargo, un 27,3% indicó que frecuentemente habla mal de la organización o de sus integrantes, lo cual representa una señal de alerta importante. Este comportamiento puede generar desmotivación, tensiones interpersonales y deterioro en la cohesión del equipo. Además, podría estar asociado con insatisfacciones no canalizadas, falta de espacios de escucha activa o deficiencias en la comunicación institucional. Se recomienda fortalecer los mecanismos de retroalimentación, espacios de diálogo y estrategias de resolución de conflictos.

17. Preguntas. He ignorado instrucciones deliberadamente.

Tabla 42. He ignorado instrucciones deliberadamente.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	72,7%	8
Raramente	2	0%	0
A veces	3	0%	0
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	0%	0
Total		100%	11

Figura 37. He ignorado instrucciones deliberadamente.



Análisis e interpretación

El 72,7% manifestaron que nunca han ignorado deliberadamente instrucciones. Este resultado refleja un alto grado de compromiso, responsabilidad y alineación con las normas y expectativas de la organización. Es un indicador positivo que habla bien de la disciplina laboral y del respeto hacia la jerarquía o los procedimientos establecidos.

Finalmente, el 27,3% indicaron que lo han hecho frecuentemente. Esta proporción no es menor y llama la atención, ya que representa un comportamiento de rebeldía consciente o desacuerdo persistente con las instrucciones recibidas. Esto podría estar reflejando una falta de claridad en las órdenes, carencias de liderazgo efectivo o una percepción de injusticia o falta de coherencia por parte de los empleados hacia las decisiones superiores.

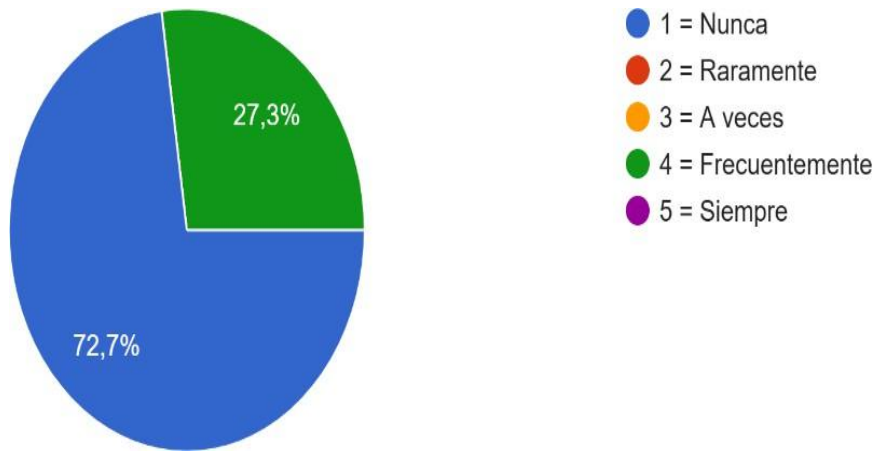
Este comportamiento podría evidenciar desacuerdo con las decisiones superiores, falta de liderazgo claro, escasa motivación o percepciones de injusticia en la gestión. También puede reflejar dificultades en la comunicación o una cultura organizacional con debilidades estructurales. Se recomienda revisar los canales de comunicación vertical, reforzar el liderazgo participativo y generar espacios donde el personal pueda expresar inquietudes o proponer mejoras sin temor a represalias.

18. Pregunta. He actuado de forma poco ética en el trabajo.

Tabla 43. He actuado de forma poco ética en el trabajo.

Opción de respuesta	Valor	Porcentaje	Número de personas
Nunca	1	72,7%	8
Raramente	2	0%	0
A veces	3	0%	0
Frecuentemente	4	27,3%	3
Siempre	5	0%	0
Total		100%	11

Figura 38. Actuado de forma poco ética en el trabajo.



Análisis e interpretación

El 72,7% respondieron que nunca han actuado de forma poco ética. Este porcentaje es altamente positivo, ya que demuestra un fuerte compromiso con los valores y principios morales dentro del entorno laboral. Habla de una cultura organizacional donde prevalece la integridad y se valora la conducta ética como base para el desempeño profesional.

Finalmente, el 27,3% indicaron que han incurrido en comportamientos poco éticos de manera frecuente. Esta cifra es relevante, ya que más de una cuarta parte del equipo ha reconocido una conducta que atenta contra los principios éticos en el trabajo. Este dato no debe ser ignorado, pues puede estar reflejando problemáticas relacionadas con presión laboral, falta de formación ética, ausencia de supervisión o incluso normalización de ciertas prácticas cuestionables dentro de la organización.

Actuar con ética en el entorno laboral es un pilar fundamental para construir confianza, respeto y una cultura organizacional sólida. En este análisis, el 72,7% de los encuestados indicó que nunca ha actuado de forma poco ética, lo cual es un resultado altamente positivo. Este grupo demuestra un compromiso firme con los principios morales y la integridad profesional,

lo que favorece un ambiente laboral saludable y transparente. No obstante, el 27,3% reconoció haber incurrido frecuentemente en comportamientos poco éticos, lo que representa una señal de alerta considerable. Esta proporción sugiere que más de una cuarta parte del equipo podría estar enfrentando dilemas morales no resueltos, normalización de prácticas inapropiadas, presión laboral intensa o carencias en la formación y supervisión ética. Se recomienda fortalecer la cultura institucional mediante capacitaciones en ética profesional, mecanismos de denuncia seguros y espacios de reflexión sobre los valores que guían el comportamiento organizacional.

4.2 Interpretación de resultados Burnout y Desempeño Laboral

4.2.1. Interpretación del Síndrome de Burnout

Dimensión	Ítems	Puntuación Máxima	Aspecto evaluado
Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54	Cansancio y fatiga emocional ante las exigencias del trabajo.
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	30	Actitudes de indiferencia, cinismo o frialdad hacia los demás.
Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48	Sentimientos de competencia y eficacia profesional.

La subescala de Agotamiento Emocional evalúa la sensación de cansancio extremo y desgaste emocional que surge como consecuencia de las demandas laborales constantes. Su puntuación máxima es de 54 puntos, donde valores más altos indican un mayor nivel de agotamiento y menor capacidad de recuperación emocional.

La subescala de Despersonalización mide el grado en que el individuo manifiesta actitudes de frialdad, indiferencia o distanciamiento hacia las personas con las que interactúa en su entorno

laboral, reflejando un deterioro en la empatía profesional. Su puntuación máxima es de 30 puntos, siendo los valores elevados indicativos de una mayor despersonalización.

La subescala de Realización Personal valora los sentimientos de competencia profesional, autoeficacia y satisfacción personal que el trabajador experimenta en el desempeño de sus funciones. Su puntuación máxima es de 48 puntos, donde los valores altos representan una percepción positiva de logro y desarrollo personal, actuando como un factor protector frente al síndrome de burnout.

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	≤ 18	19–26	≥ 27
Despersonalización	≤ 5	6–9	≥ 10
Realización Personal (<i>inverso</i>)	≥ 40	34–39	≤ 33

Interpretación:

Para la interpretación de los resultados del Síndrome de Burnout, se emplearon los rangos establecidos por el modelo Maslach Burnout Inventory (MBI), los cuales permiten clasificar los niveles de afectación en cada una de las tres subescalas que lo componen: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Cada subescala presenta diferentes puntos de corte que determinan si el nivel de riesgo es bajo, medio o alto.

- **Agotamiento Emocional:** Evalúa la sensación de cansancio físico y emocional provocada por las demandas laborales. Se considera bajo cuando la puntuación es igual o inferior a 18, medio entre 19 y 26, y alto cuando es igual o superior a 27.
- **Despersonalización:** Mide la tendencia a desarrollar actitudes de frialdad, cinismo o indiferencia hacia los demás en el entorno laboral. Se clasifica como bajo con puntuaciones iguales o menores a 5, medio entre 6 y 9, y alto a partir de 10 puntos.

- **Realización Personal:** Evalúa los sentimientos de competencia, eficacia y satisfacción personal en el trabajo. En esta subescala la interpretación es inversa, es decir, las puntuaciones altas indican menor riesgo del síndrome de burnout. Se considera alta realización personal (bajo riesgo) cuando la puntuación es igual o superior a 40, media entre 34 y 39, y baja realización personal (alto riesgo) cuando es igual o inferior a 33.

Despersonalización

Promedio de 10.82 puntos que es el 45.5% un nivel alto

El análisis de la subescala de Despersonalización evidencia un promedio general de 10,82 puntos, lo cual se ubica dentro del nivel alto según los parámetros establecidos. Este resultado indica que aproximadamente el 45,5 % del personal evaluado presenta una marcada tendencia hacia conductas de indiferencia, distanciamiento emocional y actitudes cínicas frente a sus compañeros de trabajo, clientes o usuarios.

Dicha manifestación puede interpretarse como un mecanismo psicológico de defensa ante situaciones de sobrecarga laboral, presión constante o demandas emocionales excesivas propias del entorno organizacional. En este sentido, la despersonalización actúa como una respuesta adaptativa temporal que busca proteger al individuo del desgaste afectivo, aunque a largo plazo puede deteriorar las relaciones interpersonales, disminuir la empatía y afectar la calidad del desempeño laboral.

Asimismo, los resultados obtenidos en ítems como “No me importa realmente lo que les pase a otras personas” permiten inferir una tendencia al desapego emocional y al aislamiento social como estrategias de afrontamiento frente al estrés ocupacional. En consecuencia, se evidencia la necesidad de implementar intervenciones organizacionales orientadas al fortalecimiento del bienestar psicológico, la cohesión grupal y la gestión saludable de las emociones en el trabajo, con el propósito de reducir los niveles de despersonalización y prevenir la evolución del síndrome de burnout.

Realización Personal: El promedio de 23.54 puntos indica un nivel bajo

El análisis revela un promedio de 23,54 puntos, lo que corresponde a un nivel bajo, evidenciando una disminución significativa en la percepción de eficacia y logro personal en el trabajo. Este resultado sugiere que los colaboradores experimentan insatisfacción con su desempeño laboral, al considerar que los esfuerzos realizados no se traducen en reconocimientos, recompensas o avances profesionales significativos. En consecuencia, se percibe una falta de motivación intrínseca y una débil orientación hacia metas y propósitos de desarrollo personal y profesional.

La interpretación de los ítems, como la afirmación “Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo”, refuerza esta conclusión, puesto que la mayoría de los participantes manifiestan que rara vez logran resultados que consideren significativos. Esta percepción puede generar desánimo, pérdida del sentido de realización y disminución del compromiso organizacional, elementos que, en conjunto, aumentan la vulnerabilidad frente al síndrome de burnout.

Los resultados muestran que el 45,5 % de los evaluados presentan un alto riesgo de padecer el síndrome de burnout, mientras que el 89,45 % manifiesta niveles preocupantes en al menos una de las dimensiones evaluadas, lo que refleja la necesidad urgente de implementar estrategias preventivas orientadas al fortalecimiento de la motivación, el reconocimiento del desempeño y el bienestar psicológico dentro de la institución.

Análisis del Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño laboral, aplicada a través de un cuestionario estructurado, ha permitido visibilizar tanto fortalezas significativas como aspectos susceptibles de mejora en el equipo humano de la cooperativa. Este análisis se ha centrado en tres dimensiones clave: Desempeño en Tareas, Ciudadanía Organizacional y Conductas Contraproducentes, proporcionando una mirada integral sobre el comportamiento profesional de los colaboradores.

Desempeño en Tareas. Los resultados reflejan que los trabajadores demuestran un alto nivel de compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades. La totalidad de los evaluados (100%) se ubican en los rangos de desempeño adecuado y excelente, lo que evidencia un grupo laboral capacitado, organizado y orientado al cumplimiento de metas. Esta dimensión muestra que las funciones asignadas son ejecutadas con precisión, planificación y eficiencia, siendo una fortaleza institucional.

No obstante, aunque predominan los niveles altos, algunos resultados intermedios sugieren la importancia de seguir impulsando prácticas que potencien la excelencia, especialmente en aspectos como la autogestión del tiempo y la ejecución con calidad constante.

Ciudadanía Organizacional. Esta dimensión analiza el grado de colaboración, compromiso voluntario y participación activa de los colaboradores más allá de sus funciones formales. Los datos indican una cultura laboral positiva: un porcentaje considerable del personal se muestra dispuesto a apoyar a sus compañeros, a proponer mejoras, a defender a la organización y a actuar como un modelo a seguir.

Sin embargo, también se identifican ciertas respuestas con niveles moderados de implicación, lo cual invita a fortalecer los vínculos dentro del equipo de trabajo y a fomentar espacios en los que todos se sientan incluidos, valorados y motivados a contribuir más allá de lo mínimo esperado.

En este sentido, resulta clave impulsar una cultura institucional participativa y horizontal, donde se reconozca y se estimule la proactividad, la solidaridad y el liderazgo compartido.

Conductas Contraproducentes. Este eje de evaluación ha sido fundamental para identificar comportamientos que, aunque no generalizados, podrían estar afectando negativamente la dinámica del grupo. Si bien más del 60% de los trabajadores no reportan

recurrencia en este tipo de conductas (como evitar responsabilidades, faltar a la ética o incumplir instrucciones), un 36,4% presenta indicadores de alerta.

Estas respuestas reflejan la necesidad de generar espacios de reflexión y acompañamiento, donde se pueda abordar de forma preventiva y formativa estas actitudes. La presencia de conductas contraproducentes podría estar asociada a factores como la desmotivación, la sobrecarga laboral, la ausencia de retroalimentación o una cultura organizacional que no delimita claramente las expectativas conductuales.

En este sentido, se recomienda implementar estrategias de capacitación, fortalecer la supervisión y generar canales de comunicación efectivos que ayuden a reducir estas prácticas y promuevan un clima laboral más sano y ético.

Análisis Global del Desempeño Laboral.

El análisis consolidado de los resultados muestra que más de la mitad de los colaboradores (54,5%) presentan un nivel de desempeño excelente, mientras que el resto (45,5%) se ubica en un nivel adecuado. No se identificaron casos con desempeño bajo o deficiente, lo cual constituye un hallazgo alentador que respalda el nivel profesional del personal operativo y administrativo de la cooperativa.

Estas cifras reflejan una base sólida sobre la cual se puede seguir construyendo una cultura de mejora continua, innovación y compromiso colectivo.

4.1. Comprobación de hipótesis

4.1.2. Hipótesis de trabajo (de investigación)

Ha: El síndrome de burnout incide en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda.

4.1.3 Hipótesis nula

Ho: El síndrome de burnout no incide en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda.

4.1.4. Hipótesis alternativa

H1: El síndrome de burnout incide en el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda.

4.1.5. Nivel de significación

Para la comprobación de la hipótesis se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente a un 95 % de confianza estadística, dado que este nivel ofrece un margen adecuado de precisión para estudios con muestras pequeñas y variables psicosociales.

En este contexto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la alternativa (H1) cuando $p < 0,05$; caso contrario, se acepta la hipótesis nula.

4.1.6. Supuestos para la aplicación

Para la aplicación de la prueba estadística se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, mediante el software SPSS versión.

Variable	Kolmogorov-Smirnov Sig.	Shapiro-Wilk Sig.	Interpretación
Agotamiento Emocional	0.200	0.155	Distribución normal
Despersonalización	0.086	0.225	Distribución normal
Realización Personal	0.200	0.580	Distribución normal
Desempeño en tareas	0.200	0.190	Distribución normal
Ciudadanía Organizacional	0.027	0.105	Distribución no normal
Conductas Contraproducentes	0.200	0.757	Distribución normal

Interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de las dimensiones presentan una distribución normal ($p > 0.05$); sin embargo, la variable Ciudadanía Organizacional no cumple con el supuesto de normalidad. Por tal razón, se aplica el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman, que resulta adecuado para analizar relaciones entre variables ordinales y no normales.

4.1.6. Selección del modelo estadístico

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), apropiado para muestras pequeñas y datos no paramétricos, el cual permite medir la fuerza y dirección de la relación entre dos variables (Ortega, 2019).

Este coeficiente oscila entre:

$\rho = +1$: correlación positiva perfecta.

$\rho = -1$: correlación negativa perfecta.

$\rho = 0$: ausencia de correlación.

El análisis se realizó con el programa SPSS, donde se obtuvieron los valores correlacionales entre las dimensiones del síndrome de burnout y las del desempeño laboral.

4.2.1 Criterio de interpretación del modelo de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman se interpreta de la siguiente manera:

Rango del Coeficiente (ρ)	Interpretación
0.00 – 0.19	Correlación muy débil
0.20 – 0.39	Correlación débil
0.40 – 0.59	Correlación moderada
0.60 – 0.79	Correlación fuerte
0.80 – 1.00	Correlación muy fuerte

En este caso, el valor $\rho = 0.020$ se ubica en el rango de correlación muy débil, lo que indica una relación prácticamente inexistente entre las variables principales.

4.1.7. Relaciones más significativas

Tabla 30. Correlaciones significativas entre las dimensiones.

VARIABLES	Nivel de significancia	Coefficiente de correlación (Spearman ρ)	Grado de significancia	Interpretación
Agotamiento Emocional – Ciudadanía Organizacional	0.043	-0.617	Significativa	Relación negativa significativa
Agotamiento Emocional – Conductas Contraproducentes	0.041	0.622	Significativa	Relación positiva significativa
Despersonalización – Conductas Contraproducentes	0.019	0.688	Significativa	Relación positiva significativa

Fuente: Instrumento aplicadas a empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Ltda.

Elaborado por: Shakira Borja Gaibor

Según Borda, Tuesca y Navarro (2009), el coeficiente de correlación expresa el grado de asociación lineal entre dos variables y cuantifica la fuerza y dirección de dicha relación, tomando valores entre -1,00 y +1,00.

De acuerdo con la escala de interpretación, las correlaciones superiores a ± 0.6 se consideran fuertes, lo que evidencia un vínculo estadísticamente significativo entre las dimensiones analizadas.

4.1.8. Análisis y discusión del modelo estadístico

Relación 1: El Agotamiento Emocional se asocia negativamente con la Ciudadanía Organizacional ($\rho = -0.617$; $p = 0.043$), indicando que cuando los colaboradores experimentan cansancio emocional, su disposición para cooperar, apoyar a los compañeros o mostrar conductas cívicas en el trabajo tiende a disminuir. Esto coincide con lo señalado por Maslach y Jackson (1981), quienes sostienen que el agotamiento emocional afecta la motivación y la capacidad para mantener relaciones interpersonales saludables.

Relación 2: El Agotamiento Emocional muestra una relación positiva con las Conductas Contraproducentes ($\rho = 0.622$; $p = 0.041$), lo que significa que el desgaste emocional incrementa las acciones que obstaculizan la productividad o afectan el clima laboral. Gil-Monte (2012) afirma que el estrés crónico y la sobrecarga laboral son factores que potencian actitudes de apatía y comportamientos negativos hacia la organización.

Relación 3: La Despersonalización se vincula positivamente con las Conductas Contraproducentes ($\rho = 0.688$; $p = 0.019$), evidenciando que a mayor desapego e indiferencia hacia los demás, mayor es la propensión a conductas que dañan la cohesión del grupo. Esto concuerda con lo expresado por Maslach (2016), quien plantea que la despersonalización deteriora la empatía, la satisfacción y la calidad del desempeño laboral.

En general, se identifican correlaciones significativas entre dimensiones específicas del síndrome de burnout y del desempeño, aunque la relación global entre ambas variables fue estadísticamente débil ($\rho = 0.020$; $p = 0.954$).

Por otra parte, la investigación confirma que la dimensión del desempeño laboral no se limita únicamente a la ejecución de tareas, sino que incluye aspectos como la conducta

profesional, el compromiso institucional y la interacción interpersonal (Ramos-Villagrasa et al., 2019). En este sentido, aunque la mayoría de los empleados mantiene un desempeño adecuado, los síntomas de burnout presentes podrían estar generando conductas contraproducentes, como retrasos en la atención o disminución en la cooperación con colegas, tal como lo sugieren los resultados de Credi Ya Ltda. (Naranjo Bejarano, 2024).

Finalmente, la evidencia empírica de esta investigación refuerza la importancia de implementar estrategias preventivas y correctivas, tales como capacitaciones periódicas, fortalecimiento de la comunicación interna, reconocimiento al desempeño y mejoras en el entorno físico, medidas que, según los estudios revisados, podrían mitigar los efectos del burnout y mejorar de manera significativa el desempeño laboral en las cooperativas de ahorro y crédito.

4.2.1 Coeficiente de correlación Spearman por variable

Variables	Correlación de Spearman (ρ)	Sig. (bilateral)	N	Interpretación
Síndrome de Burnout – Desempeño Laboral	0.020	0.954	11	No significativa

El coeficiente $\rho = 0.020$ muestra una correlación positiva muy débil entre las variables, mientras que el valor de significancia $p = 0.954$ es muy superior a 0.05, lo que evidencia ausencia de relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de la Cooperativa. (Naranjo Bejarano , 2024)

4.1.9. Regla de decisión

Según Nel (2014), el coeficiente de correlación de Spearman oscila entre “-1” y “1”:

$\rho = 0$: no existe relación entre las variables.

$\rho = +1$: relación perfecta y positiva.

$\rho = -1$: relación perfecta y negativa.

Por lo tanto:

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alternativa (H_1).

Si $p > 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

4.1.10. Criterio de interpretación del modelo de Spearman

Con un nivel de significancia de 0.05, si el valor de ρ se acerca a cero, se concluye que no existe relación significativa entre las variables.

En este caso, el valor $\rho = 0.020$ indica una correlación muy débil, confirmando la aceptación de la hipótesis nula.

4.1.9. Decisión final

Tras el análisis de los resultados estadísticos, se determinó que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda. Por consiguiente, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1). No obstante, se observan relaciones significativas entre ciertas dimensiones como el agotamiento emocional y la despersonalización, con comportamientos contraproducentes, lo cual sugiere un impacto indirecto del burnout en la dinámica y calidad del desempeño laboral. Se recomienda fortalecer las estrategias de bienestar emocional, liderazgo positivo y reconocimiento institucional, con el fin de reducir el riesgo de síndrome de burnout y potenciar el compromiso organizacional de los empleados.

Finalmente, ya analizado los datos que se obtuvo en relación a los factores de las dos variables y sus dimensiones, se considera que el valor es positivo e inferior a 0,01, por lo dicho anterior se rechaza la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

- La investigación permitió identificar que el síndrome de burnout tiene una influencia parcial sobre el desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda. Aunque los niveles de agotamiento emocional y despersonalización no son críticos, se observan síntomas leves que podrían afectar la productividad y la motivación a mediano y largo plazo. Esto resalta la importancia de monitorear continuamente el bienestar emocional del personal y de implementar estrategias preventivas que reduzcan los riesgos psicosociales asociados a la sobrecarga laboral y la presión por resultados.
- El análisis de las dimensiones del desempeño laboral evidenció que la mayoría del personal mantiene niveles adecuados y eficientes en términos de planificación, cumplimiento de tareas, productividad y comportamiento organizacional. No obstante, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la disposición a asumir nuevas responsabilidades, la motivación intrínseca y la integración positiva en el entorno laboral, lo que sugiere la necesidad de reforzar políticas de desarrollo profesional, ética laboral y compromiso institucional para garantizar un desempeño sostenido y de calidad.
- El estudio correlacional demostró que, si bien no existe una relación estadística significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en términos globales, se detectaron vínculos entre dimensiones específicas, como el agotamiento emocional y la disminución ligera del rendimiento, así como la despersonalización y la integración laboral. Estos hallazgos indican que el burnout, aunque no crítico actualmente, puede afectar indirectamente la productividad y la calidad del desempeño, por lo que se requiere un enfoque preventivo y estratégico en la gestión del capital humano que incluya programas de bienestar, monitoreo del estrés laboral y fortalecimiento del clima organizacional.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda diseñar un plan institucional que incluya talleres de manejo de estrés, pausas activas, coaching emocional y liderazgo empático, con el objetivo de reducir los signos de agotamiento emocional y despersonalización. Este programa debe estar orientado a prevenir la aparición de casos severos de burnout, promover el equilibrio entre la vida laboral y personal, y generar un entorno de trabajo saludable y sostenible.
- Es fundamental promover una cultura organizacional basada en la retroalimentación positiva, el reconocimiento oportuno y la creación de oportunidades de crecimiento profesional. Asimismo, se deben establecer condiciones físicas y organizacionales que faciliten la productividad, la satisfacción laboral y la integración de los empleados, contribuyendo así a un compromiso laboral más sólido y un desempeño sostenido.
- Se aconseja implementar evaluaciones periódicas, tanto semanales como anuales, utilizando instrumentos validados como el MBI y la escala IWPQ, para medir los niveles de estrés, satisfacción y desempeño laboral. Los resultados obtenidos deben servir para ajustar las políticas de gestión del talento humano, diseñar estrategias preventivas efectivas y fomentar una gestión participativa, inclusiva y orientada a la prevención de riesgos psicosociales, fortaleciendo así la eficiencia institucional y el bienestar del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Díaz, E., & Zaldívar Pérez, D. (2021). LA TEORÍA DE LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS Y SU RELACIÓN CON EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL. *Revista cubana de psicología*, 3(4).
<https://revistas.uh.cu/psicocuba/article/view/250/229>
- Anselmo, F., Flores, S., & De Revisión, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/10.19083/RIDU.2019.644>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., David, E. J., & Panduro, A. (2020a). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., David, E. J., & Panduro, A. (2020b). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- BBC News. (2021). *Burnout: qué es el creciente síndrome de estar «quemado» por el trabajo y cómo combatirlo - BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57861825>
- Bernal González, I., & Bernal González, I. (2021). Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), 252. <https://doi.org/10.23913/RIDE.V12I23.986>
- Boada Grau, J., de Diego Vallejo, R., Agulló Tomás, E., & Ángel Mañas Rodríguez, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218. www.psicothema.com

- Calderón Hernández, G., Milena Murillo Galvis, S., & Yohana Torres Narváez, K. (2000). *Bogotá (Colombia)*. 16(25), 109-137.
- Cannon, W. B. (1914). The Interrelations of Emotions as Suggested by Recent Physiological Researches. *The American Journal of Psychology*, 25(2), 256. <https://doi.org/10.2307/1413414>
- Casas, S. B., & Klijn, T. P. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 136-141. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000100019>
- Cebrià-Andreu, J. (2015). *Comentario: el síndrome de desgaste profesional como problema de salud pública*. <https://doi.org/10.1157/13082793>
- CESUMA. (2021). *Estrategias para mejorar un clima laboral | 2025*. <https://www.cesuma.mx/blog/estrategias-para-mejorar-un-clima-laboral.html>
- Coba, G. (2024, noviembre 21). *Ocho de cada 10 trabajadores en Ecuador dicen sentirse agotados*. <https://www.primicias.ec/economia/trabajadores-ecuador-burnout-cansancio-empresas-82972/>
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Cruz Rubio, M. de la. (2011). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Editorial CEP, S.L. https://elibro.net/es/ereader/upsjb/50711?as_all=estr%C3%A9s&as_all_op=unaccent_icontains&fs_page=2&prev=as
- Cruzado, L., Núñez, P., & Rojas, G. (2013). Revista de Neuro-Psiquiatría. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 76(2), 120-125. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=372036944009>
- De Mora Marchán, K. I., & Endara Aguilar, A. D. (2022). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO Ltda. y su*

relación con las condiciones laborales, cuarto trimestre de 2022.

<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14523>

Díaz, A. M. (2021). *Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador.*

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v4i16.132>

Flores, R., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas (Factors that cause personnel rotation in mexican companies).

International Journal of Good Conscience, 3(1), 65-99. www.daenajournal.org

González Céspedes, G., & González Céspedes, G. (2024). Efecto de la modalidad deportiva sobre la inhibición motora proactiva y reactiva. *Efecto de la modalidad deportiva sobre la inhibición motora proactiva y reactiva.*

González, L. F. E. S. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones.* Editorial El Manual Moderno.

Granados, L., Aparisi, D., Inglés, C. J., Aparicio López, M. D. P., Fernández Sogorb, A., & García Fernández, J. M. (2019). ¿Predicen los factores de depresión, ansiedad y estrés la dimensión de la despersonalización y la baja realización personal en el profesorado? *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*, 7(1), 83.

<https://doi.org/10.30552/EJPAD.V7I1.91>

Harrison, J. E., Weber, S., Jakob, R., & Chute, C. G. (2021). ICD-11: an international classification of diseases for the twenty-first century. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21. <https://doi.org/10.1186/S12911-021-01534-6>

Health system. (2020). *¿Cómo superar el agotamiento emocional?* -.

<https://blog.hospitalangeles.com/posts/como-superar-el-agotamiento-emocional/>


INSST. (2022, enero 14). *Síndrome de desgaste profesional Burnout.* INSST.

<https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>

- International Labour Organization. (1981). *Convenio C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)*.
https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155
- Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM, ISSN 1510-4214, Año 6, N°.1 2 (Agosto), 2003, págs. 79-83, 6(2), 79-83*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717373&info=resumen&idioma=SPA>
- Lauracio Lope, C., & Lauracio Ticona, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación, ISSN-e 2664-1488, ISSN 2664-1496, Vol. 2, N°. 4, 2020, págs. 543-554, 2(4), 543-554*.
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lovo, J., De, U., & Salvador, E. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno, 70(70), 110-120*. <https://doi.org/10.5377/ENTORNO.V0I70.10371>
- Marsollier, R. G. (2015). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry, 15(2), 103-111*.
<https://doi.org/10.1002/WPS.20311>
- Matabanchoy, S. (2020). UNIVERSIDAD Y SALUD [87]. *Año, 12, 87-102*.
- Maya, M. P. (s. f.). *CODIGO DEL TRABAJO*. Recuperado 1 de abril de 2025, de www.lexis.com.ec
- mindgarden. (2025). *Inventario de Agotamiento de Maslach (MBI) - Evaluaciones y Pruebas / Mind Garden - Mind Garden*. <https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi>

- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Estrés laboral, medidas para llevar una vida sana y brindar una atención de calidad*. <https://www.hgdc.gob.ec/index.php/sala-de-prensa/256-estres-laboral-medidas-para-llevar-una-vida-sana-y-brindar-una-atencion-de-calidad>
- Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Naranjo Bejarano, E. L. (2024). *El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Administración de Empresas. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40693>
- OIT. (2021, septiembre 7). *OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo | International Labour Organization*. https://www.ilo.org/es/resource/news/omsoit-casi-2-millones-de-personas-mueren-cada-a%C3%B1o-por-causas-relacionadas?utm_source=chatgpt.com
- OIT. (2022). *El agotamiento laboral perjudica la eficiencia de toda la empresa — Alina Vovkoboy, Yana Yukhymenko, Olha Myrhorodska | Organización Internacional del Trabajo*. <https://www.ilo.org/resource/occupational-burnout-harms-efficiency-entire-enterprise-%E2%80%94-alina-vovkoboy>
- OMS. (2019, mayo 28). *El síndrome de burnout, un «fenómeno ocupacional»: Clasificación Internacional de Enfermedades*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Peralta, R. (2015). *El Clima Organizacional*. <http://www.gestiopolis.com/>

- Puma, M., & Estrada, ; Edwin. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53. <https://doi.org/10.21503/CYD.V23I3.2141>
- Ramos Ramos, P. (2012). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout*. Editorial ICB. <https://elibro.net/es/lc/autonomadeica/titulos/111786>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *https://journals.copmadrid.org/jwop*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/JWOP2019A21>
- Rangel, N., Peña-Pérez Negrón, A., & Rangel, N. (2016). Efectos de la interacción verbal en el desempeño de tareas cooperativas. *Revista de psicología (Santiago)*, 25(1), 01-19. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2016.40628>
- Salas Perea, R. S. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud de Cuba. *Educación Médica Superior*, 26(2), 163-165. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Salomao, A. (2023, septiembre 15). *¿Qué es un estudio descriptivo y por qué es importante en la investigación?* - *Blog Mind the Graph*. <https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-un-estudio-descriptivo/>
- saludlaboral. (2020). *Síndrome del quemado - Salud Laboral*. <https://saludlaboral.org/portal-preventivo/riesgos-laborales/riesgos-relacionados-con-la-psicosociologia/sindrome-del-quemado/>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* *J. Organiz. Behav*, 25, 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>

- Serrano, M. P., De Lourdes, M., Moreno, P., Vázquez, M. :, & Manuel, J. (2004).
Investigación en Salud. VI(2), 91-96. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260206>
- Suárez, E. (2024). *Método inductivo y deductivo: definición, características y ejemplos* 
<https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Taub Editor Jefe, M. (2010). *FACTORES PSICOSOCIALES DESDE UNA PERSPECTIVA POSITIVA*. www.cienciaytrabajo.cl
- Theorell, J., & Hall, J. (2022). *Figura 2. Modelo demanda-control-apoyo social*.
- Torre Batista, Y. de la. (2012). *Las competencias emocionales: esenciales para el desempeño exitoso en cualquier puesto laboral*. El Cid Editor | apuntes.
- Valadez Ramírez, Alfonso., Bravo González, M. Cristina., & Vaquero Cázares, J. Esteban. (2023). *Estrés laboral. Síndrome de Burnout. Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

ANEXOS

Anexo 1.

- Cronograma (Gantt)

Tabla 3. Cronograma tentativo.

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Revisión bibliográfica y marco teórico	X	X				
Elaboración de instrumentos de recolección de datos		X	x			
Aplicación de encuestas (MBI y Koopmans)			x	x		
Procesamiento y análisis de datos				x	x	
Redacción de resultados y discusión					x	x
Conclusiones y recomendaciones					x	x
Revisión final y ajustes						x
Entrega del informe final						x

- Presupuesto Ejecutado

Tabla 4. Presupuesto.

Categoría	Detalle	Costo Estimado (USD)	
Materiales y suministros	Impresión de encuestas, documentos y reportes	\$	50,00
Instrumentos de recolección de datos	Licencia del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Desempeño Laboral de Koopmans	\$	-
Software y herramientas	Análisis estadístico (Excel)	\$	100,00
Transporte y movilización	Visitas a la cooperativa y entrevistas con empleados	\$	80,00
Honorarios y consultoría	Asesoría en metodología y análisis de datos	\$	-
Gastos administrativos	Material de oficina, copias, encuadernación del informe final	\$	70,00
Imprevistos	Gastos adicionales no contemplados	\$	10,00
Total estimado	-	\$	310,00

Anexo 2.

- Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario está dirigido a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda. Tiene como finalidad identificar niveles de agotamiento emocional y características del desempeño laboral, en el marco de un estudio académico. La información recolectada será tratada con estricta confidencialidad.

SECCIÓN 1: DATOS GENERALES

1. Edad: _____
2. Sexo: Masculino Femenino Otro
3. Cargo o función que desempeña: _____
4. Tiempo de trabajo en la cooperativa: _____ años
5. Jornada laboral: Tiempo completo Medio tiempo

SECCIÓN 2: MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con cómo se siente en su entorno laboral. Por favor, indique con qué frecuencia experimenta cada una de ellas utilizando la siguiente escala:

Escala de respuesta:

0 = Nunca | 1 = Pocas veces al año | 2 = Una vez al mes o menos | 3 = Pocas veces al mes | 4 = Una vez a la semana | 5 = Pocas veces a la semana | 6 = Todos los días

Agotamiento Emocional

Ítem	Enunciado	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada laboral.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana.							
4	Trabajar todo el día con personas me resulta estresante.							
5	Siento que me estoy quemando emocionalmente.							
6	Me siento frustrado por mi trabajo.							
7	Siento que trabajo demasiado duro en mi trabajo.							
8	Trabajar con personas me pone en tensión.							
9	Me siento al límite por mi trabajo.							

Despersonalización

Ítem	Enunciado	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo aquí.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	No me importa realmente lo que les pasa a otras personas.							
13	Trato a algunas personas como si fueran objetos.							

o Realización Personal (puntaje invertido en análisis)

Ítem	Enunciado	0	1	2	3	4	5	6
14	Puedo entender cómo se sienten las personas con las que trabajo.							
15	Trato eficazmente los problemas de las personas con las que trabajo.							
16	Influyo positivamente en la vida de otras personas mediante mi trabajo.							
17	Me siento lleno de energía tras trabajar con otros.							
18	Creo fácilmente un ambiente relajado en el trabajo.							
19	Me siento entusiasta con mi trabajo.							
20	Estoy consiguiendo cosas valiosas en mi trabajo.							
21	Trato con calma los problemas emocionales en el trabajo.							

SECCIÓN 3: ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL DE KOOPMANS (IWPQ)

Lea cada afirmación relacionada con su desempeño en el trabajo y seleccione la opción que más refleje su experiencia reciente. Use la siguiente escala:

Escala de respuesta:

1 = Nunca | 2 = Raramente | 3 = A veces | 4 = Frecuentemente | 5 = Siempre

o Desempeño en Tareas

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
1	Cumplo con todas las tareas que se esperan de mí.					
2	Realizo mi trabajo con precisión y cuidado.					
3	Trabajo bien con poca supervisión.					
4	Planifico mi trabajo con antelación.					
5	Termino mi trabajo a tiempo.					
6	Cumplo con los estándares de calidad requeridos.					

○ Ciudadanía Organizacional

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
7	Ayudo a mis compañeros si tienen demasiado trabajo.					
8	Me ofrezco voluntariamente para tareas nuevas o adicionales.					
9	Defiendo a la organización cuando otros la critican.					
10	Propongo ideas para mejorar los procesos de trabajo.					
11	Trabajo más horas si es necesario para completar mis tareas.					
12	Actúo como ejemplo positivo para mis compañeros.					

○ Conductas Contraproducentes

Ítem	Enunciado	1	2	3	4	5
13	He evitado tomar responsabilidades en el trabajo.					
14	He llegado tarde al trabajo sin una razón válida.					
15	He utilizado el tiempo de trabajo para asuntos personales.					
16	He hablado mal de la organización o sus miembros.					
17	He ignorado instrucciones deliberadamente.					
18	He actuado de forma poco ética en el trabajo.					

Anexo 3. Certificado de Turniting

UEB | UNIVERSIDAD
ESTATAL
DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**EXTENSIÓN
SAN MIGUEL**

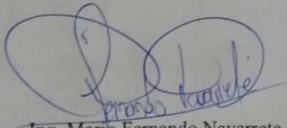
ING. MARIO FERNANDO NAVARRETE FONCESA, EN CALIDAD DE DIRECTOR
DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: “**Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda., Sucursal Guaranda, provincia Bolívar**”, presentado por la señorita **Borja Gaibor Shakira Lisbeth**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 2%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San miguel 27 de octubre del 2025

Atentamente,



Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca
Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

Anexo 3. Informe de turniting.

turnitin Página 2 de 156 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid::3117:518942240

2% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 1%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.


Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.


Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.


turnitin Página 2 de 156 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid::3117:518942240

Shakira Gaibor

TEMA: Síndrome de Burnout y desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Lt...

 My Files

 My Files

 Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117-518942240

152 páginas

Fecha de entrega

27 oct 2025, 2:07 p.m. GMT-5

29.027 palabras

164.849 caracteres

Fecha de descarga

27 oct 2025, 2:16 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Shakira Borja F..docx

Tamaño del archivo

2.8 MB