UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA LTDA. AGENCIA SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."

AUTORES:

MICHAEL STEVEEN PRADO LLANOS

DARNELY NICOLE VELOZ BARRAGÁN

DIRECTORA

Ing. Viviana Zapata

PARES ACADÉMICOS

Ing. Erika Cahuasqui

Ing. Gorqui Vistín

SAN MIGUEL – ECUADOR

2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA LTDA. AGENCIA SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."

AGRADECIMIENTO

Extendemos nuestra gratitud a la Universidad Estatal de Bolívar- Extensión San Miguel, quien a lo largo de nuestra formación en la carrera de Gestión de Talento Humano, hemos compartido nuestros conocimientos y experiencias, contribuyendo a nuestro desarrollo intelectual y personal.

Con profundo agradecimiento a nuestra directora de tesis Ing. Shirley Viviana Zapata Romero por ser nuestra guía alentadora, por su paciencia y apoyo durante todo el proceso de investigación, ya que con su orientación académica y profesionalismo ha sido fundamental para la culminación de nuestro trabajo.

A nuestros pares académicos Ing. Erika Priscila Cahuasqui Molina e Ing. Gorqui Elisalde Vistín Mena les agradecemos su colaboración, intercambio de ideas y motivación constante. Su apoyo ha sido un pilar importante en este proceso y ha hecho de esta etapa un camino enriquecedor.

Por último, a nuestras familias, cuyo amor, comprensión y estímulo incondicional han sido el motor que nos ha impulsado a seguir adelante en este reto académico.

Prado Llanos Michael Steveen

Veloz Barragán Darnely Nicole

DEDICATORIA

Quiero agradecer a mis padres, por su apoyo incondicional, constante y por sus enseñanzas que me han acompañado a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mí en cada paso de este camino y por ser mi mayor inspiración. A mi hermano, por su apoyo y motivación, siempre estando a mi lado con su comprensión y alegría. Gracias por ser un pilar fundamental en mi vida y por siempre darme esa energía positiva que necesitaba.

A mi familia le dedico este logro, pues sin ustedes no habría sido posible, poder concretar una etapa más de mi vida la cual, me ayudará en mi profesionalismo para llegar a las metas que me he propuesto en el trayecto de mi vida.

Prado Llanos Michael Steveen

En primer lugar dedico este logro a Dios por ser mi guía y darme la fuerza para alcanzar mis metas, iluminando siempre mi camino con su infinita sabiduría para superar cada desafío.

A mis padres, Nancy Barragán y Washington Veloz, por su amor incondicional, por ser mi mayor inspiración y mi refugio en cada reto. Gracias mis queridos padres por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis abuelitos, por su amor, enseñanzas y por ser un ejemplo de fortaleza y dedicación. Su cariño siempre ha sido un motor que me ha impulsado en este camino.

A mi hermana, Ariana Veloz, por ser mi compañera de vida, por cada consejo, por cada sonrisa y por estar siempre a mi lado en cada momento.

A mis tíos, primos y toda mi familia, por su apoyo, por sus palabras de aliento y por creer en mí en cada paso del camino, todos han sido parte de este logro y estoy eternamente agradecida.

Con todo mi corazón les dedico este triunfo

Veloz Barragán Darnely Nicole

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. **"Shirley Viviana Zapata Romero"**; Ing. **"Erika Priscila Cahuasqui Molina"** e Ing. **"Gorqui Elisalde Vistín Mena"**; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., agencia San Miguel, provincia Bolívar, año 2024.", desarrollado por el señor **Prado Llanos Michael Steveen** y la señorita **Veloz Barragán Darnely Nicole.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, mayo del 2025

Ing. Viviana Zapata
Director

Ing. Erika Cahuasqui
Par Académico

Ing. Gorqui Vistín
Par Académico

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

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros **Prado Llanos Michael Steveen** y **Veloz Barragán Darnely Nicole** portadores de la Cédula de Identidad No. **0202129193** y **0250174448** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA LTDA., AGENCIA SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."** 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 nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Asi mismo, 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.

Los autores declaran 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 reclamo que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Michael Steveen Prado Llanos

Darnely Nicole Veloz Barragán

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN……..……...1

RESUMEN…….2

ABSTRACT……...3

1 CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4

1.1 Descripción del Problema 4

1.2 Formulación del Problema 6

1.3 Preguntas de Investigación 6

1.4 Justificación 7

1.5 Objetivos 8

1.5.1 Objetivo General 8

1.5.2 Objetivos Específicos 9

1.6 Variables 9

1.7 Operacionalización de variables 9

2 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 13

2.1 Antecedentes 13

2.2 Científico 14

2.2.1 Síndrome de Burnout 14

2.2.2 Principales características del Síndrome de Burnout 15

2.2.2.1 Agotamiento emocional 15

2.2.3 Síntomas del Síndrome de Burnout 17

2.2.4 Causas del agotamiento 18

2.2.5 Prevención y tratamiento 19

2.2.6 Factores de riesgo laboral 21

2.2.6.1 Accidentes laborales 22
2.2.6.2 Normativas de seguridad 23
2.2.7 Impacto en la salud y el bienestar 25
2.2.8 Efectos en la productividad laboral 28
2.2.9 Desempeño Laboral 31
2.2.10 Características del desempeño laboral 32
2.2.11 Competencias Técnicas 33
2.2.12 Evaluaciones de desempeño 33
2.2.13 Proyectos exitosos 34
2.2.14 Participación en programas de capacitación 34
2.2.15 Productividad y eficiencia 35
2.2.16 Utilización de recursos 36
2.2.17 Actividades productivas 37
2.2.18 Falta de eficiencia y calidad 37
2.2.19 Calidad de trabajo 38
2.2.20 Satisfacción del cliente 39
2.2.21 Quejas o reclamaciones 40
2.2.22 Estándares de calidad 41
2.3 Marco Conceptual 42
2.4 Marco Legal 44
3 CAPITULO III. METODOLOGÍA 47
3.1 Tipo de Investigación 47
3.2 Enfoque de la investigación 47
3.3 Métodos de Investigación 48

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 48
3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos: 48
3.5 Universo, Población y Muestra 50
3.6 Procesamiento de la Información 50
3.6.1 Procesamiento de la Información para la Aplicación y Tabulación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI) 50
3.6.2 Diseño y aplicación del test 50
3.6.3 Organización de los datos 51
3.6.4 Clasificación por subescalas 51
3.6.5 Cálculo de los puntajes por subescala 51
3.6.6 Clasificación según niveles de Burnout 52
3.6.7 Tabulación y análisis de los resultados 52
3.6.8 Interpretación de los datos 52
4 CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 53
4.1 Análisis cuantitativo 53
4.2 Discusión 72
CONCLUSIONES 75
RECOMENDACIONES 77
BIBLIOGRAFÍA 79
ANEXOS 85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables. 10

Tabla 2. Prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores. 53

Tabla 3. Promedio de las Subdimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal..... 56

Tabla 4. Trabajadores sin el Síndrome de Burnout. 60

Tabla 5. Evaluación de Desempeño de todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel 64

Tabla 6. Trabajadores con Síndrome de Burnout y Evalaución de desempeño. 63

Tabla 7. Trabajadores sin Síndrome de Burnout y Evaluacion de desempeño. 69

Tabla 8. Resultados de Evaluación 360° y Niveles de Burnout……68

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Promedio de trabajadores con Síndrome de Burnout. 55

Gráfico 2. Trabajadores con Síndrome de Burnout. 58

Gráfico 3. Trabajadores sin Síndrome de Burnout 62

Gráfico 4. Total de las Subescalas de los trabajadores con Síndrome de Burnout y sin Síndrome de Burnout. 63

Gráfico 5. Resultados de Evaluacion 360° y Niveles de Burnout 70

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout se ha convertido en una preocupación creciente en el ámbito laboral contemporáneo, afectando significativamente la salud mental y el rendimiento de los trabajadores. Este síndrome, caracterizado por un estado de agotamiento físico y emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal, surge principalmente como respuesta al estrés laboral crónico. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Burnout es un fenómeno ocupacional que resulta de un estrés crónico en el lugar de trabajo que no ha sido manejado con éxito (OMS, 2024).

Diversos estudios han evidenciado la relación directa entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Por ejemplo, una investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. en Ambato, Ecuador, encontró que los colaboradores que presentaban altos niveles de Burnout mostraban una disminución notable en su rendimiento laboral y en la calidad de atención al cliente (Naranjo, 2024).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en San Miguel, provincia de Bolívar, desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico local, ofreciendo servicios financieros esenciales a la comunidad. Sin embargo, la creciente demanda de sus servicios y las presiones inherentes al sector financiero pueden predisponer a sus trabajadores al desarrollo del Síndrome de Burnout, lo que podría afectar negativamente su desempeño y, por ende, la calidad del servicio brindado a los socios.

Dado que San Miguel es una localidad en crecimiento dentro de la provincia de Bolívar, es crucial garantizar que las instituciones financieras, como la Cooperativa Juan Pío de Mora, mantengan un alto nivel de eficiencia y calidad en sus operaciones. Por lo tanto, este estudio se justifica en la necesidad de identificar y mitigar los factores que contribuyen al Síndrome de Burnout entre los empleados de la cooperativa, con el fin de implementar estrategias que promuevan su bienestar y optimicen su desempeño laboral, asegurando así un servicio de excelencia para la comunidad de San Miguel de Bolívar.

RESUMEN

El **Síndrome de Burnout** se ha convertido en un desafío significativo en el entorno laboral, afectando la salud mental, emocional y el rendimiento de los trabajadores. Esta investigación, titulada *"Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar, Año 2024"*, tiene como **objetivo general** determinar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los empleados de la cooperativa. La **metodología** empleada fue un enfoque cuantitativo, utilizando el **Maslach Burnout Inventory (MBI)** como instrumento principal para evaluar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se aplicaron encuestas a todos los trabajadores de la agencia con al menos un año de antigüedad, complementadas con evaluaciones de desempeño proporcionadas por la institución. Los **resultados** revelaron una alta prevalencia del Síndrome de Burnout, evidenciada por niveles elevados de agotamiento emocional y despersonalización, junto con una disminución en la realización personal. Se observó una relación inversa entre el Burnout y el desempeño laboral, reflejada en una menor productividad, menor satisfacción laboral y una disminución en la calidad del servicio. Como **conclusión**, se destaca que el síndrome de Burnout afecta de forma negativa el rendimiento de los trabajadores, comprometiendo tanto su bienestar personal como la eficiencia organizacional. Se recomienda implementar programas de apoyo psicológico, estrategias de manejo del estrés y capacitaciones enfocadas en el bienestar laboral para mitigar estos efectos en la cooperativa y, por ende, mejorar la calidad del servicio en San Miguel de Bolívar.

Palabras clave: Agotamiento emocional, Burnout, desempeño laboral, despersonalización, realización personal

ABSTRACT

Burnout syndrome has become a significant challenge in the workplace, affecting the mental, emotional health, and performance of employees. This research, titled *"Burnout Syndrome and Work Performance in the Employees of the Juan Pío de Mora Savings and Credit Cooperative Ltd., San Miguel Branch, Bolívar Province, Year 2024"*, aims to determine the influence of burnout syndrome on the work performance of the cooperative's employees. The methodology used was a quantitative approach, employing the **Maslach Burnout Inventory (MBI)** as the primary tool to assess levels of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Surveys were conducted with all employees of the branch with at least one year of service, complemented by performance evaluations provided by the institution. The results revealed a high prevalence of burnout syndrome, evidenced by elevated levels of emotional exhaustion and depersonalization, along with a decrease in personal accomplishment. An inverse relationship was observed between burnout and work performance, reflected in lower productivity, reduced job satisfaction, and a decline in service quality. In conclusion, burnout syndrome negatively impacts employee performance, compromising both their personal well-being and organizational efficiency. It is recommended to implement psychological support programs, stress management strategies, and training focused on workplace well-being to mitigate these effects within the cooperative and, consequently, improve the quality of service in San Miguel.

Keywords: Emotional exhaustion, burnout, job performance, depersonalization, personal fulfillment

1 CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El Síndrome de Burnout, donde Ccoscco (2024), nos indica que se refiere a un estado de agotamiento físico, emocional e intelectual que puede experimentar un trabajador como resultado de un estrés laboral crónico. Este síndrome se caracteriza por síntomas como cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Mientras que Rivera y Albornoz (2021), nos dicen que puede tener consecuencias graves tanto para los trabajadores como para las organizaciones, ya que puede provocar un deterioro en la salud mental y física de los empleados, un aumento en el ausentismo laboral, una disminución en la productividad y la calidad del trabajo, así como un ambiente laboral negativo y una alta rotación del personal.

El Desempeño Laboral, en la que Ancco et al. (2023), mencionan que mide la eficacia y eficiencia con la que un trabajador realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Un buen desempeño laboral implica alcanzar los objetivos organizacionales, cumplir con los estándares de calidad y contribuir positivamente al ambiente laboral.

También considerando lo que Gonzales (2023), nos mencionó que el desempeño laboral puede medirse a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, como la cantidad de trabajo realizado, la precisión en la ejecución de tareas, la satisfacción del cliente, la retroalimentación positiva de los supervisores y colegas, la asistencia y puntualidad, la capacidad para trabajar en equipo, entre otros. Un desempeño laboral óptimo no solo beneficia al trabajador en términos de desarrollo profesional y satisfacción personal, sino que también contribuye al éxito y la competitividad de la organización.

La problemática del **Síndrome de Burnout** es un fenómeno global con alta prevalencia entre diferentes sectores laborales, especialmente en el sector de la salud y el financiero. A nivel mundial, un estudio global realizado en 14 países de Asia y el Pacífico occidental reveló que aproximadamente el 39% de los trabajadores de la salud experimentan Burnout, con variaciones significativas según el contexto socioeconómico de cada país. Los

estudios revisados incluyen países de altos ingresos como Estados Unidos y Japón, así como países de ingresos medios y bajos como China e India. Estos estudios muestran que el Burnout no solo afecta la salud física y mental de los trabajadores, sino que también disminuye su productividad y aumenta la rotación laboral en las organizaciones (Nagarajan et al., 2024).

En el contexto, investigaciones centradas en los profesionales de enfermería antes y durante la pandemia de COVID-19 indican que el Burnout ha aumentado en Europa y África, donde los niveles de agotamiento emocional y despersonalización incrementaron significativamente durante la pandemia. Se estima que más del 52% de los profesionales de la salud han reportado Burnout, siendo los niveles más altos en enfermeras y médicos que estuvieron en la primera línea de atención durante la crisis sanitaria (Ghahramani et al., 2021).

A nivel nacional, en Ecuador, las investigaciones sobre el Síndrome de Burnout se han centrado en profesionales de la salud y en el sector educativo, mostrando una prevalencia considerable de agotamiento emocional y disminución del rendimiento laboral. Un estudio ‘‘Explorando las tendencias globales de investigación sobre el agotamiento entre los profesionales de enfermería: un análisis bibliométrico’’ realizado en instituciones financieras reporta que las exigencias laborales, la presión por alcanzar objetivos y la falta de apoyo emocional dentro de las organizaciones son factores clave que contribuyen a la alta prevalencia de Burnout en este sector (de Oliveira et al., 2021).

Un estudio relevante se llevó a cabo en la ciudad de Cuenca, ‘‘El Síndrome de Burnout: Estudio aplicado a profesores de contabilidad, Cuenca- Ecuador’’ donde se evaluó el Síndrome de Burnout en profesores de contabilidad de universidades locales. Este estudio encontró una alta prevalencia de agotamiento emocional y baja realización personal entre los docentes, lo que muestra una problemática que puede ser extrapolada a otros contextos laborales con alta carga académica y administrativa, como es el caso del sector financiero (Buele et al., 2019).

Por otro lado, en el estudio de adaptación del Burnout Assessment Tool (BAT) para Ecuador, se incluyó a trabajadores de diferentes sectores en la ciudad de Samborondón, provincia de Guayas. Los resultados de este estudio indicaron que el instrumento es efectivo para medir el Burnout en el contexto ecuatoriano, especialmente en sectores con alta carga laboral y limitados recursos organizacionales (Vinueza et al., 2021).

Finalmente, un estudio sobre profesionales de la salud ‘‘Prevalencia y correlatos del Burnout en profesionales de la salud en Ecuador’’ en varias ciudades del Ecuador, incluyendo Quito y Guayaquil, mostró que factores como la edad, el género y el nivel de recursos disponibles en las instituciones impactan significativamente en la prevalencia de Burnout, sugiriendo la necesidad de aplicar medidas específicas para mitigar el problema según el contexto regional (Ramírez et al., 2018).

A nivel local no hemos encontrado estudios al respecto.

Nuestra investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, ubicada en el cantón San Miguel, provincia de Bolívar. El estudio se llevará a cabo durante el año 2024, con un periodo de seis meses para la recolección y análisis de datos. Participarán todos los trabajadores de la cooperativa en la Agencia San Miguel, quienes laboran en áreas administrativas y operativas, con al menos un año de antigüedad en la institución.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar, ¿en el año 2024?

1.3 Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuál es la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar, en el año 2024?

- ✓ ¿Cuál es el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar?
- ✓ ¿Cuáles son los factores laborales que contribuyen significativamente al desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar?
- ✓ ¿Cuál es la situación actual de los trabajadores que presentan Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, respecto a su desempeño laboral?

1.4 Justificación

La presente investigación surge a partir de la preocupación por el bienestar de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., debido a la creciente evidencia que muestra cómo el Síndrome de Burnout afecta negativamente no solo la salud física y mental de los trabajadores, sino también su desempeño laboral. El Burnout, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y una baja realización personal, representa un riesgo significativo para la calidad del servicio, la productividad y la estabilidad organizacional.

El interés por realizar este estudio nace de la necesidad de abordar un problema que puede repercutir seriamente en el ambiente laboral y en la competitividad de la cooperativa. Identificar los factores causantes del Burnout permitirá diseñar estrategias de intervención que promuevan un entorno de trabajo más saludable y productivo. La experiencia y los antecedentes de Burnout en el sector financiero en Ecuador, así como la relevancia del bienestar laboral para la retención y satisfacción del personal, motivan esta investigación.

El estudio es relevante porque permitirá conocer a fondo el impacto del Burnout en la cooperativa y ayudará a identificar las áreas críticas que requieren atención. Además, contribuirá a la literatura científica sobre Burnout en instituciones financieras en contextos locales como la provincia de Bolívar.

Al generar datos específicos y actualizados sobre este fenómeno, la investigación facilitará la toma de decisiones informadas y la implementación de programas de bienestar laboral adaptados a la realidad de la cooperativa.

Para la Cooperativa: al identificar los factores de riesgo y los efectos del Burnout en los trabajadores, se podrán implementar políticas internas de prevención y apoyo que mejoren el clima organizacional, reduzcan el ausentismo y la rotación de personal, y aumenten la productividad y el compromiso de los empleados.

Para los empleados: la investigación busca mejorar el bienestar físico y emocional de los trabajadores, promoviendo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, lo que a su vez reduce el riesgo de problemas de salud mental asociados con el estrés crónico.

Para los clientes y la comunidad: un personal más satisfecho y motivado ofrece un servicio de mayor calidad, lo que se traduce en una mejor experiencia para los clientes y en la consolidación de una buena reputación para la cooperativa en la comunidad local.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los empleados de la cooperativa, quienes verán mejoras en su ambiente laboral y en su salud mental. La cooperativa misma se beneficiará al tener un equipo de trabajo más comprometido y eficiente, lo que contribuirá a alcanzar sus objetivos organizacionales. Además, los clientes externos se verán beneficiados con un servicio de mayor calidad y una atención más rápida y efectiva.

1.5 Objetivos

1.5.1 *Objetivo General*

Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar, en el año 2024.

1.5.2 *Objetivos Específicos*

- ✓ Establecer el nivel de prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar.
- ✓ Identificar los factores laborales que contribuyen significativamente al desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar.
- ✓ Analizar la situación actual de los trabajadores que presentan Síndrome de Burnout de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel, con respecto a su desempeño laboral.

1.6 Variables

Variable independiente: Síndrome de Burnout

Variable dependiente: Desempeño laboral

1.7 Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de Variables.

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumentos
Síndrome de Burnout	El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de agotamiento profesional, se define como un estado de agotamiento físico, emocional y mental provocado por situaciones de estrés laboral crónico. Se caracteriza por la presencia de tres dimensiones:	Para medir el síndrome de burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., se aplicará el Maslach Burnout Inventory (MBI).	1. Agotamiento emocional	Frecuencia de sentimientos de cansancio y fatiga relacionados con el trabajo.	Encuesta	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)
			2. Despersonalización	Actitud negativa o distante hacia el entorno laboral y las personas.		
			3. Realización personal	Percepción de competencia y éxito en el trabajo.		

	agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que afectan la capacidad del individuo para desempeñarse efectivamente en el trabajo (Bautista, Tombé, & Victoria, 2018)					
Variable dependiente						
Desempeño laboral	Se refiere a la manera en que los empleados contribuyen al logro de las metas y objetivos de la organización a través de su trabajo, medido en	El desempeño laboral será evaluado mediante la revisión de indicadores de productividad y calidad de trabajo	1.Competencias técnicas	Resultados de las evaluaciones de desempeño.	Evaluación de desempeño	Manual de evaluación de desempeño laboral, encuestas de satisfacción de
			2. Productividad y eficiencia	Uso eficiente de recursos y tiempos, cumplimiento de tareas.		

	términos de eficiencia, calidad y productividad (Caicedo, Rosario, Meléndez, & Guerrero, 2021)	proporcionados por la cooperativa. Además, se emplearán evaluaciones de desempeño realizadas por supervisores o jefes inmediatos y encuestas de satisfacción de los clientes para medir el cumplimiento de objetivos y el impacto del trabajo en la satisfacción de los usuarios. Los datos se obtendrán a partir de los registros y manuales de evaluación de la cooperativa.	3. Calidad del trabajo	Satisfacción del cliente, cumplimiento de estándares de calidad y número de quejas o reclamaciones.	clientes, evaluaciones de desempeño por supervisores**.**

2 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el trabajo de investigación titulado "El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato" cuyo objetivo general es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal y la metodología que se aplicó en este trabajo de investigación utiliza un enfoque cuantitativo ya que seguirá el modelo estudios predictivos y estructurados diseñados para identificar asociaciones sindrómicas Burnout y desempeño laboral. Los resultados obtenidos después del análisis estadístico fueron que existe relación entre el desempeño laboral y el Burnout puesto que, a mayor despersonalización y agotamiento emocional menor será el desempeño y que a menor despersonalización y agotamiento emocional mayor será el desempeño; evidenciándose que a mayor nivel de estrés se reporta un mayor nivel de despersonalización y agotamiento emocional principalmente en el área de ventas campo y contact center que forman parte de la división comercial. (Santamaría, 2020).

En el trabajo de investigación titulado "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Personal de Salud del área Covid del Hospital de apoyo San Francisco – Vraem Ayacucho - 2020" cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del área COVID del Hospital de Apoyo San Francisco y la metodología que se utilizó un enfoque de medición cuantitativa.

Se concluyó que existe una relación negativa entre el grado de Burnout y el rendimiento laboral de los empleados del Hospital San Francisco del área de apoyo hospitalaria en áreas de COVID-19. En otras palabras, cuanto más grave sea el Síndrome de Burnout hay una disminución moderada del rendimiento. (Cisneros & Flores, 2020)

En el presente trabajo de investigación "El Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda" y su objetivo general fue investigar el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., la metodología que se aplico es los métodos cuantitativos donde se evaluó a una muestra de trabajadores de la cooperativa con el Test de

Maslach (MBI), se diseñó un plan de prevención del Síndrome de Burnout y se propusieron acciones y actividades para que el departamento de talento humano prevenga el síndrome. Los resultados que se obtuvieron fueron el agotamiento emocional y la despersonalización tuvieron medias correspondientes a un nivel bajo de Burnout, la realización personal se encontró en un nivel medio, el 25,6% de los trabajadores tuvo un nivel alto de despersonalización, el 8,3% de los trabajadores tuvo un nivel alto de agotamiento emocional, el 60% de los trabajadores tuvo un nivel alto de realización personal. (Naranjo & Frías, 2024).

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 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).

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 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

2.2.2.1 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

2.2.2.2 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.

2.2.2.3 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 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

2.2.3.1 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.

2.2.3.2 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.

2.2.3.3 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.

2.2.3.4 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.

2.2.4 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:

2.2.4.1 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.

2.2.4.2 Falta de control

La falta de control ocurre cuando las personas sienten que no tienen influencia sobre las decisiones laborales que afectan su día a día. Esto puede incluir una falta de autonomía para tomar decisiones, una incapacidad para organizar el horario y la creencia de que uno es incapaz de realizar cambios significativos en el entorno laboral.

2.2.4.3 Recompensas insuficientes

Pagar mal es la falta de reconocimiento o compensación adecuada por el trabajo realizado. Esto puede incluir salarios bajos, falta de ascensos y falta de elogios o comentarios positivos, lo que puede reducir la motivación de los empleados.

2.2.4.4 Ambiente de trabajo tóxico

Un ambiente de trabajo tóxico incluye relaciones conflictivas con compañeros de trabajo o supervisores, acoso laboral y una cultura organizacional negativa. Este entorno puede provocar estrés crónico y afectar la salud emocional y mental de los empleados.

2.2.4.5 Desigualdad

La inequidad percibida ocurre cuando los empleados sienten que se les trata injustamente en comparación con sus pares. Esto puede incluir favoritismo, asignaciones de tareas injustas y una sensación de injusticia en las evaluaciones de desempeño y las oportunidades de avance.

2.2.4.6 Conflicto de valores

Un conflicto de valores ocurre cuando los valores personales de un empleado son incompatibles con los valores de la organización. Esto puede provocar disonancia cognitiva y sentimientos de estrés, ya que los empleados pueden sentir que están sacrificando sus principios y creencias para cumplir con las expectativas de la organización.

2.2.5 Prevención y tratamiento

2.2.5.1 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, Aucca, Visa, Atajo, & Santacruz, 2023).

2.2.5.2 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.

2.2.5.3 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.

2.2.5.4 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.

2.2.5.5 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 medidas preventivas efectivas, como fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, promover el apoyo social entre colegas, mejorar la gestión del tiempo y las tareas, y ofrecer oportunidades claras de desarrollo profesional. Además, proporcionar

acceso a recursos de apoyo emocional y tratamiento profesional puede ser fundamental para ayudar a los empleados a manejar el estrés laboral y prevenir el agotamiento a largo plazo.

2.2.6 Factores de riesgo laboral

Según los autores Espino et al. (2020), los factores de riesgo laboral son condiciones o situaciones del ambiente de trabajo que pueden causar lesiones o enfermedades a los trabajadores. Estos riesgos pueden ser físicos, como el uso de maquinaria pesada, exposición a sustancias tóxicas o trabajos en alturas, como movimientos repetitivos, malas posturas o manipulación manual, como estrés, presión para cumplir plazos; Acoso laboral y ambiental, como exposición a ruido excesivo, temperaturas extremas o iluminación insuficiente. Identificar y gestionar estos riesgos es esencial para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores.

Los factores de riesgo laboral, Boucetta et al. (2021), son las condiciones presentes en el entorno de trabajo que pueden aumentar la probabilidad de lesiones o enfermedades entre los empleados. Estos riesgos pueden manifestarse de diversas formas, como exposición a sustancias peligrosas, uso de equipos pesados o ergonomía deficiente, así como presiones psicológicas como el estrés y el acoso laboral. Es fundamental para las empresas identificar y gestionar estos riesgos para proteger la seguridad y la salud de sus trabajadores, implementando medidas preventivas adecuadas y proporcionando un entorno laboral seguro y saludable.

Los factores de riesgo laboral, la importancia crucial de crear ambientes de trabajo seguros y saludables. Estos factores no solo incluyen riesgos físicos evidentes, como el manejo de maquinaria pesada o la exposición a sustancias tóxicas, sino también aspectos psicosociales como el estrés laboral y el acoso, que pueden tener un impacto significativo en la salud mental y física de los empleados. Identificar, evaluar y gestionar estos riesgos no solo es un requisito legal, sino también una responsabilidad ética y moral para las organizaciones, que deben garantizar condiciones de trabajo que protejan la integridad y el bienestar de su fuerza laboral.

2.2.6.1 Accidentes laborales

Según los autores Dumont et al. (2020), un accidente de trabajo es un evento inesperado que resulta en lesiones físicas o deterioro de la salud de un empleado durante el desempeño de las actividades laborales. Estos accidentes varían en gravedad, desde lesiones menores hasta lesiones incapacitantes o mortales. Las razones más comunes son el uso inadecuado de los equipos, condiciones de trabajo inseguras, falta de capacitación y errores humanos. La prevención de accidentes laborales incluye la implementación de medidas de seguridad efectivas, inspecciones periódicas, provisión de equipos de protección personal y capacitación continua de los empleados sobre prácticas seguras.

Los accidentes laborales son eventos no deseados que ocurren en el lugar de trabajo y que pueden resultar en lesiones físicas o daños a la salud de los trabajadores. Estos incidentes pueden ser causados por una variedad de factores, como condiciones inseguras, equipos defectuosos, falta de capacitación adecuada, o falta de procedimientos de seguridad establecidos y seguidos. Los accidentes laborales no solo afectan negativamente a los trabajadores involucrados, sino que también pueden tener un impacto en la productividad de la empresa y en su reputación. Por lo tanto, es fundamental para las organizaciones implementar medidas efectivas de prevención de accidentes, promover una cultura de seguridad en el trabajo, y proporcionar formación continua y equipos adecuados para minimizar los riesgos y proteger la salud y seguridad de sus empleados (Astudillo & Cortés, 2021).

Los accidentes laborales son eventos que, lamentablemente, pueden ocurrir en cualquier entorno de trabajo. Estos incidentes no solo ponen en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores, sino que también pueden afectar negativamente la moral y la eficiencia operativa de una organización. Es crucial que las empresas adopten medidas proactivas para prevenir estos accidentes, como la implementación de políticas de seguridad robustas, la capacitación regular en prácticas seguras, y la identificación y corrección temprana de condiciones peligrosas en el lugar de trabajo. Además, fomentar una cultura organizacional que valore y priorice la seguridad puede no solo reducir la incidencia de accidentes, sino también mejorar el bienestar general de los empleados y fortalecer la reputación de la empresa como un lugar seguro y responsable para trabajar.

2.2.6.2 Normativas de seguridad

Según los autores Vázquez et al. (2021), las normas de seguridad son un conjunto de leyes, reglamentos y directrices diseñadas para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores en el lugar de trabajo. Estas regulaciones varían de un país a otro y de una industria a otra, pero generalmente cubren aspectos como la identificación y evaluación de riesgos, la implementación de medidas preventivas, la educación y capacitación de los empleados y la preparación para emergencias. El cumplimiento de esta normativa no es sólo una obligación legal de la empresa, sino también una práctica necesaria para crear un ambiente de trabajo seguro y reducir la incidencia de accidentes y enfermedades profesionales.

Las normas de seguridad son reglas y lineamientos emitidos por entidades gubernamentales o autoridades competentes para garantizar la protección de la salud y seguridad de los trabajadores en el lugar de trabajo. Estas normas tienen como objetivo regular diversas áreas como la prevención de accidentes, el uso de sustancias peligrosas, la ergonomía, la higiene laboral, la gestión de riesgos y otros aspectos críticos de la seguridad laboral (Gonzales, 2023).

El cumplimiento de las normas de seguridad es obligatorio para las empresas y organizaciones y puede incluir la implementación de procedimientos de seguridad específicos, evaluación periódica de riesgos, provisión de equipo de protección personal (EPP) adecuado y capacitación continua de los empleados sobre prácticas laborales seguras. Estas políticas no sólo protegen a los trabajadores de posibles riesgos y accidentes, sino que también ayudan a mantener un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los involucrados.

Es importante que las empresas conozcan las normas de seguridad de su país o región y se aseguren de cumplir con todos los requisitos legales aplicables. Esto evita sanciones y multas, pero también muestra un claro compromiso con la seguridad y el bienestar de sus empleados.

2.2.6.3 Rotación de personal

Según los autores Márquez et al. (2021), la rotación de empleados es el proceso mediante el cual los empleados que dejan una organización son reemplazados por nuevos empleados. La alta rotación de empleados puede indicar problemas subyacentes dentro de la empresa, como insatisfacción laboral, malas condiciones laborales o falta de oportunidades de desarrollo profesional. La rotación puede ser costosa para las organizaciones, incluidos los costos de contratación y capacitación, así como pérdidas potenciales en productividad y conocimiento institucional. Implementar estrategias para mejorar la retención de empleados, como brindar un ambiente de trabajo positivo, oportunidades de crecimiento y un reconocimiento adecuado, puede ayudar a reducir la rotación de empleados.

La rotación de empleados se refiere al fenómeno de los empleados que entran y salen de una organización durante un período de tiempo. Este es un indicador importante de estabilidad laboral y puede tener diferentes causas y consecuencias tanto para los empleados como para la empresa (Castillo, 2019).

Las causas de la rotación de empleados pueden incluir, por ejemplo, insatisfacción laboral, falta de oportunidades de desarrollo profesional, salarios y beneficios inadecuados, conflictos interpersonales, condiciones de trabajo inseguras o insalubres y falta de reconocimiento y apoyo de los empleados de la organización (Naranjo & Frías, 2024).

Las consecuencias de una alta rotación de personal pueden ser negativas para la empresa, ya que puede generar costos adicionales para contratar y capacitar a nuevos empleados, pérdida de conocimientos y experiencia acumulados, disminución de la moral y la productividad del equipo y una imagen negativa en la compañía en el mercado laboral.

Para reducir la rotación de empleados, las empresas pueden implementar estrategias como mejorar las condiciones laborales, ofrecer programas de desarrollo profesional, reconocer y recompensar el desempeño excelente, promover un ambiente de trabajo positivo y brindar oportunidades de retroalimentación y crecimiento profesional continuo. Estas medidas no sólo ayudan a retener talentos clave, sino que también fortalecen la estabilidad y el éxito a largo plazo de la organización.

2.2.7 Impacto en la salud y el bienestar

Según los autores Boucetta et al. (2021), el entorno laboral juega un papel importante en la salud y el bienestar de los empleados. Un entorno de trabajo saludable y seguro ayuda a prevenir enfermedades y lesiones, promueve el bienestar mental y emocional y mejora la calidad de vida de los empleados. Factores como el estrés en el trabajo, las condiciones físicas en el trabajo y las condiciones interpersonales pueden tener un impacto negativo en la salud. Las organizaciones pueden mejorar el bienestar de los empleados implementando programas de salud y seguridad, promoviendo un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal y creando una cultura de apoyo y respeto.

Los efectos de la rotación de personal en la salud y el bienestar pueden ser significativos tanto para los empleados como para la organización en su conjunto. La rotación frecuente puede crear estrés emocional y psicológico para los empleados debido a la inestabilidad laboral y la incertidumbre sobre el futuro de su carrera. Esto puede provocar problemas de salud mental como ansiedad, depresión y agotamiento emocional, además de afectar la calidad de vida fuera del trabajo porque el trabajo y la familia no están equilibrados. Además, un cambio de trabajo puede afectar la salud física de los empleados debido a posibles cambios en el entorno laboral, como condiciones de trabajo estresantes o peligrosas, que pueden contribuir a accidentes o enfermedades laborales (Boucetta, Alaoui, & Laafou., 2021).

Para las organizaciones, la alta rotación de personal puede generar costos significativos relacionados con la contratación y capacitación de nuevos empleados y la pérdida de conocimientos y experiencia acumulados. Esto puede afectar la continuidad del negocio y la productividad general, así como la capacidad de mantener la unidad y la cultura organizacional (Ciro, 2020).

La rotación de empleados no solo afecta la salud y el bienestar de los empleados individuales, sino que también puede tener un impacto significativo en la salud de la organización y la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos estratégicos a largo plazo. Es importante que las organizaciones implementen estrategias efectivas para gestionar la rotación y promover un ambiente de trabajo saludable y estable que respalde tanto el bienestar de los empleados como el éxito empresarial sostenible.

2.2.7.1 Salud mental y bienestar

Según los autores Chipantiza et al. (2020), mencionan que la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo son fundamentales para el desempeño y la satisfacción de los empleados. La salud mental es un estado de salud emocional y mental en el que una persona es capaz de hacer frente a las exigencias normales de la vida laboral, trabajar productivamente y contribuir a la sociedad. Factores como el estrés, la ansiedad, la depresión y el agotamiento pueden tener un impacto negativo en la salud mental. Las organizaciones pueden promover la salud y el bienestar mental ofreciendo recursos como asesoramiento, programas de beneficios, políticas laborales flexibles y entornos laborales inclusivos y de apoyo.

La salud mental y el bienestar son factores clave en el bienestar general de una persona, en el que influyen diversos factores tanto dentro como fuera del entorno laboral. En el contexto laboral, la salud mental se refiere al estado emocional y psicológico del empleado en relación con el trabajo y el entorno laboral. Promover la salud mental y el bienestar en el trabajo requiere crear un entorno que respalde la flexibilidad emocional y psicológica de los empleados. Esto incluye proporcionar recursos y programas que fomenten el autocuidado, el manejo del estrés y la prevención del agotamiento. Además, es importante eliminar o aliviar los factores estresantes laborales como la carga de trabajo, la falta de apoyo social, el acoso laboral, la inseguridad laboral y la falta de reconocimiento (Basulto, Mesa, & Rojas, 2018).

Las organizaciones pueden implementar políticas y prácticas que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles, programas de bienestar físico y mental, acceso a asesoramiento y apoyo emocional, y capacitación para el manejo y afrontamiento del estrés. Además, crear una cultura organizacional que valore la salud mental y el bienestar de los empleados puede mejorar la moral, la productividad y la satisfacción laboral general (León, 2024).

Invertir en salud mental y bienestar en el trabajo no solo beneficia a los empleados individuales al mejorar su calidad de vida y reducir el riesgo de problemas de salud mental, sino que también fortalece a la organización al promover un ambiente de trabajo positivo y productivo.

2.2.7.2 Estrés laboral

Según los autores Chipantiza et al. (2020), dice que el estrés laboral es una respuesta física y emocional negativa que ocurre cuando las demandas laborales no coinciden con las habilidades, recursos o necesidades de un empleado. El estrés puede ser causado por varios factores, como la sobrecarga de trabajo, plazos ajustados, falta de control del trabajo, apoyo insuficiente de colegas y gerentes, así como conflictos laborales. El estrés crónico puede provocar problemas de salud física y mental como enfermedades cardiovasculares, ansiedad, depresión y agotamiento. Es importante que las organizaciones identifiquen y gestionen las fuentes de estrés en el lugar de trabajo mediante la implementación de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable. Reducir el estrés, Álvarez (2019), mejorando así la calidad de vida. En la medida en que se apliquen estos principios en diversos entornos, desde oficinas hasta hogares y espacios públicos, se puede crear un ambiente más amigable, saludable y eficiente para las personas. La atención al diseño ergonómico no solo es beneficiosa a nivel individual, sino que también tiene implicaciones en la productividad y la satisfacción general en entornos laborales y sociales".

2.2.7.3 Satisfacción laboral

Según el autor Ramiro (2023), la satisfacción laboral es el grado en que los empleados se sienten felices y satisfechos en el trabajo. Esta satisfacción está influenciada por factores como el entorno laboral, las relaciones con compañeros y supervisores, el reconocimiento y las recompensas, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Una alta satisfacción laboral se asocia con una mayor motivación, compromiso y productividad de los empleados, así como con una menor rotación y ausentismo. Las organizaciones pueden mejorar la satisfacción laboral proporcionando un ambiente de trabajo positivo, oportunidades de crecimiento y un reconocimiento adecuado.

Según los autores, Ignacio et al. (2022), "se encarga la del estudio del cartel trabajador en relación con los tiempos se trabajó como son: horarios de trabajo, turnos, ritmos de trabajo, organización de pausas y descansos, Los horarios de trabajo son esenciales para estructurar la actividad laboral y garantizar la cobertura adecuada de las responsabilidades. Pueden abarcar diversas modalidades, desde horarios estándar de jornada

completa hasta opciones más flexibles, como el teletrabajo u horarios comprimidos. Además de establecer los períodos de tiempo en los que se espera que los empleados estén en sus lugares de trabajo o realicen sus tareas, los horarios de trabajo también pueden abordar cuestiones como los turnos rotativos, la duración de la jornada laboral, los descansos y las políticas relacionadas con el tiempo de trabajo".

La gestión efectiva de los horarios de trabajo es crucial para garantizar la productividad, el bienestar de los empleados y el cumplimiento de las normativas laborales. Además, la flexibilidad en los horarios puede contribuir al equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como a la satisfacción y retención de los empleados.

2.2.8 Efectos en la productividad laboral

Según el autor Ramo (2023), la productividad laboral se refiere a la eficiencia con la que los empleados realizan las tareas y contribuyen al logro de las metas organizacionales. Varios factores afectan la productividad, incluida la salud y el bienestar de los empleados, el entorno laboral, la disponibilidad de recursos y herramientas adecuados y la calidad del liderazgo y la gestión. Un ambiente de trabajo saludable y positivo puede aumentar la productividad al reducir el ausentismo, mejorar la moral de los empleados y promover un alto desempeño. Por el contrario, factores negativos como el estrés, la falta de recursos o una mala gestión pueden reducir la productividad.

El bienestar y la salud mental en el lugar de trabajo tienen un impacto profundo en la productividad laboral. Cuando se promueve un ambiente que apoya la salud mental, los empleados están más comprometidos, satisfechos y menos propensos al ausentismo. Por otro lado, la falta de apoyo en este aspecto puede llevar a una disminución en la productividad, alta rotación de personal y un ambiente laboral tenso. Invertir en programas de bienestar y políticas que apoyen la salud mental no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también fortalece el desempeño general y la cohesión organizacional (Vargas, 2023).

La salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo son las piedras angulares de la eficacia y el éxito de una organización. Cuando las empresas priorizan el apoyo emocional y psicológico a sus empleados, no sólo aumentan la moral y el compromiso, sino que también reducen los costos del ausentismo y la rotación de empleados. Por el contrario, descuidar

estos aspectos puede generar un ambiente de trabajo estresante e improductivo. Invertir en bienestar mental no es sólo una responsabilidad ética, sino una estrategia inteligente para cultivar un equipo sano y altamente motivado que contribuya positivamente al crecimiento y estabilidad de la organización.

2.2.8.1 Eficiencia y calidad del trabajo

El autor Doblado (2022), en su investigación dice que la productividad y la calidad del trabajo son los principales indicadores de desempeño de los empleados y de la organización en general. La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar tareas de manera rápida y eficiente y de hacer un uso óptimo de los recursos disponibles. La calidad del trabajo incluye precisión, detalle y experiencia en la realización de tareas. Mejorar la productividad y la calidad requiere centrarse en la capacitación y el desarrollo de los empleados, el suministro de herramientas y recursos adecuados y la implementación de procesos y sistemas eficaces. Las organizaciones que priorizan estos aspectos tienden a ser más competitivas y exitosas. Según, Okeranza (2022), "las tareas administrativas dentro de departamentos de pisos son muchas y muy variadas y son realizadas por la responsabilidad de dicho departamento, es decir sus tareas están encaminadas a la organización control y supervisión y es donde distribuyen las actividades de cada colaborador en el lujar de trabajo. La optimización de las tareas, adaptándolas a las directrices de la empresa, la capacidad del establecimiento y tipo de oferta, el presupuesto económico del departamento y la eficiencia con la que trabaje el colaborador en su lugar de trabajo".

Cuando los empleados experimentan estrés crónico, agotamiento emocional o falta de apoyo emocional en el trabajo, pueden tener dificultades para mantener altos estándares de desempeño y calidad en el trabajo. Esto puede resultar en una disminución de la productividad, un aumento de errores y dificultades en el trabajo en equipo eficaz.

Por lo tanto, promover un ambiente de trabajo que respalde la salud mental y el bienestar emocional de los empleados es crucial no solo para su bienestar personal, sino también para garantizar una eficiencia y calidad óptimas en todas las áreas comerciales.

2.2.8.2 Cumplimiento de objetivos y metas

Según Baptista (2016), alcanzar los objetivos es fundamental para el éxito de cualquier organización. Las metas son metas a largo plazo que una organización se esfuerza por lograr, mientras que las metas son hitos específicos y mensurables que ayudan a lograr esas metas. Para lograr estos objetivos, los empleados deben estar alineados con la visión y misión de la organización y contar con los recursos y el apoyo necesarios. Metas claras y alcanzables, combinadas con una comunicación efectiva y un seguimiento regular del progreso, son esenciales para garantizar el logro de las metas y el éxito organizacional.

Cuando los empleados experimentan estrés crónico, agotamiento emocional o falta de apoyo en el trabajo, pueden tener dificultades para mantenerse concentrados, comprometidos y productivos para lograr las metas y objetivos de la organización. Esto puede conducir a un desempeño inconsistente, falta de motivación y dificultad para lograr los resultados esperados (Boucetta, Alaoui, & Laafou., 2021).

Se puede argumentar que promover un ambiente de trabajo que priorice la salud mental y el bienestar emocional no solo es necesario para el bienestar personal de los empleados, sino también para el éxito de la organización porque lo habilita. el logro efectivo de metas y objetivos estratégicos.

2.2.8.3 Compromiso del empleado

Según Vergaz (2022), el compromiso de los empleados se refiere a cuán apasionados y conectados están los empleados con su trabajo y la organización. Un alto nivel de compromiso significa que los empleados están motivados para contribuir al éxito de la organización, están dispuestos a cumplir con sus responsabilidades principales y están comprometidos con la misión y los valores de la empresa. El compromiso está influenciado por factores como la satisfacción laboral, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y un ambiente de trabajo positivo. Las organizaciones pueden promover el compromiso de los empleados a través de prácticas de gestión eficaces, comunicación abierta, reconocimiento de los logros y una cultura organizacional inclusiva y de apoyo.

El compromiso de los empleados no sólo se limita a completar las tareas asignadas, sino que también incluye una conexión emocional y motivación con los objetivos y valores de la organización. Cuando los empleados están comprometidos, son más productivos, más

creativos y están dispuestos a trabajar duro para lograr objetivos compartidos. Esto no sólo aumenta el desempeño individual, sino que también fortalece la cohesión del equipo y una cultura organizacional positiva (Boucetta, Alaoui, & Laafou., 2021).

Factores que influyen en el compromiso: el compromiso de los empleados puede verse influido por una serie de factores, como un liderazgo eficaz, comunicación abierta, oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento adecuado y un entorno de trabajo que promueva el bienestar y la satisfacción. Es esencial que las organizaciones implementen estrategias para mejorar y mantener el compromiso de los empleados, ya que esto no sólo contribuye al éxito a largo plazo de la empresa, sino que también fomenta un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados y motivados para trabajar activamente para contribuir a los objetivos de la empresa.

2.2.9 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.

2.2.10 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. (Dias, García, & Yánez, 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.

2.2.11 Competencias Técnicas

Para Quirós (2024), en un área o campo determinado, se tratan 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 (Naranjo & Frías, 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.

2.2.12 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.

2.2.13 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.

2.2.14 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.

2.2.15 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.

2.2.16 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.

2.2.17 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.

2.2.18 Falta de eficiencia y calidad

Según los autores Basulto et al. (2018), esto ocurre cuando la utilización de recursos o la finalización de tareas son inadecuada, lo que resulta en una baja productividad o la entrega de productos o servicios de menor calidad de lo esperado. La falta de eficiencia y calidad puede tener un impacto negativo en la reputación de una empresa y la satisfacción del cliente.

Las ineficiencias conducen a procesos de producción lentos y costosos, recursos desperdiciados y retrasos. Rony y Domínguez (2020), mencionan que no sólo aumenta los costos operativos, sino que también puede provocar retrasos en las entregas, lo que afecta la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda del mercado. Por otro lado, ofrecer productos o servicios de mala calidad puede generar muchas devoluciones de productos, reparaciones y quejas de los clientes, lo que aumenta los costos y agota los recursos de la empresa. Además, la mala calidad puede socavar la confianza del cliente y dañar la reputación de una empresa, lo que resulta en menores ventas y menor participación de mercado. Para evitar estas consecuencias, las organizaciones deben implementar sistemas de gestión de calidad y procesos de mejora continua para garantizar la eficiencia operativa y una mayor calidad del producto o servicio.

Impacto en la moral y la productividad de los empleados: La falta de eficiencia y calidad no solo afecta el desempeño financiero y la satisfacción del cliente, sino que también afecta significativamente la moral y la productividad de los empleados. Cuando los procesos son ineficientes y la calidad es baja, los empleados suelen enfrentarse a un ambiente de trabajo estresante y frustrante. Los problemas constantes, las correcciones y la reorganización de tareas debido a errores pueden reducir la motivación y el compromiso de los empleados. Además, un entorno de mala calidad puede provocar una mayor rotación de empleados a medida que los empleados buscan oportunidades en organizaciones que puedan valorar y gestionar mejor sus recursos y talento. Implementar programas de capacitación y desarrollo y una cultura de mejora continua no solo mejora la eficiencia y la calidad, sino que también crea un ambiente de trabajo positivo y productivo donde los empleados se sienten valorados y motivados para contribuir al éxito de la organización.

2.2.19 Calidad de trabajo

Según los autores García y García (2022), se refiere al grado en que el trabajo realizado cumple con los estándares y expectativas de calidad establecidos. La calidad del trabajo se evalúa en base a criterios como exactitud, precisión, coherencia y satisfacción del cliente.

Importancia de la calidad del trabajo realizado por los autores Basulto et al. (2018), en la satisfacción del cliente: La calidad del trabajo es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y mantener una buena reputación en el mercado. Ofrecer un producto o servicio que cumpla o supere las expectativas del cliente no sólo fomenta la lealtad y la repetición de negocios, sino que también puede generar referencias positivas y atraer nuevos clientes. Un enfoque constante en la calidad garantiza que los productos sean duraderos, funcionales y seguros, lo que genera menos devoluciones y quejas. Las empresas que invierten en la calidad de su trabajo a menudo ven mejores relaciones con los clientes y una mayor participación de mercado, ya que los consumidores tienden a confiar en marcas que ofrecen constantemente productos y servicios de alta calidad.

Calidad del trabajo tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa de la organización. Cuando la calidad es primordial, se minimizan los errores y defectos en el proceso de fabricación, lo que reduce la necesidad del trabajo y reduce el costo del material desperdiciado y el tiempo perdido. Además, un alto nivel de calidad del trabajo crea un entorno de mejora continua que motiva a los empleados a innovar y encontrar formas de optimizar los procesos. Esto no sólo mejora la eficiencia operativa, sino que también mejora la productividad y la moral del equipo, ya que los empleados se enorgullecen de su trabajo y de los estándares de excelencia mantenidos por la organización.

2.2.20 Satisfacción del cliente

Según los autores Silva et al. (2021), en su investigación realizada menciona que el grado en que la empresa o los productos/servicios que ofrece satisfacen las necesidades, expectativas y deseos de los clientes. La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad y el éxito de una organización.

Impacto directo en la fidelidad: La satisfacción del cliente es fundamental para la lealtad y la fidelidad a la marca. Si los clientes tienen una experiencia positiva y se superan sus expectativas, es más probable que regresen y sigan comprando productos o servicios de la misma empresa. Esto no sólo proporciona ingresos recurrentes, sino que también reduce el costo de adquirir nuevos clientes. Además, los clientes satisfechos suelen convertirse en embajadores de la marca que comparten sus experiencias positivas con amigos, familiares y

reseñas en línea, lo que puede atraer nuevos clientes y hacer crecer orgánicamente la base de clientes de una empresa.

La satisfacción del cliente tiene un impacto significativo en la reputación de una empresa. En la era digital, las opiniones y experiencias de los clientes se pueden compartir rápidamente en las redes sociales y plataformas de retroalimentación, y una alta satisfacción del cliente puede diferenciar a una empresa de la competencia. Las empresas que brindan constantemente un excelente servicio al cliente y productos de alta calidad pueden construir una reputación sólida y confiable. Esta reputación no sólo atrae nuevos clientes, sino que también puede justificar precios más altos y permitir a la empresa mantener una fuerte posición competitiva en el mercado. Por lo tanto, invertir en la satisfacción del cliente no es sólo una cuestión de mantener contentos a los clientes existentes, sino que también es una estrategia clave para el crecimiento y el éxito a largo plazo de una empresa.

2.2.21 Quejas o reclamaciones

Según Vargas (2023), las expresiones de insatisfacción del cliente o usuario con un producto o servicio. Las quejas o reclamos pueden estar relacionados con temas de calidad, atención al cliente, entrega, facturación, etc., y una empresa necesita una respuesta rápida y eficiente para resolverlo.

Impacto directo en la fidelidad y la fidelidad: La satisfacción del cliente es fundamental para la lealtad y la fidelidad a la marca. Si los clientes tienen una experiencia positiva y se superan sus expectativas, es más probable que regresen y sigan comprando productos o servicios de la misma empresa. Esto no sólo proporciona ingresos recurrentes, sino que también reduce el costo de adquirir nuevos clientes. Además, los clientes satisfechos suelen convertirse en embajadores de la marca que comparten sus experiencias positivas con amigos, familiares y reseñas en línea, lo que puede atraer nuevos clientes y hacer crecer orgánicamente la base de clientes de una empresa.

La satisfacción del cliente tiene Silva et al. (2021), un impacto significativo en la reputación de una empresa. En la era digital, las opiniones y experiencias de los clientes se pueden compartir rápidamente en las redes sociales y plataformas de retroalimentación, y una alta satisfacción del cliente puede diferenciar a una empresa de la competencia. Las

empresas que brindan constantemente un excelente servicio al cliente y productos de alta calidad pueden construir una reputación sólida y confiable.

Esta reputación no sólo atrae nuevos clientes, sino que también puede justificar precios más altos y permitir a la empresa mantener una fuerte posición competitiva en el mercado. Por lo tanto, invertir en la satisfacción del cliente no es sólo una cuestión de mantener contentos a los clientes existentes, sino que también es una estrategia clave para el crecimiento y el éxito a largo plazo de una empresa.

2.2.22 Estándares de calidad

Según García (2021), son directrices o estándares definidos que definen el nivel de calidad requerido para un producto, servicio o proceso. Los estándares de calidad pueden ser internos, definidos por la empresa, o externos, definidos por organismos de certificación o autoridades reguladoras nacionales. El cumplimiento de los estándares de calidad es esencial para garantizar la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado.

Garantía de consistencia y confiabilidad: Los estándares de calidad son esenciales para asegurar la consistencia y confiabilidad de los productos y servicios de la empresa. Al establecer y adherirse a estándares específicos y mensurables, las organizaciones pueden garantizar que sus resultados satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes. Esto no sólo mejora la satisfacción del cliente, sino que también reduce la variabilidad de la producción, reduciendo errores y defectos. La calidad constante es esencial para generar confianza en los clientes porque saben que recibirán el mismo nivel de servicio cada vez que se comuniquen con la empresa. Además, los estándares de calidad pueden ayudar a identificar áreas de mejora e implementar prácticas de mejora continua, contribuyendo al desarrollo sostenible de la organización y al éxito a largo plazo.

Los estándares de calidad también Basulto et al. (2018), son esenciales para garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares. Muchas industrias están sujetas a estrictas normas de calidad y seguridad, y el cumplimiento de estas regulaciones es esencial para evitar sanciones, multas y daños a la reputación de una empresa. Además, la adopción de estándares de calidad reconocidos internacionalmente, como ISO 9001, puede mejorar la competitividad de una empresa en el mercado global. Los clientes y socios

comerciales generalmente prefieren trabajar con empresas comprometidas con la calidad y el cumplimiento. Esto no sólo abre nuevas oportunidades de mercado, sino que también fortalece las relaciones comerciales existentes y fomenta un entorno caracterizado por la confianza y el profesionalismo. Por tanto, la introducción y mantenimiento de altos estándares de calidad es la principal estrategia de desarrollo y sostenibilidad de la empresa.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Baja productividad: El agotamiento puede reducir la productividad y la eficiencia ya que los empleados se sienten agotados y carecen de energía para completar las tareas (Astudillo & Cortés, 2021).

2.3.2 Calidad: Se refiere al grado en que un producto, servicio o resultado cumple con los requisitos y expectativas establecidos. La calidad se puede medir por la precisión, la confiabilidad, la durabilidad y la satisfacción del cliente (Castelo, 2024).

2.3.3 Carga laboral: Es la cantidad de trabajo asignado a una persona o equipo durante un período de tiempo. Una carga de trabajo excesiva puede tener un impacto negativo en el desempeño y el bienestar de los empleados (Ciro, 2020).

2.3.4 Compromiso: Se refiere al grado en que los empleados se identifican con las metas y valores de la organización y están dispuestos a invertir sus esfuerzos y energía en lograr esas metas y energías (León, 2024).

2.3.5 Cumplimiento: Se refiere al grado en que una persona u organización cumple con los requisitos, normas, leyes o requisitos establecidos. Se refiere al desempeño exitoso de los deberes y responsabilidades asignadas (Basulto, Mesa, & Rojas, 2018).

2.3.6 Desarrollo: Se refiere al proceso de adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño y el avance profesional (Giraldo, Serrano, & Mahecha, 2020).

2.3.7 Desempeño laboral: Se refiere al desempeño y la eficacia de un individuo en el desempeño de tareas y responsabilidades en su área de trabajo y se evalúa en función de los estándares establecidos y las expectativas organizacionales (Carrasco, Aucca, Visa, Atajo, & Santacruz, 2023).

2.3.8 Desgaste emocional: El agotamiento emocional es un componente clave del síndrome de burnout, caracterizado por empleados que experimentan agotamiento emocional y físico debido al exceso de trabajo crónico y al estrés laboral.

2.3.9 Eficiencia: Es la capacidad de realizar una tarea o actividad utilizando la menor cantidad de recursos posible, como tiempo, dinero o energía. Se trata de aumentar la productividad y reducir el desperdicio (Basulto, Mesa, & Rojas, 2018).

2.3.10 Estrés crónico: El estrés laboral prolongado y constante que puede agotar y desanimar a los empleados se conoce como síndrome de agotamiento (Astudillo & Cortés, 2021).

2.3.11 Estrés: Es una respuesta física y emocional del cuerpo ante situaciones que se perciben como amenazantes o desafiantes. El estrés laboral puede tener efectos negativos en la salud y el bienestar de los empleados si no se maneja adecuadamente (Suarez, Alvarez, & Machado, 2020).

2.3.12 Liderazgo: Es la capacidad de influir en otros para lograr metas y objetivos comunes. Esto implica la capacidad de motivar, inspirar y guiar a personas o equipos hacia el éxito (Westfalia, 2020).

2.3.13 Productividad: Se refiere a la relación entre el resultado logrado y los recursos utilizados para lograrlo. Cuanto mayor sea el rendimiento obtenido utilizando menos recursos, mayor será la productividad (Basulto, Mesa, & Rojas, 2018).

2.3.14 Recursos: Son los elementos físicos, humanos o financieros utilizados para realizar una actividad o tarea específica. La gestión eficaz de los recursos es fundamental para el éxito organizacional (Mamani, 2021).

2.3.15 Rotación del personal: Es el número de empleados que entran y salen de la organización. Una alta tasa de rotación puede indicar problemas como satisfacción laboral, estrés o falta de oportunidades de desarrollo (Castillo, 2019).

2.3.16 Satisfacción laboral: Es el grado en que los empleados se sienten felices y motivados en el trabajo. En esto influyen factores como el ambiente laboral, la remuneración, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento (Ramiro, 2023).

2.3.17 Síndrome de Burnout: Es un estado de agotamiento físico, emocional y mental provocado por el estrés laboral crónico. Se caracteriza por sentimientos de

agotamiento, cinismo y baja productividad, y puede afectar la salud y el bienestar de un individuo (Lachiner & Murillo, 2020).

2.3.18 Técnicas: Se trata de métodos, herramientas o enfoques específicos que pueden utilizarse para llevar a cabo una tarea o actividad de forma eficaz y eficiente (Quirós, 2024).

2.4 Marco Legal

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 327: este artículo establece que los trabajadores tienen derecho a condiciones de trabajo seguras, saludables y a un medio ambiente de trabajo adecuado que garantice su salud física y mental.

Art. 328: este artículo establece que el estado garantizará la protección de la salud de los trabajadores, así como la prevención de riesgos laborales.

Art. 329: este artículo establece que el estado promoverá políticas de capacitación y actualización permanente para los trabajadores, así como programas de protección y asistencia social (CRE, 2008).

Normativa sobre salud ocupacional: busca información específica sobre la normativa ecuatoriana relacionada con la prevención de riesgos laborales, salud ocupacional y protección de la salud mental de los trabajadores (COIP, 2021).

2.4.2 Normativa Internacional

Organización Mundial de la Salud (OMS):

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE): La OMS incluye el síndrome de Burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un problema relacionado con el trabajo.

Unión Europea (UE):

Directiva Marco sobre Salud y Seguridad en el Trabajo (89/391/CEE): Esta directiva establece los principios generales para la mejora de la seguridad y la salud de los

trabajadores en la Unión Europea, incluida la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.

Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral: Este acuerdo proporciona un marco para abordar el estrés relacionado con el trabajo en el contexto de la UE, incluyendo medidas para prevenir y gestionar el síndrome de Burnout (Martínez, 2021).

2.4.3 Código de trabajo

Art. 168: Este artículo establece que los empleadores están obligados a proporcionar a los trabajadores condiciones de trabajo seguras y saludables, así como a adoptar medidas preventivas para proteger la vida, la integridad física y mental de los trabajadores.

Art. 169: Este artículo establece que los empleadores deben informar y capacitar a los trabajadores sobre los riesgos laborales inherentes a sus actividades, así como sobre las medidas preventivas y de emergencia.

Art. 170: Este artículo establece que los empleadores deben establecer un programa de seguridad y salud en el trabajo, que incluya la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales, así como la vigilancia de la salud de los trabajadores.

Art. 173: Este artículo establece que los trabajadores tienen derecho a rechazar tareas que representen un peligro inminente para su vida o salud, sin que ello implique sanción o perjuicio laboral.

Art. 8: Este artículo establece que los contratos de trabajo deben contener cláusulas que garanticen condiciones de trabajo dignas y justas, así como la protección de los derechos laborales de los trabajadores.

Art. 45: Este artículo establece que los empleadores deben garantizar a los trabajadores condiciones de trabajo que respeten su salud, seguridad, dignidad humana y bienestar físico y mental.

Art. 47: Este artículo establece que los empleadores deben proporcionar a los trabajadores los implementos de protección necesarios para realizar su trabajo de manera segura y saludable.

Art. 62: Este artículo establece que los trabajadores tienen derecho a descansos y vacaciones remuneradas que les permitan recuperarse física y mentalmente del trabajo.

2.4.4 Ley de Seguridad social y riesgo de trabajo

Art. 3: Define la protección de los trabajadores contra riesgos que afecten su capacidad laboral, como el burnout.

Art. 10: Asegura cobertura integral de todas las contingencias, incluyendo riesgos psicosociales.

Art. 56: Impone al empleador la obligación de prevenir y gestionar riesgos laborales.

2.4.5 Decretos ejecutivos

Decreto Ejecutivo No. 255 (mayo 2024): Este reglamento introduce la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual abarca todas las áreas de riesgo ocupacional, incluyendo los riesgos psicosociales como el burnout. Se establece la obligación de que cada empresa implemente programas preventivos de salud y seguridad específicos para su entorno de trabajo. También incluye la creación de un registro nacional de enfermedades profesionales, como el burnout, que faciliten el análisis y la prevención de este tipo de afecciones en el lugar de trabajo.

Normas de capacitación obligatoria: Dentro del Decreto 255, se incluye la capacitación obligatoria en seguridad y salud laboral, de la que todos los trabajadores deben beneficiarse. Esta capacitación cubre tanto los riesgos físicos como los psicosociales, incentivando una cultura preventiva que minimice el estrés laboral y mejore el desempeño y el bienestar integral de los trabajadores.

Revisión y Designación de Responsables de Seguridad: El decreto establece además la necesidad de responsables específicos de salud y seguridad en función del tamaño y el tipo de actividad de cada empresa, lo que refuerza la obligación de monitorear y gestionar activamente factores de riesgo, incluyendo los psicosociales, en empresas como cooperativas de crédito.

3 CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptiva por lo que se describirá las características detalladas del Síndrome de Burnout entre los empleados de la cooperativa. Se buscará identificar la prevalencia del síndrome, así como sus manifestaciones más comunes, proporcionando una visión clara de la magnitud y severidad del problema dentro de la organización. Esto permitirá establecer un diagnóstico preciso sobre cómo el burnout afecta a los trabajadores.

Después, la investigación correlacional se utilizará para analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los trabajadores. Se buscará establecer si existe una asociación significativa entre niveles altos de Burnout y aspectos como el bajo rendimiento, utilizando métodos estadísticos para evaluar la fuerza y dirección de estas relaciones. Esto permitirá entender cómo el Burnout impacta en la productividad y el bienestar de los empleados, facilitando el desarrollo de estrategias efectivas para mejorar el entorno de trabajo y la calidad de vida laboral en la cooperativa.

3.2 Enfoque de la investigación

En nuestra presente investigación, se utilizará el enfoque mixto que consiste en el enfoque cuantitativo que medirá el grado de desempeño laboral y el número de empleados afectados con el Síndrome de Burnout y el cualitativo porque se va a identificar las características de empleados afectados con el Síndrome de Burnout, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, Provincia Bolívar. El enfoque cualitativo permite explorar en profundidad las experiencias personales y emocionales de los trabajadores, revelando percepciones subjetivas y factores contextuales que contribuyen al Burnout. A través de entrevistas y análisis de contenido, se obtiene una comprensión detallada de cómo el ambiente laboral afecta la salud mental de los empleados. Por otro lado, el enfoque cuantitativo se centra en la medición objetiva de variables asociadas al Burnout, como niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, utilizando encuestas y escalas validadas para obtener datos numéricos. Esto facilita la evaluación estadística de la prevalencia del Burnout y su impacto en el desempeño laboral.

La combinación de ambos enfoques proporciona una visión integral y rigurosa del problema, informando estrategias efectivas para mejorar el bienestar de los empleados y promover un entorno laboral saludable y productivo.

3.3 Métodos de Investigación

En nuestra presente investigación se utilizará el método deductivo para el cumplimiento de los objetivos y establecer la correlación de las variables, utilizando datos cuantitativos y cualitativos obtenidos a través de encuestas estructuradas y escalas de medición, lo cual permitirá realizar el análisis de manera objetiva de las características de las variables.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la presente investigación la recolección directa de datos se utilizarán cuestionarios estructurados como el test de Burnout para determinar o diagnosticar su nivel de estrés, agotamiento y explorar los factores específicos que influyen en el desarrollo del Burnout.

Por otro lado, se incluirá información recopilada de bibliografía relevante, tales como artículos académicos, informes, y estudios previos que aborden temas relacionados con el Burnout y el desempeño laboral. Estas fuentes servirán para contextualizar los resultados obtenidos y comparar los hallazgos del estudio con investigaciones anteriores.

3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos:

3.4.1.1 Encuestas estandarizadas: Se utilizarán encuestas con preguntas cerradas de acuerdo al test de Burnout para poder determinar el síndrome de burnout, estas encuestas serán aplicadas a todos los trabajadores de la agencia, con el objetivo de identificar posibles casos de Burnout.

3.4.1.2 Evaluación del desempeño laboral: Se recurrirá a la información de evaluación de desempeño en el departamento de talento humano de la cooperativa a los empleados que presente el síndrome de burnout, con el fin de comparar su rendimiento antes y después de la aparición de los síntomas.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos:

3.4.2.1 Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI): Se aplicará el test Maslach Burnout Inventory (MBI), que consta de 22 ítems organizados en tres subescalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Este instrumento permite medir el nivel de Burnout en los trabajadores. Se aplicará a todos los trabajadores de la cooperativa para determinar si presentan el síndrome.

- **Descripción de la Aplicación:** El cuestionario se aplicará en las instalaciones de la cooperativa, en un horario coordinado previamente con la gerencia para no interferir con las actividades laborales.
- **Población Objetivo:** Todos los trabajadores de la cooperativa participarán en la aplicación del MBI, permitiendo identificar que trabajadores presentan Burnout y de estos recabar información de las evaluaciones de desempeño laboral.

3.4.2.2 Evaluación del Desempeño Laboral: La evaluación de desempeño se obtendrá del departamento de Talento Humano de los dos últimos años de los trabajadores que presenten Síndrome de Burnout, según los resultados obtenidos en el cuestionario MBI.

- **Descripción:** Se solicitará a Talento Humano de manera individual de los trabajadores identificados con Burnout, en sesiones planificadas en la cooperativa y el área específica (Talento Humano).
- **Población Objetivo:** Trabajadores diagnosticados con síndrome de Burnout, con el fin de analizar cómo el síndrome afecta su desempeño laboral.

Cronograma de Aplicación de Instrumentos:

Semana 1: Aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) a todos los trabajadores.

Semana 2: Análisis de resultados y selección de trabajadores con síndrome de Burnout.

Semana 3 y 4: Evaluación del desempeño laboral a los trabajadores seleccionados solicitando al departamento de talento humano.

3.5 Universo, Población y Muestra

Para la presente investigación se utilizó la muestra censal ya que la población total es de 47 trabajadores dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Agencia San Miguel, Provincia Bolívar, año 2024.

3.6 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información se utilizará el programa informático Excel, el cual nos ayudará para la organización inicial de los datos, generación de gráficos y análisis descriptivos básicos, y los programas para el estudio sobre el síndrome de burnout y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel y se aplicará estudios correlaciónales para establecer la relación de variables.

3.6.1 Procesamiento de la Información para la Aplicación y Tabulación del Test Maslach Burnout Inventory (MBI)

El proceso de recopilación y tabulación de datos en esta investigación se inició con la aplicación del test **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, un instrumento diseñado para medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el contexto laboral. Este test consta de 22 ítems distribuidos en tres subescalas que evalúan estas dimensiones clave del síndrome de burnout. La aplicación se llevó a cabo entre todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., asegurando la participación completa para obtener resultados representativos de la población estudiada.

3.6.2 Diseño y aplicación del test

El MBI se administró en formato físico, garantizando la comprensión de cada ítem por parte de los participantes mediante una breve explicación inicial. Cada trabajador respondió de forma anónima y voluntaria, seleccionando un valor en una escala Likert de 0

a 6, donde 0 representaba "nunca" y 6 "siempre". Estas respuestas reflejan la frecuencia con la que experimentaron situaciones asociadas al burnout durante su desempeño laboral.

3.6.3 Organización de los datos

Los datos recopilados fueron ingresados en una hoja de cálculo en Excel para facilitar su procesamiento. Cada fila representó un participante, y las columnas incluyeron el número del participante, el número de cada pregunta, y las respuestas dadas en una escala del 0 al 6. Esto permitió organizar la información de manera estructurada para su análisis.

3.6.4 Clasificación por subescalas

Las 22 preguntas del MBI se agruparon en tres subescalas, siguiendo la metodología establecida por los autores del instrumento:

- **Agotamiento emocional (AE):** Preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- **Despersonalización (DP):** Preguntas 5, 10, 11, 15, 22.
- **Realización personal (RP):** Preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Esta clasificación fue crucial para evaluar cada dimensión del síndrome de burnout de forma individual. Las preguntas de la subescala de realización personal se procesaron en forma inversa, ya que puntajes altos en esta dimensión reflejan una menor incidencia del síndrome.

3.6.5 Cálculo de los puntajes por subescala

Para cada participante, se calculó el puntaje total de cada subescala sumando las respuestas de las preguntas correspondientes:

- El puntaje de **agotamiento emocional** se obtuvo sumando las respuestas de las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- El puntaje de **despersonalización** fue la suma de las respuestas de las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22.
- El puntaje de **realización personal** se calculó con las respuestas de las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21, teniendo en cuenta su inversión para el análisis.

3.6.6 Clasificación según niveles de Burnout

Los puntajes obtenidos por cada subescala fueron clasificados en niveles bajo, medio y alto, de acuerdo con los puntos de corte establecidos por el MBI:

- **Agotamiento emocional:** Bajo (≤18), Medio (19-26), Alto (≥26).
- **Despersonalización:** Bajo (≤5), Medio (6-9), Alto (≥9).
- **Realización personal (invertida):** Bajo (≤34), Medio (34-39), Alto (≥40).

Un empleado fue identificado como afectado por el síndrome de burnout si presentó altos niveles de agotamiento emocional, altos niveles de despersonalización y bajos niveles de realización personal.

3.6.7 Tabulación y análisis de los resultados

Los datos procesados fueron tabulados en Excel, donde se crearon columnas auxiliares para los puntajes totales de cada subescala. Se incluyó una columna adicional que identificó la presencia o ausencia del síndrome de burnout en cada trabajador mediante una fórmula condicional. Los resultados fueron analizados estadísticamente para determinar la distribución de los niveles de Burnout en la población. Además, se realizaron análisis descriptivos como promedios y frecuencias, y se representaron gráficamente los resultados para facilitar su interpretación.

3.6.8 Interpretación de los datos

Los resultados tabulados permitieron identificar cuántos empleados presentaban Burnout y las áreas específicas de mayor afectación. Esta información fue clave para formular conclusiones sobre el impacto del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral y plantear recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Este enfoque sistemático en el procesamiento y análisis de los datos garantiza la validez y fiabilidad de los resultados, proporcionando una base sólida para las conclusiones de la investigación.

4 CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis cuantitativo

Parámetros del Síndrome de Burnout en los trabajadores

Tabla 2.
Prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores.

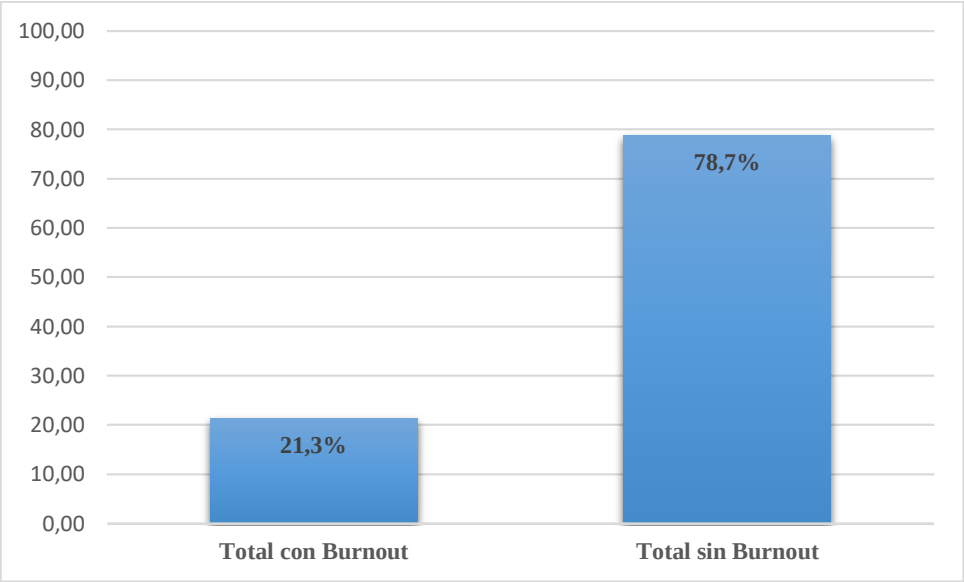
Trabajador	AE (Agotamiento Emocional): De 27 a 54	DP (Despersonalización): De 10 a 30	RP (Realización Personal): De 0 a 33	Clasificación final de Burnout Un empleado tiene burnout si tiene alto AE, alto DP y baja RP simultáneamente
1	43	23	16	Burnout
2	46	22	20	Burnout
3	44	21	22	Burnout
4	48	23	20	Burnout
5	43	24	23	Burnout
6	46	25	19	Burnout
7	42	23	19	Burnout
8	46	22	22	Burnout
9	45	25	25	Burnout
10	48	23	20	Burnout
11	25	21	28	Sin Burnout
12	42	24	33	Sin Burnout
13	32	16	32	Sin Burnout
14	9	4	23	Sin Burnout
15	17	7	11	Sin Burnout
16	8	7	14	Sin Burnout

17	11	3	6	Sin Burnout
18	11	8	9	Sin Burnout
19	11	7	10	Sin Burnout
20	5	3	7	Sin Burnout
21	46	24	40	Sin Burnout
22	10	6	20	Sin Burnout
23	4	2	39	Sin Burnout
24	3	2	6	Sin Burnout
25	8	0	2	Sin Burnout
26	33	14	40	Sin Burnout
27	5	1	45	Sin Burnout
28	17	12	18	Sin Burnout
29	23	11	44	Sin Burnout
30	9	7	33	Sin Burnout
31	10	11	15	Sin Burnout
32	5	7	23	Sin Burnout
33	4	6	36	Sin Burnout
34	3	5	36	Sin Burnout
35	5	5	36	Sin Burnout
36	8	6	31	Sin Burnout
37	41	16	41	Sin Burnout
38	42	21	33	Sin Burnout
39	5	8	43	Sin Burnout
40	10	6	39	Sin Burnout
41	35	7	28	Sin Burnout
42	28	2	45	Sin Burnout
43	5	15	37	Sin Burnout
44	15	11	26	Sin Burnout
45	34	11	44	Sin Burnout
46	14	2	24	Sin Burnout

47	36	11	21	Sin Burnout

Autores: Prado M. & Veloz D.

Gráfico 1.
Porcentaje de trabajadores con y sin síndrome de Burnout.



Autores: Prado M. & Veloz D.

Análisis e interpretación

La Tabla muestra la distribución de los trabajadores en función de la clasificación final del Burnout. Del total de 47 trabajadores evaluados, 10 empleados que representa el 21.3% fueron clasificados como casos de Burnout. Este grupo incluye a aquellos que cumplen simultáneamente con los criterios de alto agotamiento emocional (AE), alta despersonalización (DP) y baja realización personal (RP). Los resultados reflejaron una proporción significativa de trabajadores afectados, lo cual subraya la relevancia del Síndrome de Burnout como un problema a abordar dentro de la organización.

Por otro lado, la mayoría de los empleados, 37 trabajadores que representa el 78.7% de la población no presentan Burnout. Este grupo incluye individuos que, aunque podrían tener algún nivel elevado en una o dos de las dimensiones evaluadas, no cumplen con los criterios simultáneos necesarios para ser clasificados como casos de Burnout. Esto indica que una proporción considerable de la población evaluada mantiene niveles aceptables de salud emocional.

El porcentaje de empleados con Burnout, aunque no mayoritario, es lo suficientemente relevante como para requerir atención inmediata. Esta proporción puede afectar la productividad general de la organización, además de tener implicaciones en términos de ausentismo, rotación y satisfacción laboral. Por ello, es esencial monitorear periódicamente los niveles de Burnout en la plantilla laboral y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.

Tabla 3.

Promedio de las Subescalas del síndrome de Burnout, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

Trabajadores con síndrome de Burnout

Agotamiento Emocional

Subescala: Agotamiento Emocional	**Promedio**
1.-Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	45.1
2.-Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3.-Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	
6.-Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi	
8.-Siento que mi trabajo me está desgastando	
13.-Me siento frustrado por mi trabajo	
14.-Siento que estoy trabajando demasiado	
16.-Trabajar directamente con personas me produce estrés	

20.-Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	

Despersonalización

Subescala: Despersonalización	**Promedio**
5.-Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	23,1
10.-Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	
11.-Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
15.- No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	
22.- Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	

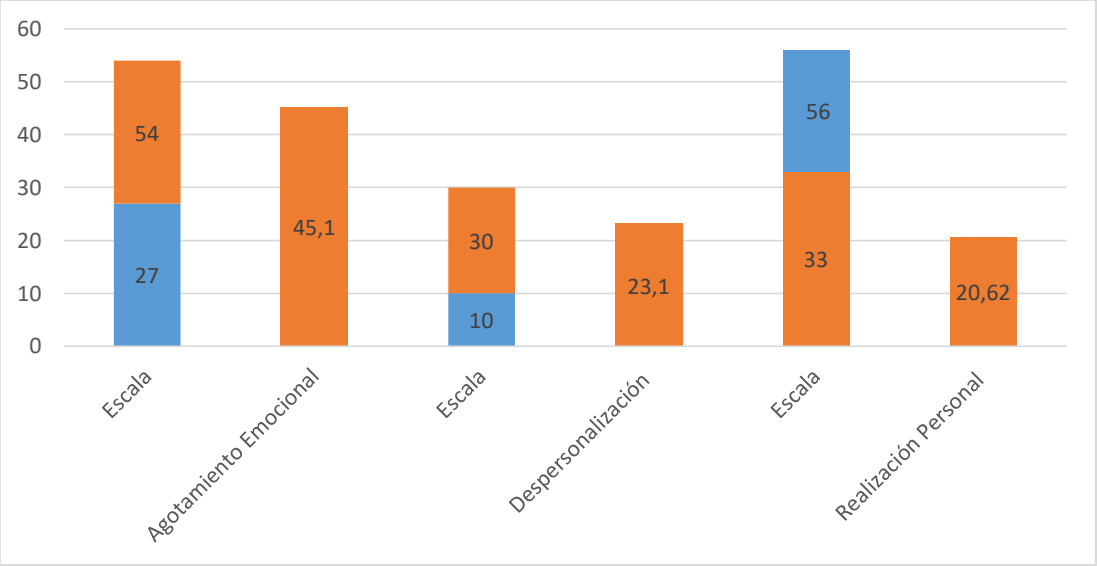
Realización Personal

Subescala: Realización Personal	**Promedio**
4.-Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender	20,6
7.-Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	
9.-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo	
12.- Me siento muy energético	

17.- Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo
18.-Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas
19.-He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo
21.- En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma

Autores: Prado M. & Veloz D.

Gráfico 2.
Trabajadores con síndrome de Burnout.



Autores: Prado M. & Veloz D.

Análisis e interpretación

El análisis de las subescalas de los trabajadores con síndrome de Burnout permitió identificar diversos factores laborales que contribuyen significativamente a su desarrollo en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel. Se evidenció que el agotamiento emocional hace referencia a la sensación de fatiga extrema y falta de energía para afrontar las demandas laborales. En este estudio, el promedio

obtenido es **45.1** en la escala internacional de Maslach Burnout Inventory, dentro del rango de 27 a 54**,** lo que indica un nivel alto de agotamiento en los trabajadores. Este resultado sugiere que los empleados experimentan una sobrecarga de trabajo, estrés prolongado y posiblemente dificultades para recuperarse después de su jornada laboral. Factores como jornadas extensas, presión laboral y falta de pausas pueden contribuir a este desgaste emocional.

La subescala de despersonalización se relaciona con una actitud cínica y distante hacia el trabajo y los compañeros. Con un promedio de **23.1** en la escala internacional de Maslach Burnout Inventory para Burnout**,** dentro del rango de 10 a 30**,** lo cual se observa un alto nivel de despersonalización, lo que indica que los trabajadores pueden estar desarrollando actitudes negativas, frías o incluso deshumanizadas en sus relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. Esto podría afectar la calidad del servicio que brindan, así como el clima organizacional y el trabajo en equipo.

En cuanto, a la realización personal mide la percepción de competencia y éxito en el trabajo. En este caso, el resultado es **20.6** de la escala internacional de Maslach Burnout Inventory, dentro del rango de 0 a 33**,** lo que señala un bajo nivel de realización personal, por lo que este puntaje indica que los trabajadores pueden sentirse insatisfechos con su desempeño laboral, con poca motivación y con una percepción negativa de su crecimiento profesional. Esta falta de autorrealización puede generar una disminución en la productividad y un aumento en la intención de rotación laboral.

En conjunto, estos resultados permitieron identificar que los factores laborales que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout incluyen la carga excesiva de trabajo, la falta de control sobre las decisiones laborales, el estrés continuo, la ausencia de reconocimiento y la falta de oportunidades de crecimiento profesional. Abordar estos factores es esencial para mejorar el bienestar de los empleados y la eficiencia organizacional.

Tabla 4.
Trabajadores sin el Síndrome de Burnout.

Agotamiento Emocional

Subescala: Agotamiento Emocional	**Promedio**
1.-Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	17
2.-Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3.-Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	
6.-Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi	
8.-Siento que mi trabajo me está desgastando	
13.-Me siento frustrado por mi trabajo	
14.-Siento que estoy trabajando demasiado	
16.-Trabajar directamente con personas me produce estrés	
20.-Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	

Despersonalización

Subescala: Despersonalización	**Promedio**
5.-Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
10.-Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación	

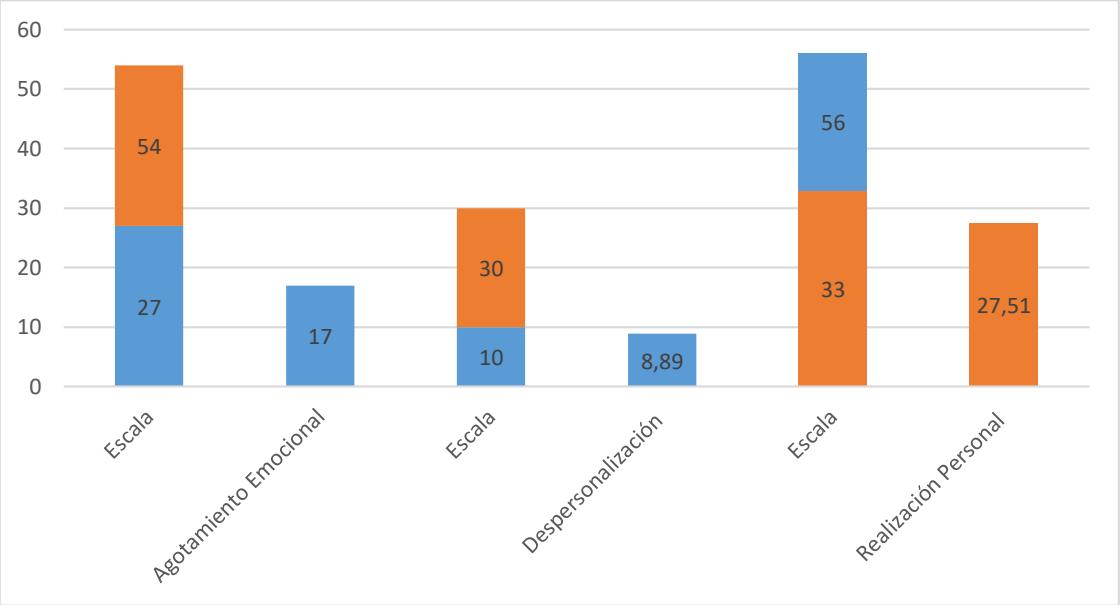
11.-Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	8,89
15.- No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio	
22.- Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas	

Realización Personal

Subescala: Realización Personal	**Promedio**
4.-Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender	27,51
7.-Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	
9.-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo	
12.- Me siento muy energético	
17.- Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo	
18.-Me siento estimulado después de trabajar en contacto con las personas	
19.-He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo	
21.- En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma	

Autores: Prado M. & Veloz D.

Gráfico 3.
Trabajadores sin síndrome de Burnout.



Autores: Prado M. & Veloz D.

Análisis e Interpretación

En este caso, se analizan los datos de aquellos trabajadores que no presentan el Síndrome de Burnout, lo que proporciona una perspectiva sobre los niveles de bienestar y estabilidad emocional en este grupo.

En cuanto al agotamiento emocional, el promedio es de **17** por debajo del valor requerido para Burnout, según la escala internacional Maslach Burnout Inventory, que oscila de 27 a 54, lo que sugiere un nivel moderado de fatiga emocional. Aunque estos trabajadores no sufren Burnout, es posible que en determinadas circunstancias experimenten cierto desgaste por la carga de trabajo o el estrés ocasional. Sin embargo, la presencia de una alta realización personal parece actuar como un factor protector, mitigando los efectos negativos del agotamiento emocional y previniendo la progresión hacia el Síndrome de Burnout.

Por otro lado, la despersonalización presenta un promedio de **8,89** por debajo del valor requerido para Burnout, que de acuerdo a la escala internacional Maslach Burnout Inventory, que oscila de 10 a 30, lo que indica que los trabajadores no han desarrollado una mala actitud o desapegada hacia sus funciones o compañeros. Este bajo nivel de despersonalización implica que los empleados mantienen relaciones laborales saludables y

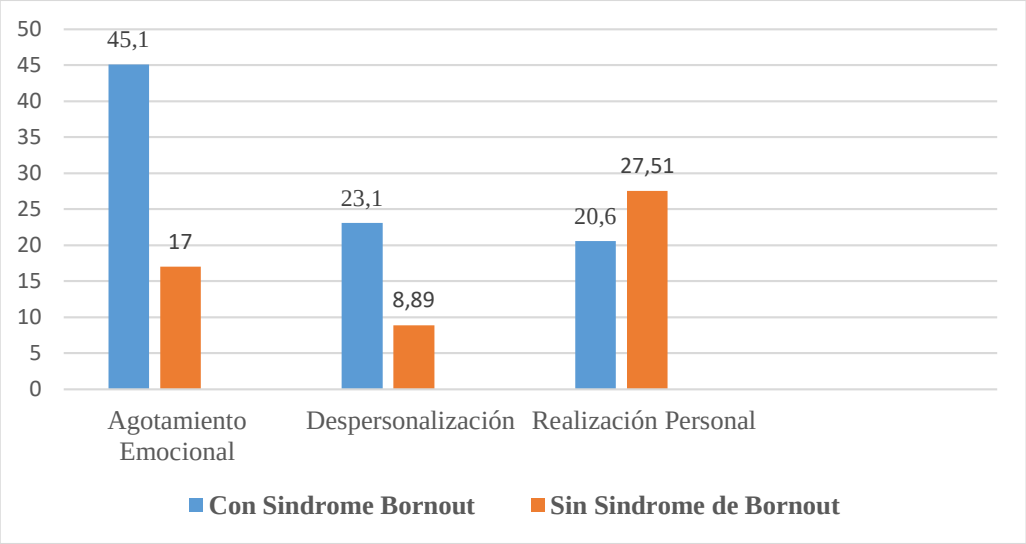
no presentan distancia emocional con clientes o compañeros, lo que favorece un ambiente laboral armonioso.

La subescala de realización personal presenta un promedio de **27,51**, lo que indica una falta de realización personal, según la escala de Maslach Burnout Inventory, que establece un rango de 0 a 33. Este resultado se clasifica como una baja realización personal, lo cual representa un factor negativo para la cooperativa.

Es interesante señalar que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, que no presentan síndrome de Burnout según la escala internacional de Maslach Burnout Inventory. Esto se debe a que sus puntuaciones promedio en cansancio emocional y despersonalización se encuentran en niveles bajos. Sin embargo, existe un factor de riesgo importante: la falta de realización personal, con un puntaje promedio de 27,51. Esta situación podría ser el inicio del desarrollo del síndrome de Burnout si no se implementan medidas preventivas oportunas.

Gráfico 4.

Total de las Subescalas de los trabajadores con Síndrome de Burnout y sin Síndrome de Burnout.



Autores: Prado M. & Veloz D.

Análisis e Interpretación

Con base en el gráfico proporcionado, se puede observar una clara diferencia en las subescalas de agotamiento emocional, despersonalización entre los trabajadores con y sin Síndrome de Burnout.

Los resultados muestran que el **agotamiento emocional** es significativamente más alto en los trabajadores con Síndrome de Burnout en comparación con aquellos que no lo presentan. Esto indica que la sobrecarga de trabajo, la presión constante y la falta de descanso adecuado son factores clave que contribuyen al desarrollo de este síndrome. Los trabajadores sin Burnout experimentan menos agotamiento, lo que sugiere una mejor gestión del equilibrio entre la vida laboral y personal.

En cuanto a la **despersonalización**, los niveles también son considerablemente más altos en los trabajadores con Síndrome de Burnout. Esto refleja una tendencia a la desconexión emocional y la falta de empatía hacia los colegas y clientes, posiblemente debido a la falta de apoyo emocional en el entorno laboral y a un clima organizacional desfavorable. Los trabajadores sin Burnout muestran menores niveles de despersonalización, lo que indica relaciones laborales más saludables y un mayor compromiso interpersonal.

Por último, la **realización personal** es mayor en los trabajadores que no presentan Síndrome de Burnout; sin embargo, no alcanza un nivel suficiente para salir de la escala de riesgo de 0 a 33, según el Maslach Burnout Inventory. Por ello, la cooperativa debe enfocarse en promover el desarrollo profesional, la satisfacción por los logros alcanzados y el reconocimiento laboral, aspectos fundamentales para mantener al personal motivado y reducir el riesgo de que más empleados desarrollen el síndrome de Burnout.

Tabla 5.

Evaluación de Desempeño de todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., Agencia San Miguel.

Trabajador	Evaluación de desempeño 360°
1	83.0
2	86.1
3	78.4

4	86.6
5	68.8
6	88.1
7	74.1
8	80.1
9	88.0
10	85.5
11	80.3
12	89.4
13	90.4
14	87.8
15	79.9
16	81.4
17	66.9
18	87.9
19	76.4
20	91.4
21	88.1
22	68.9
23	84.5
24	77.1
25	89.4
26	79.1

27	92.4
28	76.1
29	87.0
30	91.4
31	82.4
32	86.1
33	84.2
34	87.9
35	73.1
36	77.1
37	79.0
38	71.4
39	78.4
40	87.7
41	88.1
42	79.4
43	80.9
44	84.3
45	81.9
46	79.4
47	86.3
Promedio	82,28/100

Autores: Prado M. & Veloz D.

Tabla 6.

Trabajadores con Síndrome de Burnout y Evaluación de desempeño

Trabajador	**Clasificación final de Burnout**	**Evaluación de desempeño 360°**
1	Burnout	83.0
2	Burnout	86.1
3	Burnout	78.4
4	Burnout	86.6
5	Burnout	68.8
6	Burnout	88.1
7	Burnout	74.1
8	Burnout	80.1
9	Burnout	88.0
10	Burnout	85.5
	Promedio	81,8/100

Autores: Prado M. & Veloz D.

Tabla 7.

Trabajadores sin Síndrome de Burnout y Evaluación de Desempeño

Trabajador	**Clasificación final de Burnout**	**Evaluación de desempeño 360°**
11	Sin Burnout	80.3
12	Sin Burnout	89.4

13	Sin Burnout	90.4
14	Sin Burnout	87.8
15	Sin Burnout	79.9
16	Sin Burnout	81.4
17	Sin Burnout	66.9
18	Sin Burnout	87.9
19	Sin Burnout	76.4
20	Sin Burnout	91.4
21	Sin Burnout	88.1
22	Sin Burnout	68.9
23	Sin Burnout	84.5
24	Sin Burnout	77.1
25	Sin Burnout	89.4
26	Sin Burnout	79.1
27	Sin Burnout	92.4
28	Sin Burnout	76.1
29	Sin Burnout	87.0
30	Sin Burnout	91.4
31	Sin Burnout	82.4
32	Sin Burnout	86.1
33	Sin Burnout	84.2
34	Sin Burnout	87.9
35	Sin Burnout	73.1

36	Sin Burnout	77.1
37	Sin Burnout	79.0
38	Sin Burnout	71.4
39	Sin Burnout	78.4
40	Sin Burnout	87.7
41	Sin Burnout	88.1
42	Sin Burnout	79.4
43	Sin Burnout	80.9
44	Sin Burnout	84.3
45	Sin Burnout	81.9
46	Sin Burnout	79.4
47	Sin Burnout	86.3
	Promedio	82,40/100

Autores: Prado M. & Veloz D.

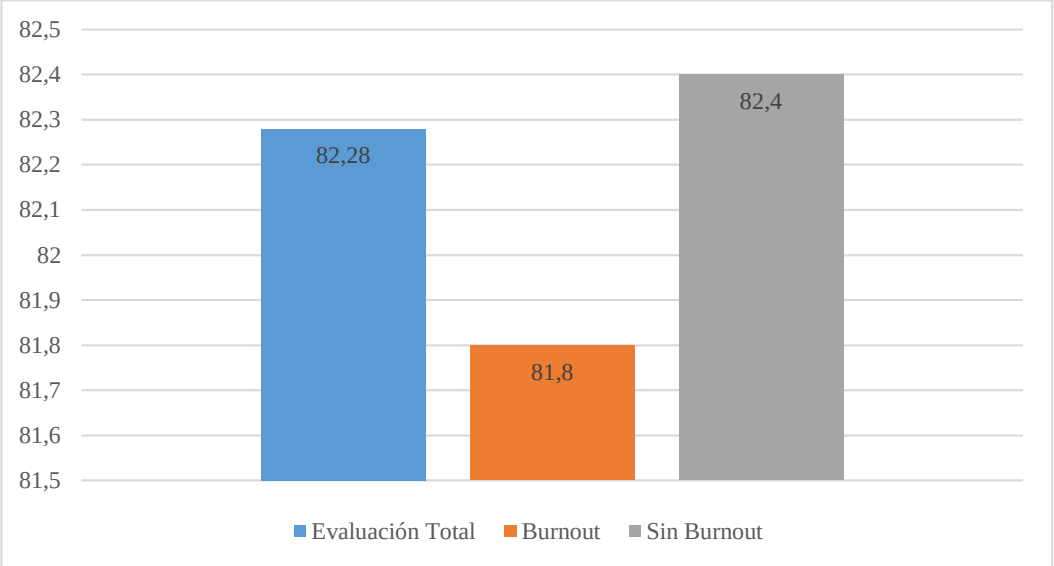
Tabla 8.

Resultados de Evaluación 360° y Niveles de Burnout.

Promedio Evaluación Total 360°	82,28/100	Muy Buena
Promedio Evaluación Burnout	81,8/100	Muy Buena
Promedio evaluación sin Burnout	82,40/100	Muy Buena

Autores: Prado M. & Veloz D.

Gráfico 5.
Resultados de Evaluación 360° y Niveles de Burnout



Autores: Prado M. & Veloz D.

Análisis e interpretación

La evaluación 360° aplicada a los trabajadores de la cooperativa arrojó un promedio de desempeño laboral de todo el personal es de **82.28/100**, el cual se encuentra dentro de la categoría Muy Buena. Esto indica que, en términos generales, los empleados mantienen un alto nivel de desempeño, cumpliendo eficazmente sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Sin embargo, al analizar los datos segmentados con base en la presencia del Síndrome de Burnout, se pudo determinar que, los trabajadores con Síndrome de Burnout obtuvieron un promedio de **81.8/100**, el cual también se encuentra en la categoría Muy Buena. Esto implica que, a pesar del desgaste emocional, físico y mental que caracteriza al Burnout, los trabajadores afectados continúan desempeñándose eficientemente. Sin embargo, este valor es ligeramente inferior en comparación con el grupo de trabajadores que no presentan este síndrome, lo que podría sugerir que el Burnout tiene un ligero impacto en el desempeño, aunque estadísticamente no es significativa.

Los trabajadores sin Síndrome de Burnout alcanzaron un promedio de **82.4/100**, dentro de la misma categoría de Muy Buena. Aunque la diferencia con el grupo afectado por

el Síndrome de Burnout es mínima 0,6 décimas, se puede inferir que la ausencia de este síndrome permite a los trabajadores mantener un nivel de desempeño ligeramente superior, posiblemente debido a una mayor estabilidad emocional, menor fatiga y una mejor actitud hacia sus tareas.

Los resultados muestran que, a nivel general, la cooperativa mantiene un alto desempeño laboral, independientemente de la presencia de Síndrome de Burnout en algunos trabajadores.

Análisis correlacional de cómo influye el burnout en el desempeño laboral valorado según la escala de desempeño 360.

Se determinó la situación actual de los trabajadores que presentan Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia San Miguel, en relación con su desempeño laboral, los resultados indican que, a pesar de experimentar altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, estos trabajadores mantienen un desempeño laboral evaluado como "Muy Bueno". Sin embargo, se observan ligeras diferencias en comparación con los empleados que no presentan Síndrome de Burnout, lo que sugiere un impacto ligeramente inferior en su evaluación.

El análisis evidencia que los trabajadores con Síndrome de Burnout pueden sostener niveles aceptables de productividad debido a factores externos como la presión organizacional o la necesidad de cumplir con metas establecidas. No obstante, esta situación puede generar un desgaste progresivo que afecta tanto su bienestar personal como su capacidad para mantener un rendimiento óptimo a largo plazo. La falta de estrategias efectivas para manejar el estrés y la carga laboral puede contribuir a un deterioro gradual en su compromiso y satisfacción laboral.

Aunque, el desempeño de los trabajadores con Síndrome de Burnout no muestra una disminución drástica en las evaluaciones actuales, es fundamental implementar intervenciones orientadas a la prevención y gestión del estrés laboral. La promoción de un entorno de trabajo saludable, junto con programas de apoyo emocional y desarrollo personal, podría no solo mejorar la calidad de vida de los empleados afectados, sino también potenciar su rendimiento y compromiso con la organización a largo plazo.

Dentro del análisis correlacional de las dos variables Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el trabajado realizado, no existe una relación estadísticamente significativa ya que tanto los empleados con Síndrome de Burnout, como los sin Síndrome de Burnout obtienen una calificación cualitativa de Muy Buena con una diferencia mínima de 0,6 décimas de punto.

Este resultado que indica una relación de 0 entre las dos variables es muy interesante porque pese, a que los empleados que están afectados con Síndrome de Burnout mantienen una calificación de Muy Buena en su evaluación de desempeño, lo que significa que hacen su mayor esfuerzo para mantener su fuente de trabajo ya que al tratarse de una organización privada el riesgo de desvinculación por bajas evaluación es muy significativamente. Pero las consecuencias a lo largo de tiempo en la salud de los empleados con Síndrome de Burnout pueden acarrear problemas de salud psicológicos y físicos de relevancia.

Es interesante señalar que estos datos obtenidos son diferentes a los encontrados en otros estudios según se señalará en el apartado de discusión.

4.2 Discusión

El Síndrome de Burnout es un problema ampliamente estudiado debido a sus implicaciones negativas en el entorno laboral. Ccoscco (2024), lo define como una respuesta al estrés crónico que afecta el bienestar físico, emocional e intelectual de los empleados. Por otro lado, Lachiner y Murillo (2020), destacan que el Burnout no solo impacta la salud del trabajador, sino que también deteriora la productividad y la moral organizacional. Estas perspectivas subrayan la importancia de abordarlo desde una perspectiva integral.

En el trabajo de investigación titulado el “Síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de área comercial de una empresa industrial de la cuidad de Ambato”, realizado por la investigadora Santamaría en el 2020, cuyo objetivo es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal se encontraron los siguientes resultados obtenidos, después del análisis estadístico fueron que existe relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout, puesto que, a mayor despersonalización y agotamiento emocional menor será el desempeño y que a menor despersonalización y agotamiento emocional mayor será el desempeño; evidenciándose que a mayor nivel de estrés se reporta un mayor nivel de despersonalización y agotamiento

emocional principalmente en el área de ventas campo y contact center que forman parte de la división comercial.

En nuestro trabajo de investigación, se determinó que 10 de los 47 empleados, equivalentes al 21,3%, padecen Síndrome de Burnout, una cifra considerablemente alta y preocupante para la empresa. Sin embargo, los resultados indican que estos trabajadores mantienen una calificación de desempeño de "Muy Buena". Por lo tanto, se concluye que, a pesar de la elevada prevalencia del Síndrome de Burnout, este no ha afectado significativamente el proceso de evaluación del desempeño, ya que los empleados afectados continúan obteniendo una valoración positiva en su rendimiento laboral.

En el trabajo de investigación titulado "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el Personal de Salud del área Covid del Hospital de apoyo San Francisco – Vraem Ayacucho - 2020" cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del área COVID del Hospital de Apoyo San Francisco, se determinó que existe una relación negativa entre el grado de burnout y el desempeño laboral. En otras palabras, cuanto más grave sea el Síndrome de Burnout hay una disminución moderada del desempeño.

En nuestra investigación la relación entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral fue de 0 no se pudo determinar que el síndrome de Burnout este incidiendo en el desempeño laboral.

En el trabajo realizado por Frias y Naranjo 2020 "El síndrome de burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda" cuyo objetivo general fue investigar el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se encontraron los siguientes resultados obtenidos el agotamiento emocional y la despersonalización tuvieron medias correspondientes a un nivel bajo de Burnout, la realización personal se encontró en un nivel medio, el 25,6% de los trabajadores tuvo un nivel alto de despersonalización, el 8,3% de los trabajadores tuvo un nivel alto de agotamiento emocional y el 60% de los trabajadores tuvo un nivel alto de realización personal.

Por lo tanto, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. no se identificaron empleados con síndrome de Burnout, a diferencia de los hallazgos de nuestra investigación,

donde se evidenció que el 21,3% de los trabajadores presentan este síndrome, caracterizado por altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, así como bajos niveles de realización personal. Es importante destacar que ambos estudios se llevaron a cabo en instituciones financieras con características similares y dedicadas al mismo tipo de actividad. Sin embargo, resulta preocupante que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Agencia San Miguel, objeto de nuestra investigación, se haya detectado una prevalencia significativa de este síndrome entre sus trabajadores.

La prevalencia del Síndrome de Burnout en la cooperativa estuvo asociada con factores laborales como la sobrecarga de trabajo y la falta de reconocimiento. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que destacan la importancia de un entorno de trabajo saludable para prevenir el agotamiento.

CONCLUSIONES

Se concluye que la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. es significativamente alta del 21,3% (10 empleados de 47) con valores elevados en agotamiento emocional, despersonalización y valores bajos en realización personal, según la escala internacional (MBI) Maslach Burnout Inventory.

Dentro de los factores laborales que contribuyen a la presencia del Síndrome de Burnout en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Agencia San Miguel se encuentra un valor elevado de agotamiento emocional con 45,1 puntos lo que significa que los empleados se encuentran agotados, terminan cansados al final de su jornada laboral y con sentimientos de desgate en el trabajo generando frustración. Además, se encontró altos niveles de despersonalización con una puntuación de 23,1 puntos lo que significa que los empleados pueden tener insensibilidad con los clientes, falta de empatía y sentimientos de culpa. Por último, se encontró que el parámetro de realización personal se obtuvo niveles bajos de 20,6 puntos lo que significa que tienen poca empatía con los clientes, que son personas negativas, no tienen energía para el trabajo, no crean un agradable clima laboral con los clientes internos y externos y que no se encuentran debidamente estimulados.

Con relación al desempeño laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda. Agencia San Miguel, se determinó que, en promedio, la evaluación de desempeño laboral general alcanza un puntaje de 82,28/100, lo que corresponde a una calificación de Muy Buena. Al desglosar los resultados, los empleados que presentan Síndrome de Burnout obtienen un promedio de 81,8/100, mientras que aquellos que no lo padecen alcanzan un 82,40/100, ambos dentro de la misma categoría de desempeño de Muy Buena. Estos resultados indican que la presencia del Síndrome de Burnout no genera una variación significativa en la evaluación del desempeño laboral de los empleados.

En la presente investigación se concluye que, aunque la prevalencia del síndrome de Burnout es alta (23,1%) en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio

de Mora Ltda. Agencia San Miguel, su impacto en la evaluación del desempeño es mínimo, con una diferencia de solo 0,6 décimas entre los trabajadores que presentan el Síndrome de Burnout y aquellos que no. Sin embargo, es fundamental considerar que esta condición representa un alto riesgo para la salud mental y física de los empleados, lo que, a largo plazo, podría afectar su desempeño laboral y reflejarse en futuras evaluaciones.

RECOMENDACIONES

Desde una perspectiva técnica, estos resultados sugieren la necesidad de intervenciones diferenciadas. Para los trabajadores con burnout, se deben implementar estrategias enfocadas en reducir el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que se fomenta la percepción de realización personal. Esto podría incluir programas de manejo del estrés, talleres de desarrollo personal y ajustes en la carga laboral. Por otro lado, para los empleados sin burnout, las medidas deben orientarse a la prevención, asegurando que las condiciones laborales actuales se mantengan favorables y promoviendo el bienestar emocional a largo plazo.

Se recomienda la implementación de programas de bienestar laboral que incluyan talleres de manejo del estrés, sesiones de apoyo psicológico y actividades recreativas que permitan a los empleados liberar tensiones acumuladas. Además, es fundamental promover una cultura organizacional que valore el equilibrio entre la vida personal y profesional, estableciendo políticas que favorezcan horarios flexibles y la posibilidad de trabajo remoto en casos necesarios.

Para abordar los factores laborales que contribuyen al burnout, se sugiere la creación de un sistema de reconocimiento que premie el esfuerzo y los logros de los empleados, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación interna. Esto permitirá una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones y un mejor entendimiento de sus necesidades, promoviendo un ambiente laboral más inclusivo y motivador.

Con el fin de mejorar el desempeño laboral de los empleados que presentan síntomas de burnout, es recomendable establecer programas de formación continua enfocados en el desarrollo de habilidades blandas, como la gestión emocional, la resiliencia y la resolución de conflictos. Además, se deben fomentar espacios de feedback constructivo donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y recibir orientación para mejorar su rendimiento sin generar presiones adicionales.

Finalmente, se propone la creación de un comité de bienestar laboral encargado de monitorear de manera continua el clima organizacional y el estado emocional de los

empleados. Este comité debería estar compuesto por representantes de diferentes áreas de la organización y trabajar en conjunto con recursos humanos para diseñar e implementar estrategias preventivas y correctivas que contribuyan a reducir el impacto del burnout en el desempeño laboral y en la salud integral de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, J. L. (2019). *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ESPECIALISTA* . España: (12a EDICI). Lex Nova.

Álvarez Indacochea, B. V. Alfonso Porraspita, D. (Dir.) & Menoya Zayas, S. (Dir.). (2018). *Modelo para la gestión de la evaluación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Universidad Estatal del Sur de Manabí:* (ed.). Editorial Universitaria. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/122220

Ancco Choquecondo, R. D., Calderón Paniagua, D. G., Quispe Vilca, G. R., Pacompia Toza, J. F., & Quispe Vilca, J. d. (8 de mayo de 2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432023000200491&script=sci_arttext

Ancco, R. D., Calderón, D. G., Quispe, G. R., Pacompia, J. F., & Quispe, J. d. (8 de mayo de 2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2664-32432023000200491&script=sci_arttext

Arreaga Moran, M. K. (2018). "PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PIO DE MORA. RICAURTE – LOS RÍOS". Babahoyo, Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/h

andle/49000/7271/P-UTB-FCJSE-ADEJE-SECED-000024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Astudillo, M. A., & Cortés, L. V. (2021). *Manejo del burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) en la prevención de riesgos laborales como garantía de derechos de los trabajadores.* Quito. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8804/1/T3856-MDEE-Navarrete-Manejo.pdf

Baptista. (2016). ausentismo laboral. *American*.

Basulto, M., Mesa, A., & Rojas, J. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *repositorio*.

Bautista, O., Tombé, P., & Victoria, M. (2018). Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada. págs. 20-24. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutYSuRelacionConElEstadoDeSaludMent-7890147.pdf

Boucetta, N., Alaoui, M., & Laafou., M. (2021). Impacto del trabajo nocturno en la salud y bienestar de los profesionales de enfermería del Hospital. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Najat-Boucetta/publication/374584186_Impacto_del_trabajo_nocturno_en_la_salud_y_el_bienestar_de_los_profesionales_de_enfermeria_del_Hospital_de_la_cuidad_Tetuan_en_2021/links/6525b3acb32c91681fb2ee0b/Impacto-del-trabaj

Caicedo, D., Rosario, N. I., Meléndez, V., & Guerrero, G. (diciembre de 2021). LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *CIDEPRO Editorial*. Obtenido de https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/view/52/47/158

Carrasco, R., Aucca, J., Visa, S., Atajo, J., & Santacruz, A. (2023). Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior.

Castelo, D. L. (2024). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN ESTUDIANTES DE INTERNADO DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN CUSCO. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c9659a74-d111-4a70-a098-6a225350c250

Castillo, F. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú . Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/323347585.pdf

Ccoscco De La Cruz, A. (14 de junio de 2024). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4829?locale-attribute=en

Ccoscco, A. (14 de junio de 2024). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de enfermería en una clínica privada, Lima-2020. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4829?locale-attribute=en

Chipantiza, P. X., Salcedo, D. R., & Falcón, V. V. (2020). Repercusión SARS-CoV-2 en salud mental y bienestar psicológico del personal Centro de Salud Huambalo 2020.

Revista Scientific 6.19, 243-262. Obtenido de https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/563

Ciro, M. (2020). *Ergonomía - 1ra edición: Productividad, calidad y seguridad.* Colombia: Ecoe Ediciones.

Cisneros, T., & Flores, S. (2020). "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL D E SALUD DEL ÁREA COVID DEL HOSPITAL DE APOYO SAN FRANCISCO – VRAEM AYACUCHO - 2020". Peru. Obtenido de https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6817/TESIS%20MAESTR%c3%8dA%20DE%20LA%20CRUZ%20-%20PE%c3%91ALOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CRE. (2008). *Decreto Legistativo*

Cruz Rubio, M. D. L. (2013). *Manual de riesgos psiocososciales: el estrés y el síndrome de Burnout:* (ed.). Editorial CEP, S.L. https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/50711

Dávila, M. R., López, L. R., Lucas, J. A., & Meza, L. M. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.* Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/19_Balde%C3%B3n+D%C3%A1vila_LISTO.pdf

Dias, S. K., García, S. M., & Yánez, Á. C. (16 de agosto de 2022). SINDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

DURANTE LA PANDEMIA COVID 19. Obtenido de https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/09/1392366/3.pdf

Doblado, O. (2022). *Logística y comunicación en un taller de vehículos.* Mexico: Paraninfo.

Dumont, M., Nanzy, R., & Huamán. (2020). Accidentes laborales en el Perú: Análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 25(89)*, 312-329. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890268

Espino, C. L.-L.-P.-E.-C.-J. (2020). Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral. *Enfermería universitaria*, 317-327. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000300317&script=sci_arttext

Garcia, C. R., & Garcia, O. B. (2022). *Metodologías activas e innovación docente para una educación de calidad.* ESIC.

García, R. (2021). Gestión de proyectos de inversión pública y estándares de calidad ambiental en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, 2021. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66803

Giraldo, C. A., Serrano, J. C., & Mahecha, Y. M. (2020). VIII. RUTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL PARA DOCENTES CON SÍNDROME DE BURNOUT A CAUSA DE LA CUARENTENA GENERADA POR EL COVID-19. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo-GISST 2.2*, 1-10. Obtenido de https://revistaseidec.com/index.php/GISST/article/view/18

Gonzales, C. R. (2023). El síndrome de burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud de Ancash, 2022. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109264

González, J., & Pérez, R. (2022). *Formación y orientación laboral. Fundamentos.* 3.ª edición.

González, K. & Cejas, M. (Dir.). (2018). *La evaluación de desempeño como factor clave en el compromiso laboral de los empleados públicos adjuntos a la Dirección de Recursos Humanos de La Gobernación del Estado Yaracuy:* (ed.). D - Universidad de Carabobo. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/123626?page=1

Han, B. (2024). *La sociedad del cansancio:* (1 ed.). Herder Editorial. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/254935?page=1

Ignacio, V., Catalá, ., & Ramos, . (2022). *Practicum Social 2022.* THOMSON REUTERS.

Lachiner, S. M., & Murillo, L. F. (2020). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32.1. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext

León, B. A. (26 de enero de 2024). Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Matriz Riobamba. Riobamba, Ecuador. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12290

Lic. Herrera, M. (2021). Síndrome de Burnout: prevalencia y factores sociodemográficos y laborales asociados en el personal de salud del Hospital Básico Yerovi Mackuart-Salcedo, Provincia de Cotopaxi, año 2021. Obtenido de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5311/1/T-UIDE-0425.pdf

LTDA, C. J. (2024). *7XR4+QX8, calle y esquina, Bolivar & Pichincha, San Miguel.* San Miguel .

Mamani, E. L. (2021). "Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras.". *Dominio de las Ciencias*, 179.

Manzano, A. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación 4.16*, 499-511. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642020000400012&script=sci_arttext

Marly Rivera, D. E., & Martínez Albornoz, M. Á. (13 de julio de 2021). "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA –2021". Obtenido de http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1068

Marly, D. E., & Ángel, M. M. (13 de julio de 2021). "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA –2021". Obtenido de http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1068

Márquez Coronel, A. J. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 371-381. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300371&script=sci_arttext

Martínez, S. J. (2021). Síndrome de Burnout: solicitud de reconocimiento como enfermedad profesional en el cuerpo de funcionarios de la Unión Europea. Respeto del derecho a ser oído. Obtenido de https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/rdys/article/view/298

Maza, G., & Pazuña, M. (marzo de 2024). Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Ciencias de la Educación Inicial. Pujili: Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11807/1/PP-000375.pdf

Muguira, A. (23 de Octubre de 2018). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/

Naranjo, E. L., & Frías, E. A. (2024). "El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40693/1/102%20AE.pdf

Narvaez, M. (23 de Octubre de 2022). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/

Okeranza, E. U. (2022). *Organización del servicio de pisos en alojamientos. UF0041*. TUTOR FORMACIÓN.

Omura, R. J. (2020). *INTRODUCCION A LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.* Fondo Editorial de la U IG V. Obtenido de https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/616f8a7df1823bd0b2a6db1bd1b621eb.pdf

Paredes G. O. L. (2009). *Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales:* (ed.). Red Revista Med. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/26527?page=1

Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. 16(3), 2010:* (ed.). Red Universidad del Zulia. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/17378?page=1

Pinglo, L. A. (2023). La resiliencia en el contexto universitario, un estudio mixto exploratorio. *Pensamiento Americano*, 1-15pag.

Quirós, S. (1 de junio de 2024). Saberes esenciales del perfil profesional para una maestría en formación de docentes en educación técnica en Costa Rica. doi:10.15517/aie.v24i1.55466

Ramiro, K. (2023). *Los factores psicosociales y su incidencia en el absentismo laboral en las.* Ambato.

Riaño, A., Romero, I., & Gutiérrez, I. (23 de febrero de 2024). Potenciando la Creatividad y la Competitividad Empresarial de los empleados de la organización Colsubsidio frente a la cultura de innovación. Obtenido de https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/13545

Rony, P., & Dominguez, L. N. (2020). Personalidad y agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios peruanos: un estudio predictivo. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14.2. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162020000200012&script=sci_arttext

Salas, R. (febrero de 2024). PLAN DE ORDENAMIENTO TURÍSTICO PARA EL DESARROLLO DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO DEL CANTÓN CHONE. Obtenido de http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2364

Santamaría, A. E., & Ramírez, A. F. (2020). El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31965/1/094%20GTH.pdf

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_arttext

Síndrome de burnout o de desgaste profesional. (2022). Obtenido de https://ada.com/es/conditions/burnout/

Suarez, D., Alvarez, E., & Machado, C. (2020). *Variables a considerar para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la policía nacional.* Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Vargas, E. (2023). Gestión de quejas y reclamaciones y la satisfacción de los usuarios del sitio Web de una institución pública de Lima, 2021. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106814

Vázquez, F. E., García-Tascón, M., Flores-Allende, G., & Martínez, O. V. (2021). Cumplimiento de la normativa española (UNE-EN) para las canastas de baloncesto

yporterías de fútbol en las instalaciones deportivas municipales en el Área Metropolitana de Guadalajara, México. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación 39*, 769-779. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8029204

Vergaz, G. (2022). *El absentismo presencial.*

Westfalia, R. (2020). *La relación entre la rotación de personal y el clima laboral del personal operativo en una empresa Retail, Lima 2019.* Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c03a513-ab29-4bf8-9d6c-e50bddab1a65/content

Zully. (2020). FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA. *Scielo*.

ANEXOS

- **CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
	Septiembre					**Octubre**					**Noviembre**					**Diciembre**				
Tema, descripción del problema																					
Formulación del problema y justificación																					
Objetivo general y específicos, variables y operacionalización de variables																					
Antecedentes																					
Marco científico																					
Marco conceptual																					
Marco legal																					
Metodología, Tipo de investigación																					
Enfoque de la investigación																					
Métodos de investigación																					
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos																					
Universo, Población y Muestra																					
Procesamiento de la Información																					
Entrega de tesis a nuestros pares académicos para la respectiva revisión																					

Realización de correcciones																			
Entrega de tesis terminada																			

- **PRESUPUESTO**

ACTIVIDADES	COSTO
Impresiones	$30
Anillado	$2
Transporte	$5
Esferos	$2
Luz	$35
Internet	$24
Total	$93

- **INSTRUMENTOS DE RECOPILACIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO, GUION ENTREVISTA, FICHA DE OBSERVACIÓN, ENTRE OTROS)**

Test Maslach Burnout Inventory (MBI)

Objetivo: Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Instrucciones:
Este cuestionario Maslach Burnout Inventory **(MBI)** está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional y su función es medir el desgaste profesional.

Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca.
1= pocas veces al año o menos.
2= una vez al mes o menos.
3= unas pocas veces al mes.
4= una vez a la semana.
5= pocas veces a la semana.
6= todos los días.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada del trabajo	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Comprendo fácilmente como se sienten los socios (usuarios)	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los pacientes (usuarios)	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Me he vuelta más sensible desde que ejerzo esta profesión	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	

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

TOTAL: _____

- **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN POR LA EMPRESA**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"JUAN PÍO DE MORA LTDA."

Matriz: San Miguel de Bolívar y sus Agencias en Chillanes, Caluma, Babahoyo, Quevedo, Quinsaloma, Guaranda, Chimbo, Lago Agrio, Santo Domingo, Manta, Santa Elena y Machala

Oficio No.290CJPM
San Miguel, 9 de septiembre del 2024.

Señorita
Darnely Nicole Veloz Barragán
Sr. Michael Steveen Prado Llanos
ESTUDIANTES DEL 9no. CICLO
CARRERA DE GESTION TALENTO HUMANO
EXT. SAN MIGUEL, UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
Ciudad

Luego de expresarles un cordial y atento saludo, en contestación al oficio sin numero de fecha 9 de septiembre del 2024; me permito comunicarles que se autoriza para que realicen el Proyecto de Investigación denominado ***"Síndrome de Burnout y desempeño laboral" en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., Agencia Matriz San Miguel, Provincia Bolívar, año 2024".***

Particular que comunico, para los fines pertinentes.

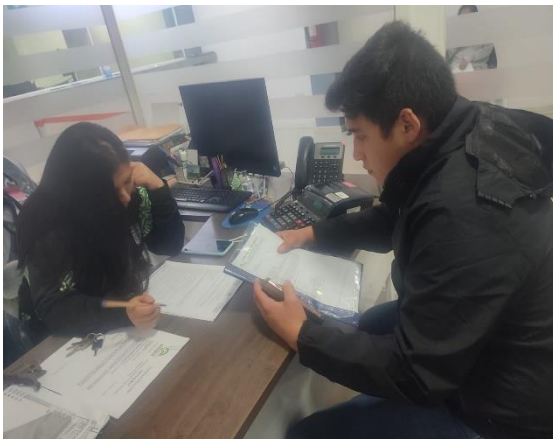
Cordialmente,

Dr. Cs. Pablo Lucio Q. PHD
GERENTE GENERAL
COAC. JUAN PIO DE MORA LTDA.

Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PIO DE MORA LTDA. GERENCIA JUAN PIO DE MORA LTDA.

Financieramente Solvente, Solidariamente Humanista.
Teléfono: 035004410

- **OTROS**

<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
</table>

- **CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO**

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. SHIRLEY VIVIANA ZAPATA ROMERO, EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., agencia San Miguel, provincia Bolívar, año 2024."**, presentado por el señor **Prado Llanos Michael Steveen** y la señorita **Veloz Barragán Darnely Nicole**, 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 6%**, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, febrero del 2025

Atentamente,

Ing. Shirley Viviana Zapata Romero

Directora

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

Prado Michael - Veloz Darnely

Síndrome de burnout y desempeño laboral

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:430327288

Fecha de entrega
14 feb 2025, 3:56 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
14 feb 2025, 4:00 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
FINAL CORRECCIÓN_TESIS_MICHAEL_Y_DARNELY.pdf

Tamaño de archivo
2.4 MB

104 Páginas

24,249 Palabras

139,278 Caracteres

turnitin Página 1 of 108 - Portada Identificador de la entrega trn:oid:::3117:430327288

6% 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)

Fuentes principales

4%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
5%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
16 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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.