



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciadas de Gestión del Talento Humano

Autores:

Solange Nayeli Molina Mena

Tatiana Elizabeth Nuñez Cruz

Tutor:

Mgs. Kevin Ramiro Herrería Gallardo

LATACUNGA - ECUADOR

ABRIL – 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Molina Mena Solange Nayeli con cédula de ciudadanía No. 0504281718, Nuñez Cruz Tatiana Elizabeth, con cédula de ciudadanía No. 1805463179 declaramos ser autores del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, siendo Mgs. Kevin Ramiro Herrería Gallardo Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, julio 24 del 2025

Molina Mena Solange Nayeli
C.C: 0504281718

Nuñez Cruz Tatiana Elizabeth
C.C: 1805463179

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA” de Molina Mena Solange Nayeli y Nuñez Cruz Tatiana Elizabeth, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 24 julio de 2025



Mgs/ Kevin Ramiro Herrera Gallardo

C.C.: 0503141269

TUTOR

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Proyecto de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas ; por cuanto, los postulantes: Molina Mena Solange Nayeli, Nuñez Cruz Tatiana Elizabeth, con el título del Proyecto de Investigación: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 24 de julio de 2025

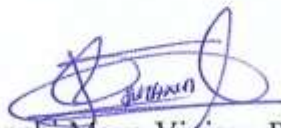
Para constancia firman:



MG. Safla Sandoval Juan Pablo
C.C: 0502423429
LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Mgs. Tinajero Jiménez Marlon Rubén PhD.
C.C: 0502080336
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Dra. Panchi Mayo Viviana Pastora
C.C: 0502217318
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía constante por darme la sabiduría y la inteligencia en los momentos de cansancio, por ayudarme a no rendirme cuando sentía que ya no podía más y por acompañarme en cada paso que doy rodeándome de las personas indicadas.

A mis papás, Rodolfo y Piedad, por ser un pilar fundamental e inspiración para alcanzar esta meta. Gracias por su amor, paciencia y apoyo incondicional su esfuerzo diario y sacrificio hicieron posible que hoy pueda cumplir este logro.

A mi hermano Alex, por estar presente con su apoyo incondicional y por su manera de cuidarme sin que lo pida, por sus risas que me alegraban en los días difíciles, gracias por enseñarme a ser fuerte y a seguir adelante.

A mi amiga y compañera de tesis, con quien compartí este proceso desde el inicio hasta el final, gracias por tu amistad sincera, por tu cariño constante y por no soltar mi mano cuando más lo necesitaba aun cuando en este camino hubo días buenos y otros no tanto, momentos de risas preocupaciones, cansancio y logros compartidos.

A mis amigas que conocí gracias a la universidad; Tati, Ali, Mela, Angy y Cris, quienes con su compañía consejos y risas fueron una parte fundamental en esta etapa cada momento vivido junto a ustedes dejo una huellita en mi vida que los llevare siempre en mi corazón mis abejitas.

Solange Nayeli Molina Mena.

AGRADECIMIENTO

Este logro no es solo mío, sino de todas las personas que me acompañaron en este camino. A Dios, gracias por darme la fortaleza, la sabiduría y la esperanza para continuar aun en los momentos más difíciles.

A mis padres, Rafael y Gladys, por su amor incondicional, su ejemplo de esfuerzo constante y por ser mi mayor inspiración. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia.

A mis hermanos, Monse y Rafa, por su paciencia, comprensión y por brindarme la fuerza necesaria para superar cada obstáculo. Gracias por su apoyo sincero, por los momentos que me sacaron sonrisas cuando más las necesitaba, por estar ahí, sin condiciones.

A Nayeli, con quien tuve el privilegio de no solo compartir una amistad, sino también este desafiante proceso de realizar juntas nuestra tesis. Gracias por ser mi compañera en cada paso del camino, por acompañarme en el cansancio, en las alegrías, por tu paciencia y dedicación.

A mis amig@s, gracias por estar conmigo en estos años, por su cariño y por todos los momentos que compartimos. Gracias por su amistad y por hacer que esta etapa sea especial. No habría sido lo mismo sin ustedes.

Tatiana Elizabeth Nuñez Cruz.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido culminar con esta etapa llena de retos, aprendizajes y crecimiento, gracias por darme la fortaleza en los momentos difíciles y por iluminar mi camino con sabiduría.

A mi familia por ser mi motor y mi refugio, por enseñarme con su ejemplo que los sueños se alcanzan con trabajo, constancia humildad y sencillez, gracias por su amor incondicional, sus consejos y cada sacrificio hecho para que hoy pueda cumplir esta meta, de igual forma dedico este logro a mi hermano por su amor y confianza.

A mis amig@s por hacer que estos años estén llenos de recuerdos hermosos, por su cariño y amistad por estos 4 años compartidos, esta etapa no habría sido la misma sin ustedes.

Y a cada uno de las personas que estuvieron y formaron parte de esta linda etapa gracias por estar, por creer en mí y por acompañarme en este camino que hoy se convierte en una meta cumplida.

Solange Nayeli Molina Mena.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi familia, ustedes han sido mi mayor inspiración y apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida. Gracias por su amor, su guía y por ser el pilar fundamental que me ha sostenido y animado en esta importante etapa. Este logro es tan mío como suyo, porque es fruto de su esfuerzo, sacrificio y dedicación para brindarme las mejores oportunidades y ayudarme a alcanzar mis sueños.

Y a mí misma, por la dedicación, el esfuerzo y la pasión que puse en cada paso de este camino, por enfrentar cada desafío, por aprender de los errores y levantarte cada vez que fue necesario.

Tatiana Elizabeth Nuñez Cruz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA"

AUTORES:

Solange Nayeli Molina Mena
Tatiana Elizabeth Nuñez Cruz

RESUMEN

El Síndrome de Burnout es conocido como un desgaste laboral creciente que comienza con niveles excesivos de estrés, evidenciado por irritabilidad, cansancio y tensión. Esta condición afecta de forma directa el bienestar emocional y físico de los colaboradores, influyendo negativamente en su productividad y desempeño. Esta investigación tuvo como objetivo establecer la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo correlacional descriptivo, la población estuvo compuesta por 90 colaboradores. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1981, compuesto por 22 preguntas distribuidas en tres dimensiones, y el cuestionario Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de 2014, con 18 preguntas también distribuidas en tres dimensiones. Los resultados obtenidos reflejan que el 74,44% de los colaboradores presentan un nivel medio de burnout, el 24,44% un nivel bajo y solo el 1,11% un nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, el 77,8% se ubica en un nivel medio y el 22,2% en un nivel alto, sin registros en nivel bajo. A través de la prueba Rho de Spearman se identificó una correlación negativa muy fuerte (-0,78) entre ambas variables. Esto indica que, a mayor presencia del síndrome de burnout, menor es el desempeño laboral, y viceversa: a menor presencia del síndrome, mayor es el nivel de desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, desempeño, relación, cooperativa

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**THEME: “BURNOUT SYNDROME AND WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF
A SAVINGS AND LOAN COOPERATIVE IN THE TUNGURAHUA PROVINCE”**

AUTHORS:

Solange Nayeli Molina Mena
Tatiana Elizabeth Nuñez Cruz

ABSTRACT

Burnout syndrome is known as a growing work-related exhaustion that begins with excessive levels of stress, evidenced by irritability, fatigue, and tension. This condition directly affects the emotional and physical well-being of employees, negatively influencing their productivity and performance. The objective of this research was to establish the correlation between Burnout Syndrome and the Work Performance of employees of a Savings and Credit Cooperative in the Province of Tungurahua. The study employed a quantitative approach, utilizing a non-experimental, descriptive correlational design. The population consisted of 90 employees. The data collection instruments used were the 1981 Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire, consisting of 22 questions distributed across three dimensions, and the 2014 Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), which also consisted of 18 questions distributed across three dimensions. The results obtained show that 74.44% of employees have a medium level of burnout, 24.44% have a low level, and only 1.11% have a high level. In terms of work performance, 77.8% are at a medium level and 22.2% are at a high level, with no records at a low level. Spearman's Rho test identified a robust negative correlation (-0.78) between the two variables. This indicates that the greater the presence of burnout syndrome, the lower the work performance, and vice versa: the lower the presence of the syndrome, the higher the level of employee performance.

Keywords: Burnout syndrome, performance, relationship, cooperative



LANGUAGE CENTER
Universidad Técnica de Cotopaxi



AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** presentado por: **Molina Mena Solange Nayeli y Nuñez Cruz Tatiana Elizabeth**, egresadas de la Carrera de: **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Julio del 2025

Atentamente,

Mg. Bolívar Cevallos Galarza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0910821669



CENTRO
DE IDIOMAS

CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el tema: “**SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, de Molina Mena Solange Nayeli y Nuñez Cruz Tatiana Elizabeth, de la carrera de Gestión del Talento Humano, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Turnitin, con un porcentaje de coincidencias del 7%; y, expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.



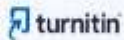
Página 2 of 58 - Descripción general de integridad

7% 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 18 palabras)



Página 2 of 36 - Descripción general de la escritura con IA

Identificador de la entrega: trnoid:1:3304281761

0 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se requiere revisión.


Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Latacunga, 24 de julio de 2025


Mgs. Kevin Ramiro Herrería Gallardo

C.C.: 0503141269

TUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNALDE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
CERTIFICACIÓN DE INFORME DE SIMILITUD.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Introducción	2
Planteamiento del Problema.....	4
Pregunta de investigación	5
Objetivos.....	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos.....	5
Sistema de Tareas	6
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	8
Antecedentes.....	8
Síndrome de Burnout	10
Definiciones del Síndrome de Burnout	10
Evolución del Síndrome de Burnout.....	11
Causas del Síndrome de burnout	13
Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	16
Dimensiones del Síndrome de Burnout	18
Desempeño Laboral	23
Definiciones del Desempeño Laboral.....	24

Importancia del Desempeño laboral.....	25
Características del desempeño laboral	26
Dimensiones del desempeño laboral	28
Factores que influyen en el Desempeño laboral.....	31
Factores externos.....	31
Factores internos.....	32
METODOLOGÍA	33
Enfoque de investigación.....	33
Diseño de investigación.....	33
No experimental	33
Alcance de investigación.....	34
Descriptivo	34
Tipo de investigación.....	34
Correlacional	34
Población.....	34
Hipótesis	35
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
Cuestionario	35
PROCESAMIENTO DE DATOS	37
Validación de instrumentos.....	38
Alfa de Cronbach	38
KMO	39
RESULTADOS.....	40
Datos sociodemográficos.....	40
Resultados de Maslach Burnout Inventory	43
Resultados Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ).....	47
Pruebas de Normalidad.....	51
Correlación de Rho de Spearman	52
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS	53
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de tareas para la investigación.....	7
Tabla 2. Fases del síndrome de Burnout	12
Tabla 3. Causas del Síndrome de Burnout.....	13
Tabla 4. Causas del Síndrome de Burnout.....	14
Tabla 5. Causas del Síndrome de Burnout.....	15
Tabla 6. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	16
Tabla 7. Consecuencias del Síndrome de burnout	17
Tabla 8. Consecuencias del Síndrome de burnout	18
Tabla 9. Dimensiones del Síndrome de Burnout	19
Tabla 10. Dimensiones del Síndrome de Burnout	19
Tabla 11. Dimensiones del Síndrome de Burnout	21
Tabla 12. Dimensiones del Síndrome de Burnout	21
Tabla 13. Dimensiones del Síndrome de Burnout	22
Tabla 14. Características del desempeño laboral	27
Tabla 15. Dimensiones del desempeño laboral.....	28
Tabla 16. Dimensiones del desempeño laboral.....	28
Tabla 17. Dimensiones del desempeño laboral.....	29
Tabla 18. Dimensiones del Desempeño Laboral	30
Tabla 19. Dimensiones del Desempeño Laboral	30
Tabla 20. Factores externos que influyen en el desempeño laboral.....	31
Tabla 21. Factores internos que influyen en el desempeño laboral	32
Tabla 22. Total de Colaboradores	35
Tabla 23. Información del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).....	36
Tabla 24. Información del instrumento Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)...	37
Tabla 25. Resultado de Alfa de Cronbach en el instrumento “Maslach Burnout Inventory (MBI)”	38
Tabla 26. Resultado de Alfa de Cronbach en el instrumento “Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)”	38
Tabla 27. Resultados KMO del instrumento “Maslach Burnout Inventory (MBI)”	39
Tabla 28. Resultados KMO del instrumento “Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)”	39
Tabla 29. Resultados de la prueba de significancia Síndrome de Burnout.....	51

Tabla 30. Resultados de la prueba de significancia del Desempeño Laboral	51
Tabla 31. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	52
Tabla 32. Resultados de la correlación Rho de Spearman.....	53
Tabla 33. Estrategias para mitigar el Síndrome de Burnout	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de género.....	40
Figura 2. Resultados de edad	41
Figura 3. Resultados área en la que desempeña.....	41
Figura 4. Resultados tiempo de servicio.....	42
Figura 5. Análisis e interpretación del instrumento Maslach Burnout Inventory	43
Figura 6. Análisis e interpretación de la dimensión agotamiento emocional	44
Figura 7. Análisis e interpretación de la dimensión despersonalización	45
Figura 8. Análisis e interpretación de la dimensión realización personal	46
Figura 9. Análisis e interpretación del instrumento “individual work performance questionnaire	47
Figura 10. Análisis e interpretación de la dimensión desempeño de tarea	48
Figura 11. Análisis e interpretación de la dimensión desempeño contextual	49
Figura 12. Análisis e interpretación de la dimensión desempeño contextual	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Maslach Burnout Inventory (MBI).....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2. Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)....	¡Error! Marcador no definido.

INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua”

Fecha de inicio:

Octubre, 2024

Fecha de finalización:

Julio, 2025

Lugar de ejecución:

Provincia de Tungurahua

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión del Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

N/A

Grupo de investigación

N/A

Equipo de Trabajo:

Solange Nayeli Molina Mena CI: 0504281718

Tatiana Elizabeth Nuñez Cruz CI. 1805463179

Área de Conocimiento:

Ciencias Administrativas

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo sustentable de organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios de trabajo y gestión humana en las organizaciones del siglo XX

Introducción

En el contexto laboral actual que se caracteriza por una creciente competitividad y demandas organizacionales exigentes, las cooperativas de ahorro y crédito, como la Cooperativa Maquita, enfrentan importantes retos relacionados con el bienestar de su talento humano. En este contexto, resulta importante investigar aquellos factores psicosociales que influyen directamente en la salud mental de los colaboradores, ya que su estabilidad emocional está estrechamente ligada a su compromiso, productividad y desempeño laboral. Uno de los fenómenos más relevantes en este ámbito es el Síndrome de Burnout, el cual ha sido ampliamente estudiado por su impacto negativo en la vida profesional de los trabajadores.

El Síndrome de Burnout, se reconoció en el 2019 por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el resultado del estrés laboral crónico que no se ha gestionado con éxito, caracterizado por 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y una disminución del logro personal, afectando gravemente el funcionamiento del individuo en el entorno laboral. La presencia prolongada de este síndrome puede reducir significativamente el rendimiento, generar ausentismo, aumentar la rotación de personal y deteriorar el clima organizacional (Morales et al., 2023).

Maslach y Leiter (1997) dos de los investigadores más reconocidos, señalan que el síndrome deteriora las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y genera conductas de alejamiento emocional, lo cual limita la capacidad de los trabajadores para enfrentar su trabajo diario. A largo plazo, puede generar ausentismo, rotación laboral, pérdida de productividad y costos económicos significativos para la organización (Salomón & Valdez 2019).

Para Malach (2009) los trabajadores que han experimentado burnout en alguna etapa de su vida pueden tener un impacto negativo en sus compañeros, ya sea ocasionando mayores problemas personales, o realizando su trabajo de manera ineficaz, es por ellos que, el síndrome de burnout puede ser “contagioso” y propagarse a través de las interacciones directas e indirectas en el lugar de trabajo. El departamento de Talento Humano desempeña un rol importante en el manejo de este problema, las acciones a tomar deben ser de manera

rápida ante la probabilidad de encontrarse en este contexto, cuanto antes se identifique la causa, más efectivo serán los resultados.

Por otro lado, el desempeño laboral actúa como un indicador clave de la eficiencia organizacional y del nivel de adaptación del colaborador a su entorno de trabajo. Cuando los trabajadores se enfrentan a altos niveles de estrés crónico sin los recursos adecuados para afrontarlos, su desempeño tiende a verse comprometido, lo cual repercute en la calidad del servicio que brinda la institución.

Por estas razones, la presente investigación tiene como objetivo general establecer la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua, para el desarrollo del estudio se utilizará un enfoque metodológico cuantitativo, basado en la aplicación de cuestionarios que permitirán evaluar los niveles del Síndrome de Burnout y del desempeño laboral.

La importancia de este estudio radica en su capacidad para visibilizar una problemática que muchas veces es normalizada en contextos laborales, especialmente en organizaciones de tipo Cooperativas de ahorro y crédito donde es prioridad brindar servicios, pero que con frecuencia se descuida el cuidado emocional de los colaboradores. De esta manera, contribuye a la generación de evidencia empírica que puede ser utilizada por talento humano para diseñar programas y estrategias de mitigación orientadas a fortalecer el bienestar organizacional.

La viabilidad de la presente investigación se respalda en el aumento de conciencia institucional sobre la necesidad de fomentar entornos laborales saludables. Adicionalmente, muchas cooperativas están interesadas en mejorar el clima laboral y elevar el compromiso de sus colaboradores como medios para optimizar sus resultados.

Por otro lado, la factibilidad del estudio se basa en el acceso a la población, la disponibilidad de instrumentos válidos para la medición de las dos variables, y el interés de la organización por contar con información diagnóstica que oriente su toma de decisiones.

Planteamiento del Problema

Europapress (2021) menciona que el síndrome de burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, es un problema creciente en el ámbito laboral, que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la percepción de logro personal. Según un estudio realizado en España siete de cada diez colaboradores sufren el síndrome de Burnout y casi nueve de cada diez se encuentran estresados, además la ansiedad, el temor y la angustia afecta a la práctica de estos profesionales.

Según un estudio realizado por los autores Quintero & Hernández (2021) en Colombia, se investigó la presencia de síntomas de depresión en docentes de instituciones públicas del municipio de Envigado. Los docentes evaluados presentaron síndrome de burnout con síntomas de agotamiento emocional y despersonalización. Estas condiciones hacen que se sientan al límite experimentando una notable pérdida de energía lo que provoca frustración y cansancio.

Inga & Sánchez (2020) realizaron un estudio en una universidad privada de Guayaquil en Ecuador, sobre el impacto del burnout académico en la salud de los estudiantes. Los resultados mostraron que el Síndrome de burnout deteriora significativamente el bienestar, manifestándose en síntomas como cansancio extremo, cefalea, tensión muscular e insomnio, estos efectos reflejan el impacto negativo del estrés académico prolongado.

Por otra parte, en la investigación realizada por Naranjo (2024) con su tema de titulación “El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.” indicó que los colaboradores de la Cooperativa, mostraron un nivel medio del síndrome de burnout ya que evidenció un nivel moderado en las dimensiones: agotamiento emocional y despersonalización, debido a factores de agotamiento emocional en el entorno laboral y la indiferencia en las relaciones de trabajo al sentirse esforzados por mantener actitudes positivas con los compañeros de trabajo. Por otro lado, los resultados del desempeño laboral en el personal alcanzaron un nivel medio al tener un valor moderado en las dimensiones del ámbito personal y familiar, debido a situaciones la distribución del tiempo por actividades relacionadas al trabajo durante los fines de semana que afecta la relación con la familia.

Esta investigación demostrará cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita, ubicada en la provincia de Tungurahua se

ha observado un incremento en los niveles de agotamiento físico y emocionales entre sus colaboradores, situaciones que se ve afectado en su desempeño laboral, la presión y exigencias por cumplir metas financieras generan un entorno laboral estresante que, de no ser tratado a tiempo esto se puede ver afectado, lo cual podría estar generando síntomas asociados al síndrome de burnout, este fenómeno impacta negativamente en la productividad el compromiso organizacional y la calidad de servicio ofrecido a los socios.

A pesar de que la cooperativa mantiene una estructura organizativa y operativa estable, se presume que no cuenta con mecanismos claros para identificar prevenir y atender estos factores que podrían estar contribuyen al estrés, cansancio, desgaste emocional de los colaboradores, es probable que la falta de un entorno laboral saludable, espacios de retroalimentación efectiva y estrategias de motivación se vean afectado negativamente en el desempeño laboral, de la misma forma disminuyendo el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores, esta situación podría estar afectando de manera directa en la productividad y bienestar, por lo que se plantea la necesidad de investigar la posible relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores, con el fin de proponer estrategias para mitigar este síndrome y así mejorar el bienestar del personal y su productividad.

Pregunta de investigación

¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua?

Objetivos

Objetivo General

Establecer la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral
- Diagnosticar los niveles de Síndrome de Burnout y del Desempeño laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua
- Proponer estrategias que permitan la mitigación del Síndrome de Burnout en una

Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua.

Sistema de Tareas

En la siguiente sección, se muestra la tabla 1, que corresponde al sistema de tareas diseñado propuesto para esta investigación, en donde se especifican las acciones planeadas, el cronograma de ejecución y el producto esperado para el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos.

Tabla 1*Sistema de tareas para la investigación*

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar teóricamente el Síndrome de Burnout y de Desempeño Laboral.	-Realizar una búsqueda de artículos sobre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral -Analizar investigaciones anteriores sobre el síndrome de burnout y el desempeño laboral.	Semana 1 a la semana 5	Marco teórico
Diagnosticar los niveles de síndrome Burnout y del desempeño laboral de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua	-Aplicar el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el cuestionario Individual Work Performance Questionnaire Tabular los datos obtenidos en el software SPSS Realizar la baremación.	Semana 6 a la semana 10	Niveles del Síndrome de burnout
Proponer estrategias que permitan la mitigación del Síndrome de Burnout de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua	-Desarrollar estrategias basados en las áreas de mejora identificadas en el diagnóstico	Semana 11 a la semana 16	Estrategias de Mitigación del Síndrome de Burnou

Nota: Elaborado por el equipo de investigación

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

Antecedentes

Cueva & Medrano (2022) realizaron el estudio “*Síndrome de burnout y motivación de trabajadores del sector bancario en modalidad remota durante la pandemia Covid-19, distritos Surco y San Isidro, España*”. El propósito del estudio fue analizar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación de 90 colaboradores pertenecientes a las entidades bancarias: BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank, quienes realizaron sus actividades laborales durante la pandemia del Covid-19 los colaboradores desempeñaron sus funciones laborales bajo la modalidad de teletrabajo durante la pandemia, en los distritos de Surco y San Isidro, España. La investigación se enmarcó dentro de un diseño transversal con enfoque descriptivo correlacional-causal, contando con una muestra compuesta por 41 hombres y 49 mujeres. Para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: el cuestionario de motivación desarrollado por Steers y Braunstein, y el Maslach Burnout Inventory. Al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se mostró que las variables de agotamiento emocional, realización personal y motivación no seguían una distribución normal. Por tal motivo, se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman. Por el contrario, para la dimensión de despersonalización del burnout, se utilizó la correlación de Pearson. De este modo, se concluye que no existe una relación significativa entre la dimensión del burnout, despersonalización y motivación. Por tal motivo se determina que no existe una relación significativa entre el burnout y la motivación.

Cárdenas & Carrión (2024), realizaron una investigación titulada “*Relación Entre Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral En Colaboradores De Las Agencias De Una Entidad Bancaria Del Distrito De Puente Piedra, Lima – 2024*”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de dicha entidad bancaria, él estudio es de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional permitió analizar y medir estadísticamente la relación entre ambas variables, para ello se aplicaron dos instrumentos válidos, el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa las dimensiones del síndrome de burnout, y un cuestionario de desempeño laboral diseñado para medir aspectos clave del rendimiento en el trabajo. La muestra estuvo compuesta por 46 colaboradores quienes respondieron ambos instrumentos, los resultados arrojaron una correlación negativa moderada

moderada ($r = -0.565$, $p = 0.000$), lo que indica que, a mayor presencia de burnout, menor es del desempeño en el trabajo, lo cual se concluyó que el síndrome de burnout tiene un efecto directo y perjudicial sobre el rendimiento laboral por lo que se recomienda implementar estrategias de prevención del agotamiento emocional dentro del entorno bancario.

Marmanillo & Silva (2024) realizó una investigación titulada “*Síndrome De Burnout Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En El Área De Operaciones De Un Banco, Lima, 2023*” que tuvo el objetivo de establecer qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores del área de Operaciones de un banco, Lima, 2023. Esta investigación contó con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 32 colaboradores que ejecutan sus tareas en el área de Operaciones de una entidad bancaria, mientras que la muestra estuvo conformada por 30 de estos colaboradores, quienes fueron escogidos de manera aleatoria. La técnica utilizada fue la encuesta; los instrumentos aplicados fueron el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1982) y el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) de Koopmans et al. (2013). Los resultados confirmaron que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente (p -valor <0.001) y de forma negativa muy alta ($r = -0.915$) con el desempeño laboral de los colaboradores. De la misma manera, se estableció que el cansancio emocional se relaciona significativamente (p -valor <0.001) y de forma negativa alta ($r = -0.860$) con el desempeño laboral, la despersonalización se asocia significativamente (p -valor <0.001) y de forma negativa alta ($r = -0.771$) con el desempeño laboral, y que la realización personal no guarda relación (p -valor = 0.253) con el desempeño laboral de los colaboradores.

Naranjo (2024) realizó un estudio titulado “*El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda*” en la ciudad de Ambato, El objetivo general fue investigar el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa. Para ello la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, con una modalidad bibliográfica y de campo. La población fue constituida de 56 colaboradores, para la recopilación de los datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 37 preguntas, para la variable síndrome del burnout constó de 22 preguntas y para la variable desempeño laboral se conformó de 15 preguntas. Como resultados se obtuvo que la variable independiente síndrome del burnout y la variable dependiente desempeño laboral obtuvieron una correlación de 0,654, lo que significó una correlación positiva. Finalmente

se concluyó que el síndrome del burnout si se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Síndrome de Burnout

Herbert Freudenberger (1974), profesional de la salud de origen estadounidense, utilizó por primera vez el término “burnout” en su estudio descubrió que los voluntarios que trabajaban en una clínica para toxicómanos, luego de aproximadamente 3 años de labores empezaban a tener cambios de comportamiento ocasionado por el exceso de carga laboral, falta de reconocimiento y actividades repetitivas, causando síntomas de agotamiento, despersonalización, ansiedad y depresión.

El síndrome de burnout empezó a ser estudiado además de Freudenberger por varios investigadores como Christina Maslach (1976), en los años setenta, la psicóloga e investigadora de la Universidad de Palo Alto, centró su investigación en el estrés emocional que surge por la relación interpersonal con los clientes, en ciertas profesiones de ayuda. Trabajó con grupos de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros y definió el burnout como un estrés laboral crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su actividad laboral (Cialzeta, 2013).

Definiciones del Síndrome de Burnout

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al síndrome de burnout como el desgaste o agotamiento laboral, que se identifica a través de síntomas que presenta el trabajador como; cansancio físico, mental, despersonalización, deshumanización e inadecuado rol en el cumplimiento de las tareas (OIT, 2018).

Según Guerra (2019), señala que el síndrome de burnout es una condición desfavorable asociada al estrés crónico derivado de las relaciones laborales, que surge cuando la capacidad de manejo se debilita, evidenciándose en una pérdida de energía en los colaboradores, resultando en un estado de derrota y fatiga. Esto evidencia la importancia de identificar y tratar tanto los factores de estrés como los niveles de habilidad de afrontamiento de forma anticipada para prevenir y mitigar los efectos del burnout.

De acuerdo con Rizo et al. (2020) el Síndrome de Burnout se entiende como un conjunto de alteraciones que está relacionado con el ambiente de trabajo por el que se ven afectados los colaboradores debido a una inadecuada forma de afrontar el estrés emocional crónico,

generando grandes consecuencias en la salud física y emocional de las personas, convirtiéndose en un problema significativo con impacto en el desarrollo laboral, económico e incluso social.

“La Red Mundial de Salud Ocupacional de la OMS, describe al síndrome de Burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión” (Lauracio et al., 2020).

El síndrome de Burnout se define como el estrés laboral que se produce en el trabajo, también es conocido como el desgaste que puede ocasionar la disminución del rendimiento en todo tipo de profesional, estudiantes o colaboradores (Quispe, 2021)

Según Mena et al. (2022) el Síndrome de Burnout (SB) es un problema psicosocial que se manifiesta cuando existe un agotamiento emocional después de exponerse a situaciones de estrés recurrente.

El Síndrome de Burnout se originó a partir del contacto que tienen los colaboradores con los clientes o compañeros en su entorno laboral, que llevaron a definir el burnout como una sensación de fracaso y agotamiento existencial por la exigencia y sobrecarga en su lugar de trabajo (Ordoñez et al, 2023). Según Miño (2025) el Síndrome de Burnout es un problema de salud ocupacional que afecta a una gran cantidad de profesionales, está caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una poca realización personal.

Evolución del Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout ha sido una realidad global, Ecuador no se ha quedado atrás y los principales desafíos se reflejan en las alteraciones en la salud mental, este síndrome es el causante de otras enfermedades mentales como deficiencias en el autocontrol y falta de trabajo preventivo relacionado a este síndrome (Méndez, 2019).

Los estudios de Menghi & Oros (2019), se centraron en los distintos significados asociados al síndrome de burnout. Así, confirmaron que es un agotamiento físico y mental, se produce al exceder los niveles de estrés que los seres humanos pueden tolerar, en algunos casos destructivos.

Desde el siglo XX hasta hoy en día, se ha analizado en aspectos de gran importancia como: el agotamiento emocional que surge debido a los requisitos laborales y la presión aplicada al personal, la despersonalización que aprecia la indiferencia y la apatía social, y la

insatisfacción personal que considera la baja autoestima que obstaculiza la percepción del éxito y la satisfacción personal (Romero et al., 2019).

Fases del Síndrome de Burnout

Según los autores Carvajal & Logacho, (2019), el síndrome de burnout se desarrolla a través de cinco fases distintas. A continuación, se describen estas fases:

Tabla 2
Fases del síndrome de Burnout

Fases	Interpretación
Fase Inicial	Generalmente al principio del cargo laboral hay entusiasmo, alto grado de energía, complementado con expectativas positivas. No influye el hecho de prolongar la jornada laboral
Fase de estancamiento	Expectativas profesionales incumplidas, se considera que hay desequilibrio entre el esfuerzo proporcionado y la recompensa. Hay percepción de incapacidad de tener una respuesta eficaz.
Fase de frustración	Hay desilusión o desmoralización hacia el trabajo que se realiza, ya no tiene sentido, existe irritabilidad y provoca conflictos en el grupo de trabajo. Inician problemas de salud, emocionales y conductuales.
Fase de apatía	Se muestra un conjunto de cambios actitudinales y conductuales severos (enfrentamiento defensivo), el trato hacia los clientes es distanciado, cínico y mecánico, en sí, se evitan las tareas estresantes.

Fases	Interpretación
Fase de estar quemado	Colapso de los sentimientos físicos y mentales de la persona surgiendo como estrategia aparentemente para para salir de la situación como cambiar o dejar el puesto de trabajo, pedir traslados, o seguir en una situación laboral que le hará sentirse cada vez peor.

Fuente: Carvajal & Logacho (2019)

Causas del Síndrome de burnout

Es complicado definir un conjunto único de causas, sin embargo, investigaciones en el ámbito de la psicología organizacional han identificado varios factores que influyen en el Síndrome de burnout.

Tabla 3

Causas del Síndrome de Burnout

Causas	Definición
Factores organizacionales	El ambiente laboral, el nivel de estudios, equipo de trabajo, profesión, infraestructura del lugar de trabajo, jerarquía y políticas de la empresa son factores que influyen significativamente en la aparición del síndrome de Burnout.
Exceso de Trabajo	El exceso de trabajo, junto con la falta de tiempo y recursos, provoca un aumento en las respuestas físicas del cuerpo, acompañado de malestar emocional y un descenso en el rendimiento cognitivo.

Causas	Definición
Horarios de trabajo	Afecta directamente a los hábitos y ritmos biológicos del sujeto, dado que una de las áreas más alteradas es la calidad del sueño. Los turnos rotativos, nocturnos, horas extras y jornadas largas se relacionan con la calidad del sueño y otros problemas de salud.
Responsabilidades	La carga laboral en algunos trabajos tiene más responsabilidades que en otras, esto se convierte en un estresor muy fuerte ya que se mantienen en alerta constantemente.
Falta de recursos	El personal, material y tiempo limitados generan conflictos, sobre todo con los clientes, generando que el trabajador se sienta bajo presión.

Fuente: Chida, (2021)

Tabla 4
Causas del Síndrome de Burnout

Causas	Definición
Componentes personales	La edad, el género, variables familiares como la armonía y estabilidad familiar, la personalidad como: personas extremadamente competitivas impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas son más propensas a padecer Síndrome de Burnout
Inadecuada formación profesional	Excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.

Causas	Definición
Factores laborales	Las condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo.
Factores sociales	Aspectos como la necesidad de ser un profesional de prestigio, buscar una alta consideración social y familiar y desear un alto estatus económico.
Factores Ambientales	Cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Fuente: Vera (2022).

Tabla 5
Causas del Síndrome de Burnout

Causas	Definición
Factores Individuales	Diversos estudios sugieren que existen personalidades más favorables a la adaptación al estrés laboral que otras. Un individuo afronta una situación estresante utilizando las estrategias según su personalidad.
Relaciones interpersonales	Los profesionales que presentan con más frecuencia el síndrome tienden a carecer de relaciones interpersonales con personas no relacionadas con su profesión. Sujetos muy implicados en el trabajo, sin pareja estable o hijos y que no pueden obtener el apoyo emocional en las personas de su entorno.

Causas	Definición
Nivel organizacional	Algunos factores que influyen en la aparición del Síndrome de Burnout son: Liderazgo autoritario y no participativo de los cargos directivos, con una toma de decisiones arbitraria y poco coherente, escasos incentivos y falta de promoción profesional, disfunciones en los equipos de trabajo, con tendencia a la conducta competitiva y poco solidaria

Fuente: Lovo (2020)

Consecuencias del Síndrome de Burnout

A continuación, se presentan un conjunto de tablas en las que se detallan diferentes consecuencias del Síndrome de Burnout.

Tabla 6

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Consecuencias	Definición
Emocional	Las consecuencias emocionales están relacionadas con la depresión, sentimientos de fracaso, pesimismo, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto y agresividad, estas emociones afectan a la salud mental y el bienestar del individuo.
Cognitivos	Las consecuencias cognitivas implican frustración y depresión de índole cognitiva la desvalorización personal, lo que puede llevar a “autosabotaje”, la desconfianza en uno mismo y en el trabajo.

Consecuencias	Definición
Conductual	Las consecuencias conductuales en este aspecto se muestran en la pérdida de acción proactiva y el aumento de consumo de estimulantes, abusos de sustancias, absentismo laboral en general esto puede resultar en hábitos dañinos para la salud
Sociales	Las consecuencias sociales están relacionadas con el aislamiento social, tienen menos satisfacción con la pareja y las conductas en el hogar son de irritación, disgusto y tensión.

Fuente: (Ibarra, 2019)

Tabla 7
Consecuencias del Síndrome de burnout

Consecuencias	Definición
Físicas	El síndrome de burnout puede afectar en aspectos como la caída del cabello, contracturas musculares, problemas dermatológicos, cardiovasculares, digestivos, intestinales, sexuales y respiratorios.
Psicológicas	El síndrome de burnout puede generar problemas emocionales, influye negativamente a la autoestima, al bienestar y a la calidad de vida de la persona. Puede conducir a trastornos como la depresión y trastornos de ansiedad. También aumenta la probabilidad de adicciones, tanto de sustancias, como alcohol, el tabaco u otras drogas, además de adicciones como el juego patológico o las compras compulsivas.
Sociales	Puede producir consecuencias sociales como actitudes negativas hacia las demás personas, aislamiento social y aumento de los problemas de pareja y familiares

Fuente: Vidal et al. (2024)

Tabla 8*Consecuencias del Síndrome de burnout*

Consecuencias	Definiciones
Físicas	El síndrome de Burnout puede generar cansancio, pérdida de apetito, malestar general, dolor de espalda, dolores cervicales, alergias, problemas sexuales, problemas cardíacos problemas respiratorios problemas digestivos, sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío y alteraciones hormonales.
Emocionales	El síndrome de Burnout produce sentimiento de fracaso, baja tolerancia la frustración, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, falta de atención y mala memoria, tristeza con tendencia a la depresión, escasa o nula realización personal, baja autoestima.
Conductuales	Conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol, otras) irritabilidad, cambios de humor bruscos, menor rendimiento laboral, absentismo laboral.
Familiares y sociales	El síndrome de burnout influye en problemas de pareja, deterioro del núcleo familiar en general.
En la organización	El síndrome de burnout produce conflictos con otros profesionales, clientes y familiares, ineficacia en la actividad diaria, disminución de la calidad asistencial, absentismo laboral, accidentes laborales

Fuente: Rodríguez (2020)

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Para conocer si una persona experimenta del síndrome de burnout, se evalúan 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, estos tres aspectos pueden verse afectados por elementos del entornos laborales y personales del individuo.

Tabla 9*Dimensiones del Síndrome de Burnout*

Dimensión	Definición
Agotamiento emocional	A medida que disminuyen los recursos emocionales, los colaboradores sienten que ya no son capaces de dar lo mejor de sí mismos a nivel psicológico.
Despersonalización	Es decir, actitudes y sentimientos negativos. Esta percepción insensible o incluso deshumanizada de las personas puede generar que los miembros del personal consideren a sus clientes como merecedores de sus problemas.
Realización personal	Se refiere a la tendencia a evaluarse de manera negativa a uno mismo. Los colaboradores pueden sentirse infelices consigo mismos e insatisfechos con sus logros en el trabajo.

Fuente: *Maslach & Jackson (1986)*

Rivera et al., (2019) no menciona que se caracterizan en tres dimensiones fundamentales:

Tabla 10*Dimensiones del Síndrome de Burnout*

Dimensiones	Definición
Agotamiento emocional	Se caracteriza por la falta de energía y ganas de trabajar relacionado con el exceso de trabajo, ocasionado por el estrés Originado a partir del contacto diario con los usuarios atendidos.

Dimensiones	Definición
Agotamiento emocional	Además, si hay una interacción negativa entre la organización y la persona siempre va a dar como resultado efectos perjudiciales. Hace referencia al desgaste de la actividad y dinamismo de la persona, acompañado del agotamiento de sus habilidades cognitivas y emocionales aplicados dentro del trabajo
Despersonalización	Se trata en actitudes y sentimientos negativos de insensibilidad hacia las personas que reciben el servicio, por lo que el usuario capta al profesional como una persona deshumanizada
Realización personal	Hace referencia a la condición de experimentar emociones, reacciones y sentimientos de incapacidad o de no cumplir con los objetivos y metas planteadas, este es el resultado de que los esfuerzos sobrepasan los resultados de resolución de conflictos en el trabajo, dando esta visión de incompetencia, es decir, es la predisposición que tienen los profesionales a evaluarse negativamente, afectando a la habilidad para realizar el trabajo

Fuente: Rivera et al., (2019)

Según Lescano & Quilumba (2024) las dimensiones del síndrome de burnout son tres: agotamiento, cinismo e ineficiencia.

Tabla 11
Dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensión	Definición
Agotamiento	El agotamiento se refiere a la sensación de desgaste sin posibilidad de recuperación.
Cinismo	Hace referencia a la respuesta no positiva, poco sensible o apática y múltiples actitudes en el trabajo
Ineficiencia	Se refiere a los sentimientos de incompetencia, carencia de logros y productividad en el trabajo.

Fuente: Lescano & Quilumba (2024).

Según Álvarez, et al (2023) las dimensiones del síndrome de burnout son tres: agotamiento, eficacia profesional, cinismo.

Tabla 12
Dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensión	Definición
Agotamiento	Es el acto y la consecuencia de consumir, gastar o vaciar en totalidad de algo, es decir provocar un cansancio extremo.
Eficacia profesional	Es la capacidad de cumplir los objetivos y metas establecidos en el trabajo.
Cinismo	Hace referencia a la actitud o estado de crecimiento general hacia las motivaciones y la sinceridad de los demás, generalmente expresado en formas de sarcasmo

Fuente: Álvarez, et al (2023)

Según los autores Pujol et al. (2024) definen a las siguientes dimensiones del Síndrome de

Burnout

Tabla 13

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Dimensiones	Definición
Cansancio emocional	El cansancio emocional se muestra como un sentimiento de agotamiento que se presentan en el trabajo por lo cual el colaborador no se siente atraído.
Despersonalización	Se caracteriza por actitudes de frialdad, distanciamiento y rechazo a los clientes haciéndolos responsables de su situación, burocratizando su relación con aquellas personas.
Realización personal	Implica una actitud negativa hacia sí mismo y a su trabajo, relacionado con la disminución de interés, incompetencia personal, irritabilidad, baja productividad y autoestima

Fuente: Pujol, et al (2024)

Desempeño Laboral

Aamodt (2010) señala que el desempeño laboral es un enfoque que se ha venido estudiando desde tiempos de las épocas atrás principalmente en las áreas de la psicología organizacional. La principal razón por la que las organizaciones se interesan en estudiar este concepto es porque les permite comprender atender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y las actividades, por esta razón, resulta fundamental conocer el desempeño laboral de los colaboradores. Según Choi et al. (2018), en la actualidad las organizaciones enfrentan en permanentes cambios debido a lo constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece.

Según Cuello et al. (2020) nos dice que existe el modelo de Campbell este modelo surge de la necesidad para medir el desempeño laboral de manera integral el cuál se originó debido a una investigación en el ejército de USA en el siglo XX, este instrumento fue desarrollado en 1990 es considerado como uno de los más importantes para la evaluación de desempeño laboral, su propósito es contar con los componentes principales para medir el desempeño.

Koopmans et al. (2012), presentaron el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), este modelo se basó en tres dimensiones para medir el desempeño laboral, siendo estas el desempeño de tareas, el desempeño contextual y los comportamientos laborales contraproducentes

Según Bittel et al. (1971) indica que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y sus deseos de acuerdo, se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

El autor Brazzolotto (2012), nos dice que existen varios tipos para realizar una evaluación de desempeño que se indica a continuación:

Autoevaluación: es un modelo que consiste en el que el propio empleado debe realizar su evaluación de desempeño de acuerdo a los indicadores o parámetros, es raro que la valoración del rendimiento de un evaluados se afectado por su propia autoevaluación, el objetivo de este modelo es únicamente brindar al colaborador la oportunidad de evaluar su propio desempeño. Al igual que

tiene sus ventajas y desventajas: Ventaja, el colaborador expresa su percepción sobre su desempeño, puede proporcionar recomendaciones para mejorarlo, basándose en sus fortalezas y debilidades, Desventajas muy poca disposición por parte del colaborador para reconocer errores, propenso a elegir a emitir valores muy altos o neutros.

Evaluación 90° del supervisor directo: es un eje fundamental para evaluar el desempeño ya que se considera que el supervisor al tener contacto directo es quien observa en las distintas situaciones laborales y evalúa el desempeño de su subordinado

Evaluación 180°: es un método para evaluar el desempeño de un colaborador donde quienes lo evalúan son el jefe directo y sus compañeros de trabajo para así tener una visión integral del desempeño del colaborador desde diferentes percepciones.

Evaluación 360°: es un método avanzado que permite que un colaborador sea evaluado por todo su entorno es decir por los jefes, compañeros subordinados de igual forma puede incluir a otros individuos como proveedores o clientes, mientras mayor sea el número de personas evaluadoras mejor será el nivel de fiabilidad de la evaluación.

Definiciones del Desempeño Laboral

Rodriguez & Lechuga (2019) consideran que el desempeño laboral es el rendimiento o la manera de actuar que muestran los colaboradores en su puesto de trabajo, con concordancia de las actividades que cumple, de las metas y los resultados que tiene que alcanzar, pero, sobre todo, de la contribución a la organización.

Cueva (2019) señala que el desempeño laboral muestra las competencias y destrezas de los colaboradores de las empresas y organizaciones, las cuales, si son evaluadas, podrán ser manejadas, capacitadas y potenciadas para el bien de la empresa, con un asesoramiento y entrenamiento, trabajando en equipo con una buena comunicación (p. 46)

Según Ameri et al. (2020) definen al desempeño laboral como rendimiento laboral aquella capacidad que el trabajador tiene al momento de elaborar, producir o ejecutar las actividades con eficiencia y calidad.

Cuello et al. (2020), define el desempeño laboral como la ejecución de las actividades

de manera efectiva, direccionado hacia el éxito de la empresa, a través de actividades que ejercen un valor para la organización.

Según los autores (Mori & Bardales, 2020) el desempeño laboral lo definen como la eficiencia del empleado; esto es, a través de un esfuerzo que los colaboradores alcancen las metas y objetivos de forma autónoma.

Aguiar (2021) manifiesta que el desempeño laboral es el comportamiento que presentan los colaboradores en la realización de las metas, es decir es una estrategia individual para cumplirlas; influyen las características, habilidades, capacidades, cualidades y necesidades que interactúan con la naturaleza del trabajo.

Para Barahona & Herrera (2023) el desempeño laboral se trata de cómo el colaborador se comporta y cómo realiza su trabajo en el entorno laboral y de cómo influye en la empresa de manera positiva como negativa. Por ello, es fundamental medirlo, no solo porque un desempeño laboral sea bajo puede perjudicar a la empresa, mientras que un alto rendimiento es capaz de incrementar la motivación y el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

Según Pérez (2024) el desempeño laboral se refiere a la forma en que un colaborador realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una evaluación de cómo un individuo realiza los objetivos y estándares establecidos por su jefe.

Según Uchubanda (2025), nos menciona que el desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para producir o elaborar actividades con eficiencia y calidez. es un procedimiento integrado que permite la ejecución efectiva de las actividades, orientado hacia el éxito de la empresa a través de actividades que aportan valor a la organización.

Importancia del Desempeño laboral

El desempeño laboral es pilar fundamental en el crecimiento de toda organización, porque mientras este avanza, crece y se desarrolla permite responder a las condiciones y necesidades de la sociedad, de lo contrario genera deficiencias (Marín & Delgado, 2020).

De acuerdo a Honores et al. (2020), para los colaboradores un buen desempeño significa reconocimiento, recompensas, y oportunidades de crecimiento profesional. Para las empresas,

un alto desempeño laboral conlleva a una mayor eficiencia y competitividad en el mercado, además de generar un clima laboral positivo y la aumentar la retención de talento clave; el desempeño laboral influye directamente en el éxito a nivel individual como organizacional.

La importancia del desempeño laboral se encuentra en la evaluación del trabajo de manera periódica, con esta evaluación la empresa obtiene información sobre el desarrollo de los colaboradores, su comunicación, etc. de esta manera los gerentes y altos mandos podrán desarrollar estrategias que se alineen a las metas que se desea alcanzar (Guanoluisa, 2019).

El desempeño laboral es fundamental para que tanto la empresa como el trabajador posean claridad sobre los objetivos organizacionales y las tareas específicas que deben ser cumplidas en cada puesto de trabajo. Esto permite que el colaborador pueda cumplir con las expectativas y estándares que la empresa tiene sobre su trabajo (Wachapa, 2019).

Paz (2019) menciona que el desempeño laboral es importante porque:

- Mejora la identificación de los colaboradores que merecen un aumento en su salario.
- Aumenta el rendimiento, es decir, si existe una buena relación con la retroalimentación, los colaboradores mejoran su productividad.
- Facilita la identificación de los colaboradores que merecen formación y desarrollo profesional.
- Identificación de errores en el diseño de puesto, es decir en la comprensión de las actividades que se deben desarrollar.
- Planificación de la carrera profesional, que permite mejorar las capacidades y habilidades del personal.
- Orientación sobre situaciones difíciles

Características del desempeño laboral

Aunque las características del desempeño laboral suelen variar de acuerdo al tipo de trabajo y la cultura de la organización, algunas de las cualidades más frecuentes son: conocimiento, responsabilidad, trabajo en equipo, comunicación, eficiencia (Flores & Gómez, 2024).

Tabla 13*Características del desempeño laboral*

Característica	Definición
Conocimiento	Es la capacidad de mantenerse actualizado e informado sobre las nuevas tendencias de su puesto de trabajo, lo que es fundamental en un entorno laboral que se encuentra en constante cambio y evolución.
Responsabilidad	Es la habilidad que tienen los individuos para reconocer y enfrentar las consecuencias de sus acciones, es crucial dentro del desempeño laboral ya que aumenta la integridad en el trabajo
Trabajo en equipo	La capacidad de trabajar en conjunto con otras personas y desempeñarse eficazmente en los equipos de trabajo, la colaboración y generar un ambiente laboral positivo es fundamental para la consecución de objetivos organizacionales.
Comunicación	La habilidad de expresar opiniones e ideas de manera clara y efectiva, es crucial para mantener una comunicación exitosa en el trabajo.
Eficiencia	La capacidad de manejar y disponer recursos de manera adecuada para alcanzar un objetivo.

Fuente: Ramírez (2021)

Dimensiones del desempeño laboral

Según Koopmans et al. (2012) las dimensiones del desempeño laboral son tres: Desempeño de la tarea, Desempeño Contextual y Comportamientos contraproducentes

Tabla 14

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Definición
Desempeño de la tarea	Es la competencia con la que las personas llevan a cabo las tareas laborales o técnicas esenciales en su puesto de trabajo.
Desempeño Contextual	Se refiere a los comportamientos que apoyan al entorno organizacional, social y psicológico en el núcleo que debe desempeñarse, al demostrar esfuerzo, colaboración y comunicación efectivamente en equipo favorece el rendimiento de los compañeros.
Comportamientos contraproducentes	Son comportamientos que se ofrece de manera voluntaria que afectan negativamente a la organización o a sus compañeros de trabajo, afectando el rendimiento laboral y un ambiente negativo.

Fuente: Koopmans et al. (2012)

Vera & Rodríguez (2015) define dos dimensiones para medir el desempeño laboral: Desempeño de la tarea y Desempeño contextual

Tabla 15

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Definición
Desempeño de la tarea	Se define como actividades que convierten materias primas en los bienes y servicios.

Dimensiones	Definición
Desempeño de la tarea	Tiene una relación directa con el núcleo técnico de la organización ya sea al realizar sus tareas o al mantener y proporcionar servicio.
Desempeño contextual	Es la participación voluntaria en actividades que no forman oficialmente parte del trabajo ayudar o colaborar a otros para que lleven a cabo las tareas.

Fuente: Vera & Rodríguez (2015)

Según Pradhan & Jena (2017) señalan tres dimensiones para evaluar el desempeño laboral

Tabla 16

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Definición
Desempeño de Tareas	Se refiere a la capacidad para realizar las tareas en el trabajo, en el contexto organizacional es el desempeño de la tarea es un acuerdo contractual entre dos partes, un director y un empleado para llevar a cabo una tarea asignada.
Desempeño Adaptativo	La capacidad de una persona para adaptarse y brindar el apoyo necesario al perfil que se requiere en una situación laboral cambiante.
Desempeño Contextual	Hace referencia a las acciones voluntarias para realizar trabajo extra, ayudar a otros a resolver tareas difíciles de los colaboradores que favorecen a los empleados de manera intangible

Fuente: Pradhan & Jena (2017)

Según los autores Munguia & Sanchez (2022) definen a las dimensiones del Desempeño Laboral

Tabla 17

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensiones	Definición
Desempeño de la tarea	Se define la capacidad que tiene el trabajador para realizar y cumplir sus tareas en su puesto de trabajo.
Desempeño en el contexto	Es el conjunto de actividades orientadas a mantener un equilibrio en una área interpersonal y psicológica, de la cual se desarrolla una base de competencias.
Comportamiento Laboral Contraproducente	Es el comportamiento inadecuado que aturde la realidad laboral de los individuos, son acciones que perjudican el desempeño del trabajador.

Fuente: Munguia & Sanchez (2022)

Tabla 18

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensiones	Definición
Desempeño de la tarea	Conjunto de comportamientos que contribuyen a la producción de bienes o servicios, representa la competencia o capacidad para realizar las tareas principales o centrales del puesto y se relaciona con los comportamientos prescritos por el puesto e incluidos en su descripción
Desempeño Contextual	Se define como el comportamiento que contribuye a los objetivos de la organización al contribuir a su entorno social y psicológico, esta dimensión incluye comportamientos extra - rol y acciones en apoyo de la organización, incluyendo iniciativa, proactividad y cooperación

Dimensiones	Definición
Comportamientos contraproducentes	Definido como comportamiento voluntario que perjudica el bienestar de la organización, estos comportamientos tienen un valor negativo para la organización en su conjunto, ya que entran en conflicto con los objetivos y la eficacia organizacionales

Fuente: (Platania et al., 2023)

Factores que influyen en el Desempeño laboral

Factores externos

Los factores externos que impactan en el desempeño laboral son: condiciones ambientales, confusión en las responsabilidades y desigualdad en el salario.

Tabla 19

Factores externos que influyen en el desempeño laboral

Factores externos	Definición
Condiciones Ambientales	La iluminación, los sonidos fuertes, la calidad del aire en el lugar de trabajo y las condiciones higiénicas son aspectos que generan malestar e incomodidad en los colaboradores.
Confusión en las responsabilidades	Un colaborador que no tiene información completa sobre las actividades que debe realizar presentará incomodidad y prejuicios, lo que mantiene su tiempo de mejora en mínimo.
Factores externos	Definición

Desigualdad en el salario

Es fundamental establecer un rango salarial justo para todos los colaboradores, ya que, cuando un individuo percibe que no está recibiendo un salario acorde a su trabajo, su actitud en la empresa se ve afectada y puede generarse un ambiente de trabajo desagradable.

Fuente: Pérez (2024)

Factores internos

Los factores internos que afectan el desempeño laboral de los colaboradores son: motivación, estrés laboral, problemas físicos, desarrollo profesional.

Tabla 20

Factores internos que influyen en el desempeño laboral

Factores internos	Concepto
Motivación	Sentirse valorado e importante por los demás integrantes de la organización, la remuneración, y el trabajo en equipo podrían ser el pilar esencial para aumentar la productividad,
Estrés laboral	La presión ocasionada por asuntos familiares, laborales o económicos además de sentirse en constante alerta sobre cometer errores puede convertirse en una mezcla peligrosa que lleva a diversas reacciones que afectan el trabajo realizado.

Factores internos	Concepto
Problemas físicos	Aspecto como un descanso insuficiente, padecer una enfermedad, sufrir de dolor de cabeza o incluso un cambio en los horarios de alimentación pueden afectar el desempeño de los colaboradores.
Desarrollo profesional	Una empresa que no tiene oportunidades de crecimiento, cargos más desafiantes y posibilidades de obtener mejoras salariales, se arriesga a que aumente la fuga de talento clave, es decir existe una mayor deserción laboral.

Fuente: Perez (2024)

METODOLOGÍA

Enfoque de investigación.

Para la presente investigación se utilizó enfoque cuantitativo, que se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos estadísticos para responder preguntas y comprobar hipótesis. Esta se centra en la medición objetiva de variables el autor Amparo, (2019) menciona que “el enfoque cuantitativo busca recopilar datos cuantificables y estructurados que se pueden analizar de manera sistemática” (p.255).

Diseño de investigación

No experimental

El diseño utilizado en la investigación es la no experimental según Maldonado (2023) Es la investigación que se realiza sin manipular las variables independientes, con el objetivo de ver su influencia sobre otras variables en su ambiente natural para posteriormente analizarlas.

Alcance de investigación

Descriptivo

De acuerdo Alban et al. (2020), menciona que la investigación descriptiva tiene como propósito detallar las esenciales de grupos homogéneos de fenómenos, proporcionando información organizada y comparable por otras fuentes.

Tipo de investigación

Correlacional

Según Gómez, (2020) “el enfoque correlacional es un análisis que busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 479).

“La investigación correlacional mide las variables de manera sistemática, se utiliza un análisis estadístico para determinar el grado de relación entre ellas. Este análisis indica la dirección negativa o positiva y la magnitud de la relación de las mismas” (Vera, 2022, p 148). Utilizar la investigación correlacional nos permitirá relacionar y determinar si existe un grado de asociación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral

Población

Según Arbulú (2023) menciona que la población es el conjunto completo de todos los individuos, objetos o unidades de análisis que son de interés científico para el investigador en un estudio estadístico, que tienen una característica particular potencialmente medible y sobre los cuales se deben hacer inferencias a través de una muestra

La población de estudio que se utilizó en la presente investigación es de 90 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita de la Provincia de Tungurahua.

Tabla 21

Total, de Colaboradores

Áreas	Número de colaboradores
Administrativo	24 colaboradores
Financiero	17 colaboradores
Control y Supervisión	12 colaboradores
Operativo	37 colaboradores

Fuente: Elaboración del equipo de investigación

Hipótesis

Según Hernández & Mendoza (2020), una hipótesis es "una explicación tentativa del fenómeno investigado". Es decir, los autores explican que las hipótesis se definen como un camino para la investigación y establecen lo que se trata de comprobar, actuando como posibles respuestas al planteamiento del problema.

Para la presente investigación se ha planteado las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis (H0):** No Existe relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral
- **Hipótesis (H1):** Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario es una técnica de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información sobre un tema específico (Gutiérrez, 2019). En la presente investigación se usarán dos cuestionarios, uno por cada variable, que se detallan a continuación

Tabla 21*Información del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI)*

Nombre del Instrumento	Maslach Burnout Inventory (MBI)
Autores	-Christina Maslach -Susan Jackson
Fecha de creación	1981
Total, número de preguntas	22 preguntas
Dimensiones	Agotamiento Emocional Despersonalización Realización Personal
Ítems	1. Agotamiento Emocional (9 preguntas) 2. Despersonalización (5 preguntas) 3. Realización Personal (8 preguntas)
Escala de Medición	Escala Tipo Likert 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: Unas pocas veces a la semana. 6: Todos los días.

Fuente: Linares, V., & Guedez, S. (2021).

Tabla 22*Información del instrumento Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)*

Nombre del Instrumento	Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)
Autores	Linda Koopmans Claire M. Bernaards Vincent H. Hildebrandt Henrica C.W. de Vet, Allard J. van der Beek
Fecha de creación	2014
Total, número de preguntas	18 preguntas
Dimensiones	-Desempeño de la tarea -Desempeño Contextual -Comportamientos contraproducentes
Ítems	Desempeño de la tarea 5 preguntas Desempeño Contextual 8 preguntas Comportamientos contraproducentes 5 preguntas
Escala de Medición	Escala Tipo Likert de 5 puntos 1.Nunca 2.Rara vez 3.A veces 4.Frecuentemente 5.Siempre

Fuente: Vera, C., & Rodrigues, R. (2016)

PROCESAMIENTO DE DATOS

SPSS

Después de recopilar información y datos números utilizaremos el SPSS que nos permitirá procesar datos y realizar análisis estadísticos, de esa manera se determinará si existe relación entre nuestras variables además de obtener los niveles de síndrome de Burnout y de desempeño laboral. Según Mayorga et al. (2021) el programa SPSS es una herramienta que

nos permite la recopilación de información; además, nos facilita otras herramientas fundamentales como lo es la validación de nuestro instrumento de evaluación (alfa de Cronbach)

Validación de instrumentos

Par la validación de los instrumentos se realizó una prueba piloto, en donde se obtuvo los valores del Alfa de Cronbach y KMO

Alfa de Cronbach

Según Ventura & Peña (2021) el Alfa de Cronbach es una medida de la consistencia interna; es decir, el grado de interrelación entre los ítems. La fiabilidad adecuada oscila entre 0,70 y 0,95; y señalan que los valores muy cercanos a 1 pueden implicar ítems redundantes que no proporcionan información relevante sobre los atributos que se intenta medir (Rodríguez & Reguant, 2020)

Tabla 23

Resultado de Alfa de Cronbach en el instrumento “Maslach Burnout Inventory (MBI)”

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.890	22

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario utilizado para evaluar el Síndrome de Burnout demuestra una confiabilidad notablemente alta, como lo indica el valor de Alfa de Cronbach que es de 0.890.

Tabla 24

Resultado de Alfa de Cronbach en el instrumento “Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)”

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.890	18

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario utilizado para evaluar el desempeño laboral demuestra una confiabilidad notablemente alta, como lo indica el valor de Alfa de Cronbach que es de 0.890.

KMO

El índice de KMO, es un análisis factorial, es decir una técnica estadística que logra identificar la estructura de un conjunto de temas. Pizarro y Martínez (2020). Nos permite analizar si los datos obtenidos a través de un cuestionario presentan una relación interna adecuada, lo que garantiza su idoneidad para llevar a cabo el análisis correspondiente. Los valores de KMO entre 0.6 y 1 indican que el muestreo de datos es adecuado y que la consistencia interna del instrumento es idónea. Los valores de KMO inferiores a 0.5 indican que la consistencia interna no es adecuada y que se deben tomar medidas correctivas (Romero, 2020)

Tabla 25
Resultados KMO del instrumento “Maslach Burnout Inventory (MBI)”

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,708
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi- cuadrado	818,282
	gl	231
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

El análisis del KMO del cuestionario del Síndrome de Burnout arroja un valor de 0,708, el cual supera el mínimo recomendado de 0,5. Además, la significancia estadística asociada al valor KMO fue de 0,000, significativamente menor que el nivel de significancia convencional de 0,05, lo cual refuerza la validez de la variable incluida en la investigación

Tabla 26
Resultados KMO del instrumento “Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)”

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,727
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi- cuadrado	444.535
	gl	135
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

El análisis del KMO del cuestionario de desempeño laboral arroja un valor de 0,727, el cual supera el mínimo recomendado de 0,5. Además, la significancia estadística asociada al valor KMO fue de 0,000, significativamente menor que el nivel de significancia convencional de 0,05, lo cual refuerza la validez de la variable incluida en la investigación

RESULTADOS

Datos sociodemográficos

Para esta sección se cuenta con los resultados dados por los encuestados sobre los datos sociodemográficos

Figura 1

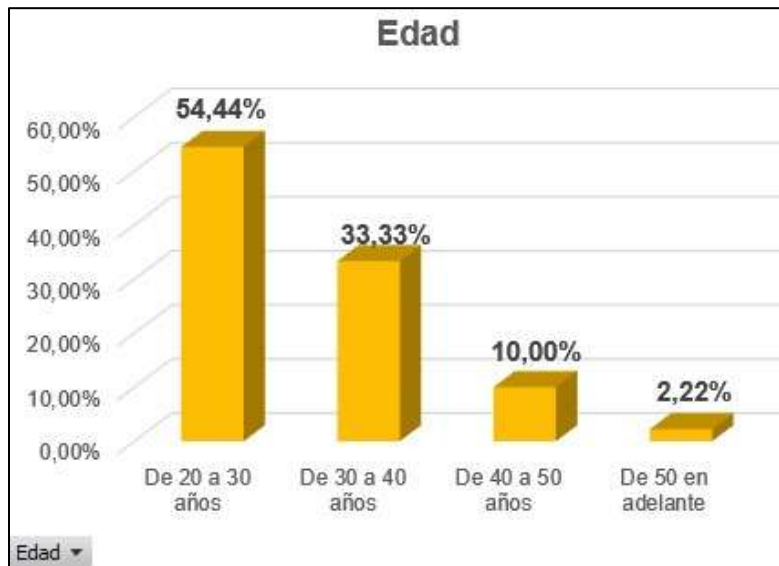
Resultados de género



Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los 90 colaboradores participantes en el estudio, se evidencia una muestra equilibrada en género, con un 50 % de colaboradores de género masculino (45 colaboradores) y un 50 % de género femenino (45 colaboradores).

Figura 2
Resultados de edad



Nota: Elaborado por el equipo de investigación

En la distribución de los colaboradores según su rango de edad, se evidencia que el 54,44% (49 personas) se encuentra entre los 20 y 30 años, seguido por el grupo de 30 a 40 años con un 33,33 %, (30 colaboradores) en el grupo de entre 40 y 50 años se encuentran el 10,00 % (9 colaboradores) y, finalmente, aquellos de 50 años en adelante representan solo el 2,22 % (2 colaboradores).

Figura 3
Resultados área en la que desempeña



Nota: Elaborado por el equipo de investigación

Se puede evidenciar que de los 90 colaboradores encuestados con respecto al área en la que se desempeñan el 41.11% pertenece al área Operativo con (37 colaboradores), seguido el 26.67% el área Administrativo con (24 colaboradores), luego el 18.89% el área Financiero con (17 colaboradores), y finalmente el 13.33% el área de Control/ Supervisión con (12 colaboradores).

Figura 4
Resultados tiempo de servicio



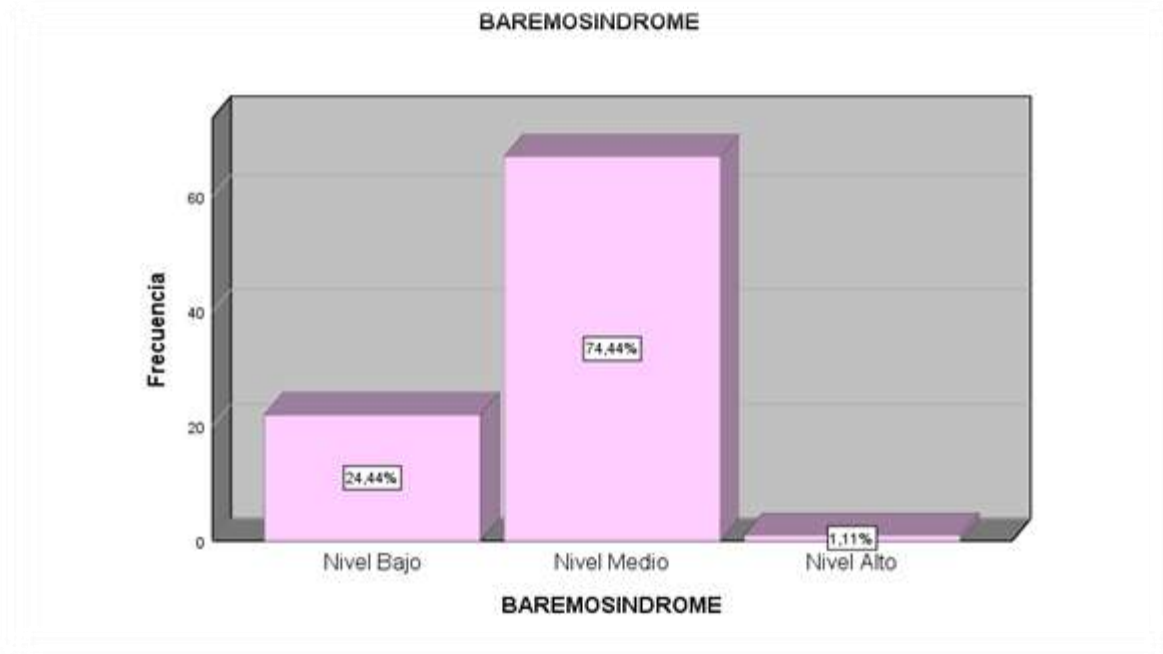
Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los resultados obtenidos del tiempo de servicio indica que la mayoría de los colaboradores el 58,89% tiene entre 0 a 2 años de servicio con un total de (53 colaboradores), luego con el 24,44% de 2 a 5 años con un total de (22 colaboradores), seguido el 13,33% de 5 a 10 años con (12 colaboradores) y finalmente el 3,33% de 10 años en adelante con un total de (3 colaboradores)

Resultados de Maslach Burnout Inventory

Figura 5

Análisis e interpretación del instrumento Maslach Burnout Inventory



Nota: Elaborado por el equipo de investigación

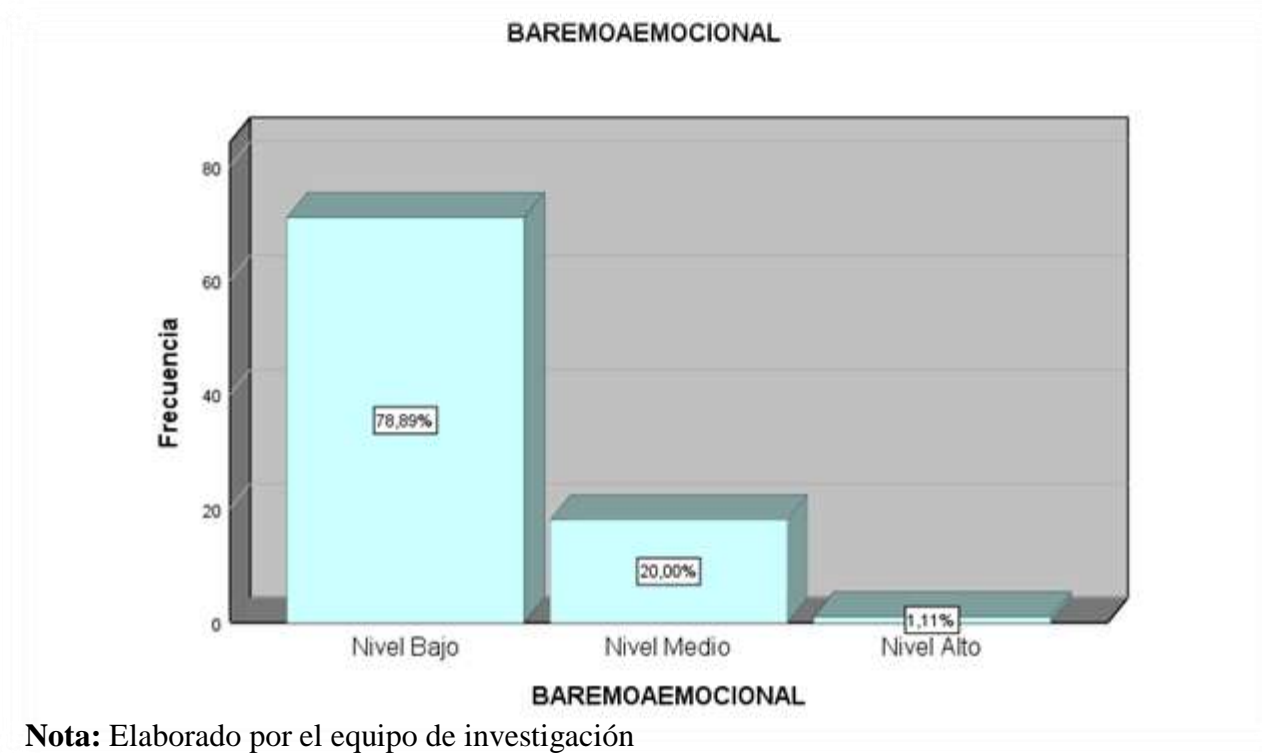
De los datos obtenidos de la variable del Síndrome de Burnout, se puede observar que, de los 90 colaboradores, el 24,44% (22 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 74,44% (67 colaboradores) se encuentran en el nivel medio y el 1,11% (1 colaborador) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel medio de riesgo al síndrome de burnout, aunque no se encuentra en un estado crítico es importante tener en cuenta que ya existen señales moderadas de desgaste laboral lo que podría aumentar si no se toman medidas preventivas, el nivel medio puede estar relacionado con ciertas exigencias emocionales lo que puede generar fatiga, desmotivación o pérdida de interés en su lugar de trabajo, por otro lado, los colaboradores que se encuentran en el nivel bajo indican que una parte de los colaboradores mantiene un equilibrio emocional con niveles adecuados de realización personal, bajo agotamiento emocional y poca despersonalización y finalmente el nivel alto es un porcentaje mínimo lo cual indica que son muy pocos los colaboradores que presentan estos síntomas del

síndrome de burnout.

Figura 6

Análisis e interpretación de la dimensión agotamiento emocional

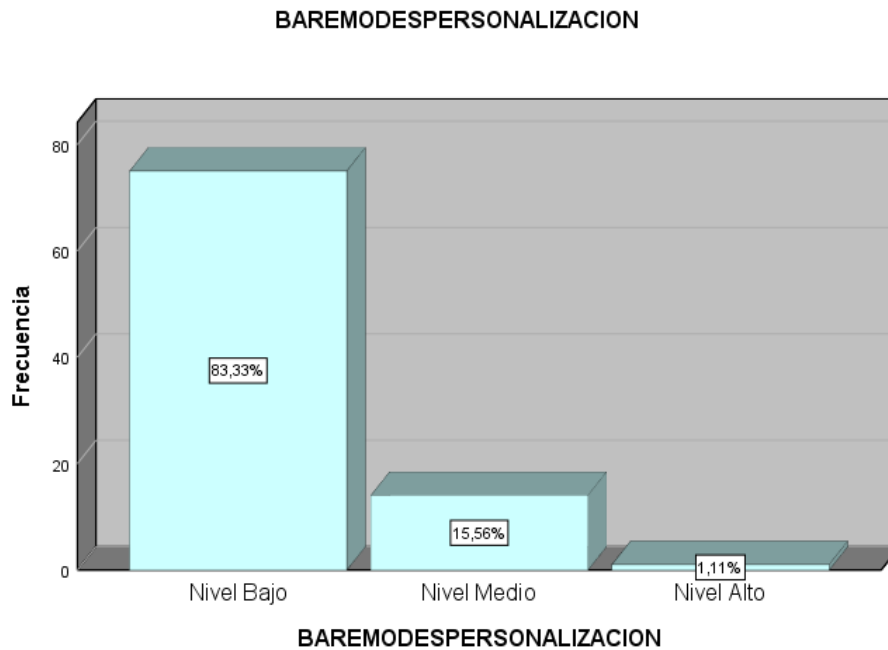


Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los datos obtenidos en la dimensión Agotamiento Emocional, se puede observar que, de los 90 colaboradores, el 78,89% (71 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 20% (18 colaboradores) se encuentran en el nivel medio y el 1,11% (1 colaborador) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores no presentan síntomas frecuentes de agotamiento emocional, es decir no se sienten emocionalmente desgastados, esta baja presencia de agotamiento indica un estado favorable en cuanto al bienestar emocional de los colaboradores, los que se ubican con un porcentaje nivel medio podrían estar experimentando síntomas o signos de estrés por lo que es necesario prestar atención para así evitar que estos síntomas aumenten, finalmente el porcentaje del nivel alto es muy bajo lo cual es positivo ya que muestra que muy pocos colaboradores se sienten al límite de sus capacidades o emocionalmente agotados.

Figura 7
Análisis e interpretación de la dimensión despersonalización



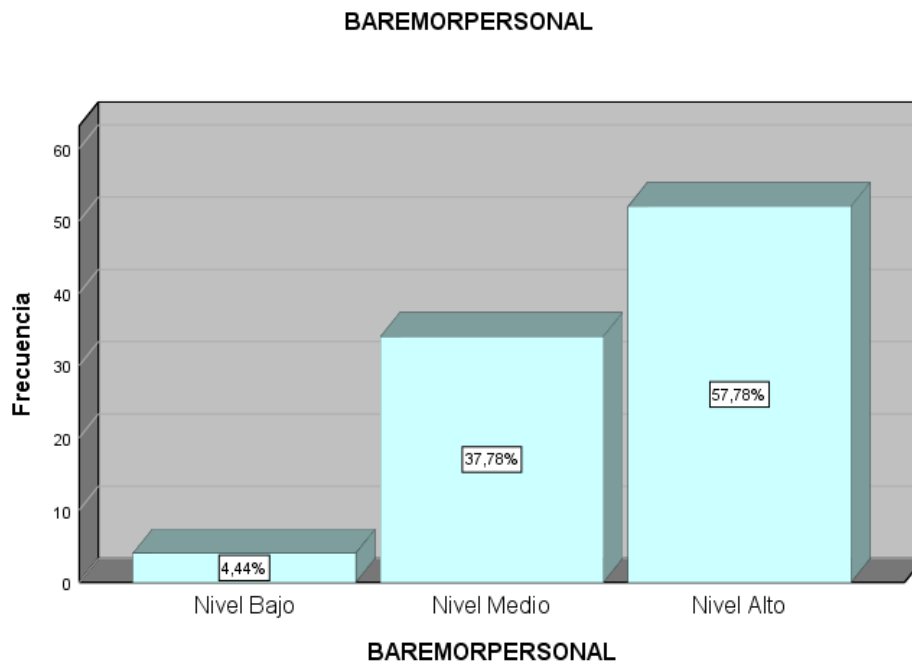
Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los datos obtenidos en la dimensión Despersonalización, se puede observar que, de los 90 colaboradores, el 83,33% (75 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 15,56% (14 colaboradores) se encuentran en el nivel medio y el 1,11% (1 colaborador) se encuentra en el nivel alto.

Estos resultados indican que la mayoría de colaboradores mantienen una actitud positiva en su entorno laboral, esta baja presencia de despersonalización refleja un buen ambiente laboral demostrando interés y preocupación hacia las personas con las que trabajan o a quienes brindan atención, esto demuestra que siguen conectados con su trabajo, por otro lado los que se ubican en el nivel medio podrían estar presentando señales iniciales de desconexión emocional por lo que sería recomendable dar seguimiento, finalmente solo un colaborador muestra un nivel alto de despersonalización lo que indica un resultado favorable ya que este problema es mínimo dentro de la Cooperativa.

Figura 6

Análisis e interpretación de la dimensión realización personal

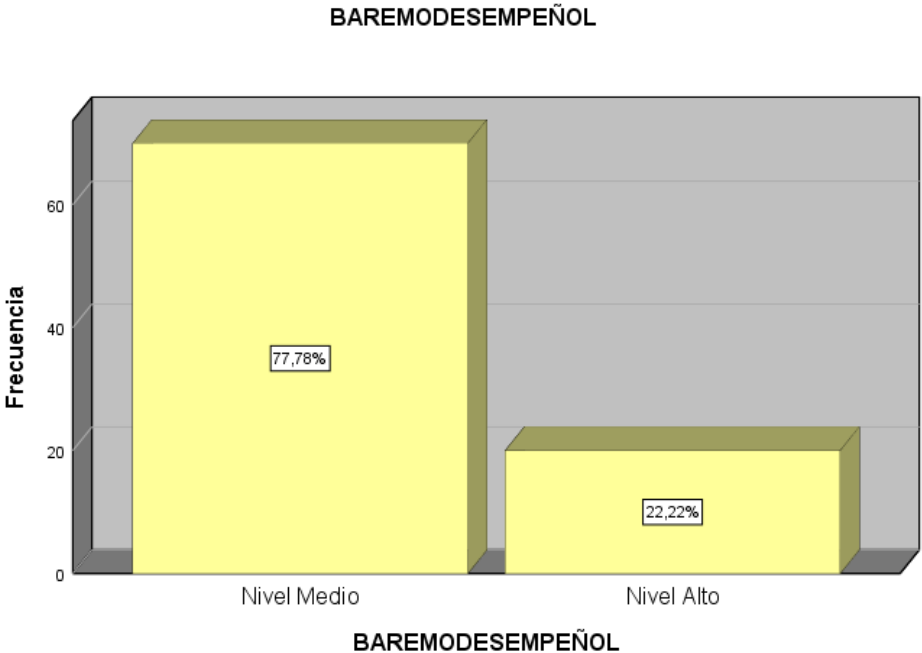


De los datos obtenidos en la dimensión Realización Personal, se puede observar que, de los 90 colaboradores, el 57,78% (52 colaboradores) se encuentra en el nivel alto, el 37,78% (34 colaboradores) se encuentran en el nivel medio y el 4,44% (4 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo.

Estos resultado experimentan un alto nivel de satisfacción personal en su trabajo, se sienten capaces de comprender y atender a las personas a resolver sus problemas e influir positivamente en la vida de los otros creando un ambiente de trabajo laboral agradable, al igual que el porcentaje de los colaboradores en el nivel medio también es considerable lo que indica que se sienten satisfecho, por otro lado existe el nivel bajo que es un porcentaje reducido, lo que quiere decir que son pocos los colaboradores que experimentan una sensación de baja eficacia o falta de reconocimiento en su desempeño.

Resultados Individual Work Performance Questionnaire (IW PQ)

Figura 7
Análisis e interpretación del instrumento “Individual Work Performance Questionnaire”

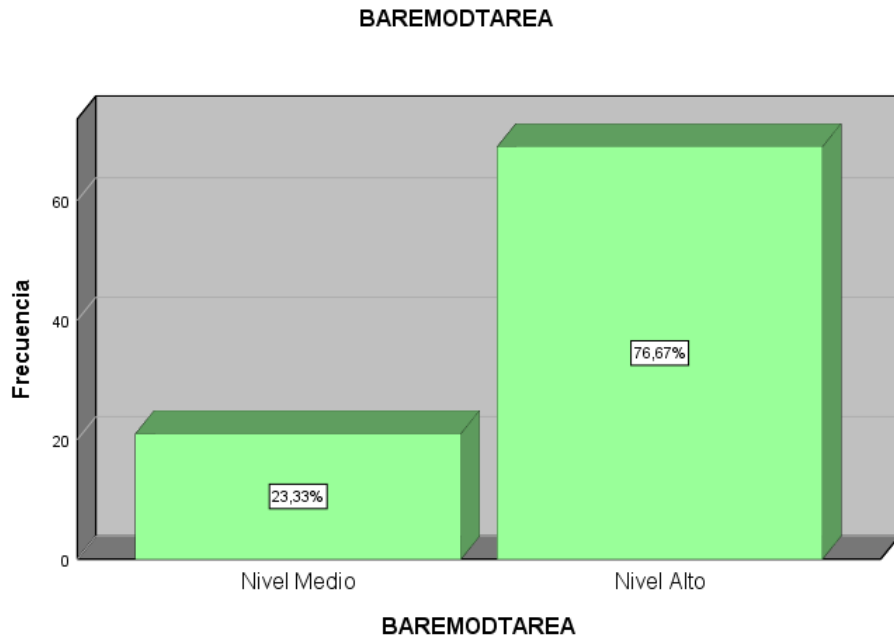


Nota: Elaborado por el equipo de investigación

En el cuestionario Desempeño Laboral aplicado a 90 colaboradores se revela que 70, es decir, el 77,8%, se encuentran en un nivel medio, mientras que los 20 colaboradores restantes representando al 22,2% alcanzan un nivel alto. No se registran colaboradores en un nivel bajo.

Estos resultados muestran que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel medio de desempeño, lo cual indica que cumplen con sus responsabilidades laborales y mantienen un rendimiento aceptable, aunque aún no alcanzan su máximo potencial. Si bien no se evidencia un bajo desempeño, estos resultados podrían estar relacionado con factores como la falta de motivación, escasas oportunidades de crecimiento, o una cultura organizacional que no promueve suficientemente el desarrollo individual. Por otro lado, el grupo que se encuentra en el nivel alto, representa a aquellos colaboradores que se destacan por su iniciativa, compromiso, y capacidad de asumir retos con eficiencia y actitud positiva.

Figura 8
Análisis e interpretación de la dimensión desempeño de tarea



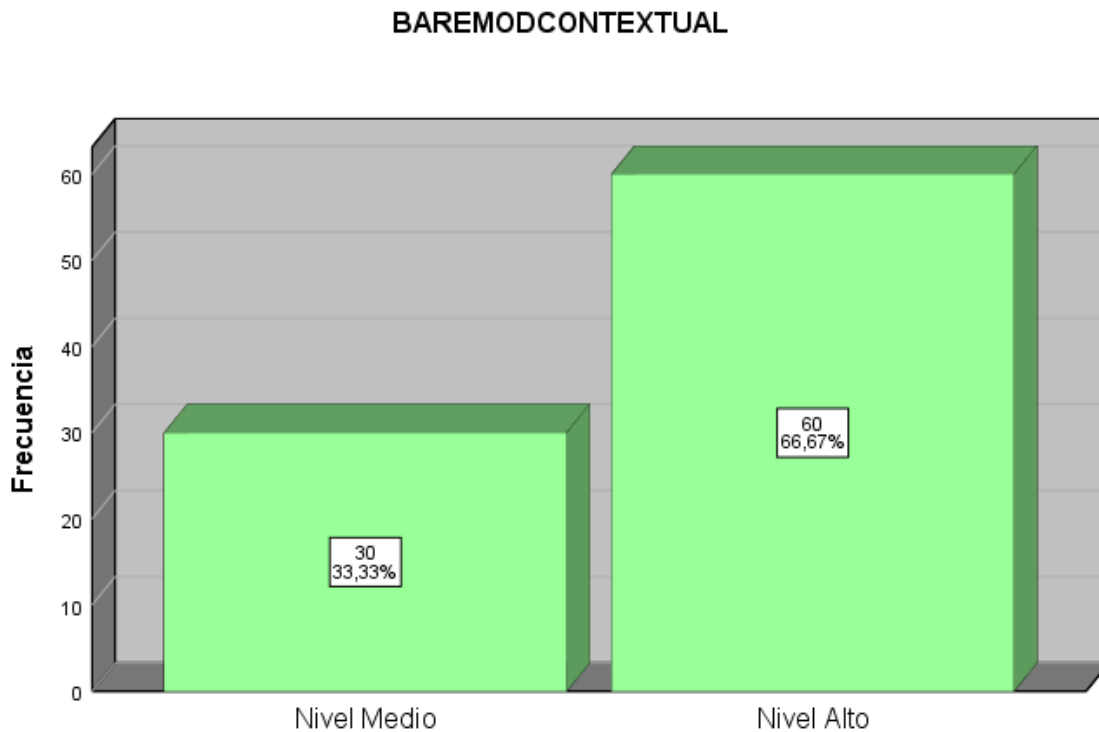
Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los 90 colaboradores encuestados en la dimensión Desempeño de Tarea, el 76,67% (69 colaboradores) se encuentran en el nivel alto, mientras que el 23,33% (21 colaboradores) restante se ubican en el nivel medio. No se registran colaboradores en un nivel bajo.

Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores logra planificar de manera adecuada su trabajo, cumplir con los tiempos establecidos, se enfocan en los resultados esperados y realizan sus tareas con eficiencia, además pueden diferenciar entre lo esencial de lo secundario. Esto refleja que los colaboradores conocen los resultados que deben lograr.

Figura 9

Análisis e interpretación de la dimensión desempeño contextual



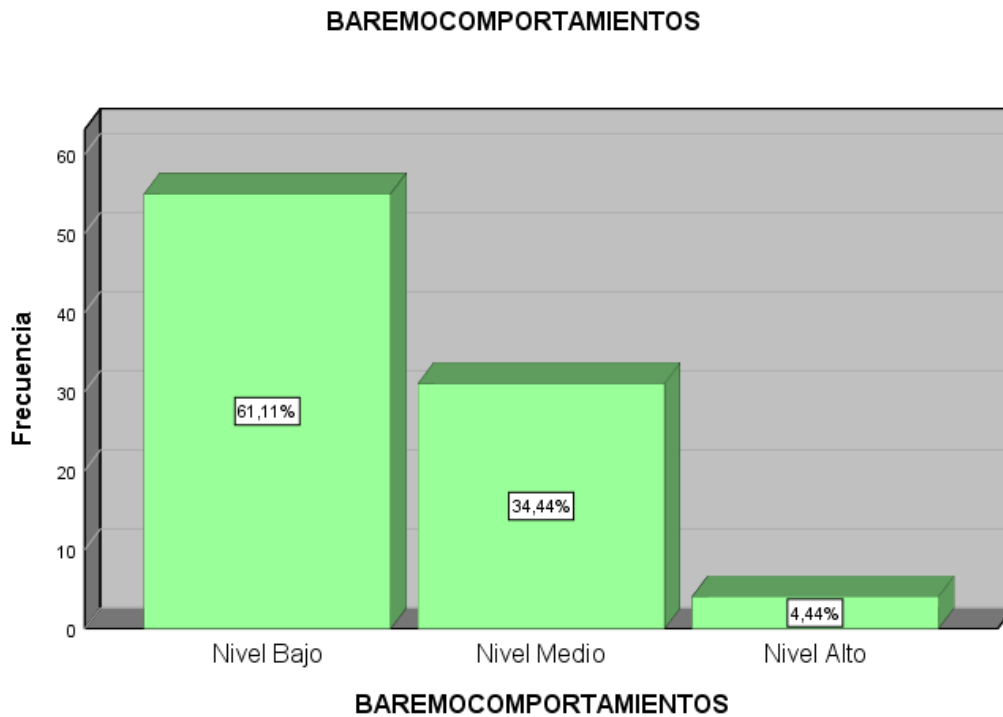
Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los datos obtenidos en la dimensión Desempeño Contextual se puede evidenciar que de los 90 colaboradores el 66,67% (60 colaboradores) se encuentran en el nivel alto, mientras que el 33,33% (30 colaboradores) restante se ubican en el nivel medio. No se registran colaboradores en un nivel bajo.

Estos resultados indican que la mayoría de colaboradores asumen responsabilidades adicionales, inicia tareas por cuenta propia, busca nuevos desafíos y se involucra activamente en mejorar sus conocimientos y habilidades. Es decir, los colaboradores tienen la capacidad de proponer soluciones creativas y trabajar en el desarrollo de sus competencias lo que fomenta una cultura de mejora continua.

Figura 10

Análisis e interpretación de la dimensión desempeño de comportamientos



Nota: Elaborado por el equipo de investigación

De los datos obtenidos en la dimensión Comportamientos contraproducentes se puede evidenciar que de los 90 colaboradores el 61,11% (55 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo, el 34,44% (31 colaboradores) se ubican en el nivel medio, el 4,44% restante es decir 4 colaboradores se mantienen en el nivel alto.

Los resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores presenta un nivel bajo de comportamientos negativos como quejas o énfasis en aspectos desfavorables del entorno laboral, lo cual favorece un clima organizacional saludable y buenas relaciones interpersonales. Sin embargo, los colaboradores que se ubican en un nivel medio y bajo representan una señal de alerta, estos resultados pueden ser consecuencia de factores como falta de canales de comunicación, liderazgos poco empáticos, excesivas cargas laborales, poco reconocimiento y conflictos interpersonales no resueltos.

Pruebas de Normalidad

La prueba de normalidad, se refiere a la comparación de distribución acumulada, con la distribución específica esperada de los datos analizados, según Cárdenas (2022), si el valor de significancia es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal. En cambio, si el valor de significancia es mayor o igual a 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

La prueba Kolmogorov-Smirnova es específicamente utilizada para muestras grandes y al contexto investigativo se ha utilizado en estudios actuales que han evaluado la normalidad de dichos datos (Peña et al, 2025)

Según Tapia & Cevallos (2023) la prueba de Kolmogorov-Smirnova se trata de una prueba estadística que compara la función de distribución acumulada empírica de los datos, es decir se utiliza para determinar si la muestra sigue una distribución específica.

Tabla 27

Resultados de la prueba de significancia Síndrome de Burnout

Kolmogorov-Smirnov^a			
SUMASINDROMEB	Estadístico	Gl	Sig.
	,131	90	,001

Nota: Elaborado por el equipo de investigación

En el cuestionario Síndrome de Burnout se observa un grado de significancia de 0.001, menor al 0.05 referencial, demostrándose que los datos agrupados no describen una distribución normal.

Tabla 28

Resultados de la prueba de significancia del Desempeño Laboral

Kolmogorov-Smirnov^a			
SUMADESEMPEÑOL	Estadístico	Gl	Sig.
	,099	90	,028

Nota: Elaborado por el equipo de investigación

En el supuesto de normalidad del Desempeño laboral, se observa un grado de significancia de 0.028, menor a 0.05 de referencia, demostrando que los datos agrupados describen una distribución no normal.

Correlación de Rho de Spearman

El coeficiente de la correlación de Spearman es una medida estadística no paramétrica que evalúa la relación estadística entre dos variables basadas en rangos, se utiliza en el análisis de datos con el objetivo de evaluar tanto la fuerza como la dirección de las variables (Paredes, 2023).

Tabla 29
Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: (Pincay, 2022)

El uso de Rho de Spearman en este proyecto de investigación permite establecer la relación de las dos variables, Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral.

Tabla 30
Resultados de la correlación Rho de Spearman

Correlaciones Rho de Spearman				
			Sumasíndrome	Sumadesempeño
Rho de Spearman	Sumasíndrome	Coefficiente de correlación	1,000	-,78
		Sig. (bilateral)	.	,463
		N	90	90
	Sumadesempeño	Coefficiente de correlación	-,78	1,000
		Sig. (bilateral)	,463	.
		N	90	90

Nota: Elaborado por el equipo de investigación

Al determinar los valores cuantitativos por cada variable, podemos decir que el coeficiente de correlación del síndrome de burnout muestra una correlación negativa muy fuerte con el desempeño laboral con un valor de Rho de Spearman -0,78 y una significancia bilateral de 0,463.

Comprobación de hipótesis

Los resultados obtenidos en esta investigación permitieron aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que existe relación entre en Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS

Tabla 31
Estrategias para mitigar el Síndrome de Burnout

Dimensión	Nombre de la estrategia	Objetivo	Acciones	Unidad encargada	Tiempo de ejecución	Método de verificación	Presupuesto
Agotamiento emocional	Taller dinámico	Brindar a los colaboradores herramientas teóricas y prácticas para prevenir el Síndrome de Burnout	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar la temática de capacitación basada en los puntos críticos. - Elaborar un manual de capacitación - Difundir y coordinar con las áreas para la ejecución de la capacitación. -Capacitar presencialmente con juegos de rules y simulaciones. 	Departamento de Talento Humano	1 mes para elaboración del manual -2 capacitaciones semestrales.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de entrega digital/física. - Evaluación de conocimientos antes y después. 	\$300
	Pausas con Energía	Reducir la fatiga mental y física de los colaboradores mediante la incorporación estructurada de pausas activas durante la jornada laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar rutina de pausas activas - Asignar facilitadores por área - Ejecutar pausas activas específicas por área - Observar y registrar participación Pausas activas por áreas: <i>Área Operativa</i> <ul style="list-style-type: none"> -Rotaciones cervicales y de cuello. -Flexo-extensión de muñecas -Apertura y cierre de puños. -Flexión anterior de tronco de pie -Respiración profunda con movimiento de brazos. <i>Área Administrativa</i> <ul style="list-style-type: none"> -Ejercicios de enfoque visual 	Departamento de Talento Humano	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> -Registro de participación -Observaciones periódicas por parte de los designados por área 	\$200

- Rotación de tronco.
- Flexo-extensión de muñecas
- Apertura y cierre de puños.

Área Financiera

- Respiración diafragmática.
- Rotación de hombros.
- Gimnasia ocular.

Área de Control / Supervisión

- Caminata consciente.
- Flexión cervical hacia adelante.
- Respiración cuadrada.
- Movilidad articular dinámica

Despersonalización	Empatía en practica	Fomentar que los colaboradores traten de manera más respetuosa a los clientes y a sus compañeros	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar talleres de juego de roles. - Implementar campañas internas sobre buen trato. - Colocar un buzón de agradecimientos. 	Departamento de Talento Humano	3 meses	-Registro del número de talleres ejecutados y participación (asistencia)	\$200
	Alerta emocional	Prevenir la despersonalización laboral mediante la implementación de espacios de expresión emocional.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar una bandeja de emociones. -Establecer espacios de escucha activa por equipo. -Capacitar a líderes en identificación de señales de desconexión emocional. -Realizar talleres emocionales preventivos. 	Departamento de Talento Humano	Semestral	Encuesta de autoevaluación emocional posterior al taller	\$200

Realización Personal	Reconozco tus logros	Valorar el aporte de los colaboradores, reconociendo el cumplimiento de sus actividades y su valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar rondas de reconocimiento - Aplicar formularios anónimos trimestrales - Diseñar cartelera de reconocimiento Realizar reconocimientos periódicos.	Departamento de Talento Humano	Trimestral	Encuesta de percepción sobre el reconocimiento organizacional.	\$150
Total							\$1050

CONCLUSIONES

- Mediante los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman se determinó que existe una correlación negativa muy fuerte (-0,78) entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua, por ese motivo, a medida que exista mayor presencia del síndrome de burnout, menor es el nivel de desempeño laboral en los colaboradores y a su vez si menor es la presencia del síndrome, mayor será el desempeño.
- Con la revisión teórica de las dos variables se ha podido demostrar que son temas fundamentales para estudiar en el entorno laboral aunque existe teorías claras, se puede evidenciar que hay pocas investigaciones en la provincia de Tungurahua sobre estos temas a tratar , es decir que tienen una limitada actualización de estudios recientes, la información recolectada permitió identificar que el síndrome de burnout es un problema que impacta en la salud emocional y física de los colaboradores, lo que a su vez afecta directamente en su desempeño laboral.
- Los niveles de Síndrome de Burnout se concentran en un rango medio (74,44%) es decir 67 colaboradores, el 24,44% (22 colaboradores) se encuentran en el nivel bajo y el 1,11% representado 1 colaborador se encuentra en el nivel alto, De los 70 encuestados es decir el 77,8% de los colaboradores se ubica en un nivel medio, mientras que los 20 colaboradores restantes representados al 22,2% se encuentran en el nivel alto, no se registra colaboradores en el nivel bajo en la variable desempeño laboral. La relación entre ambas variables sugiere que, a pesar que, el Síndrome de Burnout no se encuentra en un nivel alto, su presencia en niveles medios podría estar influyendo en que los colaboradores no alcancen su máximo desempeño.
- Las estrategias propuestas para mitigar el Síndrome de Burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita” evidencia un enfoque integral y preventivo frente a esta problemática, se realizó tomando en cuenta los resultados de los baremos del síndrome, es decir que con esos resultados nos permitió identificar el nivel de afectación en los colaboradores, con base en eso se propuso estrategias que permite reducir el agotamiento emocional y la despersonalización, y a su vez fortaleciendo la realización personal de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Es conveniente que los estudios sobre el Síndrome de Burnout se amplíen e integren con otras variables organizacionales como el liderazgo, la satisfacción laboral y el clima organizacional, ya que estas dimensiones permiten una comprensión más clara del tema. La relación entre el Síndrome de Burnout y otras variables podría ofrecer información importante para el diseño de estrategias efectivas en el ámbito laboral.
- Es fundamental continuar investigando teorías recientes que vinculen el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral, dando prioridad a estudios realizados en los últimos cinco años. Esto permitirá contar con teorías actualizadas e innovadoras que enriquezcan el conocimiento y la comprensión de estas variables en la cooperativa.
- Resulta apropiado aplicar cada seis meses el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar los niveles del Síndrome de Burnout en la cooperativa, con el fin de monitorear la evolución del bienestar de los colaboradores y comparar los resultados con los hallazgos anteriores. Este proceso permitirá evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y detectar posibles áreas críticas que necesiten atención.
- Es importante implementar y dar seguimiento a cada una de estas estrategias propuestas, asegurando su ejecución según el cronograma establecido y evaluando sus resultados a través de los métodos determinados, esto ayudará a disminuir el impacto del Síndrome de Burnout y mejorar el bienestar del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita”.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. México: Cengage Learning
- Aguiar, J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco.
- Alban, G., Arguello, A., & Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- Álvarez, L., Gallardo, C., y Álvarez, M. (2023). Síndrome de Burnout y formas de afrontamiento en psicólogos trabajadores de un Hospital Público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 9389-9412
- Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza., & Vasquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2).

- Amparo, S. (2019). La metodología aprendizaje servicio como factor educativo de resiliencia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Revista INFAD de Psicología., 4(1), 255. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v4.1554>
- Arbulú, C. (2023). Concepto de superpoblación en el diseño de experimentos geotécnicos de laboratorio.
- Barahona, M., & Herrera, A. (2023). Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el sector de las mueblerías de la ciudad de Latacunga.
- Bittel, R., & Craig, R. L. (1971). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal* (1. edición --.). México: Diana.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).
- Cárdenas, N. (2022); Carga Mental y Síndrome de Burnout en los Colaboradores de una Empresa Pública de Movilidad. UTC. Latacunga. 88 p.
- Chida, M. (2021). Rasgos predominantes de personalidad en relación con el síndrome de burnout en las enfermeras del hospital José María Velasco Ibarra de la ciudad de Tena. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato/Facultad de Ciencias de la Salud/Carrera de Psicología Clínica.
- Choi, Y., Miao, C., Oh, S., Berry, M., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*,
- Cialzeta, R. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes.
- Cuello, R., Fructus, R., & Panduro, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Cueva, R. (2019). Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembos de Javier Prado, 2018.
- Cueva, S., & Medrano, P. (2022). Síndrome de burnout y motivación de trabajadores del sector bancario en modalidad remota durante la pandemia COVID-19, distritos Surco y San Isidro.
- Europapress. (2021). Recuperado el 05 de Agosto de 2022, de [www.europapress.es: https://www.europapress.es/murcia/noticia-mas-enfermeras-quemadas-estresansiedad-otros-problemas-fisicos-psicologicos-ano-covid-20210321103002.html](https://www.europapress.es/murcia/noticia-mas-enfermeras-quemadas-estresansiedad-otros-problemas-fisicos-psicologicos-ano-covid-20210321103002.html)
- Flores, M., & Gómez, V. (2024). El clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la dirección de la Industria Aeronáutica del Ecuador (DIAF) de la ciudad de Latacunga.
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académica- profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 478-483.

- Guanoluisa, M. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018.
- Gutiérrez, A. (2019). El cuestionario como herramienta de evaluación. Editorial Académica.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2020). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta. McGRAW-HILL
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 398-409.
- Ibarra, M. (2019). Condiciones laborales y presencia del Síndrome de Burnout según, antigüedad laboral y sexo en los Enfermeros de Centros de Salud Municipales del Distrito Norte de la ciudad de Rosario, en el primer semestre del año 2019. Journal of science and research, 5(CININGEC), 903-924.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International journal of productivity and performance management*, 62(1), 6-28.
- Lauracio, C., & Ticona, L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Revista innova educación, 2(4), 543-554.
- Lescano, I., & Quilumba, M. (2024). Síndrome de burnout en el patronato de amparo social del GAD Municipal del cantón Latacunga
- Linares, V., & Guedez, S. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud [Burnout syndrome invisible pathology among health professionals]. *Atencion primaria*, 53(5),
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120.
- Maldonado, M. (2023). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral del sector ganadero del cantón Mejía
- Malach, C. (2019). “Comprendiendo el Burnout”. *Ciencia y Trabajo*: 37-43
- Marín, L., & Delgado, M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. <https://doi.org/10.37811>
- Marmanillo, E., & Silva, O. (2024). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en el área de operaciones de un banco, Lima, 2023*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Maslach, C. y Leiter, P. (1997): The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., & Jackson, E. Maslach Burnout Inventory Manual. 2ª ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1986.
- Mayorga, B., Monroy, A., Hernández, J., Roldan, A., & Reyes, B. (2021). Programa SPSS. Educación y

Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 10(19), 282-284.

- Mena, P., & Paucarima, M., Vaca, G. (2022). Síndrome de Burnout en docentes de la facultad de ciencias médicas UNIANDES. AVFT–Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 41(1).
- Méndez, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de burnout. Recuperado de: <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Menghi, S., & Oros, L. (2019). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. Revista de Psicología, 10(20), 47-59
- Miño, M. (2025). Relación entre los niveles de cortisol, la calidad de sueño y el síndrome de burnout en el personal de diferentes facultades de la universidad técnica de Ambato. Mori, K., & Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 684-703.
- Morales, E., Noroña, R., & Falcón, V. (2023). Factores psicosociales y burnout durante la COVID-19 en trabajadores de la Cooperativa San Francisco Ltda. Metanoia: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación, 9(1), 73-84
- Munguía E., & Sanchez E. (2022). Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022.
- Naranjo, L. (2024). El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- OIT. (2018). Estrés laboral. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- OMS. (2019). El síndrome de burnout, un “fenómeno ocupacional”: Clasificación Internacional de Enfermedades. Obtenido de World Health Organization
- Paredes, I. (2023). Determinantes de la asistencia técnica contable - tributaria y el éxito empresarial del sector comercio en la provincia de Tungurahua”.
- Paz, T. (2019). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. Ciencia y Educación. 1(4), 15-26. ISSN: 2707-3378.
- Peña, A., Umajinga, M., & Herrería, K. (2025). Síndrome del Impostor y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia del Carchi. Reincisol., 4(7), 4684-4729
- Pérez, M. (2024). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Ambato
- Pizarro, K. & Martines, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de barlett para determinar factores principales. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4453224>

- Platania, S., Morando, M., Gruttadauria, S. V., & Koopmans, L. (2023). The individual work performance questionnaire: Psychometric properties of the Italian version. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 14(1), 49-63.
- Pradhan, R., & Jena, . (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business perspectives and research*, 5(1), 69-85.
- Pujol, A., Roa, V., Cepeda, P. & Catalá, F. (2024). Prevalencia del síndrome de burnout en médicos que trabajan en España. *Sciencedirect*.
- Quintero, S. & Hernández, J. (2021). Síntomas de depresión asociados al síndrome de burnout ya condiciones socio laborales de docentes de colegios públicos de Envigado (Colombia).
- Quispe, C. (2021). Síndrome de burnout en estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Técnica de Ambato durante la pandemia de covid-19.
- Ramírez, M. (2021). El employee engagement como una salida estratégica para optimizar el desempeño laboral. Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Rodríguez, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Noticias Cielo*, 3(5).
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Rodriguez, P., & Lechuga. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101.
- Romero, A., Pimienta, I., Ramos, M., Sánchez, A., & González, R. (2019). Niveles de síndrome de burnout en docentes de una universidad ecuatoriana. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(3).
- Romero, K. & Mora, M. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales.
- Salomón, S., & Valdez, P. (2019). Síndrome de burnout en el siglo xxi:¿ lograremos vencerlo algún día?. *Revista argentina de medicina*, 7(1), s8-s22.
- Tapia, F., & Cevallos, F. (2023). Pruebas de bondad de ajuste Kolmogórov-Smirnov y Ji-cuadrada aplicadas a la toma de decisiones empresariales. *Yachana Revista Científica*, 12(2), 113-127.
- Tello, E. (2023). Burnout en docentes de educación primaria en tiempos de la pandemia Covid-19 en la región de Apurímac.
- Uchubanda, A. J. (2025). Gestión administrativa en la ebanistería hasta la sonrisa es seria de la parroquia La Unión del cantón Babahoyo provincia Los Ríos periodo 2023 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2025).

- Ventura J., & Peña, B. (2021). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach \geq , 70.
- Vera, C., & Rodrigues, R. (2016). Development and validation of a self-reported measure of job performance. *Social Indicators Research*, 126, 279-307.
- Vera, O. (2022). El síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del covid-19. *Rev. med.(La Paz)*, 66-72.
- Vera, R. (2022). Metodología del aprendizaje basado en problemas aplicada en la enseñanza de las Matemáticas. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(3), 142–155.
- Vidal, M., Rojas, M., Ibáñez, I., & Sánchez, J. (2024). Estrés laboral. Síndrome de burnout. España: Acréditi Formación.
- Wachapa, F. (2019). Evaluación del desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Mera, provincia de Pastaza, período 2017.