



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GIRÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**EFECTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EMPRESA PRIVADA
DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: GUSTAVO GABRIEL MALDONADO PULLIQUITIN

TUTORA: BETTI MARGARITA GUARDERAS VACA

Quito - Ecuador

2025

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, GUSTAVO GABRIEL MALDONADO PULLIQUITIN con documento de identificación N° 1750679571; manifiesto que:

Soy autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro, la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Maldonado Pulliquitin Gustavo Gabriel

1750679571

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, MALDONADO PULLIQUITIN GUSTAVO GABRIEL con documento de identidad No. 1750679571, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: EFECTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EMPRESA PRIVADA DE QUITO, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Maldonado Pulliquitin Gustavo Gabriel

1750679571

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, GUARDERAS VACA BETTI MARGARITA con documento de identificación No. 1709713901 , docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi autorización fue desarrollado el trabajo de titulación: EFECTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EMPRESA PRIVADA DE QUITO, realizado por MALDONADO PULLIQUITIN GUSTAVO GABRIEL con documento de identificación No. 1750679571, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana

Quito, 01 de febrero del año 2025

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
BETTI MARGARITA
GUARDERAS VACA

Guarderas Vaca Betti Margarita

1709713901

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a Dios por darme tantas oportunidades de seguir en mi camino, a mis padres Edwin Fernando Maldonado Olalla y Magali Catalina Pulliquitin Jurado, quienes me ha acompañado y apoyado en todo momento sin importar las dificultades que se han presentado y han sido un gran ejemplo para mi como persona, También a mis abuelos Jorge Maldonado y Martha Olalla, Néstor Pulliquitin y Teresa Jurado por siempre estar pendientes de este proceso y demostrarme su cariño con enseñanzas. A mis tías Titin y Cris, por sus consejos y sus mensajes de ánimo. A mis hermanos, Nando, Ale y Diego, por siempre estar unidos a nuestro modo y ayudarnos siempre que podemos. A quienes han sido como mis hermanos, apoyándome moralmente, aconsejándome y han sido parte importante en este proceso, Marlon, Oso, Bryan y Sami. Último, pero no menos importante, a mi persona, por nunca rendirme ni abandonarme, seguir adelante en todo, por creer en mi y por confiar en mí.

Gustavo Maldonado Pulliquitin

Resumen

El presente trabajo de investigación busca evaluar la influencia que el burnout tiene en el desempeño laboral. Para esto se ha tomado una población total de 56 colaboradores entre hombres y mujeres del área administrativa y operativa de una empresa del sector privado en la ciudad de Quito.

Para esta investigación se utilizó el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y un cuestionario de desempeño laboral. Ambos instrumentos psicométricos tuvieron adaptaciones para el contexto en el que se aplicaron, aún así los dos tuvieron un proceso de validación por el software estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). La aplicación de estos cuestionarios es conveniente al momento de evaluar el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, variables que se estudian en la presente investigación.

La aplicación de estos cuestionarios permite analizar factores como el estrés laboral, cumplimiento de objetivos y responsabilidades, agotamiento físico y mental, satisfacción laboral, etcétera.

Este estudio permite analizar los síntomas del síndrome de burnout en los colaboradores y cómo estos mismos pueden o no afectar en el cumplimiento de sus responsabilidades. Esto se relaciona por el desgaste físico, mental y emocional, además de la falta de motivación que tiene la persona que presenta este trastorno con sus actividades cotidianas.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño Laboral, Estrés Laboral, Motivación, Desgaste.

Abstract

The present research work seeks to evaluate the influence that burnout has on work performance. For this purpose, a total population of 56 male and female employees from the administrative and operational areas of a private sector company in Quito city was taken.

The Maslach Burnout Inventory (MBI) questionnaire and a work performance questionnaire were used for this research. Both psychometric instruments had adaptations for the context in which they were applied, even so both had a validation process by the software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The application of these questionnaires is convenient at the time of evaluating Burnout Syndrome and Job Performance, variables studied in this research.

The application of these instruments allows the analysis of factors such as work stress, fulfillment of objectives and responsibilities, physical and mental exhaustion, job satisfaction, etcetera.

This study makes it possible to analyze the symptoms of burnout syndrome in employees and how these symptoms may or may not affect the fulfillment of their responsibilities. This is related to the physical, mental and emotional exhaustion, in addition to the lack of motivation that the person who presents this disorder has with their daily activities at work.

Key words: Burnout Syndrome, Job Performance, Job Stress, Motivation, Burnout

Índice de Contenido

Datos informativos del proyecto	1
Objetivos	2
<i>Objetivo general:</i>	2
<i>Objetivos específicos:</i>	2
Eje de la intervención o investigación.....	2
<i>Síndrome de Burnout</i>	2
Dimensiones del Burnout.....	5
<i>Desempeño Laboral</i>	7
Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.....	8
Metodología.....	13
<i>Instrumentos</i>	14
<i>Población y muestra</i>	16
Preguntas clave.....	18
Organización y Procesamiento de la Información.....	18
<i>Gráfico 1. Gráfico de barras “Síndrome de Burnout”</i>	20
<i>Gráfico 2. Gráfico de barras “Desempeño Laboral”</i>	22
<i>Gráfico 3 “Correlación de Resultados”</i>	24
Correlación en base al Coeficiente de Pearson	26
<i>Tabla 1. Correlación Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral</i>	26
Análisis de la Información.....	27
Justificación	28
Caracterización de los beneficiarios	31
Interpretación	33
Principales logros del aprendizaje	35
Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Referencias.....	40
Anexos	42

Datos informativos del proyecto

El Efecto del Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral en los colaboradores: Caso de estudio Empresa Privada de Quito.

En la actualidad, por el contexto en el que se vive, el aumento de competitividad en el mercado laboral, el crecimiento de la población, la crisis económica y los altos índices de desempleo son algunos de los cambios que el entorno laboral tiene a día de hoy. Superar estas barreras de una manera efectiva es lo que hace que una empresa llegue al éxito y la manera de afrontar dichos obstáculos es con estrategias que puedan controlar o apaciguar los efectos del síndrome de burnout y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Esta investigación centra su atención en los efectos del síndrome de burnout, un trastorno en el que la persona que lo vive presenta síntomas como el agotamiento emocional y físico, desmotivación, desinterés por el trabajo, etcétera. Es importante que las empresas tengan o elaboren estrategias de afrontamiento, ya que el bienestar de sus colaboradores se ve afectado y en consecuencia de esto, los objetivos de la empresa no logren ser cumplidos.

Este trabajo de investigación, será realizado en una empresa privada de la ciudad de Quito y tendrá una duración de entre 2 y 4 semanas, tiempo en el cual se buscará evaluar el síndrome de burnout y la influencia de este trastorno en el desempeño laboral del personal.

Para cumplir con los objetivos de este estudio, será necesaria la aplicación de instrumentos psicométricos que evalúan ambas variables (síndrome de burnout y desempeño laboral) y mediante la tabulación de los datos recabados se pueden obtener resultados de los porcentajes desde un punto de vista objetivo.

Objetivos

Objetivo general:

- Determinar los efectos del Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores: Caso de estudio empresa privada de Quito

Objetivos específicos:

1. Identificar los síntomas del síndrome de burnout en los colaboradores y su prevalencia dentro del entorno laboral.
2. Analizar los factores organizacionales que contribuyen al desarrollo del burnout.
3. Examinar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada.
4. Proponer estrategias preventivas y correctivas que mitiguen el síndrome de burnout, mejorando el bienestar y rendimiento de los colaboradores

Eje de la intervención o investigación

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout es un conjunto de síntomas físicos y conductuales que se pueden experimentar después de una jornada extensa de trabajo en el que además las emociones de los trabajadores también se ven afectadas. Inicialmente, el psiquiatra Herbert J. Freudenberg, comenzó a investigar casos de agotamiento emocional en profesionales de la salud, como eran enfermeros, doctores y terapeutas que brindaban servicios en clínicas gratuitas en Estados Unidos. (Baldeón Dávila et al., 2023, p.1813) Estas investigaciones avanzaron cuando se empezaron a

estudiar casos de personas que ejercían profesiones distintas a las ya mencionadas como fueron los policías, trabajadores sociales, docentes, etcétera.

Baldeón Dávila et al. (2023) en el artículo Síndrome de Burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica menciona que:

“Si bien en un inicio había dos perspectivas acerca del burnout, la de considerarle un estado clínico por cuanto agrupa un conjunto de sentimientos y comportamientos vinculados entre sí, como consecuencia al estrés laboral crónico, por el otro lado, indica que es el enfoque psicosocial el que perdura... se refiere al síndrome de burnout como un proceso psicosocial cuyo foco de atención es el desarrollo de la relación entre ambiente de trabajo y las características humanas de las personas que participan en el contexto de servicio” (p. 1813)

La autora González Fernández (2021) expone que “Christina Maslach dio a conocer en el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA) el síndrome de burnout, refiriéndose a una condición cada vez más frecuente en los trabajadores de servicios de salud” (p.5), y los estudios posteriores nombran la existencia de distintos factores que promueven el apareamiento del síndrome de burnout, dentro de las cuales está el agotamiento emocional de la persona, deshumanización a causa de las condiciones laborales inadecuadas, endurecimiento afectivo, en cuanto a las relaciones sociales e interpersonales aparece la insensibilidad, falta de empatía e indiferencia. Por otro lado, la persona incluso se verá afectada a nivel personal ya que aparecen sentimientos de negativismo relacionado a sus competencias, motivación, deseos y pensamientos rumiantes sobre temas relacionados a su trabajo.

Actualmente, uno de los principales problemas en las empresas y organizaciones son los factores de riesgo psicosocial como son la crisis económica y energética que atraviesa el país, la inseguridad, falta de servicios de salud de calidad, entre otros, afectan el bienestar laboral y

emocional de las personas, ya que se vive en un constante estado de estrés, tensión y alerta, lo cual trae consecuencias no solo psicológicas sino también fisiológicas. Estrella Idioma et al. (2023) comenta que

“Algunas de las manifestaciones físicas que se presentan con el cansancio, pérdida de apetito, problemas osteomusculares, cardiopulmonares, alteraciones inmunológicas o problemas dermatológicos, digestivos, del sistema nervioso como insomnio, sensación de vértigo, sexuales y en el caso de las mujeres alteraciones hormonales con el ciclo menstrual. También manifestaciones emocionales como agotamiento, sentimiento de fracaso y vacío, cambio de humor, baja tolerancia, frustración, nerviosismo o inquietud, dificultad de concentración, frecuentes olvidos, falta de compromiso laboral...”.

Es fundamental mencionar que el Síndrome de Burnout no es únicamente un cuadro patológico general, ya que en un estudio realizado en el año 2017 y posteriormente publicado en la revista BMC Psychiatry en el artículo *Subtypes in clinical burnout patients enrolled in an employee rehabilitation program: differences in burnout profiles, depression and recovery/resources-stress balance* (Bauernhofer et al., 2018), demuestra que existen tres subtipos de Síndrome de Burnout los cuales son: subtipo exhausto, subtipo exhausto/cinico y subtipo burnout o quemado, en estos tres subtipos el equilibrio entre la recuperación/recursos-estrés difiere.

En el estudio de Bauernhofer et al., 2018 se concluye que el subtipo exhausto/cinico y en el subtipo quemado serían los más graves por la presencia de un mayor estrés relacionado al rendimiento y a la pérdida del significado de su trabajo esto como resultado a que esta misma población también presentó los menores índices de descanso, recuperación y ocio durante el

trabajo ya que los factores mencionados son fundamentales para mitigar los efectos de la sobrecarga de trabajo y las altas demandas laborales que existen en la actualidad.

Dimensiones del Burnout

En el texto Síndrome de Burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica (Baldeón Dávila et al., 2023, p.1814), se menciona que la psicóloga Christina Maslach propone tres dimensiones para el síndrome de burnout, las cuales son:

1. Agotamiento emocional:

En esta dimensión, se destaca el estrés individual básico del síndrome de burnout, ya que los sentimientos que derivan de la percepción de sentirse sobrecargado de trabajo y con pocos recursos físicos y emocionales, es importante mencionar que la falta de energía para cumplir con las tareas asignadas y el desgano al momento de realizar actividades cotidianas generados por conflictos dentro del lugar de trabajo y la sobreexigencia laboral. (Baldeón Dávila et al., 2023)

Los colaboradores que experimentan agotamiento tienden a disminuir su productividad y cometer más errores que pueden afectar incluso al rendimiento de sus compañeros. La falta de estrés y la desmotivación pueden conducir a la persona a un ciclo negativo en el cual el estrés, la insatisfacción laboral y los problemas interpersonales aumentan con el tiempo.

Por otro lado, la cultura organizacional es de suma importancia en la prevención del síndrome de burnout ya que fortaleciendo la comunicación entre colaboradores y un ambiente de apoyo puede ayudar a mitigar la presión y sobre exigencia laboral. Para ayudar a mitigar estos efectos, existen recursos que permiten mejorar la gestión del estrés, las habilidades resilientes y la creación de espacios para el cuidado. (Baldeón Dávila et al., 2023)

2. Cinismo o Despersonalización:

El cinismo representa el contexto interpersonal del Burnout, ya que engloba la apatía, insensibilidad y negativismo en distintas situaciones laborales, se producen como resultado del agotamiento emocional desmesurado, haciendo que la persona refleje en sus conductas y comportamientos y que tenga una inclinación a reaccionar de manera negativa con sus compañeros de trabajo y con la empresa. (Baldeón Dávila et al., 2023)

El cinismo que una persona presente, puede aparecer como una respuesta de defensa ante la percepción de que sus esfuerzos individuales no son valorados como deberían y por todo el estrés que esta misma haya acumulado en el tiempo. Estos dos elementos hacen que el colaborador disminuya su rendimiento hasta el mínimo posible, es decir, que cumpla únicamente lo justo y necesario. (Baldeón Dávila et al., 2023)

3. Ineficacia o Falta de Autorrealización:

Esta dimensión, representa la autoevaluación de burnout en donde se encuentran sentimientos negativos para la persona como son la incompetencia para realizar actividades, la carencia de logro e incluso se observa que el desempeño laboral tiende a disminuir, porque dentro de todo, el colaborador tiende a compararse con sus compañeros. (Baldeón Dávila et al., 2023)

Todos estos factores se intensifican por la escasez de recursos físicos, la falta de soporte y apoyo social e incluso la falta de oportunidades de desarrollo profesional, lo que abre la posibilidad a que el colaborador cuestione su profesión e incluso su puesto de trabajo, dando como resultado que su autoconcepto sea observado desde un punto de vista negativo y afectando directamente su autoestima.

El síndrome del burnout se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa, ya que se produce una disminución del desempeño de un trabajador en sus tareas y actividades por el aumento de la insatisfacción laboral, aumento de absentismo, agotamiento físico y emocional que además pueden generar problemas de salud a largo plazo como la ansiedad y depresión, trastornos que afectan el bienestar emocional de la persona e incluso pone en riesgo su vida. (Corbeanu et al., 2023, p.3)

Desempeño Laboral

En la década de los 90, nace un enfoque direccionado hacia el desempeño del empleado, dentro del cual aparece la estandarización de procedimientos, la cual incapacita y/o dificulta que el colaborador aplique su habilidad, innovación y autonomía dentro de sus labores. Esto se da porque las empresas buscaban el cumplimiento de sus metas y objetivos con el mínimo costo posible por lo que se ha evidenciado que los trabajadores cumplan roles como el direccionamiento de otros trabajadores, elaboración de planes de trabajo y manejo de relaciones laborales, roles que no forman parte de sus actividades administrativas. (Castro Mori & Delgado Bardales, 2020, p.689)

Posteriormente aparece el desempeño laboral, que si bien es similar al enfoque mencionado anteriormente, le da prioridad a otros elementos como es la eficacia. Dicho elemento hace referencia al cumplimiento de las necesidades que la organización presente, dentro de los cuales se encuentran: el alcance de los objetivos institucionales, capacitación e innovación, competitividad en el mercado, motivación del personal, bienestar y calidad de vida de los colaboradores. (Castro Mori & Delgado Bardales, 2020, p.690)

El éxito de una organización pública o privada depende en gran parte del desempeño del colaborador, es decir, la manera en la que la persona cumple sus tareas y actividades dentro de los tiempos acordados, la calidad con la que cumple los distintos procedimientos para el cumplimiento de las mismas, el cumplimiento de metas y objetivos de su cargo y de la empresa, tomando en cuenta sus competencias duras y blandas.

Todos estos elementos mencionados se ven plenamente influenciados por la motivación del personal y el bienestar del mismo en las distintas esferas o dimensiones del ser humano, es decir: lo espiritual, lo racional, lo fisiológico y lo psicológico. Es relevante mencionar que para que una empresa logre mantener este bienestar deben existir incentivos tangibles e intangibles como son las bonificaciones económicas (comisiones, bonos, etc.), días libres, becas, seguro de vida, reconocimiento del trabajador, etcétera.

Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral?

La relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral es directa y significativa. Este síndrome se manifiesta como una respuesta al estrés laboral crónico, donde los empleados experimentan agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal. (Marmanillo Ramírez & Silva Castro, 2024, p.55)

Estos síntomas no solo afectan la salud mental de los trabajadores, sino que también tienen un impacto profundo en su rendimiento y productividad, ya que cuando los empleados se sienten abrumados y desmotivados, su capacidad para realizar tareas de manera eficiente se ve

comprometida, lo que puede llevar a errores, falta de creatividad y una disminución en la calidad del trabajo.

De hecho, Marmanillo Ramírez, E y Silva Castro, O. (2024), en su investigación en el área de operaciones de un banco en Lima, reveló que el cansancio emocional se relaciona significativamente de forma negativa con el desempeño laboral, mostrando un coeficiente de correlación de -0.860, Esto sugiere que a medida que aumenta el agotamiento emocional, el rendimiento de los empleados tiende a disminuir de manera notable.

Se debe resaltar la importancia de abordar el burnout en el lugar de trabajo, ya que no solo afecta a los individuos, sino que también puede tener repercusiones en la organización en su conjunto, incluyendo la disminución de la moral del equipo y un aumento en la rotación de personal.

- ¿Cómo influye el síndrome de burnout en relación con el desempeño laboral en los trabajadores?

El síndrome de burnout influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores, afectando tanto su salud mental como su productividad.

Según la Organización Mundial de la Salud (2019), el burnout se manifiesta a través de tres elementos clave: sensación de agotamiento, desapego mental del trabajo y un deterioro en el desempeño laboral. Esto significa que los trabajadores que sufren de burnout no solo se sienten fatigados, sino que también pueden desarrollar una actitud negativa hacia sus tareas, lo que impacta directamente en su capacidad para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

Además, el entorno laboral juega un papel crucial en el desarrollo del síndrome de burnout. Factores como altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva y falta de apoyo pueden contribuir a la aparición de este síndrome, lo que a su vez afecta la calidad del desempeño laboral. Los trabajadores que se sienten abrumados por estas condiciones son más propensos a experimentar una baja en su rendimiento, lo que puede llevar a errores en sus labores y a una disminución en la calidad del trabajo realizado.

¿Cuáles son los síntomas o señales tempranas en el burnout que puedan afectar el desempeño laboral de los colaboradores?

La sintomatología del síndrome de burnout es extensa; Mora Velez (2024) expone una clasificación de los síntomas propuesta por Rosales y Rosales (2013, 5) dentro de los cuales se pueden encontrar tres niveles:

- Leve: Síntomas físicos no específicos puede ser por ejemplo una cefalea, dolor de espalda leve.
- Moderado: Insomnio, déficit de atención, bajo grado de concentración.
- Grave: Se presenta ausentismo, aversión a sus tareas comúnmente realizadas, cinismo, aislamiento, depresión, cansancio emocional.

La aparición de estos síntomas puede resultar en un rendimiento laboral deficiente y un estado de ánimo bajo en los colaboradores. Por lo tanto, es importante prestar atención a todos los síntomas, desde los más leves hasta los más graves, implementando medidas preventivas tan pronto como se identifiquen, de manera que el bienestar de los trabajadores no va a verse tan afectado como cuando se desconoce o se ignora sobre esta sintomatología.

Una característica del burnout es el desgaste profesional, este se enfoca en tres factores, agotamiento emocional, despersonalización, y reducción del desarrollo profesional. Mora Vélez (2024) menciona citando a los autores Hurtado y Pereira (2023) “El síndrome de desgaste profesional, como síndrome ocupacional, es producto de la ruptura de la reciprocidad laboral, es decir, el desequilibrio prolongado entre los esfuerzos que un individuo imprime y lo que recibe a cambio de su trabajo”.

Este desgaste aparece cuando hay un desequilibrio constante entre el esfuerzo que un individuo dedica a su trabajo y las recompensas que este recibe, lo que refleja las condiciones del ambiente laboral, lo que ocasiona una sensación de que el trabajo ha drenado los recursos emocionales del individuo (Mora Vélez, 2024). Por lo que se requiere un equilibrio entre salud, productividad y trabajo, elementos esenciales para un desempeño laboral óptimo y así alcanzar el desarrollo integral de una persona.

- ¿Qué estrategias tienen más efectividad al momento de mitigar o aliviar el síndrome de burnout y mejorar el desempeño laboral?

El Plan de intervención es una herramienta de acción fundamentada en un análisis previo de los síntomas del Síndrome de Burnout, con estrategias personalizadas para cada organización. Dado que las organizaciones están compuestas por seres humanos, se consideran "organizaciones vivas" con procesos dinámicos susceptibles de mejora continua. Este plan de acción permite corregir situaciones con resultados deficientes y potenciar características para cumplir objetivos, misión, visión y planificación. (Mora Vélez, 2024)

El Ministerio de Trabajo de España, junto con el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, publicó un manual de prevención del Síndrome de Burnout. El documento describe que

las intervenciones efectivas se centran en dos niveles principales: organizacional e individual, con un enfoque personalizado que reconoce la naturaleza dinámica de las organizaciones. (Mora Vélez, 2024)

En su tesis, Mora Vélez (2024) expone distintas estrategias que ayudan a mitigar los síntomas del síndrome de burnout, entre las cuales se encuentran:

Estrategias organizacionales:

- Evaluación periódica de riesgos psicosociales
- Alineación de objetivos organizacionales e individuales
- Creación de espacios de retroalimentación
- Diseño de planes de carrera profesional
- Establecimiento de autonomía laboral
- Auditorías para estandarizar cargas laborales
- Generación de una cultura de comunicación fluida
- Creación de zonas de distracción y socialización

Estrategias individuales:

- Inducción laboral personalizada
- Diversificación y rotación de tareas
- Formación continua y desarrollo de competencias
- Programas de manejo emocional
- Capacitación en control de ansiedad y estrés
- Técnicas de mindfulness

- Fortalecimiento de habilidades de afrontamiento

Consideraciones clave:

- Cada organización requiere una intervención única
- No existe un plan universal de aplicación
- Las estrategias deben adaptarse al contexto específico de cada institución
- El objetivo es crear un equilibrio entre las necesidades organizacionales y el bienestar individual

Metodología

En este estudio se optó por adoptar un enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos con la finalidad de brindar una visión más completa, enriquecida y objetiva de las variables escogidas, síndrome de burnout y desempeño laboral, respectivamente. El enfoque mixto es ideal y favorable para abordar fenómenos con altos grados de complejidad como son las dos variables escogidas ya que se abre la posibilidad de triangular datos y enriquecer los distintos hallazgos obtenidos con perspectivas complementarias.

Esta investigación se centra en fenómenos directamente observables, como los niveles de agotamiento mental y físico en el caso del síndrome de burnout y la calidad de trabajo realizado por los trabajadores en el caso del desempeño laboral, todo esto a través de la aplicación de instrumentos de evaluación validados científicamente.

El trabajo es de tipo correlacional porque busca establecer las relaciones significativas entre las variables de estudio, examinando como el síndrome de burnout o síndrome de

agotamiento profesional afecta al desempeño laboral en sus distintos niveles e indicadores dentro de los cuales está la productividad, la calidad de trabajo, el cumplimiento de objetivos planteados y el desarrollo profesional. Además, tiene un corte transversal, ya que los datos serán recolectados en un lapso específico de tiempo permitiendo así analizar la situación actual de los trabajadores de la empresa privada sin realizar un seguimiento longitudinal.

Instrumentos

En este trabajo investigativo, se utilizará el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI): Es una herramienta diseñada para medir el síndrome de burnout en los profesionales, proporcionando una evaluación integral de su bienestar emocional en el entorno laboral. El MBI consta de un total de 22 ítems, donde los participantes califican la frecuencia de sus experiencias laborales en una escala tipo Likert, que va desde "Nunca" hasta "Diariamente." Este formato permite obtener datos cuantitativos sobre la intensidad del burnout y cómo impacta en el desempeño laboral.

A través de un conjunto de preguntas estructuradas, el cuestionario examina tres dimensiones clave del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en donde la escala de agotamiento emocional permite evaluar el nivel de cansancio y sobrecarga que siente el empleado debido a su trabajo. La despersonalización mide la distancia emocional y la falta de empatía hacia compañeros y clientes, mientras que la realización personal refleja la percepción de logro y satisfacción en el desempeño profesional.

El objetivo de este cuestionario es identificar niveles de burnout en los colaboradores de la empresa, lo que proporcionará información esencial para comprender su influencia en el

desempeño laboral. Los resultados ayudarán a la organización a desarrollar estrategias adecuadas para abordar el burnout, mejorar el bienestar de los empleados y, en consecuencia, optimizar el rendimiento en el trabajo.

También será utilizado un cuestionario de Desempeño Laboral, este instrumento está diseñado para evaluar integralmente el rendimiento de los empleados en aspectos clave como la eficiencia en el cumplimiento de tareas, la calidad de la comunicación con compañeros y clientes, la innovación en procesos, el uso adecuado de recursos, y el cumplimiento de plazos y objetivos institucionales.

El cuestionario también aborda el compromiso del empleado con la empresa, su capacidad para trabajar bajo presión, y su actitud hacia la mejora continua. Las preguntas, en formato cuantitativo-descriptivo, permiten obtener datos objetivos que reflejan el desempeño individual y grupal, facilitando la identificación de áreas de mejora y la creación de planes de acción.

Para asegurar la honestidad, franqueza y sinceridad de las respuestas, ambos cuestionarios serán administrados de manera anónima. Esto fomentará la confianza de los participantes al compartir sus respuestas, proporcionando información valiosa, datos más precisos y relevantes para la evaluación del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa privada de la ciudad de Quito.

Este trabajo de investigación de tipo descriptivo enfoca su atención en las dimensiones específicas del tema y está caracterizado por medir las variables (burnout y desempeño laboral) de manera independiente, en otras palabras, que no se relacionan entre sí durante todo el proceso de medición.

En lo que respecta a las consideraciones éticas, esta investigación se llevará a cabo siguiendo estrictos protocolos para la recolección y uso de datos. Se garantizará que todos los participantes otorguen su consentimiento informado, priorizando la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas. Se les informará plenamente sobre los objetivos del estudio y el uso que se dará a sus datos, promoviendo así un entorno de confianza y transparencia durante toda la investigación.

De igual forma, la investigación tiene la intención de elaborar, desarrollar y aplicar estrategias adecuadas para abordar el burnout, mejorar el bienestar de los empleados lo cual traerá como consecuencia la optimización y mejora del desempeño laboral. Se espera que el presente trabajo y proceso investigativo cumpla con los objetivos proyectados pudiendo así ser replicados en otras organizaciones.

Población y muestra

Este estudio cuenta con una población total de 56 participantes, los cuales pertenecen a una empresa privada en la ciudad de Quito. En este grupo de colaboradores, están presentes 47 personas que corresponden al género masculino, mientras que del género femenino existen 9 personas. Esta población está distribuida en trabajadores del área administrativa y operativa, respectivamente. Para la planificación y el cumplimiento de los objetivos de este trabajo de investigación serán incluidos los trabajadores de estas dos áreas, con la finalidad de que los resultados arrojados por el cuestionario aplicado tengan una percepción más objetiva, completa y relevante de la empresa.

Es importante mencionar que el síndrome de burnout es un riesgo psicosocial que afecta a trabajadores sin discriminar el cargo que ocupen, además es necesario valorar el desempeño laboral por el impacto que este trastorno puede tener en la persona tomando en cuenta su bienestar personal en los niveles físico, psicológico y emocional, ya que la eficiencia, productividad y motivación dependen de los mismos.

La información obtenida buscará preponderar que los instrumentos de evaluación sean utilizados de una manera sistemática y organizada, mediante la digitalización de la misma con la herramienta de “Google Forms”. En referencia a las consideraciones éticas de este trabajo investigativo, se priorizará el consentimiento informado en el que se especifican los objetivos de este trabajo de investigación y respetando los acuerdos y condiciones a los que se lleguen con la empresa privada, además del anonimato de la misma.

El principal propósito del presente trabajo de investigación es determinar qué síntomas tiene el Síndrome de Burnout y la influencia que tiene en el desempeño laboral, para lo cual la empresa privada permitirá la recolección de información y datos tanto de la empresa como de los colaboradores, poniendo como prioridad la protección de la privacidad de la organización y de las personas que la conforman. Posterior al cumplimiento de los requisitos mencionados anteriormente y con el objetivo de que esta investigación sea publicada, la empresa dará luz verde para la aplicación de los instrumentos de evaluación ya mencionados, el proceso de calificación individual de la población participante y la obtención de puntajes de las distintas escalas.

Preguntas clave

- ¿Qué niveles de síndrome de burnout presenta la mayoría de colaboradores de la empresa?
- ¿Qué porcentaje de la población muestra niveles altos de desempeño laboral en base al cuestionario aplicado?
- ¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la organización?
- ¿Qué tanto influye el síndrome de burnout y el desempeño laboral?

Organización y Procesamiento de la Información

La información recopilada muestra una población predominantemente masculina con un total de 47 participantes que corresponden al 83.93%, por otra parte, el género femenino muestra una participación total de 9 personas, las cuales corresponden al 16.07% de la muestra evaluada.

En base a esto, se han logrado obtener los siguientes datos:

- Edad: El mayor porcentaje de encuestados se encuentra en el rango de edad de 36 años o más.
- Tiempo en la empresa: La mayoría de encuestados ha trabajado en esta empresa entre 6 meses a un año.
- Estado civil: En la muestra evaluada, es predominante el estado civil “soltero”, seguido del “casado”.

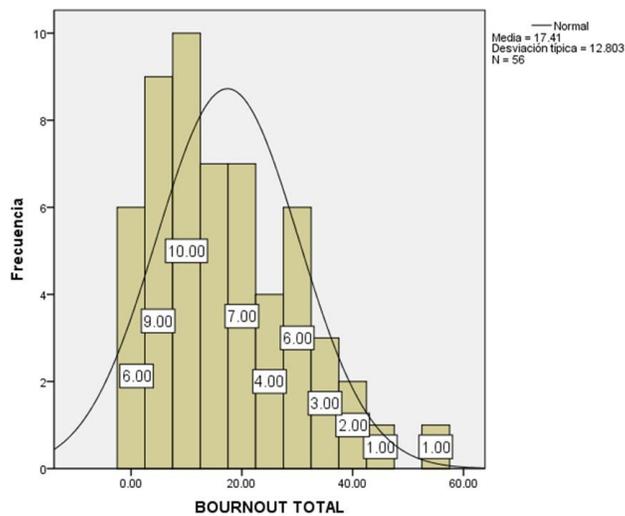
Con el uso de la herramienta *Google Forms* se recopilaron respuestas de 56 participantes, la aplicación de esta herramienta permitió lograr comprender de manera clara y precisa la información obtenida. Después de la tabulación de los resultados, se tomó en cuenta la escala de calificación tipo Likert, y con el objetivo de evitar sesgos en la información se adaptaron algunos

apartados de las escalas evaluadas.

En esta escala de Likert, se utilizó una puntuación que va de 1 a 5 y de 0 a 6 según la variable analizada, dicha puntuación dependerá plenamente del contexto de cada apartado. En el apartado que evalúa el síndrome de burnout, para la opción de “totalmente en desacuerdo” se tomará en cuenta la calificación de 1 y para la opción de “totalmente de acuerdo” se tomará la puntuación de 5. Por otro lado, en el apartado que califica el desempeño laboral, los puntajes van de 0 a 6 en donde 0 se traduce a “nunca” y 5 se traduce a “todos los días”. Para lograr una visión objetiva, ambas variables fueron evaluadas en base a un máximo y un mínimo.

Después del proceso de organización y clasificación de los datos obtenidos, se hizo uso del programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dicho software fue utilizado para analizar la correlación entre las dos variables planteadas y cómo impactan entre sí, este proceso se lo realizó mediante el uso del coeficiente de Pearson.

Gráfico 1. Gráfico de barras “Síndrome de Burnout”

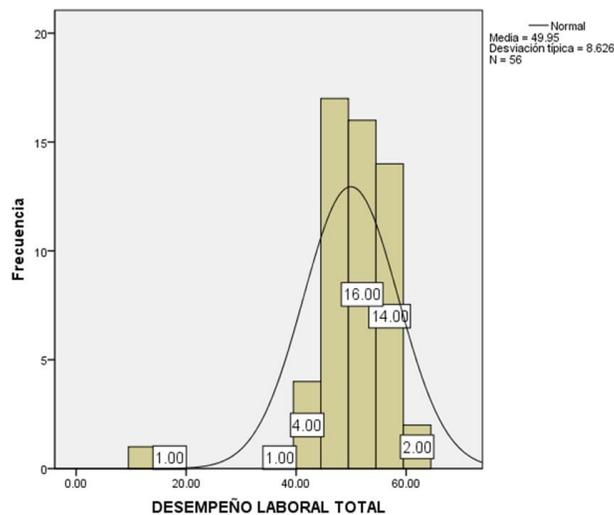


Fuente: Programa Estadístico SPSS, elaborado por el autor (2025)

El presente histograma representa la distribución de las puntuaciones totales de burnout en una población de 56 personas en donde la media de las puntuaciones es 17.41, con una desviación típica de 12.803, lo que indica una dispersión moderada en los datos. La mayoría de las puntuaciones se concentran entre los rangos más bajos (0-20), siendo la categoría más frecuente aquella entre 10-20, con una frecuencia de 10 casos.

La distribución presenta una asimetría hacia la derecha, con un menor número de participantes con puntuaciones altas (40-60), lo que sugiere que la mayoría de los encuestados reportan niveles bajos o moderados de burnout. Esto podría reflejar que, en general, los niveles de desgaste profesional en esta muestra no son críticos para la mayoría de los participantes, aunque existe un grupo minoritario con puntuaciones elevadas que requieren atención.

Gráfico 2. Gráfico de barras “Desempeño Laboral”



Fuente: Programa Estadístico SPSS, elaborado por el autor (2025)

El presente histograma muestra una distribución de las puntuaciones totales de desempeño

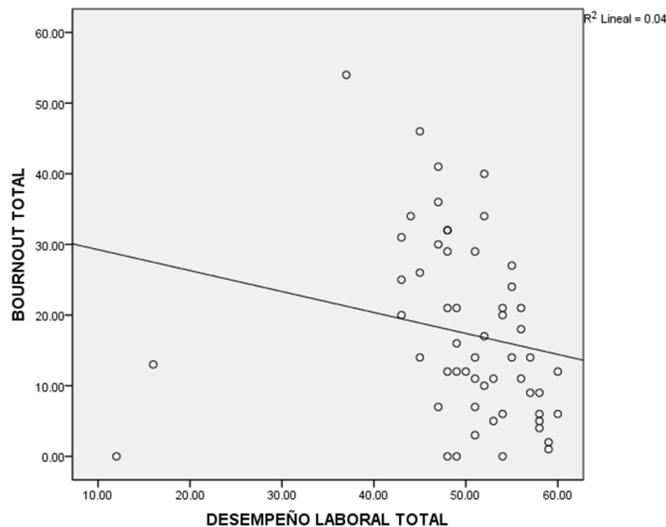
laboral en una muestra de 56 participantes. La media de las puntuaciones es 49.94 con una

desviación típica de 8.626, lo que indica que la mayoría de puntuaciones se concentran alrededor de la media, con una dispersión relativamente moderada.

La categoría más frecuente tiene una puntuación entre 50 y 55, con una frecuencia de 16 casos. Esto sugiere que una gran parte de los participantes percibe un desempeño laboral alto. Además, se observa una distribución asimétrica hacia la izquierda, ya que existen pocos casos con puntuaciones significativamente bajas, es decir, aquellas menores a 40.

Generalmente, la mayoría de las puntuaciones se encuentran por encima de la media, reflejando una percepción positiva del desempeño laboral en esta muestra, con solo pocos casos que reflejan un desempeño laboral significativamente bajo. Estos casos podrían ser el objetivo de intervenciones para mejorar el rendimiento.

Gráfico 3 “Correlación de Resultados”



Fuente: Programa Estadístico SPSS, elaborado por el autor (2025)

El gráfico de dispersión muestra la relación existente entre el burnout total y el desempeño laboral total en la muestra evaluada. En este caso, la línea de tendencia lineal indica una relación negativa débil entre ambas variables, con un coeficiente de determinación $R^2=0.04^2 = 0.04$. Esto significa que solo el 4% de la variación en los niveles de burnout puede ser explicada por los niveles de desempeño laboral total, lo que sugiere que la relación entre las dos variables estudiadas no es muy fuerte.

Los puntos distribuidos en el gráfico indican que, aunque existe cierta tendencia a que mayores niveles de desempeño laboral total sean asociados con menores niveles de burnout, esta relación no es consistente en todos los casos. En otras palabras, existe una variabilidad significativa que no puede ser explicada únicamente por el desempeño laboral.

El gráfico también muestra que la mayoría de los participantes se agrupan en valores altos de desempeño laboral y bajos a moderados de burnout, lo que sugiere que, aunque no de manera concluyente, un buen desempeño laboral podría estar relacionado con menores niveles de agotamiento emocional, aunque otros factores podrían estar influyendo en los niveles de burnout observados.

Correlación en base al Coeficiente de Pearson

Tabla 1. Correlación Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL TOTAL
BURNOUT TOTAL	Correlación de Pearson	-.200
	Sig. (bilateral)	.140
	No.	56

Fuente: Programa Estadístico SPSS, elaborado por el autor (2025)

El análisis de la relación entre el desempeño laboral total y el burnout total, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, muestra un valor de -0.200, lo que sugiere una relación negativa leve entre ambas variables. Esto indica que un aumento en los niveles de burnout podría estar asociado con una ligera disminución en el desempeño laboral. Aunque el valor de significancia bilateral ($p = 0.140$) no alcanza el umbral convencional de 0.05, los resultados aportan información relevante que puede servir como base para futuros estudios con muestras más amplias o diferentes contextos.

Análisis de la Información

- ¿Cómo serán interpretados los resultados obtenidos?

La obtención de los valores que se contrastan en los diferentes niveles de burnout y desempeño laboral se recopilan mediante los datos y resultados que corresponden a cada participante. Es por esto que en la aplicación de instrumentos se consideran valores máximos y mínimos lo que facilita el establecimiento de un indicador clave que permite evaluar los valores obtenidos previamente.

- ¿Cómo se elaboró la correlación entre las variables?

El software estadístico SPSS permitió utilizar la correlación entre la variable independiente (síndrome de burnout) y la dependiente (desempeño laboral) utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, de esta manera, al ingresar los datos finales de la totalidad de la población y correlacionando como se expone en los niveles del cuestionario MBI y el cuestionario de Desempeño Laboral y haciendo el mismo procedimiento de correlación entre los cuestionarios. Esto con la finalidad de conocer si existe influencia en el desempeño laboral por parte del síndrome de burnout y en caso de existir, qué tanto influye en el mismo. De igual manera, se realizó un análisis de fiabilidad de los resultados revisando el resumen del procesamiento y validando la totalidad de los datos obtenidos.

SEGUNDA PARTE

Justificación

En este trabajo de investigación se busca identificar la influencia que tiene el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral, ya que es uno de los factores de riesgo psicosocial más comunes.

En los últimos tiempos, una muestra de aproximadamente 7500 trabajadores de tiempo completo presenta síntomas de burnout, de los cuales dos tercios de los cuales el 23% de personas siente agotamiento o desgaste profesional muy seguido o todos los días y el 44% menciona tener estos síntomas de manera ocasional. Además, aquellas personas que tienen este trastorno son significativamente más propensos a llegar a un cuadro de depresión, desórdenes del sueño, ansiedad e incluso síntomas somáticos, siendo estos últimos aquellos que son observables principalmente afectando la salud física de la persona. (Corbeanu et al., 2023, p. 1)

Es por esto que se menciona al síndrome de burnout como uno de los riesgos psicosociales que tienen más prevalencia dentro del ámbito laboral pues no discrimina cuestiones demográficas como la edad, el género e incluso el cargo que tenga la persona y dada su sintomatología y las consecuencias de la misma dentro de las que se pueden encontrar la desmotivación, desánimo, depresión; se podría ver afectada la calidad de trabajo, el clima laboral, la gestión del tiempo en relación a sus tareas, actividades y/o responsabilidades; estos elementos son algunos de los que conforman el desempeño laboral.

Bautista Cuello & Cienfuegos Fructus en su trabajo de investigación titulado “El desempeño laboral desde una perspectiva teórica” (2020), menciona que:

El desempeño laboral se constituye en un sistema orientado al desarrollo de la efectividad

y éxito de las organizaciones, a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, son actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual siendo comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales.

Uno de los elementos que ayuda a alcanzar los objetivos planteados y con esto el éxito de una empresa a corto y largo plazo es el desempeño laboral, ya que si en general los niveles de desempeño son altos quiere decir que las acciones de líderes y subordinados están alineadas y enfocadas a los resultados, por otra parte, si existen bajos niveles de desempeño así sea en un grupo pequeño de trabajadores, se va a ver afectado el rendimiento de la empresa. Las evaluaciones de gestión de desempeño son herramientas que permiten medir los niveles de desempeño laboral en la empresa.

En la actualidad y por el contexto que se encuentra en constante cambio, las personas presentan alto nivel de estrés que puede dar como resultado o consecuencia la presencia de síndrome de burnout en los colaboradores, afectando su bienestar físico, psicológico y emocional. El presente estudio busca identificar si estos factores de riesgo podrían afectar el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa privada en la ciudad de Quito y en caso de encontrar una correlación entre estas dos variables, elaborar intervenciones o planes que mitiguen el burnout y mejoren el desempeño laboral.

Caracterización de los beneficiarios

La muestra de participantes escogidos se encuentra conformada por hombres y mujeres de distintas edades que se encuentran en un rango de entre 18 años a más de 36 años de edad, además no todos los participantes son parte de la misma área. Esto permite identificar y analizar que la presencia junto con los síntomas del burnout, y los niveles de desempeño laboral son independientes a los datos demográficos ya mencionados

El número total de participantes es de 56 personas, de los cuales 47 son pertenecientes al género masculino y 9 pertenecen al género femenino, repartidos en dos áreas, área administrativa y área operativa/producción.

Tomando datos porcentuales, este grupo humano está constituido por el 83.93% de participantes del género masculino, mientras que del género femenino se observa el 16.07%. Además el 21.43% de personas se encuentra en un rango de edad entre 26 a 30 años, los participantes que están dentro del rango de 18 a 25 años y 30 a 35 años comparten el mismo porcentaje de 25% cada uno y finalmente la población de 36 años en adelante constituye un 28.57% de participantes. Por otra parte, el 16.07% de participantes ha trabajado en la empresa durante 6 años o más, las personas que han trabajado entre 1 y 2 años, y de 3 a 5 años comparten el porcentaje de 23.21% cada grupo y finalmente los colaboradores que han trabajado en la empresa entre 6 meses y un año ocupa el 37.50% de la población total.

Interpretación

En el presente estudio se pudo observar que la prevalencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa privada de la ciudad de Quito es mínima, ya que en los resultados obtenidos por la encuesta realizada arroja el dato de que la mayoría de puntuaciones se encuentran entre los rangos más bajos, siendo una octava parte de la población la única que presenta niveles de burnout entre medio y alto. Además, existe un pequeño grupo de participantes que se muestran con niveles críticos de desgaste profesional, aunque este no sería un factor que determine de manera concisa este resultado, pues debe tomarse en cuenta los factores contextuales individuales y grupales, también los factores ambientales tendrían peso para evaluar esto. Sin embargo, se debe prestar atención al grupo de personas que muestran niveles medios y altos de burnout y desgaste profesional.

En cuanto al desempeño laboral, la mayoría de participantes percibe un desempeño laboral alto y en general, la mayoría de las puntuaciones se encuentran por encima de la media, reflejando una percepción positiva del desempeño laboral en esta muestra, con solo unos pocos casos que reportan un desempeño significativamente bajo. Estos casos podrían ser el objetivo de intervenciones para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Los datos y resultados que se obtuvieron tienen varios aspectos positivos, ya que la mayoría de colaboradores no presentan síndrome de burnout, además el desempeño laboral es alto, presentando en su mayoría calificaciones que sobrepasan la media y los trabajadores

Principales logros del aprendizaje

Al examinar el comportamiento de los colaboradores en relación al síndrome de burnout y desempeño laboral, se destaca que el estudio ha permitido comprender la interrelación entre estas variables en una empresa privada de Quito. La investigación tiene el principal propósito de identificar el grado de repercusión del burnout en el desempeño laboral de los empleados, tomando la productividad y el bienestar como principales puntos a considerar. Los resultados que arrojó la aplicación de las escalas indican una acogida favorable en la que todos los participantes contestaron los cuestionarios. Hay que destacar que estos resultados tienen una gran relevancia estadística y muestran la influencia de las variables estudiadas y la correlación existente entre las mismas.

Se ha demostrado que el síndrome de burnout, contribuye a un mejor entendimiento de los factores que afectan el desempeño laboral y mantiene las relaciones profesionales. La investigación reveló una correlación negativa leve entre burnout y desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de -0.200.

¿Cuál es la percepción del burnout en los trabajadores de la empresa privada?

El síndrome de burnout en la muestra evaluada demuestra que en la empresa no hay niveles altos, por lo que las estrategias de intervención que existen y están siendo utilizadas para mitigar o prevenir la sintomatología están dando resultados positivos y debido a esto no se ven afectados factores importantes para el éxito de la empresa como el ambiente laboral, clima organizacional, desempeño laboral, etcétera.

¿Qué factores de motivación influyen en el desempeño laboral de los colaboradores?

Hay elementos que mantiene la empresa y fortalece la motivación de los trabajadores como son el reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional o planes carrera, comunicación asertiva entre personas de un mismo departamento y entre departamentos, salarios y beneficios, etcétera. Esto influye de manera positiva en el desempeño laboral, evidenciado en los resultados obtenidos.

¿Cómo impacta el síndrome de burnout en el rendimiento de los trabajadores de la empresa?

En este estudio se obtuvieron resultados negativos, sobre el impacto del burnout en el desempeño laboral, ya que no se evidencia mayor influencia de la variable independiente sobre la dependiente, sin embargo, se tendrían que evaluar factores internos y externos para corroborar cuál o cuáles podrían ser las causas para que una empresa tenga niveles bajos en el desempeño de sus colaboradores.

Conclusiones

1. Se concluye que los síntomas presentes en los colaboradores son el agotamiento emocional, cansancio, fatiga, desgaste y endurecimiento emocional o despersonalización y frustración.
2. La prevalencia de los síntomas de burnout no es significativa ya que la minoría de los colaboradores presentan puntuaciones elevadas
3. En conclusión, los factores organizacionales que contribuyen al desarrollo del burnout son el clima laboral, motivación, beneficios tangibles, intangibles y sociales.
4. Se concluye que la motivación de los colaboradores es importante para mantener un alto desempeño laboral, ya que esto da paso a un ambiente laboral positivo en el cual la comunicación facilita el cumplimiento de actividades y procesos internos de la empresa.
5. Se concluye que a pesar de la tendencia a que el aumento del burnout se asocie a una disminución en el desempeño laboral, esta relación no es muy fuerte o significativa.
6. Se concluye que los trabajadores perciben las estrategias de intervención de una manera positiva, como una herramienta que satisface sus necesidades profesionales y personales, incluyendo a quienes no habían identificado previamente síntomas de burnout.
7. En conclusión, un enfoque personalizado efectiviza la aplicación de estrategias preventivas y correctivas que mitiguen el síndrome de burnout.

Recomendaciones

1. Se sugiere implementar planes o estrategias de capacitación para que el personal tenga más conocimiento sobre el síndrome de burnout y cómo manejar su sintomatología de manera positiva.
2. Se sugiere mantener y enfocar las estrategias organizacionales como evaluaciones de riesgos psicosociales y estrategias individuales como programas de manejo emocional para mitigar los síntomas del burnout
3. Se propone centrar la atención en el grupo humano que presentó niveles críticos de burnout y bajos niveles de desempeño laboral para elevar ambas calificaciones.
4. Se recomienda aplicar el mismo cuestionario que evalúa las dos variables en una población distinta para identificar si la correlación entre las variables estudiadas se mantiene negativa o arroja una correlación positiva.

Referencias

- Baldeón Dávila, M., Janampa López, L., Rivera Lucas, J., & Santivañez Meza, L. (2023, febrero). Síndrome de Burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1809. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
- Bauernhofer, K., Bassa, D., Canazei, M., Jiménez, P., Peachter, M., Papousek, I., Fink, A., & Weiss, E. (2018, enero 17). Subtypes in clinical burnout patients enrolled in an employee rehabilitation program: differences in burnout profiles, depression, and recovery/resources-stress balance. *BMC Psychiatry*, 18(10). <https://doi.org/10.1186/s12888-018-1589-y>
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020, julio 21). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Castro Mori, K., & Delgado Bardales, J. (2020). Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina - Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Corbeanu, A., Iliescu, D., Ion, A., & Spînu, R. (2023, mayo). The link between burnout and job performance: a meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1(38), 1 - 18. 10.1080/1359432X.2023.2209320
- Estrella Lidioma, S., Rodríguez Vásconez, A., Suasnavas Bermúdez, P., & Vilaret Serpa, A. (2023, marzo 29). Factores de riesgo psicosocial y Síndrome de Burnout en los Agentes

de Seguridad Penitenciaria en el Centro de Privación de Libertad de Mujeres en Quito.
Investigatio. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2023.20.2>

- González Fernández, P. (2021, febrero). *Características del Síndrome de Burnout*. - -
Marmanillo Ramírez, E., & Silva Castro, 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.
- Mora Vélez, I. (2024). *Síndrome de Burnout en el personal correspondiente a las áreas de talento humano, administrativo y financiero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, y elaboración de un plan preventivo de este riesgo*. UASB-DIGITAL Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. Recogido en enero 23, 2025, desde <http://hdl.handle.net/10644/10143>
- Organización Mundial de la Salud. (2019, May 28). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. World Health Organization (WHO). Recogido en enero 23, 2025, desde <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Anexos

BURNOUT

Este cuestionario tiene como fin recopilar información valiosa sobre diversos aspectos del Síndrome de Burnout. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y exclusivamente utilizadas con fines académicos. Aprecio su tiempo y colaboración, ya que su participación contribuirá significativamente al éxito de esta investigación.

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con tu desempeño laboral. Marca la opción que mejor describa tu situación actual, utilizando la siguiente escala de respuesta:

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Neutral**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Indique su género *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

2. Indique su edad *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 30 a 35 años
- 36 años o más

3. Indique su tiempo de permanencia en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- seis meses a un año
- entre 1 y 2 años
- entre 3 a 5 años
- 6 años o más

4. Indique su estado civil *

Marca solo un óvalo.

- Soltero/a
- Casado/a
- Unión de hecho
- Divorciado

Desempeño en el Cumplimiento de Tareas

5. 1. ¿Cumpló con los plazos establecidos para la entrega de tareas o proyectos? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

6. 2. ¿Organizo mi tiempo de manera efectiva para cumplir con mis responsabilidades laborales? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Iniciativa y Proactividad

7. 1. Tomo la iniciativa para resolver problemas sin esperar que se me indique qué hacer *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

8. 2. Me adelanto a los cambios o nuevas tareas que puedan surgir en mi puesto de trabajo *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Colaboración y Trabajo en Equipo

9. 1. Trabajo bien en equipo, cooperando con mis compañeros de trabajo para alcanzar los objetivos comunes. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

10. 2. Fomento un ambiente laboral positivo y armonioso entre mis compañeros. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Comunicación y Relaciones Interpersonales

11. 1. Me comunico de manera clara y efectiva con mis compañeros de trabajo y superiores *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

12. 2. La retroalimentación que doy y recibo contribuye al desarrollo de mi desempeño y el de otros. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Compromiso y Satisfacción Laboral

13. 1. Me siento motivado y comprometido con los objetivos de la organización. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

14. 2. Estoy satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que se me ofrecen. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

Gestión del Estrés y Adaptabilidad

15. 1. Manejo bien el estrés y las presiones laborales. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

16. 2. Mantengo un equilibrio saludable entre el trabajo y mi vida personal. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Neutral
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario tiene como fin recopilar información valiosa sobre diversos aspectos del desempeño en el ámbito laboral. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y exclusivamente utilizadas con fines académicos. Aprecio su tiempo y colaboración, ya que su participación contribuirá significativamente al éxito de esta investigación.

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con tu desempeño laboral. Marca la opción que mejor describa tu situación actual, utilizando la siguiente escala de respuesta:

- 1. Totalmente en desacuerdo**
- 2. En desacuerdo**
- 3. Neutral**
- 4. De acuerdo**
- 5. Totalmente de acuerdo**

17. 1. ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

18. 2. ¿Me siento cansado al final de mi turno de trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

19. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo, ¿me siento fatigado? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

20. 4. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando? ¿Me siento quemado por mi trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

21. 5. ¿Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

22. 6. ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

23. 7. ¿Me siento frustrado/a en mi trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

24. 8. ¿Creo que trabajo demasiado? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

25. 9. ¿Siento que puedo crear con facilidad un ambiente agradable en mi área de trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

26. 10. ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

27. 11. En mi trabajo, ¿trato los problemas emocionales con mucha calma? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 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.

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios