



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas de Empresas**

**TEMA: “Síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato”**

**AUTORAS:**

**Sayra Varinia Figueroa Chica**

**Yajaira Alexandra Torres Zapata**

**TUTOR: Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Agosto 2023**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación “**Síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato**” presentado por las señoritas **Sayra Varinia Figueroa Chica y Yajaira Alexandra Torres Zapata** para optar por el título de Licenciadas de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 25 de agosto de 2023

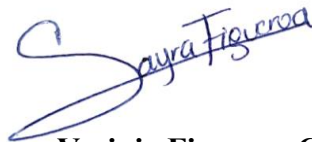


**Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

**C.I. 1802831691**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Sayra Varinia Figueroa Chica** y **Yajaira Alexandra Torres Zapata** declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink that reads "Sayra Figueroa". The signature is written in a cursive style with a large initial 'S'.

**Sayra Varinia Figueroa Chica**

**C.I. 1315212942**

A handwritten signature in blue ink that reads "Yajaira Torres Zapata". The signature is written in a cursive style with a large initial 'Y'.

**Yajaira Alexandra Torres Zapata**

**C.I. 1804129946**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

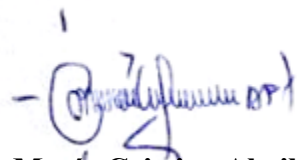
Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de agosto de 2023



**Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.**

**C.I. 1802931426**



**Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.**

**C.I. 1803324175**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto de investigación académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



**Sayra Varinia Figueroa Chica**

**C.I. 1315212942**



**Yajaira Alexandra Torres Zapata**

**C.I. 1804129946**

## DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo mi cariño a mis padres, Alfredo y Rosa María, quienes han sido las personas responsables de que yo pueda llegar hasta aquí gracias a su incondicional apoyo, a su amor y a su paciencia. Los amo y agradezco infinitamente cada cosa que han hecho por mí a lo largo del tiempo. También a mi hermana menor, Tahis, que siempre que ha podido ha sido un apoyo en muchos sentidos, especialmente emocional, todo mi amor para ustedes.

Dedico también este proyecto a mis medios hermanos, Juan, Gabriela y Esneyer, porque directa o indirectamente han aportado su granito de arena en este proceso. Gracias por su apoyo.

A mi querido abuelo, Hermenegildo. Sé que me habrías querido ver graduada, viejito, un abrazo hasta el cielo.

Asimismo, otro abrazo hasta el cielo a Don Guido, este logro también fue gracias a él.

Una dedicatoria especial a mis madrinas Rocío Garrido y Dalia Pata, por ser como segundas madres, han sido parte de mi vida y me han apoyado en toda mi carrera. Gracias.

Por último, a mis amigas Margot, Samantha, Esther, Carlita, Emma, Kika, Karla, Yajaira, Ivanova, Cristina, Gaby, Alexa, Agustina, Ángela, Alejandra, Arcelia y Flor. Gracias, por tanto, chicas. A mi querido Guido Gabriel y a Vinicio Barrionuevo.

*Sayra Varinia Figueroa Chica*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a la Virgen de Agua Santa, por todas sus bendiciones las cuales me permitió llegar a este momento, a mi madre Patricia quien con su apoyo y su amor me dio fuerza para culminar esta etapa de mi vida, por ser mi amiga y confidente quien me acompañó en mis peores y mejores momentos. A mi padre Milton por los valores que me inculcó desde mi niñez y por su apoyo tanto emocional como económico.

A mi hermana Johanna, por ser mi ejemplo por seguir, apoyarme siempre que lo necesitaba, por sus consejos tanto en lo académico como en lo personal y por cuidarme y preocuparse por mí a pesar de los años. A mi abuelita Berta quien desde el cielo me cuida de la misma forma que lo hizo en vida.

A mis macotas quienes son como mis hijos, quienes me acompañaron en cada desvelo, tristeza, alegría y enojo. Por último, a mi fiel amiga Sayra quien me acompañó desde el inicio de la carrera hasta la actualidad, dándome su apoyo y sus consejos.

*Yajaira Alexandra Torres Zapata*

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos sinceros y totales a mi guía de vida, a mi fuente de poder, Dios. Ha cuidado de mí desde siempre, siento su protección y agradezco todo lo que me brinda.

A mis padres, a mis hermanos, son mis pilares.

A mis amigos porque cerca o lejos, han sabido apoyarme en todo momento. Gracias, en serio, gracias.

A mi abuelo y a don Guido.

A toda mi familia paterna, y en especial quiero destacar a Blanca y Limber; Lorena y Jesús. Y a mis tíos maternos, Betty y Wilson. Los adoro y gracias por todo lo que han hecho por mí.

A nuestra tutora, la ingeniera Dolores Guamán, su apoyo y conocimientos fueron esenciales para el desarrollo de este trabajo. Gracias por su tiempo, querida ingeniera.

Por último, a mi compinche de toda la vida, mi primera amiga en la universidad, mi hermana de otra madre: Yajaira Torres; y a su familia; Patricia, Milton y Johana por haberme recibido en su casa y adoptado como una hija más. Los llevo en mi corazón.

*Sayra Varinia Figueroa Chica*



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la Virgen de Agua Santa por darme salud, fuerza y sabiduría para cumplir mis metas.

A mis padres por cuidarme, darme su apoyo, sus consejos, confianza y por tenerme paciencia. A mi hermana por ser mi ejemplo de perseverancia y dedicación, por guiarme en este proyecto de titulación con sus consejos

A nuestra tutora, la ingeniera Dolores Guamán, quien con su conocimiento y experiencia nos permitió el desarrollo del proyecto de investigación. Gracias ingeniera por su apoyo, paciencia y tiempo.

Finalmente, agradezco a Sayra Figueroa a quien considero como una hermana desde el primer día de amistad, a sus padres y su hermana quien me acogieron con cariño y amor, haciéndome sentir una más de la familia, los quiero con todo mi corazón.

***Yajaira Alexandra Torres Zapata***

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 Tema del proyecto de investigación .....	1
1.1.1 Antecedentes investigativos .....	1
1.1.2 Marco teórico .....	6
1.1.2.1 Definiciones generales .....	6
1.1.2.2 Síndrome de burnout.....	7
1.1.2.3 Dimensiones del síndrome de burnout.....	9
1.1.2.4 Causas y consecuencias del síndrome de burnout .....	9
1.1.2.5 Variables que influyen en el desarrollo de burnout .....	11
1.1.2.6 Burnout activo y pasivo .....	12
1.1.2.7 ¿Qué pasa si no se trata el síndrome burnout?.....	13
1.1.2.8 <i>Burnout</i> en países de Latinoamérica.....	13
1.1.2.9 El equivalente en países asiáticos: “ <i>Karōshi</i> ” .....	14
1.1.2.10 Instrumentos de medición del burnout.....	16
1.1.2.11 Salud ocupacional .....	23
1.1.2.12 Psicología organizacional .....	25

1.1.2.13 Norma ISO 45001: 2018.....	28
1.1.2.14 Rendimiento laboral.....	28
1.1.2.15 Evaluación del rendimiento laboral .....	29
1.1.2.16 Aspectos que influyen en el rendimiento laboral.....	32
1.1.2.17 KPI para medir el rendimiento organizacional .....	35
1.1.3 Hipótesis de la investigación .....	36
1.1.4 Descripción del problema.....	36
1.2 Objetivos .....	39
1.2.1 Objetivo General.....	39
1.2.2 Objetivos Específicos .....	39
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>40</b>
<b>2. METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
2.1 Método.....	40
2.1.1 Enfoque de la investigación.....	40
2.1.1.1 Enfoque cuantitativo .....	40
2.1.2 Modalidades de la investigación .....	40
2.1.2.1 Bibliográfica .....	40
2.1.2.2 De campo .....	41
2.1.3 Niveles de la investigación.....	41
2.1.3.1 Investigación correlacional .....	41
2.1.3.2 Investigación descriptiva .....	42
2.2 Instrumentos de investigación .....	42
2.2.1 Cuestionario.....	42
2.2.2 KPI del rendimiento.....	44
2.3 Población .....	45
2.4 Validación del instrumento .....	46
2.4.1 Síndrome de Burnout .....	46
2.4.2 KPI del rendimiento.....	48
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>49</b>
<b>3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>49</b>

3.1 Índice de respuesta y participantes .....	49
3.2 Procedimiento.....	49
3.3 Análisis y discusión de los resultados .....	50
3.3.1 Análisis del cuestionario MBI-Human General Survey (MBI-GS).....	50
3.3.2 Análisis de los KPI para el rendimiento .....	73
3.4 Comprobación de la hipótesis .....	88
3.5 Limitaciones del estudio.....	92
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>93</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>93</b>
4.1 Conclusiones .....	93
4.2 Recomendaciones .....	95
Bibliografía .....	97
Anexos .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuestionario MBI-HSS adaptado al español.....	18
Tabla 2. Cuestionario MBI-HSS adaptado al español.....	20
Tabla 3. Cuestionario MBI-GS adaptado al español.....	22
Tabla 4. Subescalas .....	43
Tabla 5. Valoración.....	43
Tabla 6. Población.....	45
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad dimensión Agotamiento .....	46
Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad dimensión Cinismo .....	47
Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad dimensión Eficacia Profesional.....	47
Tabla 10. Estadísticos de fiabilidad por dimensión.....	48
Tabla 11. Cálculo KPI PRODUCTIVIDAD .....	73
Tabla 12. Cálculo KPI CALIDAD .....	77
Tabla 13. Cálculo KPI EFICACIA.....	80
Tabla 14. Cálculo KPI EFICIENCIA.....	84
Tabla 15. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov .....	89
Tabla 16. Análisis de valores de correlación de Spearman .....	91
Tabla 17. Correlación de Spearman .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Países de Latinoamérica más “quemados” en 2022 .....	14
Figura 2. Edad .....	50
Figura 3. Sexo .....	51
Figura 4. Estado civil .....	52
Figura 5. Área de trabajo.....	53
Figura 6. Tiempo de trabajo .....	54
Figura 7. Agotamiento emocional.....	55
Figura 8. Agotamiento físico.....	56
Figura 9. Fatiga .....	57
Figura 10. Estrés diario por trabajo.....	58
Figura 11. Quemado/agotado por el trabajo.....	59
Figura 12. Nivel de Agotamiento .....	60
Figura 13. Pérdida de interés por el trabajo .....	61
Figura 14. Pérdida de entusiasmo por el trabajo .....	62
Figura 15. Quemeimportismo/cinismo en el trabajo.....	63
Figura 16. Duda sobre la importancia del trabajo.....	64
Figura 17. Nivel de Cinismo .....	65
Figura 18. Capacidad de resolución de problemas .....	66
Figura 19. Contribución a la actividad del trabajo.....	67
Figura 20. Autopercepción de la calidad del trabajo.....	68
Figura 21. Realización laboral .....	69
Figura 22. Aportes al trabajo.....	70
Figura 23. Autopercepción de la eficacia laboral.....	71
Figura 24. Nivel de Eficacia Profesional .....	72
Figura 25. KPI de productividad comparativa 2021-2022.....	75
Figura 26. KPI de productividad.....	76
Figura 27. KPI de calidad comparativa 2021-2022 .....	78
Figura 28. KPI de calidad.....	79

Figura 29 KPI de eficacia comparativa 2021-2022.....	82
Figura 30. KPI de eficacia.....	83
Figura 31. KPI de eficiencia comparativa 2021-2022 .....	87
Figura 32. KPI de eficiencia .....	88

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo del cuestionario MBI GS .....	109
Anexo 2. Modelo del cuestionario para cálculo de fórmulas de KPI.....	111
Anexo 3. Trabajo de campo .....	117



## RESUMEN EJECUTIVO

Cuando los niveles de estrés laboral llegan a un punto crónico donde el trabajador siente que está quemado, se encuentra agotado mental y físicamente, experimenta alta despersonalización en su trabajo y baja realización personal, es que, probablemente, sufre del síndrome de burnout; el mismo está condicionado por variables individuales, sociales y organizacionales que afectan la salud y la productividad.

El proyecto tuvo como objetivo principal el análisis del padecimiento del síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato. La investigación tiene enfoque cuantitativo; modalidad de investigación bibliográfica y de campo; y nivel de investigación correlacional. El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario MBI-Human General Survey (MBI-GS) para el cálculo de burnout, validado a través del cálculo Alfa de Cronbach; para el rendimiento laboral se utilizaron KPI de calidad, eficiencia, eficacia y productividad. La encuesta se aplicó a 163 asociados que representan 51% de participantes.

Los resultados demuestran que 73% de los encuestados son mujeres de entre 18 a 61 años, solteras, con más de 15 años trabajando como comerciantes. Los KPI calculados entre los meses de mayor afluencia productiva de calzado reflejan que entre los años 2021 y 2022 incrementó el porcentaje de mercadería defectuosa y disminuyó la capacidad de cumplir objetivos.

Los asociados demuestran índices muy altos de agotamientos físico y mental, baja despersonalización y alta realización personal, sin embargo, los trabajadores no descuidan sus actividades laborales, mantienen su rendimiento y evitan una disminución mayor al 10%.

**PALABRAS CLAVES:** INVESTIGACIÓN, SÍNDROME DE BURNOUT, RENDIMIENTO LABORAL, TRABAJADOR QUEMADO, PRODUCTORES, COMERCIANTES, CALZADO.

## **ABSTRACT**

When work stress levels reach a chronic point where the worker feels burned out, is mentally and physically exhausted, experiences high depersonalization at work and low personal fulfillment, it is probably that he suffers from burnout syndrome; it is conditioned by individual, social and organizational variables that affect health and productivity.

The main objective of the project was the analysis of the suffering from burnout syndrome and work performance in associates of the footwear sector in the city of Ambato. The research has a quantitative approach; modality of bibliographic and field research; and level of correlational research. The research instrument used was the MBI-Human General Survey (MBI-GS) questionnaire for calculating burnout, validated through Cronbach's Alpha calculation; for work performance, quality, efficiency, effectiveness and productivity KPIs were used. The survey was applied to 163 associates representing 51% of participants.

The results show that 73% of those surveyed are women between the ages of 18 and 61, single, with more than 15 years working as merchants. The KPIs calculated between the months with the highest productive influx of footwear reflect that between 2021 and 2022 the percentage of defective merchandise increased and the ability to meet objectives decreased.

The associates show very high levels of physical and mental exhaustion, low depersonalization, and high personal fulfillment; however, the workers do not neglect their work activities, maintain their performance, and avoid a decrease of more than 10%.

**KEYWORDS:** RESEARCH, BURNOUT SYNDROME, JOB PERFORMANCE, BURNED WORKER, PRODUCERS, MERCHANTS, FOOTWEAR.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Tema del proyecto de investigación

“Síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato”

#### 1.1.1 Antecedentes investigativos

López (2017) en su libro “el Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega” define al síndrome de *burnout* (o en inglés, el síndrome del trabajador quemado) como “un estado de excesivo agotamiento o desgaste físico y emocional producto del estrés crónico asociado con la sobrecarga de trabajo e inadecuado ambiente laboral; los registros de su estudio han sido escasos a través del tiempo” (p. 11).

A mediados del siglo XX comenzó a cobrar importancia debido a los diversos cambios sociales, económicos y culturales durante esa época. En sus inicios fue descrito de forma rudimentaria y su articulación se deriva de las observaciones de su naturaleza exploratoria, los mismos que se apoyan en experimentos realizados por profesionales de diversos sectores; de igual forma, manifiesta el desgaste de energía y la minusvaloración de su trabajo (Lopez, 2017).

Herbert Freudenberger fue quien describió por primera vez el síndrome de burnout en el año de 1974 en Estados Unidos y lo definió como un proceso que puede ser paulatino y por el cual las personas pasan, de esta misma forma se pierde el interés en su trabajo, su responsabilidad y el padecimiento de depresión y otras afecciones que pueden llevar hasta la muerte. Esta descripción surge luego del reconocimiento de un grupo de voluntarios de

una clínica en Nueva York: los colaboradores que prestaban sus servicios solían experimentar una serie de cambios negativos que sucedieron al cabo de un año (Grisolia, 2016).

Por otro lado, la autora Martínez (2018) en su artículo científico “El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”, menciona que, en la década de los setenta, se registra de forma oficial el concepto de *burnout* con el propósito de describir el patrón conductual y los efectos del estrés crónico. Se lo traduce como “estar quemado” o “fundido”, en la etapa pionera de su estudio se observan las primeras descripciones del fenómeno y resalta su importancia. El síndrome se puede manifestar debido a la presencia de situaciones estresantes causadas por interacciones con individuos en el trabajo o vínculos con terceros bajo la relación laboral. Es considerado como un fenómeno de base que se enfoca en describir la realidad de la persona en el ámbito laboral

En la década de los ochenta, dio inicio un periodo más constructivo para el síndrome, dado el planteamiento de modelos explicativos, la ampliación de población de investigación y la aplicación de nuevas metodologías. La evaluación del síndrome *burnout* debe ser fiable y válida, debido a que esto permitirá la obtención de estudios generalizables y sistemáticos (Rodríguez, Guevara, & Viramontes, 2017).

El síndrome pasa por dos etapas fundamentales a través de su historia desde que se registró de manera oficial en una clínica de salud mental. La primera etapa se trata sobre las descripciones clínicas de *burnout* únicamente, mientras que la segunda se trata de la investigación del síndrome de una manera sistemática y la valoración de este de forma particular. El estudio ha tenido un desarrollo teórico/empírico y varios autores resaltan que otro factor importante para el estallido de este fenómeno es la globalización (López, 2017).

Las investigaciones realizadas por varios autores respecto al síndrome de *burnout* han arrojado interesantes resultados que varían dependiendo de las características de la población estudiada. A continuación, se mencionan algunos:

Ramírez Baena (2019) en su tesis doctoral titulada “Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del Servicio Andaluz de Salud” concluye que las variables de personalidad de cada individuo se relacionan de forma directa y significativa con el padecimiento de este síndrome; los rasgos como la amabilidad, la extraversión y la apertura de una persona, ciertamente son una fortaleza al momento de enfrentar este padecimiento, mientras que el nivel de responsabilidad junto a la tendencia a responder de forma negativa a las amenazas (neuroticismo) constituyen un riesgo.

Morales (2021), en su tesis de maestría titulada “Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.”, concluye que los resultados demuestran que el agotamiento emocional y la despersonalización se encuentran en niveles bajos, mientras que la realización personal se encuentra en un rango alto, por lo que no se pudo encontrar afectaciones que determinen el padecimiento del síndrome en el personal de la empresa. En este estudio se aplicó el instrumento de investigación MBI (Maslach Burnout Inventory) de autoría de Cristina Maslach.

En la tesis de maestría del psicólogo organizacional Carrillo (2018), titulada "El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana", se plantea que la actividad laboral del día a día se ve afectada por múltiples determinantes. Esta investigación arrojó resultados importantes: las áreas de atención ciudadana del GADMA que mayores niveles del síndrome presentaron fueron: el Área Administrativa, la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad, y el departamento del Registro de la Propiedad. Entre estos departamentos, el mayor afectado fue el de la Dirección de Tránsito, que presentó un 100% del personal que padeció del síndrome. La mencionada investigación supone un gran aporte a nivel local, ya que expone una problemática existente y alarmante que se vive día a día en las instituciones públicas encargadas de atender a la ciudadanía.

El estudio de este síndrome nace para dar resultado a los problemas laborales que generan gran inestabilidad y presentan riesgos psicológicos —conflicto de rol, carga laboral—,

con el objetivo de su comprensión, evaluación como un problema social y su conceptualización en diversas disciplinas (Rodríguez, Guevara, & Viramontes, 2017).

Por otro lado, sobre el rendimiento laboral: la evaluación del rendimiento laboral surge en China en la Dinastía Wei: existía una persona conocida como “el valorador imperial”, la cual era la encargada de evaluar el rendimiento de los miembros de la corte. También se aplicaba en el ámbito educativo y militar, tenía como objetivo el comprobar el rendimiento y cumplimiento de los cargos asignados, busca evitar la ineficiencia y desviaciones. En el siglo XVI se creó un proceso que permitía la evaluación de los trabajadores, constaba de una combinación de informes, autoevaluaciones y las notas de actividades (Saldívar & Moctezuma, 2020).

En Estados Unidos en 1813, se creó un sistema de evaluación de rendimiento laboral en una fábrica: el diseño del modelo de evaluación de Robert Owen; el mismo constaba de un cubo con un color único en cada una de sus caras, el evaluador colocaba el cubo en cada puesto, lo cual permitirá calificar el desempeño del trabajador con un color, dicho procedimiento fue criticado por ser muy personal y presentaba un tiempo excesivo en su ejecución. En 1842 surge el uso de fichas de valoración, las cuales se actualizaban de forma anual. En 1880 se plantea un sistema de evaluación basado en las fichas de valor con el objetivo de la mejora (Saldívar & Moctezuma, 2020).

En 1918, la empresa General Motors incursionó al aplicar el sistema de evaluación del rendimiento a sus directivos, cabe recalcar que, en esa época, el sistema era aplicado solo a las máquinas y no al rendimiento del trabajador. En 1930, las empresas toman acción al introducir procesos que facilitan la mejora, el sistema es importado en 1980 a España, fue aplicado con el objetivo de incrementar y mejorar su producción, permitirles competir con otros países, cumplir con su demanda y enfrentar la crisis (Erazo, Narváez, & Mendieta, 2020).

La evaluación del rendimiento laboral se conceptualizó definitivamente en 2007, sin embargo, no se ha implementado en su totalidad y diversas organizaciones aún no

reconocen su importancia y beneficios, tales como el incremento en la eficiencia y la eficacia (Oyarce & Muñoz, 2020).

La productividad de los trabajadores es un aspecto importante para el cumplimiento de los objetivos de un negocio, por lo tanto, el departamento de Recursos Humanos debe medir el rendimiento laboral de los colaboradores de la organización. La medición del rendimiento laboral permitirá la asignación de puestos, coordinación de procesos, fortalecimiento de debilidades, solución problemas que afectan a la producción y motivación al trabajador (Erazo, Narváez, & Mendieta, 2020).

Asimismo, se mencionan importantes aportes investigativos acerca del rendimiento laboral a continuación:

En la tesis de grado, “Estrés laboral y el rendimiento laboral del personal plaza Veá Tacna”, en la cual se fijó como objetivo general establecer la influencia del estrés laboral del personal de la Plaza Tacna, con relación a su metodología, el nivel de investigación es correlacional, su enfoque es cuantitativo, se consideró la población total de la plaza Veá Tacna 189 trabajadores, el autor Cutipa (2020) concluyó que existe una relación significativa entre el estrés laboral, el estrés agudo y el estrés episódico agudo en el rendimiento laboral durante la pandemia COVID-19 de la ciudad de Tacna.

García (2022) en su tesis de grado “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Hidroagoyán”, cuyo estudio tiene como objetivo principal determinar la motivación en el desempeño laboral de los empleados de Hidroagoyán, con relación a su metodología, el nivel de investigación es correccional, tiene un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), se consideró una muestra de 40 trabajadores de la empresa Hidroagoyán, la autora concluyó que, en la empresa Hidroagoyán, el nivel de motivación de los colaboradores es bajo, el rendimiento laboral es bueno, sin embargo, se encuentran falencias en diversas áreas por la falta de motivación en las cuales es necesario poner atención para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

López (2021) en su tesis de maestría “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil”, cuya investigación tiene como objetivo principal determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, con relación a su metodología, el nivel de investigación es correccional, se enfoca en encontrar la relación existente entre dos variables (cuantitativo-cualitativo), se consideró una muestra de 55 trabajadores de la área administrativa, concluye que, el clima organizacional, la comunicación y la motivación, influyen de forma directa en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.

### **1.1.2 Marco teórico**

#### **1.1.2.1 Definiciones generales**

##### *Síndrome de burnout*

El síndrome de *burnout* es también conocido como el síndrome del quemado o de sobrecarga emocional, es considerado como un factor de riesgo debido a su influencia negativa sobre la calidad de vida, e incluso en la salud mental de la persona. Es una forma errónea de manejar el estrés, compuesto por agotamiento emocional, sentimientos y actitudes negativas dirigidas a los compañeros de trabajo y público en general (Morales & Hidalgo, 2015).

##### *Salud ocupacional*

La salud ocupacional puede definirse como una actividad multidisciplinaria que se encarga de la realización y el control de medidas de prevención del cuidado de la salud de todos los trabajadores, así también, cualquier tipo de enfermedades, accidentes laborales y cualquier factor que pueda poner en peligro la vida salud o seguridad de las personas en sus trabajos (Benalcázar, Castro, & Vélez, 2017).

##### *Ambiente laboral*



El clima laboral puede ser entendido como una variable que actúa en un contexto organizacional junto a la conducta de cada individuo de la comunidad laboral y racionaliza cuáles son las sensaciones experimentadas por los trabajadores al momento de desarrollar las actividades propias del trabajo (Olaz, 2018).

### *Estrés*

Se define como estrés a una tensión que es provocada por una situación de agobio que se origina en las reacciones psicósomáticas o, a su vez, en trastornos psicológicos que algunas veces pueden resultar graves. Se determinan, también, un conjunto de síntomas psicofisiológicos tales como el cansancio, la pérdida del apetito, cambios en el peso, entre otros (Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid, 2018).

### *Rendimiento laboral*

El rendimiento laboral abarca las conductas enfocadas en las actividades que tienen que ver con un determinado puesto de trabajo y de forma interpersonal, por lo que puede definirse como un conjunto de conductas que representan un factor relevante para cumplir las metas de una organización a través de las personas que trabajan (Gabini, 2018).

### *Factores psicosociales*

Se entiende como factor psicosocial a las condiciones de trabajo que se relacionan con la forma de hacer y organizar las labores, las tareas a realizar, quién las realiza, cuáles son los recursos utilizados, el lugar en donde se realizan, el tiempo y junto a quién las mismas se llevan a cabo. Exponer a los trabajadores a riesgos psicosociales provoca estrés, fatiga, accidentes y desgaste emocional (ISO 45001, 2021).

#### **1.1.2.2 Síndrome de burnout**

Es conocido también como síndrome de desgaste profesional y puede definirse como un estado de agotamiento emocional, físico y mental que surge como resultado del estrés crónico, sobrecarga de trabajo e insatisfacción o frustración laboral. El padecimiento de este síndrome —que es la reunión de varias sintomatologías— se considera una

enfermedad como tal, a su vez, es un factor de riesgo laboral que detona otros problemas de salud más graves. Este síndrome también puede estar acompañado, no solo de emociones negativas, sino que también pueden presentar síntomas físicos como náuseas, dolores de cabeza o incluso insomnio (Hirsch, Novorol, & Ada, 2022).

*Burnout* también está relacionado directamente con el clima laboral, puesto que en esta patología se desenvuelven todos los factores que inciden en el padecimiento de este síndrome. Una de las principales consecuencias del *burnout* es el absentismo laboral que provoca en los trabajadores; el individuo se siente incapaz de poder continuar con sus labores habituales. Las profesiones con mayor índice de padecimiento de este síndrome suelen ser los docentes y los profesionales de salud (Mató, 2021).

La pandemia COVID-19 fue la emergencia sanitaria mundial que más peso tuvo en el padecimiento de *burnout* alrededor mundial; los profesionales de salud que afrontaron esta crisis fueron los más afectados. La revista británica de medicina "*The Lancet*" reportó un artículo que aseguraba que, en el año 2016, aproximadamente el 25% y 33% de los profesionales de salud que trabajaban en el área intensiva, padecía burnout a nivel mundial, mientras que, con el inicio de la pandemia en 2020, se elevó a un 51%. Mientras tanto, según el informe sobre agobio y suicidio de médicos del sitio de formación médica "*Medscape*", en Estados Unidos, el 13% de los médicos han tenido pensamientos autodestructivos y suicidas (Torres, 2022).

El síndrome fue declarado por la OMS como un factor de riesgo laboral por primera vez en el año 2000, con la premisa de que tenía la capacidad de afectar la salud mental, la calidad de vida y la vitalidad de los trabajadores, sin embargo, es a partir del 2022 que se incluye en una nueva clasificación internacional de enfermedades para que mundialmente sea reconocido como un padecimiento laboral asociado al trabajo. Ya se había incluido anteriormente en el año 2019 al listado de problemas asociados con el empleo, pero apenas en 2022 es que oficialmente es considerado como una enfermedad laboral. La OMS cataloga que es el resultado de la cronicidad del estrés generada en el lugar de trabajo y

que no ha podido gestionarse exitosamente, únicamente enfocado al contexto laboral y no puede aplicarse en otras áreas de la vida (Rodríguez, 2022).

### **1.1.2.3 Dimensiones del síndrome de burnout**

Debido a que el síndrome de burnout inicia normalmente con una discordancia entre los recursos personales del trabajador y sus demandas laborales, el resultado se define en estas tres dimensiones:

– *Agotamiento/Cansancio emocional*: caracterizado por sentimientos negativos de agobio y debilidad presentados ante las labores asignadas. Normalmente, el empleado empieza a tener una pérdida de su energía, además de cansancio y presencia de quejas acerca del volumen de trabajo respecto a la capacidad de realizar los mismos.

– *Cinismo o despersonalización*: esta dimensión ya es interpersonal y se refiere a la insensibilidad o apatía que presenta el individuo frente al trabajo. Esta dimensión es, básicamente, una respuesta y consecuencia del cansancio emocional porque el trabajador desarrollará actividades de forma intensa y en grandes volúmenes, con esto se provoca que el trabajador sienta rechazo y, por ende, en vez de hacer su mayor esfuerzo, sólo haga lo mínimo para intentar cumplir con todo a la vez.

– *Realización o eficacia personal*: esta escala del síndrome es más bien una de autoevaluación del trabajador. Normalmente, los niveles de realización personal son muy bajos, mientras que las otras dos dimensiones presentan niveles muy altos; el individuo siente que ha disminuido su eficiencia laboral y, por lo tanto, sus logros en el trabajo, y así es como se denomina insuficiente para su cargo y un mal profesional (Cruz & Puentes, 2017).

### **1.1.2.4 Causas y consecuencias del síndrome de burnout**

- *Causas*

Mediante estudios de campo psicológicos y de salud, se identificaron varios factores que promueven el síndrome de *burnout*, a los cuales se deben poner atención (Álvarez, 2015).

- *El primer factor* está relacionado con las actividades ligadas directamente con la atención al cliente, esto no quiere decir que el síndrome afecta exclusivamente a este sector. Dicho sector tiene mayor riesgo debido a las horas excesivas de trabajo, cumplimiento de objetivos irreales y niveles de exigencia extrema.

- *Otro factor* relevante es la tolerancia de la persona al estrés y a la frustración; estas condiciones pueden ser ocasionadas por exceso de trabajo, la ausencia de seguridad y la desvaloración laboral.

- *El estrés laboral* es una de las fases más relevantes para desarrollar el síndrome. Para que el trabajador sufra de estrés laboral debe pasar por tres fases: la primera fase es conocida como la del estrés, que consiste en el desajuste que se presenta entre la demanda laboral y los recursos del trabajador; la segunda fase es conocida como agotamiento, se la conoce por la aparición de preocupación, fatiga y ansiedad crónica; y la tercera fase es conocida como agotamiento defensivo, en donde aparecen los cambios de conducta del trabajador.

- *La presencia de factores administrativos* que impidan el cumplimiento de actividades del trabajador.

- *Expectativas de trabajo elevadas* o irreales; esta situación afecta a los niveles de estrés y frustración de los trabajadores.

- *Escases de autonomía, desafío y retroalimentación* relacionados a los resultados obtenidos en un periodo de tiempo de los colaboradores.

- *Consecuencias*

Al hablar sobre las consecuencias del *burnout*, se comprende que la persona sufre de cansancio, sin dimensionar el problema que conlleva sufrir de este síndrome, son padecimientos psicológicos, sociales, físicos y de ámbito laboral (Álvarez, 2015).

- *Nivel psicosocial.* Se presenta depresión, ansiedad, déficit de atención, irritabilidad y un deterioro interpersonal, estos problemas conllevan a conductas de alto riesgo como la tendencia al suicidio y ser propenso a conductas adictivas.
- *Físico.* Se presenta una pérdida de peso, falta de sueño, migrañas o daños a nivel cerebral, úlceras y deterioro cardiovascular.
- *Ámbito laboral.* Se observa una disminución de la productividad, inconformismo con el lugar de trabajo y desgaste en el ambiente laboral.

### 1.1.2.5 Variables que influyen en el desarrollo de burnout

- *Variables individuales*

Las variables personales (edad, sexo o nivel de educación) en el síndrome del quemado es más un fenómeno social que individual, de forma demográfica, de acuerdo a varias investigaciones, se ha observado que la edad es un factor más relacionado con el síndrome: los trabajadores más jóvenes representan un porcentaje mayor con síndrome del quemado que los trabajadores que han trabajado 30 a 40 años, por otro lado, el sexo es una variable que no influye mucho con el síndrome (Ramírez & Zurita, 2017).

- *Variables sociales*

- *Apoyo social:* se distingue en dos sectores, el percibido se refiere a la expectativa al involucrarse en acciones positivas con otros y el recibido hace referencia al apoyo real que se recibe en situaciones de necesidad.

- *Satisfacción vital:* hace referencia a la autoevaluación de su vida (aspectos tangibles, equilibrio entre aspectos positivos y negativos, comparación de criterios y juicios cognitivos), enfatizar los malos momentos e ignorar los buenos debilitan la felicidad y la serenidad del individuo.

- *Estilo de afrontamiento:* son esfuerzos conductuales que están en constante cambio para dar respuesta a las demandas externas e internas (Acosta H. , 2016).

- *Variables organizacionales*

- *Características del trabajo:* su estructura está conformada por los compañeros de trabajo, personal administrativo, clientes, la convivencia entre los involucrados puede ser intensamente afectiva debido a los vínculos que se generan.

- *Satisfacción laboral:* es la satisfacción del individuo por su actitud o disposición al realizar diversas actividades, aspectos o condiciones del trabajo.

- *Estrés:* se lo conoce como un estado psicológico negativo con factores emocionales y cognitivos, se relacionan los efectos del estrés con los riesgos laborales y los aspectos perjudiciales para la salud que ocasiona su exposición. En el ámbito laboral es necesario un porcentaje mínimo de estrés para que el trabajador alcance su capacidad máxima, una vez que aumente el estrés, afectará notoriamente su rendimiento laboral y personal.

- *Clima organizacional:* son las percepciones de los empleados sobre la empresa, son aportes realizados por los integrantes, pueden presentar efectos negativos o positivos en el ambiente laboral. Se debe considerar que no es apropiado concentrarse solo en la persona al analizar el síndrome del quemado, debido a la dificultad que se genera al establecer un equilibrio entre el trabajador y su ambiente laboral (Ramírez & Zurita, 2017).

### **1.1.2.6 Burnout activo y pasivo**

El síndrome de burnout según Gillespie (1980), puede dividirse en dos tipos que a largo plazo se convierten en una secuencia, el trabajador eventualmente pasará por ambos:

- *Burnout activo*

Se conoce también como la primera fase o estado de la enfermedad en donde el afectado es capaz de manejar su comportamiento y mantener una buena conducta con su entorno de trabajo, se muestra más positivo, dispuesto a expresar sus sentimientos y muchas veces intenta encontrar una solución al problema. En esta fase, el individuo todavía puede

aceptar críticas, manejar su humor y mantener el control sobre sus acciones (Monroy, 2022).

- *Burnout pasivo*

Esta etapa del burnout puede considerarse la más dañina y peligrosa para el individuo, debido a que suele sentirse agobiado y tener una actitud especialmente negativa y pesimista frente a su desarrollo laboral, se siente derrotado y es apático, generalmente con su entorno. Importante tomar en cuenta que, en el *burnout* pasivo, los factores que predominan son los internos y psicosociales (Escudero, 2018).

#### **1.1.2.7 ¿Qué pasa si no se trata el síndrome burnout?**

Si los trabajadores no se tratan el síndrome, sus síntomas de agotamiento físico y mental progresarán e incrementarán hasta llegar a su punto máximo. Evoluciona en tres etapas (Ceballos, Arias, & Huamani, 2019):

- En la forma leve, se presentan los primeros síntomas físicos (dolor de cabeza, espalda etc.).
- En la forma moderada, se observa un abuso de sustancias, tendencia a vicios, absentismo y desinterés del trabajo.
- En la forma extrema, comienza el aislamiento, la depresión crónica y aumenta el riesgo de suicidio.

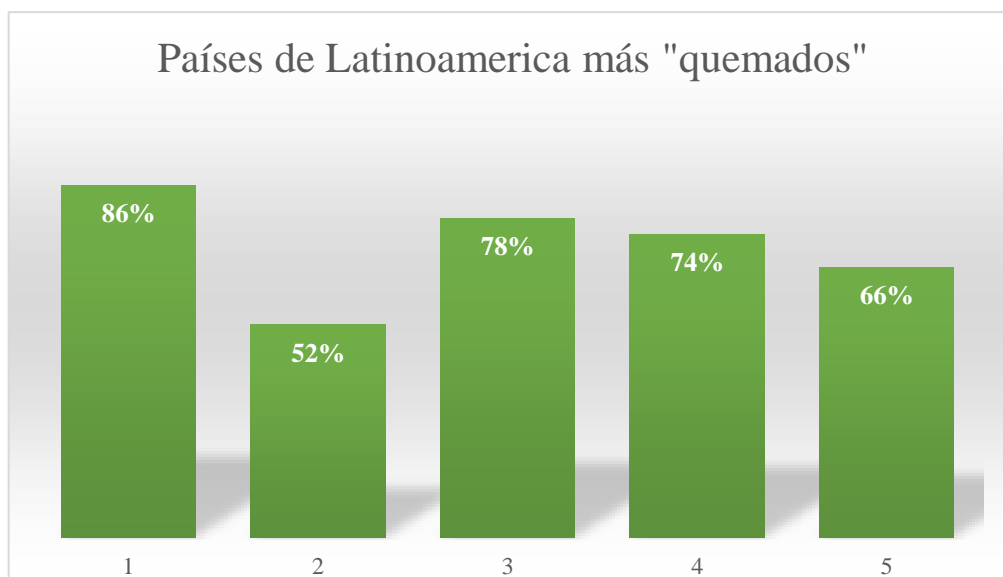
#### **1.1.2.8 *Burnout* en países de Latinoamérica**

Se realizó una encuesta a usuarios en plataformas de búsqueda laboral con el objetivo de saber qué porcentaje de ellos eran víctimas del síndrome de *burnout*: ocho de cada diez personas —que corresponden al 79% de los encuestados— dijeron que sí padecían el síndrome. Esta cifra se ubica por debajo de la del año 2021, aunque solo por dos puntos menos. Los países de Latinoamérica que encabezan el top son:

1. Argentina **86%**

2. Chile **82%**
3. Panamá **78%**
4. Ecuador **74%**
5. Perú **66%**

Figura 1. Países de Latinoamérica más “quemados” en 2022



**Fuente:** Plataformas de búsqueda laboral Bumeran, Laborum, Multitrabajos y Kozerta (2022).

**Elaborado por:** Elaboración propia.

Cabe destacar que, aunque los motivos por los cuales las personas creen sufrir de este síndrome son bastante más variados de país en país, lo cierto es que todos concuerdan en que la sobrecarga laboral, la mala comunicación, la relación con sus jefes y la poca claridad que hay con respecto al cumplimiento de funciones en cada puesto, son los factores más importantes que inciden en el padecimiento del síndrome (Guarino, 2022).

#### 1.1.2.9 El equivalente en países asiáticos: “Karōshi”

*Karōshi* es la palabra japonesa con la que se describe la “muerte por exceso de trabajo”. Se reconoció en Japón por primera vez en el año de 1987; se comenzó a reunir datos y estadísticas sobre los trabajadores expuestos a extenuantes jornadas de trabajo. Este fenómeno se remonta al final de la segunda guerra mundial; los japoneses encontraron en



el trabajo una gratificación no solo monetaria, sino psicológica, porque en ella hallaron gratitud y motivación para seguir con su vida gracias al trabajo. Entonces, poco a poco la vida de los japoneses empezó a girar en torno a su actividad laboral. Es hasta la década de los 80 que se dispara el crecimiento económico del país, que los trabajadores empiezan a tener una agobiante carga de más de 60 horas semanales de trabajo (Gorvett, 2016).

La cultura laboral japonesa se distingue por este fenómeno y es tan fuerte, que el Ministerio de Salud Pública de Japón se vio en la obligación de crear una línea telefónica de ayuda especialmente enfocada a atender a trabajadores que puedan sufrir de estrés crónico. Aunque las cifras oficiales dicen que hay alrededor de 2.300 muertes al año, es muy probable que los números reales asciendan a 10.000. Las causas de muerte son principalmente accidentes cerebrovasculares y paros cardíacos. El *karōshi* sucede no por falta de sueño o por malos hábitos de salud, sino por el exceso de tiempo que una persona puede exponerse sentado frente al computador (Fuerte, 2021).

Lastimosamente, *karōshi* ya no es solo un fenómeno en Japón, sino que en otros países asiáticos como China —en donde también se utiliza una palabra específica para *karōshi* y es *guolaosi*—, Taiwán, Corea del Sur e India —cuyas economías están apenas en ascenso—, empiezan a adoptar los mismos pasos de Japón y conducen a los trabajadores a cumplir con extenuantes e inhumanas jornadas de trabajo. La muerte por exceso de trabajo suele afectar estadísticamente, sobre todo, a hombres entre 30 y 40 años que se encuentran en puestos ejecutivos o de dirección. El principal problema de la normalización de estas conductas abusivas es que, en Japón, el trabajo jamás se ha visto como una carga, sino como una virtud (La Vanguardia, 2016).

Las jornadas de trabajo suelen ser hasta de veinte horas diarias. Apenas en enero del 2016, el gobierno de Japón aprobó un plan con medidas urgentes que tenía como objetivo parar con los suicidios por exceso de trabajo; el plan consistía en brindarle a las empresas asesoría acerca de las normas laborales, promover cuidados médicos y psicológicos a los empleados que lo necesiten si padecen estrés laboral o fatiga, y hacer visitas sorpresas a

las corporativas para controlar el trabajo extra (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2016).

#### **1.1.2.10 Instrumentos de medición del burnout**

Es importante medir las dimensiones del *burnout* para poder indicar cuál es el comportamiento de los individuos encuestados de manera cuantitativa, esto permite conseguir información necesaria que ayuda a tomar decisiones, es por esto por lo que, necesariamente, se debe contar con un instrumento de medición confiable en el estudio del síndrome.

En el artículo científico titulado “Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental”, Guilla *et al.*, (2019) mencionan tres de los instrumentos más importantes para la medición de burnout: la *Staff Burnout Scale for Health Professionals* (SBS-HP; Jones, 1980), el *Burnout Measure* (BM; Pines, Aronson, & Kafry, 1981) y el *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach *et al.*, 1986), sin embargo, es el instrumento de Maslach el que más relevancia y uso internacional ha tenido, con aproximadamente un 90% de estudios que han utilizado este cuestionario para evaluar el *burnout* debido a que facilita la investigación, la estructura y la conceptualización del síndrome.

##### **1.1.2.10.1 Maslach Burnout Inventory**

MBI es un instrumento de medición creado por la psicóloga y catedrática Cristina Maslach y la doctora en filosofía Susan Jackson en el año de 1981, quienes definieron el síndrome de *burnout* como un padecimiento que se caracteriza por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización en el trabajo; de este modo estructuraron el instrumento, el cual, a pesar de los años, continúa vigente en las investigaciones ligadas a esta enfermedad (Olivares, 2017).

#### **1.1.2.10.1.1 MBI-Human Services Survey (MBI-HSS; Maslach & Jackson, 1981)**

Creado por la psicóloga y catedrática Cristina Maslach en conjunto con la filósofa Susan Jackson en el año 1981, es uno de los instrumentos más utilizados para evaluar el síndrome de burnout y está configurado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este instrumento de evaluación se compone por 22 ítems en los que 9 corresponden a agotamiento, 5 a despersonalización y 8 a realización personal; sus respuestas deben seguir una escala de tipo Likert de cinco puntos. Cuenta con una buena consistencia interna, destacados estudios entre países como España, Chile, Portugal, Colombia, Brasil y México demuestran su fiabilidad (Pereira et al., 2021).

En un estudio titulado “¿Es replicable la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory Human Service Survey (MBI-HSS) en la profesión de enfermería del Perú?: un estudio nacional” de la autoría de Calderón de la Cruz et al., (2020), se evalúa la estructura interna y la confiabilidad del instrumento aplicado en enfermeros peruanos. Los resultados del estudio arrojaron que la confiabilidad del instrumento fue aceptable, se aplicó el coeficiente Omega. Se cuestiona la validez de la versión original del cuestionario, los autores recomiendan que para la aplicación del mismo es necesario tomar en cuenta que la mejor manera de aplicarlo es utilizar la versión de 15 ítems para que se pueda continuar con los resultados de la validación.

Sin embargo, otro estudio de evaluación al cuestionario titulado “Evaluation of the Persian Version of Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey among Iranian Nurses: Validity and Reliability” de los autores Moalemi *et al.*, (2018) indica que, a una muestra de 200 enfermeros persas, se aplicó el cuestionario en su versión original, obtuvo un alfa de Cronbach mayor a 0.7 en sus tres dimensiones, lo que significa que el MBI muestra suficiente validez y confiabilidad que puede asemejarse a la versión original del instrumento de evaluación del síndrome de *burnout*, así también, concluyen que este cuestionario permite la medición del agotamiento de los trabajadores persas que trabajan en servicios humanos.

Como se observa, dos investigaciones que ponen a prueba el análisis factorial para la validez de este instrumento, difieren en su uso de versiones extendidas, sin embargo, coinciden en que el instrumento ofrece una validez mayor a 0,70, por lo tanto, es confiable.

**Tabla 1.** Cuestionario MBI-HSS adaptado al español

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

**Fuente:** Pereira *et al.*, (2021).

#### **1.1.2.10.1.2 MBI Educators Survey (MBI-ES; Maslach, Jackson, & Schwab, 1986)**

Creado por la psicóloga Cristina Maslach, la filósofa Susan Jackson y el doctor y catedrático en medicina Richard Schwab en el año 1986, es una versión del clásico MBI destinado para usar con educadores, entiéndase maestros, administradores y otros miembros del personal y voluntarios que trabajan en cualquier institución o entorno

educativo. Al igual que la versión original, este cuestionario evalúa el agotamiento emocional, la despersonalización y el logro personal, que es donde se miden los sentimientos de competencia y logros exitosos en el trabajo de cada uno. Esta versión del instrumento fue creada porque la profesión de la enseñanza es una de las más extensas y visibles en el mundo, además, los profesores usualmente esperan corregir problemas sociales, por ejemplo, drogas, alcohol, abuso, etcétera, al educar a los estudiantes en áreas académicas con actividades enriquecedoras que cada uno necesita para la vida (Maslach et al., 2016).

El estudio “The Burnout Syndrome in Medical Academia: Psychometric Properties of the Serbian Version of the Maslach Burnout Inventory—Educators Survey” realizado entre educadores de tres facultades de medicina en los Balcanes occidentales durante el 2019, demostró que la confiabilidad del instrumento supera el 0,78, se encontró que los encuestados sufrían agotamiento bajo, moderado y alto. En esta investigación se proporcionó evidencia de que las propiedades métricas de esta versión Serbia del MBI son apropiadas, según el análisis factorial que validó la estructura de los tres factores de la escala. Por lo tanto, el cuestionario es válido y presto para aplicar en cualquier investigación (Vukmirovic et al., 2020).

En otra investigación sobre el *burnout*, en relación con el género, los años de experiencia y el nivel de educación de los profesores en Malasia, se aplicaron dos cuestionarios, entre ellos el MBI-ES, instrumento que permitió el análisis y resultados de la investigación con un grado bueno de confiabilidad, validado a través del alfa de Cronbach. Según este estudio, el agotamiento de los educadores podrá darse en ambos géneros del mismo grado de estudio, sin embargo, en los encuestados del género femenino existía una reducción de logros personales (Izzul Ilham Jamaludin y Huay Woon You, 2019).

En definitiva, gracias a los diversos estudios en los que se aplica esta versión del instrumento de Christina Maslach *et al.*, las investigaciones arrojan resultados de gran aporte gracias a la validez del mismo, por lo que se considera un instrumento confiable y válido para utilizar.

**Tabla 2.** Cuestionario MBI-HSS adaptado al español

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SINDROME DE BURNOUT EN DOCENTES		SEÑALE EL NÚMERO QUE CREA REPRESENTA LA FRECUENCIA CON QUE SIENTE LO ENUNCIADO				
		1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.					
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.					
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/a.					
5	Creo que estoy tratando a los alumnos como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as, supone un gran esfuerzo y me cansa.					
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por el trabajo.					
9	Creo que en mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de docente.					
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.					
14	Creo que trabajo demasiado.					
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.					
16	Trabajar directamente con alumnos/as, me produce estrés.					
17	Siento que puede crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.					
18	Me siento motivado/a después de trabajar en contacto con alumnos/as.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.					
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.					
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.					

**Fuente:** Ugalde y Molestina, (2018).

### **1.1.2.10.1.3 MBI-General Survey (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996)**

El modelo de medición utilizado fue el MBI-Human General Survey MBI-GS, creado por la psicóloga Christina Maslach de la Universidad de Berkeley, California; Susan E. Jackson; Michael P. Leiter; & Wilmar B. Schaufeli en el año 1996, es la compresión del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), cuya versión original fue publicada en 1986. La versión consta de 16 preguntas en su publicación original en inglés, sin embargo, en la traducción al español del documento “Notas Técnicas de Prevención 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout"” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España. (2002), se omite la pregunta 13 por ser ambivalente, para que se presente finalmente en 15 ítems que miden las tres dimensiones del síndrome. La escala, originalmente conocida como despersonalización, cambia en esta versión del cuestionario por el “cinismo”.

Fue diseñado para aplicar a grupos de diferentes profesiones, servicios humanos y educación, además de profesionales que trabajan en servicio al cliente, fabricación, administración, mantenimiento, entre otros. Existe una versión diseñada para medir el agotamiento en estudiantes. Evalúa tres escalas: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Permite, además, medir el alcance del padecimiento del síndrome y la causa probable que lo genera (Hederich & Caballero, 2016).

Los resultados del estudio “Psychometric Properties and Measurement Invariance of the Maslach Burnout Inventory–General Survey in Colombia” de la facultad de psicología de la Fundación Universitaria Conrad Lorenz en Bogotá, Colombia y Universidad Nacional de Educación a distancia de Madrid, España, demuestran que el MBI-GS tiene muy buenas propiedades psicométricas en la población estudiada de Colombia, ya que la consistencia interna de las dimensiones fueron adecuadas y todas las preguntas mostraron un buen índice de discriminación, sin embargo, el ítem número 13 representó una discriminación más baja a diferencia de otros estudios, a pesar de todo, fue lo

suficientemente bueno para retenerlo en la escala y aplicarlo. El instrumento mostró una validez en su medida gracias al análisis factorial (Bravo et al., 2021).

Tal y como ha sucedido con anteriores investigaciones ligadas a las dos versiones mencionadas del MBI, el instrumento es válido, aceptado por instituciones psicológicas alrededor del mundo, comprobado a través de distintos análisis factoriales e investigaciones a poblaciones de distintos países y aprobado para su utilización.

**Tabla 3.** Cuestionario MBI-GS adaptado al español

ITEMS	ESCALA
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	D.E.
2. Me siento acabado al final de la jornada.	D.E.
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	D.E.
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	D.E.
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	E.P.
6. Me siento quemado por mi trabajo.	D.E.
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización.	E.P.
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	C.
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	C.
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	E.P.
11. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	E.P.
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	E.P.
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	C.
14. Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo.	C.
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo.	C.
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	E.P.

**Fuente:** (Hederich & Caballero, 2016).



### **1.1.2.11 Salud ocupacional**

La salud ocupacional es una práctica de amplio espectro que no solo busca proteger la salud física de los trabajadores, sino la salud mental y el bienestar psicológico de los mismos. Ha sido definida por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo como un mantenimiento alto del bienestar mental, físico y social de los trabajadores en cualquier ocupación, a través de la prevención de desviación de salud, control de los riesgos, adaptación de los trabajadores a su puesto de trabajo y viceversa (UNIR, 2021).

En Ecuador, la aplicación de la salud ocupacional está respaldada por el artículo 326, numeral 5 de la constitución del Estado en la sección de Normas Comunitarias Andinas, convenios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y también se encuentra en el Código del Trabajo y Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2015).

#### **1.1.2.11.1 Importancia de la salud ocupacional**

Bernardino Ramazzini, considerado como el padre de la medicina ocupacional, añadió una pregunta a la lista de Hipócrates: “¿en qué trabaja?”. Se dedicó al estudio de mineros, pintores y maestros de obras para destacar que varias de sus enfermedades tenían orígenes en el desarrollo de sus actividades debido a que inhalaban polvos tóxicos que provenían de los materiales con los que trabajaban y también mencionó movimientos o posturas inadecuadas para el cuerpo (Ferro et al., 2018).

Aunque muchos médicos subestiman la relación de la salud y el trabajo, es necesario tomar en cuenta que la salud ocupacional se encarga de la prevención, diagnóstico y tratamiento de las afecciones patológicas que puedan causar las actividades ocupacionales. La salud es un factor que influye de manera profunda y directa en el bienestar de los trabajadores y por tanto en su producción (Universidad del Rosario, 2018).

### **1.1.2.11.2 Objetivos de la salud ocupacional**

La salud ocupacional, cuyo objetivo principal se centra en la seguridad y salud de los trabajadores, tiene los siguientes objetivos principales:

- Generar un entorno de trabajo sano y seguro.
- Promover un ambiente de trabajo con condiciones óptimas para desarrollar las actividades laborales.
- Favorecer a la salud de los colaboradores.
- Brindar estabilidad a los trabajadores a través del aseguramiento de su salud y seguridad laboral.
- Promover un clima positivo en la organización que permita alcanzar mayor eficiencia para optimizar el rendimiento laboral.
- Procurar mantener y promover la capacidad de los trabajadores.
- Adaptar el medio ambiente a las condiciones físicas y psíquicas de los trabajadores.

De esta forma, la misión de la empresa a través de la implantación de un sistema de salud y seguridad en el trabajo —además de la contratación de un psicólogo organizacional—, deberá cumplir con estos objetivos, los cuales le permitirán elevar la productividad a través del aseguramiento de la estabilidad de sus colaboradores (Ministerio de Salud Pública, 2019).

### **1.1.2.11.3 Beneficios de la salud ocupacional**

La salud ocupacional representa una serie de beneficios duales debido a que no solo beneficia a cada trabajador a través de la procuración de su salud, sino a la organización, que, al mantener a sus colaboradores en un ambiente idóneo, percibe sustanciosos cambios positivos respecto a sus resultados.

Estos beneficios son:

- Permite elevar el nivel de rendimiento laboral.
- Los colaboradores aumentan su confianza en la empresa.
- Debido a la estabilidad de los trabajadores, se evita el absentismo laboral por causas de salud.
- Mejora el clima laboral y procura la motivación del personal.
- Ayuda a mejorar la imagen de la empresa ante sus *stakeholders*.
- Evitar o disminuir costos por accidentes laborales (Maese, Ojeda, & Barrio, 2018).

#### **1.1.2.11.4 Aplicación de salud ocupacional**

La salud ocupacional no es solo un concepto o filosofía de una empresa, es un sistema de prevención que se aplica mediante el uso de un programa de salud ocupacional desarrollada junto a los trabajadores y la alta gerencia.

Un programa de salud ocupacional está compuesto por varias actividades de planeación y ejecución referentes a la medicina, seguridad e higiene industrial, las cuales tienen como objetivo principal mantener y elevar positivamente la salud de los colaboradores de una organización. Recomendado para empresas grandes, es importante que exista un comité de salud ocupacional que se encargue de realizar el seguimiento a las actividades planeadas en el programa y verificar que sean cumplidas, así como procurar el cumplimiento de los objetivos (Martinez & Guevara, 2021).

#### **1.1.2.12 Psicología organizacional**

La psicología organizacional es una rama de la psicología clínica y de la educación constituida como un pilar de estudio de la naturaleza del carácter, el comportamiento, el temperamento, la personalidad y la cultura de los seres humanos que conforman una organización (Cabrera & Díaz, 2018).

Se concentra en el estudio del comportamiento humano enfocado en el ámbito laboral y se encarga de procurar los intereses de los colaboradores, de las organizaciones y pretende potenciar el rendimiento laboral de los trabajadores a través de la aplicación de estrategias, incentivos y motivaciones innovadoras que tengan como objetivo principal el desarrollo personal y crecimiento de cada individuo en el área profesional (Acosta M. , 2021).

Tiene como finalidad principal seguir la premisa de que son más importantes las ventajas que pueda obtener el colectivo de trabajo que las ventajas obtenidas de manera individual en el marco de una organización, debido a que, con esto, se consigue un equipo de trabajo sólido cuya conducta genere un ambiente laboral sano y armónico que permitirá obtener mayor cantidad de logros, alcance de objetivos y beneficio para todos los integrantes del grupo de trabajo.

Abarca varias áreas en las que se enfoca una empresa, no únicamente en la motivación de los trabajadores, sino que también trabaja en otros ámbitos humanos como el reclutamiento y selección del personal, de la misma forma, actúa en el análisis de los puestos de trabajo, la ergonomía y también la forma en la que los individuos pueden interactuar socialmente y la forma en la que se desempeñan como profesionales en diferentes contextos laborales referentes a su actividad (Ferro, y otros, 2018).

Es de esta manera como la psicología organizacional debe aplicarse en pro de la mejora de los individuos que conforman una organización. La psicología organizacional es aplicada por un licenciado en psicología organizacional que deberá tener un perfil adecuado que cumpla con los requisitos, las habilidades y aptitudes que se necesitan para mejorar el entorno de trabajo a través de uso de herramientas especializadas con las que podrá manejar el capital humano y hacer uso de estrategias de comunicación sanas y efectivas que puedan ser transmitidas a todos los individuos, incluso de la alta gerencia.

#### **1.1.2.12.1 Psicólogo organizacional**

El psicólogo organizacional o licenciado en psicología organizacional es un profesional que se especializa en el estudio del comportamiento humano relacionado al ámbito de las

empresas; su tarea principal es diagnosticar, intervenir, coordinar y gestionar las estrategias adecuadas que permitan el mejoramiento del comportamiento de los individuos en un enfoque laboral y contribuir a generar valor a través del desarrollo del recurso humano (Becerra & Revelo, 2020).

A través del tiempo, los psicólogos organizacionales han colaborado a las empresas en el área de selección y reclutamiento del personal, ordenaban los procesos para que se pudiera optimizar la selección de estos y definían cuáles eran las tareas para cada puesto de trabajo y de esta forma adecuar las aptitudes de un individuo a su puesto. Gracias al aporte de varias ciencias, surge el psicólogo organizacional oficialmente y se define su función, la cual se trata de analizar las relaciones entre empresa y empleado. El psicólogo organizacional es quien remitirá a los empleados con un psicoterapeuta en caso de detectar padecimiento del síndrome de *burnout* (Becerra & Revelo, 2020).

#### **1.1.2.12.2 Funciones del psicólogo organizacional**

Un profesional de la salud organizacional también puede abarcar áreas como el aprendizaje, lenguaje, sexualidad, desarrollo humano o afectividad referente a sus interacciones con el entorno laboral. Debido a que en la psicología organizacional intervienen varios departamentos funcionales de una empresa, los psicólogos suelen ser contratados como consultores para el desarrollo humano. Entre sus roles más importantes pueden mencionarse (Alvarez, Estrella, & Rosas, 2018):

- Seleccionar el personal y analizar los puestos.
- Estructurar o recomendar políticas de compensación.
- Se encarga de mejorar el ambiente laboral.
- El psicólogo organizacional puede detectar niveles de estrés e incluso el padecimiento del síndrome de *burnout*.
- Evaluación, diagnóstico y monitoreo de afecciones psicológicas asociadas con la sobrecarga de trabajo y estrés.

- Puede ser un apoyo para los líderes de la alta gerencia.
- Brindan capacitaciones para mantener a los empleados motivados.
- Prevenir todo tipo de riesgo laboral.

#### **1.1.2.13 Norma ISO 45001: 2018**

Asimismo, existe una norma ISO que permite la regulación, estructura e implementación de un sistema de salud y seguridad en la empresa. En el documento oficial se contemplan el objetivo y campo de aplicación, las referencias normativas, los términos y definiciones a conocer, el contexto de la organización, liderazgo y participación de los trabajadores, la planificación del sistema, el apoyo, la operación, la evaluación de desempeño o seguimiento del programa y la mejora continua (ISO, 2018).

#### **1.1.2.14 Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral abarca las conductas enfocadas en las actividades que tienen que ver con un determinado puesto de trabajo y de forma interpersonal, por lo que puede definirse como un conjunto de conductas que representan un factor relevante para cumplir las metas de una organización a través de las personas que trabajan (Gabini, 2018).

Es la unión de la producción y los medios empleados en la misma, tales como los materiales, mano de obra, etc. Además, es la relación que existe entre los resultados y el tiempo que fue utilizado en su producción. En lo empresarial, la productividad es el resultado del rendimiento laboral, aquí intervienen los objetivos, actividades logradas, metas y el tiempo invertido, la reconoce así, como la variable más importante, esto quiere decir que es el recurso humano de la organización (Vega & Castillo, 2020).

Son las acciones que se observan de los trabajadores de una organización, que se relacionan con el cumplimiento de metas, que se pueden medir de acuerdo con sus competencias y el nivel de participación. Es un sistema que permite la estimación de rendimiento del trabajador, se presenta un gran porcentaje de trabajadores que buscan obtener una retroalimentación (Salessi & Gabini, 2016).

### 1.1.2.15 Evaluación del rendimiento laboral

Para ejecutar la evaluación del rendimiento se debe tener presente qué es lo que se va a medir y realizar revisiones una vez por año, mínimo, esto facilitará la detección de errores; los encargados de realizarlo son los responsables del área y los directivos. Para esto, se debe considerar los siguientes aspectos: medir la consecución de los objetivos, tener conocimiento de los puestos de trabajo, el valor de las herramientas y las necesidades de estos, conocer a los trabajadores en sus actividades laborales (Pilligua & Arteaga, 2019).

Hay varios métodos para medir el rendimiento. Las organizaciones son las que los eligen según sus características, al momento de seleccionar el método deseado se debe elegir un responsable que estará encargado de evaluar sin mezclar intereses personales (Rivero, 2019).

La medición debe ser objetiva, se valorarán los aspectos cualitativos. Existe una variedad amplia de métodos de los cuales se destacan los siguientes:

- *Método de la puntuación:* establecen ítems, los cuales se valorarán con relación al rendimiento del trabajador, se lo realiza en función a una puntuación que va de 1 a 10 en cada una de las actividades realizadas por el mismo (Torres, Valarezo, & Guartán, 2019).
- *Método de la descripción:* el jefe de RR. HH elabora una lista en la cual se coloca las actuaciones positivas y negativas del trabajador, describirá acciones positivas y viceversa, y determinará si existe o no un mejor rendimiento (Torres, Valarezo, & Guartán, 2019).
- *Método de la reunión:* se realiza una reunión entre el jefe y su empleado para situar los problemas que se encuentran en el proceso, conocer la reacción de los trabajadores en esas situaciones. Este método brinda resultados inmediatos debido a que el encargado puede detectar más rápido los problemas que afectan el rendimiento (Matabanchoy, Álvarez, & Riobamba, 2019).
- *Método de autoevaluación:* el trabajador es el encargado de examinar su propio rendimiento laboral, analiza los problemas que se presentan e

impiden el cumplimiento de los objetivos y propone acciones de mejora (Garay, 2018).

- *Método del compañero*: es parecido al anterior método, solo modifica que el evaluador será un compañero del trabajo (Matabanchoy, Álvarez, & Riobamba, 2019).

- *Método de medición del responsable*: se lo realiza mediante encuestas en las que los trabajadores calificaran la forma de trabajar del director de cada área de la organización. Esto se lo realizará de forma anónima (Garay, 2018).

- *Método del cliente*: es parecida al método anterior, solo que el que se encarga de llenar una encuesta serán los clientes que evaluarán el trabajo de los empleados (Hidrogo, 2019).

- *Método de valoraciones psicológicas*: este método es utilizado para determinar el potencial del trabajador, debido a que se enfoca en evaluar su desempeño a futuro, no el desempeño actual, se realizan entrevistas y pruebas psicológicas. Tiene como objetivo reconocer rasgos emocionales, intelectuales y otros que podrían ser perjudiciales para su desempeño. Es un proceso lento, complejo y un poco costoso, depende del psicólogo que lo dirige para obtener los resultados deseados (Torres, Valarezo, & Guartán, 2019).

- *Método de evaluación 360 grados*: es uno de los métodos más importantes, brinda una visión global del trabajo, incluye comentarios de todos los integrantes de la organización. Su retroalimentación incluye también la evaluación de habilidades de liderazgo (Hidrogo, 2019).

#### **1.1.2.15.1 Importancia de la evaluación del rendimiento laboral**

La productividad y la calidad son aspectos importantes para cada organización debido a que permite que el mismo crezca y logre superar a la competencia. El departamento de recursos humanos es el encargado de medir el rendimiento laboral de los trabajadores, busca acortar el tiempo en realizar el trabajo, disminuir costes y brindar la máxima calidad. La medición del rendimiento laboral facilita la ubicación de los trabajadores, mejora la



coordinación, fortalece los puntos débiles, motiva a los trabajadores y mejora las actividades (Vega & Castillo, 2020).

Es un proceso periódico y sistemático con el que podemos encontrar el grado de eficiencia de los trabajadores de una organización de forma cuantitativa y cualitativa. Es importante debido a que se considera como una herramienta que permite la gestión de acciones de los encargados de cada área, busca medir los resultados y el trabajo de estos. Se debe realizar periódicamente y enfocarse en resaltar sus fortalezas y minimizar las debilidades al momento de realizar las actividades laborales (Salessi & Gabini, 2016).

#### **1.1.2.15.2 Problemas de la evaluación de rendimiento**

Según Bautista, Cienfuegos, & Aquilar (2020), expresan que, a pesar de que sea elegido cualquier método, se pueden presentar problemas tales como:

- *Elección de objetivos*: en diversas ocasiones, dicha elección se la puede realizar sin tomar en cuenta las prioridades de la empresa, para evitar este error es necesario fijar los objetivos individuales de acuerdo con los objetivos generales de la organización.
- *Falta de intervención de la alta dirección*: este error sucede al momento en que se asume en la alta dirección que, el encargado de supervisar la evaluación es, exclusivamente, el área de recursos humanos, sin tener en cuenta que su intervención es necesaria.
- *Falta de motivación de parte de los directivos encargados*: se considera una sobrecarga de trabajo que impide realizar sus actividades principales, para que se realicen las actividades asignadas es necesario proporcionar una formación que son primordiales para su cumplimiento.
- *Miedo a dar valores negativos*: los directivos presentan un miedo a dar valores negativos, por este motivo, optan por dar calificaciones medias, que presenta fallas en la evaluación y así deterioran su utilidad.

- *Centralización excesiva*: la intervención de los altos mandos perjudica a la toma de decisiones en lo relacionado con los problemas que afectan a los trabajadores de la organización.

#### **1.1.2.15.3 Beneficios de la evaluación del rendimiento laboral**

- *Mejora la comunicación*. Los empleados y los directivos buscan alcanzar los objetivos esperados al momento de aplicar dicha evaluación, por esta razón funcionan como una plataforma integrada. Los directivos otorgan *feedback* de acuerdo con sus asignaciones, esto les permite mejorar sus actividades laborales, solucionar problemas encontrados, mejorar la comunicación y mejores resultados.
- *Construir una trayectoria profesional*: permite a los trabajadores de la organización establecer sus objetivos a corto y largo plazo para convertirlos en alcanzables y lógicos, además, dan conocimiento de su posición y de lo que podría ascender a futuro.
- *Niveles de compromiso*: facilita el conocimiento de compromiso que tienen los trabajadores y cómo incrementarlo. Se debe entender que mientras más comprometido se sienta el empleado, más incrementará su rendimiento.
- *Retroalimentación*. Se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores sobre su rendimiento, lo que permitirá conocer las carencias y las acciones de mejora que se podrán aplicar.
- *Planificación de recursos*. La evaluación de rendimiento permite comprender las habilidades de los trabajadores que facilitarán la asignación de objetivos y la planificación de recursos (Rivero, 2019).

#### **1.1.2.16 Aspectos que influyen en el rendimiento laboral**

Varios factores que influyen en el rendimiento laboral pueden ser favorecedores o perjudiciales, en algunos casos pueden ser situaciones personales debido a que cada persona es un mundo, que tiene una vida fuera del trabajo. Es común que las personas piensen que la productividad y el rendimiento son lo mismo, pero no: el rendimiento es

un grupo de comportamientos en el entorno laboral y la productividad hace referencia a los resultados (Guevara, 2016).

- *La motivación:* es uno de los factores que más inciden en el rendimiento laboral; este factor no depende solo de la organización, sino también en la motivación intrínseca que dependerá de cada persona, es importante saber que, si el trabajador siente que su trabajo no es valorado o importante, se presentará una mayor dificultad al realizarlo (Marin & Placencia, 2017).

- *Clima laboral:* este factor influye en el rendimiento de los empleados, las personas desean trabajar en un buen ambiente en donde sientan tranquilidad y que les permitan expresarse de manera libre, sin futuros reproches o sin ser juzgados por los demás integrantes de la organización. Es conocido que, si existe un mal clima laboral, el rendimiento del área en la que sucede desciende notablemente (Lucas & Ureta, 2019).

- *La comunicación:* este factor también es influyente en el rendimiento debido a que, si no se aplica una buena comunicación en general, o en una sola dirección, se observara una disminución en el rendimiento laboral de la organización; si sucede todo lo contrario, es decir, que la comunicación se realiza de forma abierta y fluye en toda la organización, el rendimiento incrementará (Castro & Díaz, 2019).

- *Los horarios:* en este factor actualmente, se pierde la idea de que a más horas de trabajo significa un mayor rendimiento. Diversas organizaciones planean la idea de implementar horarios más flexibles y reducir jornadas, actualmente, el teletrabajo es una modalidad que llama mucho la atención a las organizaciones que se dieron cuenta de las falencias de trabajar por excesivas horas en las oficinas (Guevara, 2016).

- *Factores ambientales:* en la actualidad, estos factores comenzaron a tener la importancia que debió tener antes; este factor se considera importante debido a que el clima, la iluminación, el ruido y todo lo relacionado a aquello

que afecta mental y físicamente al empleado, se considera importante para el rendimiento, porque los puede favorecer o perjudicar (Alamino & Alonso, 2021).

- *Desarrollo profesional*: si las plantillas son rígidas, se convierten en un factor que afecta al rendimiento laboral. Es normal que los trabajadores tengan el deseo de desarrollarse profesionalmente y se los puede motivar al promoverlos, brindar apoyo a maestrías o a cursos que incrementarán su conocimiento para favorecer a la organización (Alamino & Alonso, 2021).

- *Herramientas necesarias*: si la organización no cuenta con las herramientas necesarias, se crea un problema para la misma y causa la disminución de rendimiento del trabajador; es necesario tener en claro que la ausencia de medios y herramientas causan una pérdida de rendimiento (Guevara, 2016).

- *Estrés*: es un factor que influye mucho sobre los trabajadores, puede aparecer en el trabajo, actividades personales o tiempo en familia, es causante de un bajo rendimiento si es que no se lo trata a tiempo, afecta tanto en el desempeño laboral como en la salud del trabajador, física y mentalmente. Se presenta en caso de existir una exigencia que exceda las capacidades y los recursos del trabajador; aunque se presente la misma causa no siempre se dan los mismos efectos, los estresores son los desencadenantes del estrés. En el entorno laboral, los causantes de estrés, en su mayoría, son el incremento de tiempo en elaborar sus actividades y ausencia de capacidades para realizar las tareas asignadas. Se debe tener en cuenta la intensidad del estrés y cómo contrarrestarlo para que esta situación no afecte el rendimiento (Osorio & Niño, 2017).

- *Inestabilidad laboral*: Está asociada con factores como un bajo nivel de instrucción formal y de capacitación, modalidad inadecuada de los contratos laborales, empleos temporales, beneficios limitados y un desarrollo bajo en las relaciones económicas internacionales que afectan a la inversión privada, y por lo cual, no permite generar mayores oportunidades en el

mercado, esto ocasiona aumento de despidos. Si el trabajador se encuentra en una organización con inestabilidad laboral, va a sentirse inseguro y, por lo tanto, este sentimiento negativo influirá en su productividad y motivación (Guaman et al., 2022).

#### **1.1.2.17 KPI para medir el rendimiento organizacional**

Key Performance Indicator (KPI) son métricas utilizadas para sintetizar información relacionada con la productividad y la eficacia de las actividades de una organización que facilitará la toma de decisiones. Un indicador debe ser medible y específico, debido a que tiene que establecer puntos medibles, alcanzables, no debe ser excesivamente complicado su logro, ser importantes y decisivos (Bedor & Lema, 2019).

##### **1.1.2.17.1 Importancia del uso de los KPI**

- Facilita la recolección de información relevante para la organización.
- Mide los resultados y las variables de la información obtenida.
- Analiza la información de las estrategias y sus efectos.
- Determina estrategias y tareas, compara la información.
- Facilita la toma de decisiones convenientes (Bedor & Lema, 2019).

##### **1.1.2.17.2 KPI para medir el rendimiento laboral**

Los KPI o Key Performance Indicator son un sistema que permite medir el rendimiento de una empresa, se puede clasificar los indicadores en varios grupos: los KPI de trabajo son las matrices que se encargan de medir la calidad y cantidad de trabajo de los empleados; los KPI financieros se orientan a medir el desempeño en relación a lo financiero de los trabajadores de una organización, se encuentran límites de gastos, los mismos que son invertidos en otros proyectos, evalúan los procesos concretos que facilitan detectar posibles cuellos de botella; y los KPI o métricas de satisfacción miden el desempeño del trabajador por medio de la percepción del cliente (Tomalá, 2020).

- *KPI de productividad*: permite medir la productividad de los trabajadores, se dividen las horas trabajadas por la cantidad de productos realizados durante un periodo determinado (Castillejo, Poterico, Castillejo, & Huamán, 2020).
- *KPI de calidad*: en el momento en que la productividad se enfoca en el “cuánto”, la calidad se preocupa por el “cómo”. Se encarga de evaluar el cumplimiento de las actividades de los trabajadores, los cuales deben ser realizados de la mejor manera (Ruiz, 2019).
- *KPI de eficacia*: hace referencia a la capacidad del cumplimiento de los objetivos mediante acciones, esto quiere decir que, si el trabajador cumple su tarea, será eficaz y sino, será ineficaz (Vera, 2020).
- *KPI de eficiencia*: hace referencia a la capacidad del logro de objetivos y a los recursos utilizados, de igual forma, se enfoca en que el uso de los recursos sea menor (Vera, 2020).

### **1.1.3 Hipótesis de la investigación**

**H1:** El síndrome de burnout tiene relación con el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

**H0:** El síndrome de burnout NO tiene relación con el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

### **1.1.4 Descripción del problema**

A pesar de que el síndrome del trabajador quemado puede darse en cualquier ocupación profesional, en realidad se evidencia con mayor medida en trabajos que tienen una exposición social alta, es decir, en donde el trabajador constantemente trata con el público y clientes. Otros factores de peso que inciden en el padecimiento de este síndrome son un ambiente laboral excesivamente tenso, relaciones laborales que pueden considerarse conflictivas o una disimilitud entre las expectativas que tiene el trabajador y la realidad de sus labores (Quirón, 2018).

Entre los asociados del sector calzado de la ciudad de Ambato existe un sinnúmero de incidencias que se relacionan directamente con el síndrome de *burnout* y el rendimiento laboral. De hecho, la relación que existe entre ambas variables se encuentra en una de las tres dimensiones de *burnout*, específicamente la tercera dimensión, la cual se trata del descenso de la productividad y la desmotivación.

Este síndrome tiene un impacto tan fuerte en los trabajadores, que no solo se registra una baja en su rendimiento laboral y en su motivación para seguir con sus tareas diarias, sino que también el individuo puede llegar a sentir una indiferencia frente a sus tareas, quizá hasta «quemeimportismo», que se denomina específicamente como la despersonalización y el cinismo, según la segunda dimensión del síndrome. Se trata de una especie de desapego hacia su trabajo, incluso hacia su entorno laboral, sus compañeros y los mismos clientes; entonces se empieza a ver cómo el vendedor endurece su trato hacia las personas y es notorio para el público en general. Lo que ha llevado al trabajador a este punto no es un simple estado de ánimo, sino el resultado de la cronicidad del estrés.

En 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) agrega el síndrome de *burnout* como un problema relacionado concretamente con el empleo y el desempleo a la Clasificación Internacional de Enfermedades, asimismo, fue definido como un desgaste emocional que se asocia con la cronicidad del estrés en el trabajo. Según los expertos, el *burnout* ha afectado aproximadamente al 10% de los trabajadores y en sus formas más graves se encuentra entre un 2% y 5% de la población activa. Además, según el doctor Pedro R. Gil-Monte, quien es un profesor de psicología social de la Universidad de Valencia, el proceso de este síndrome puede tardar entre cinco y ocho años (Mouzo, 2019).

Es un problema bastante delicado, si una persona que sufre del síndrome de burnout pasa a esta dimensión de la despersonalización y el cinismo, probablemente puedan responder con indiferencia hacia sus labores como una manera de protegerse del desgaste físico y emocional que le produce el síndrome, sin embargo, también puede reaccionar de otra forma negativa, porque puede producir un círculo vicioso y esa reacción será sentir culpa por saberse consciente de no responder adecuadamente a sus labores, por lo que la carga

de estrés sería aún peor y el afectado puede decaer. Esto último, claro, si el individuo es una persona extremadamente comprometida con su trabajo.

Hay una infravaloración sobre el diagnóstico del *burnout* que no hace que se visibilice el problema y, por lo tanto, estas afecciones sigan en ascenso entre la comunidad de trabajadores y, en este caso de estudio, entre los comerciantes y productores de calzado, si no se toman las debidas precauciones o atención al problema. El hecho de que la OMS haga este cambio es un gran paso hacia la toma de importancia a los factores psicosociales que pueden existir en el trabajo, la salud y la psicología ocupacional.

Cabe destacar, también, que este síndrome se diferencia mucho del estrés laboral porque este último está relacionado principalmente con una carga de trabajo excesiva que puede incurrir en síntomas de agotamiento más bien físico, sin embargo, *burnout* puede darse en un tipo de trabajo en donde no necesariamente hay esfuerzo físico o carga de laboral excesiva, sino un ambiente desmotivador en el que factores psicoemocionales producen afectaciones y esto se puede reflejar en sus dimensiones de evaluaciones. Es importante también destacar que la incidencia del burnout en cada individuo depende mucho de factores psicosociales, no solamente asociados a su entorno de trabajo, sino también al factor socioeconómico del trabajador.

Este síndrome está directamente relacionado con la salud ocupacional, la cual, a pesar de que es tomada en cuenta en la normativa reguladora en Ecuador a través de su ministerio de relaciones laborales, no tiene un foco en alguna reglamentación que se base en la importancia de la salud ocupacional en las empresas o en el control o disminución de estrés crónico o *burnout*. Hay que tener en cuenta, también, que en el país existe un gran estigma social sobre la salud mental, se considera que ir al psicólogo «es para locos», y esa es, quizá, una de las mayores razones por las cuales la cultura laboral tiene tan arraigado el desinterés por la salud ocupacional (Rodríguez, Chiriboga, & Sabando, 2022).

Como un *disclaimer*, también se expresa que, a pesar de que, con esta investigación, de alguna forma puede exhibirse una visión general de la incidencia del síndrome de *burnout*



en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato, no se puede dar un diagnóstico real sobre el padecimiento de este síndrome, para eso debe consultarse con un médico y es decisión de cada persona o del encargado de cada organización ofrecer la ayuda pertinente a sus colaboradores.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar el padecimiento del síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente el síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.
- Identificar los niveles de burnout en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.
- Medir los indicadores del rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.
- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

Para la realización y ejecución del presente proyecto se han utilizado los siguientes enfoques, modalidades, niveles e instrumentos de investigación detallados a continuación:

#### **2.1 Método**

##### **2.1.1 Enfoque de la investigación**

###### **2.1.1.1 Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo es el conjunto de técnicas que permite la recolección de datos de un estudio científico, mediante los datos obtenidos es posible la comprobación o rechazo de hipótesis antes definidas, su uso depende de los objetivos de la investigación y combinación con el enfoque cualitativo. Se lo utiliza en investigaciones científicas y busca minimizar la subjetividad de los fenómenos y dar justificación a las conclusiones (Ortiz et al., 2020).

Se utilizó el enfoque cuantitativo debido a la tabulación y análisis de datos que se realizaron con base en los cuestionarios aplicados a los productores y comerciantes de calzado, además del cálculo de los KPI que miden el rendimiento laboral de los mismos.

##### **2.1.2 Modalidades de la investigación**

###### **2.1.2.1 Bibliográfica**

La investigación bibliográfica es la agrupación de técnicas y estrategias que permitirán la localización de información necesaria para la investigación a realizar, este método es muy relevante en el proceso de investigación, sin importar el enfoque al que se encuentre dirigida la investigación, siempre estará presente la investigación bibliográfica; tiene

como finalidad la creación de diversas obras, las cuales pueden dar respuestas a varios aspectos generales (Yepez, 2021).

La investigación se basó en una modalidad de investigación bibliográfica debido a que el proyecto se centra en investigar información y documentos de distintos autores para analizar las variables de estudio, sustentarlas y profundizar en la bibliografía disponible que permita concluir con los resultados de la investigación.

### **2.1.2.2 De campo**

La investigación de campo es la recopilación de información cualitativa nueva con propósitos específicos, encaminados a la comprensión y observación de las personas en el entorno natural. Al hablar de la palabra “campo” se hace referencia al lugar en donde suceden los hechos, los investigadores de campo, al recopilar datos, observan, realizan entrevistas y analizan documentos de estudios (Valdez, 2020).

Para la aplicación de las encuestas es necesario el estudio del comportamiento de los asociados del sector de calado en el lugar de los hechos, es decir, dentro de la asociación de calzado “5 de junio”. Esta modalidad también permite a las investigadoras acotar datos relevantes sobre el entorno en el que se desarrollan las actividades de producción y comercio.

### **2.1.3 Niveles de la investigación**

#### **2.1.3.1 Investigación correlacional**

La investigación correlacional es un método de investigación no experimental en donde se mide dos variables, comprende y analiza la relación estadística existente sin la intervención de variables desconocidas. Busca variables que pueden interactuar entre sí. Estudia la dirección y la intensidad de la relación de las variables, aquí no interviene la casualidad, es necesario calcular el tipo de regresión para saber el grado de variación (Jiménez y Di Pierro, 2021).

Uno de los principales objetivos de la investigación, además de la hipótesis por comprobar, es establecer la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, de cómo influye el desgaste ocupacional y en el rendimiento que tiene cada trabajador.

### **2.1.3.2 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva es la encargada de determinar características de la población de estudio y tiene como objetivo describir singularidades de conjuntos de fenómenos homogéneos a través de criterios sistemáticos que permiten estructurar las variables de estudio y comprobar las hipótesis planteadas (Guevara et al., 2020).

Este proyecto de investigación es también de tipo descriptivo, porque su objetivo es usar la información de los encuestados que describan sus características específicas para, a través de estos datos, poder determinar su comportamiento y comprobar la hipótesis planteada, además del cumplimiento de los objetivos.

## **2.2 Instrumentos de investigación**

### **2.2.1 Cuestionario**

Un cuestionario es un instrumento de investigación que se utiliza para recolectar información de forma ordenada y que permite sustentar una variable de estudio (Salas, 2020).

#### **2.2.1.1 MBI-Human General Survey (MBI-GS)**

Respecto a la variable independiente “síndrome de burnout”, las encuestas aplicadas en este proyecto de investigación pertenecen a la prueba MBI-GS, compuesta por 15 ítems en su versión en español. Esta versión fue utilizada debido a que es un cuestionario que abarca todo tipo de profesión, validado y también es tridimensional, además de que reduce el número de preguntas para hacer la prueba más eficiente y menos tedioso a la hora de aplicar.

Las dimensiones se clasifican en tres: agotamiento, que corresponde a 5 ítems; cinismo, 4 ítems; y eficacia profesional, 6 ítems. Los encuestados debieron valorar cada ítem del cuestionario mediante la escala de Likert que va desde 0 a 6, donde 0 equivale a nunca y 6 equivale a siempre. Las sub-escalas y la clasificación de los ítems según su dimensión están detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla 4.** Subescalas

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por escala	Indicios de Burnout
<b>Agotamiento</b>	EE	1, 2, 3, 4, 6	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 14
<b>Cinismo</b>	CY	8, 9, 13, 14	4	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
<b>Eficacia profesional</b>	PE	5, 7, 10, 11, 12, 15	6	De 0 a 6	De 0 a 36	Menos de 23

**Fuente:** Adaptado de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2002).

**Elaborado por:** Elaboración propia.

Además, para la valoración de la aplicación de este cuestionario, se pueden usar los valores referenciales establecidos para reconocer el nivel de indicio del síndrome en los encuestados de forma individual y colectiva con respecto a la puntuación obtenida en sus respuestas. Para mejor comprensión, se detalla en esta tabla:

**Tabla 5.** Valoración

Nivel	Porcentaje	Agotamiento	Cinismo	Eficacia profesional
Muy bajo	>5%	De 0 a 1	0	<b>De 1 a 15 (*)</b>
Bajo	5-25%	De 2 a 6	De 1 a 2	<b>De 16 a 22(*)</b>
Medio bajo	25-50%	De 7 a 10	De 3 a 4	De 23 a 27
Medio alto	50-75%	De 11 a 14	De 5 a 9	De 28 a 30
Alto	75-95%	<b>De 15 a 22 (*)</b>	<b>De 10 a 16 (*)</b>	De 31 a 34
Muy alto	>95%	<b>De 23 a 30(*)</b>	<b>De 17 a 24(*)</b>	De 35 a 36

**Fuente:** Adaptado de Notas Técnicas de Prevención (2002).

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **2.2.2 KPI del rendimiento**

Por otro lado, el instrumento utilizado para la medición de la variable dependiente “rendimiento laboral”, fueron los KPI, que se calculan a través de fórmulas. Se tomaron en cuenta los siguientes:

#### **2.3.2.1 KPI de productividad**

La medición del KPI de productividad se calcula con la división entre el total de productos producidos en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre con el total de trabajadores que laboraron en esos meses.

$$\text{Productividad de los empleados} = \frac{(\text{Productos o Servicios Producidos})}{(\text{Recursos Utilizados o No. trabajadores})}$$

#### **2.3.2.2 KPI de calidad**

La medición del KPI de calidad se calcula con la división entre el total de productos producidos que cumplan con los requerimientos en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre con el total de productos producidos en esos meses.

$$\text{Calidad} = \frac{(\text{N de unidades conformes})}{(\text{Total de unidades})}$$

#### **2.3.2.3 KPI de eficacia**

La medición del KPI de la eficacia se calcula con la división entre el total de productos producidos en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre con el total de productos deseados, el resultado multiplicado por 100.

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Resultados obtenidos})}{(\text{Resultados deseados})} \times 100$$

### 2.3.2.4 KPI de eficiencia

La medición del KPI de eficiencia se calcula con la división entre el resultado alcanzado sobre su costo real multiplicado por el tiempo invertido en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre con el resultado deseado sobre el costo previsto multiplicado por el tiempo previsto.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\left(\frac{\text{Resultado alcanzado}}{\text{Costo real}}\right) \cdot (\text{Tiempo invertido})}{\left(\frac{\text{Resultado previsto}}{\text{Costo previsto}}\right) \cdot (\text{Tiempo previsto})}$$

Se utilizaron cuatro KPI: productividad, calidad, eficiencia y eficacia, debido a que brindan un conocimiento global del rendimiento de los trabajadores, facilita la detección de errores, cuellos de botella, ahorro en recursos y toma como principal causante, el síndrome de burnout. La información fue proporcionada por los representantes de cada local de la asociación; se tomaron en cuenta los últimos cuatro meses de los años 2021 y 2022 por ser considerados los más cargados de trabajo y presión para los asociados, determinante que los mismos encuestados sugirieron para los cálculos.

## 2.3 Población

Son el conjunto de personas que viven en un lugar específico, son vistos como el conjunto de elementos de una determinada especie, que comparten un espacio geográfico. Se lo puede definir como el *stock* de personas que se caracteriza por su volumen, sin descartar su análisis por su estructura (Pastor, 2019).

**Tabla 6.** Población

Descripción	Población
<b>Asociación de productores y comerciantes de calzado “5 de junio”</b>	320

**Fuente:** Asociación de productores y comerciantes de calzado “5 de junio”  
**Elaborado por:** Elaboración propia.

## 2.4 Validación del instrumento

### 2.4.1 Síndrome de Burnout

El coeficiente alfa de Cronbach fue descrito por Lee Cronbach por primera vez en el año 1951 como un índice que permite medir la consistencia interna de cualquier tipo de escala con la cual se evalúan los ítems de un instrumento de investigación para saber si están correlacionados. Es el cálculo promedio de las correlaciones de cada ítem del instrumento (Tuapanta, Duque, & Mena, 2017).

#### Validación por jueces y expertos

Para la validación del instrumento MBI GS se realizó un proceso de validación por jueces y expertos encargados de áreas de psicología y talento humano. Los profesionales analizaron el cuestionario y lo evaluaron mediante una matriz de validación obtenida de la Guía para validar instrumentos de investigación de la Universidad Adventista de Chile (2016). El instrumento fue aprobado por los profesionales.

#### Cálculo de confiabilidad

Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, que permitió calcular la fiabilidad del cuestionario a través del software SPSS. Es necesario que los resultados sean mayores a 0,70 para que pueda considerarse aceptable y así pueda ser aplicado. El cuestionario MBI GS debió ser validado con base en sus tres dimensiones para demostrar su fiabilidad; cada escala debió dar un resultado mayor a 0,70. Se realizó una prueba piloto al 10% de la población estudiada de 320 asociados del sector de calzado que equivale a 32 personas.

**Tabla 7.** Estadísticos de fiabilidad dimensión Agotamiento

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos



	,934	,934	5
--	------	------	---

**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por** Elaboración propia.

$\alpha = 0,934$

A través del cálculo de la dimensión de Agotamiento, según el alfa de Cronbach, el nivel de confiabilidad es alto con un resultado de 0,934, lo que resulta en una alta consistencia interna de los ítems, por lo tanto, las preguntas 1, 2, 3, 4 y 6 del test MBI GS para el síndrome de *burnout*, tienen validez.

**Tabla 8.** Estadísticos de fiabilidad dimensión Cinismo

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,848	,848	4

**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

$\alpha = 0,848$

El resultado de la validación de los ítems 8, 9, 13 y 14 de la dimensión Cinismo, arrojan un resultado de 0,848 que demuestra que las preguntas del test MBI GS para el síndrome de *burnout* tienen también una alta consistencia interna y confiabilidad para aplicar a los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

**Tabla 9.** Estadísticos de fiabilidad dimensión Eficacia Profesional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,834	,840	6

**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

$\alpha = 0,834$

Para la dimensión de eficacia profesional, el resultado del cálculo del Alfa de Cronbach fue de 0,834, valor que demuestra la confiabilidad de las preguntas 5, 7, 10, 11, 12 y 15 del test MBI GS para el síndrome de *burnout*. Los ítems de esta dimensión del síndrome también son aptos para aplicar en la encuesta.

**Tabla 10.** Estadísticos de fiabilidad por dimensión

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Agotamiento</b>	0.93	5
<b>Cinismo</b>	0.85	4
<b>Eficacia profesional</b>	0.83	6

**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla, los resultados del cálculo de la validación del instrumento con Alfa de Cronbach fueron altas para las tres dimensiones 0,93; 0,85; 0,83, y se calcularon cada uno de los elementos del test, lo que demuestra que el cuestionario MBI GS para el síndrome de *burnout* que se aplicó a los asociados del sector de calzado “5 de junio” en la ciudad de Ambato, es confiable.

#### **2.4.2 KPI del rendimiento**

Los KPI de rendimiento laboral se calcularon a través de las fórmulas establecidas en el instrumento de investigación que fueron descritas en el artículo científico “Indicadores de Gestión” por el Ing. Osáin Cruz (2018). Los miembros productores de la asociación proporcionaron datos aproximados para los cálculos según los registros productivos de sus negocios en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022

## **CAPÍTULO III**

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Índice de respuesta y participantes**

Del total de productores y comerciantes de calzado en la asociación “5 de junio”, el cuestionario solo fue atendido por 163 personas entre comerciantes y productores, lo que equivale a un 51% de encuestados que dieron respuestas completas al instrumento.

#### **3.2 Procedimiento**

Se necesitó un total de un mes para reunir toda la información requerida. Muchos de los asociados se mostraron reacios ante la solicitud de las investigadoras; algunos de ellos dijeron no querer responder porque anteriormente otro grupo de trabajo también los había intervenido con una encuesta o expresaron estar agotados, ocupados y hasta avergonzados, sin embargo, varios de los individuos no dieron ninguna razón para rechazar la encuesta, únicamente negaron con la cabeza o hicieron muecas de desagrado. Asimismo, como estrategia para atraer la atención de los encuestados, se ofreció una recompensa y la garantía de que la encuesta duraría menos de cinco minutos.

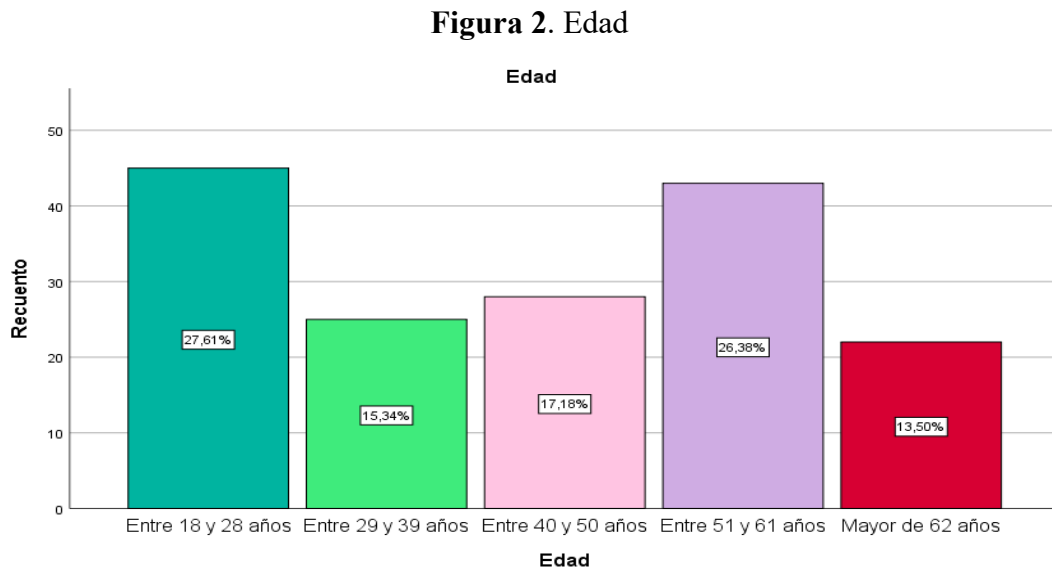
Las investigadoras se encargaron de registrar las respuestas en un formulario de Google para agilizar el proceso de recopilación de información, mientras que a los asociados se les entregó una hoja que contenía la escala tipo Likert para que respondieran con el número que ellos consideraran pertinente según sus sentimientos hacia las preguntas que se hicieron. Adicional a eso, se mostró el permiso firmado por el presidente de la asociación para brindar confianza acerca de la legalidad del trabajo.

### 3.3 Análisis y discusión de los resultados

Después de aplicado el cuestionario a 163 participantes, se procede con el análisis e interpretación de los resultados de la investigación de las variables para determinar la existencia del síndrome de burnout y el nivel de rendimiento laboral en los asociados de sector de calzado en la ciudad de Ambato.

#### 3.3.1 Análisis del cuestionario MBI-Human General Survey (MBI-GS)

##### 3.3.1.1 Análisis de las variables individuales y sociales



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

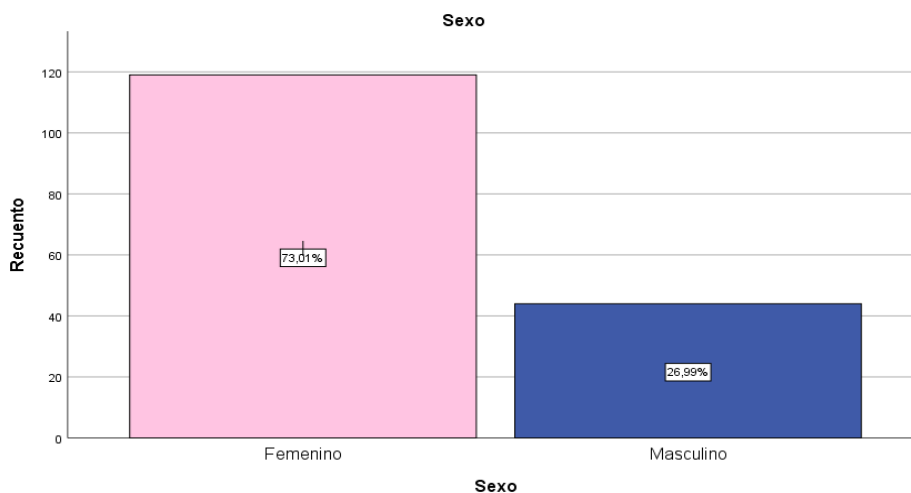
**Elaborado por:** Elaboración propia.

#### Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados, el 27,61% se encuentran entre la edad de 18 y 28 años y 26,8% de los encuestados se ubican entre los 51 y 61 años. Esto significa que la mayoría de los participantes se encuentran entre dos rangos de edades: los adultos jóvenes, de 18 a 28 años y los adultos intermedios, que rondan los 51 años en adelante. Esta variable sociodemográfica permite identificar la relación del síndrome respecto a la edad de los individuos; en investigaciones pasadas se ha comprobado que, entre trabajadores más

jóvenes, los niveles reportados de *burnout* son mayores que en trabajadores de mayor edad y, en este caso, existe una paridad en los resultados.

**Figura 3. Sexo**



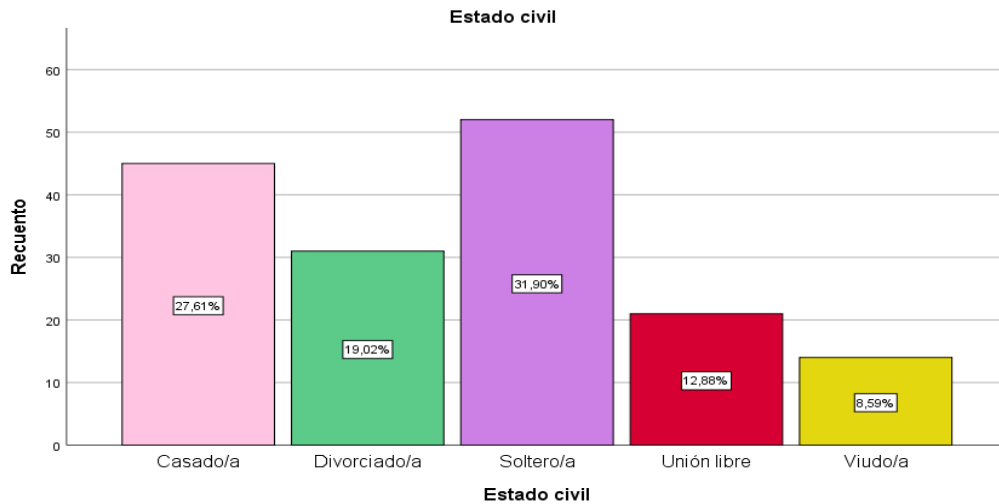
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, un total de 73,01% fueron del sexo femenino mientras que 26,99% de las personas fueron del sexo masculino. Esto quiere decir que la mayoría de los encuestados fueron mujeres que trabajan como comerciantes y productoras de calzado, expuestas a obligaciones domésticas y laborales, por lo tanto, con una doble carga de trabajo.

**Figura 4. Estado civil**



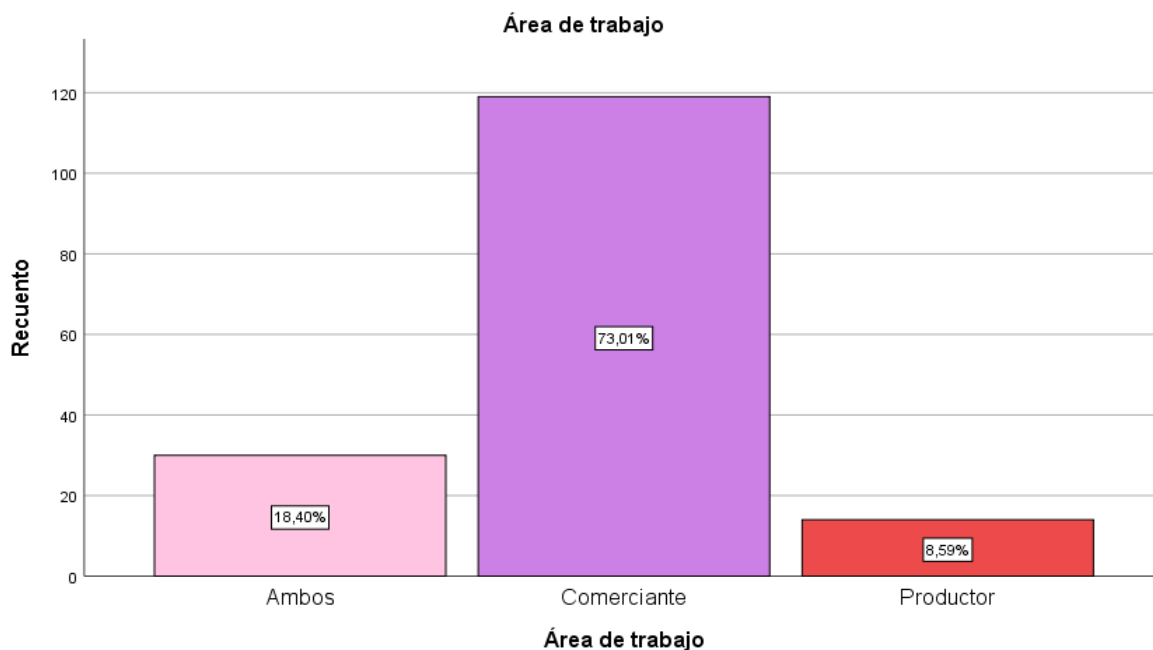
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

El estado civil del 100% de los encuestados corresponde a 27,61% de personas casadas; 19,02% de personas divorciadas; y 31,9% están solteros. La mayoría de los encuestados, con un 31.9%, son solteros, mientras que el 27.61% son casados; estos estados civiles fueron los más predominantes en el resultado de la investigación, sin embargo, gran porcentaje de los encuestados cuentan con cargas familiares, independientemente de su estado civil. Esta variable indica que existen factores individuales ligados al entorno familiar que afectan directamente al estado emocional de las personas.

**Figura 5. Área de trabajo**



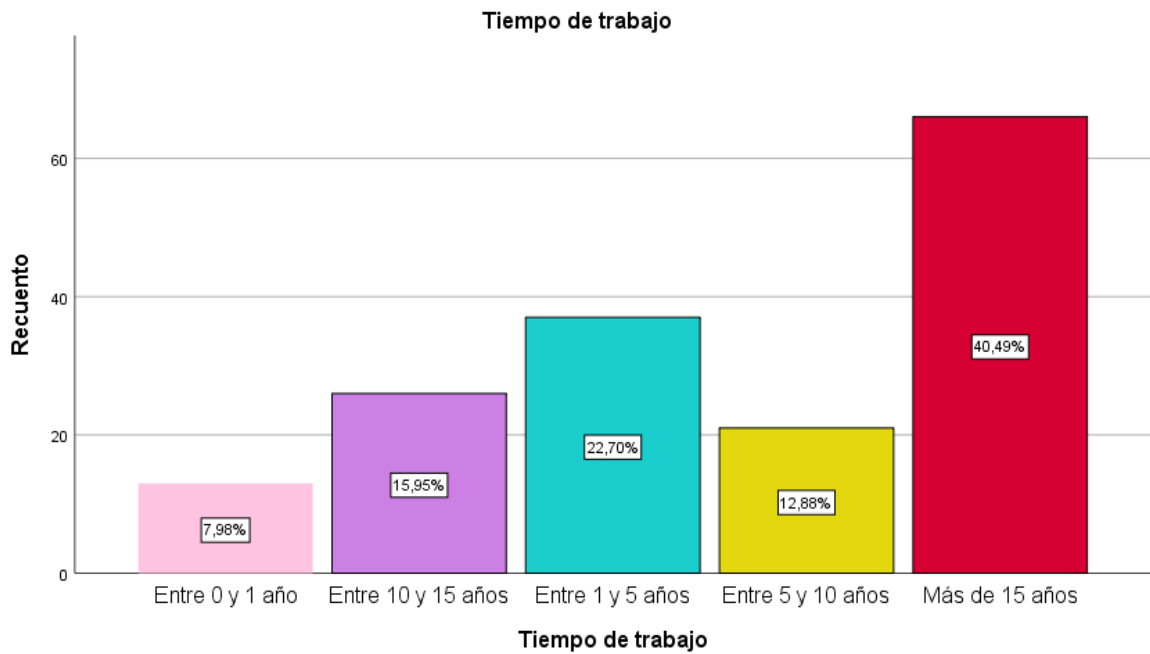
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, 73,01% son comerciantes; y 8,59% de los encuestados son solo productores. Con un porcentaje del 73% de participantes, los comerciantes fue el área de trabajo más común entre los encuestados, esto quiere decir que son personas que están constantemente de cara al público, ya que se encargan de vender sus productos diariamente, esta área de trabajo puede generar mayor estrés debido a la constante interacción con las personas, que, como se ha mencionado anteriormente, quienes trabajan frecuentemente con el público son más propensos a sufrir el síndrome. Por otro lado, el porcentaje de encuestados que abarca las dos áreas, 18,4%, están expuestos también a una doble carga de trabajo por dedicarse a ambas funciones. De 163 participantes, existe un total de 44 productores y 149 comerciantes en total.

**Figura 6. Tiempo de trabajo**



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

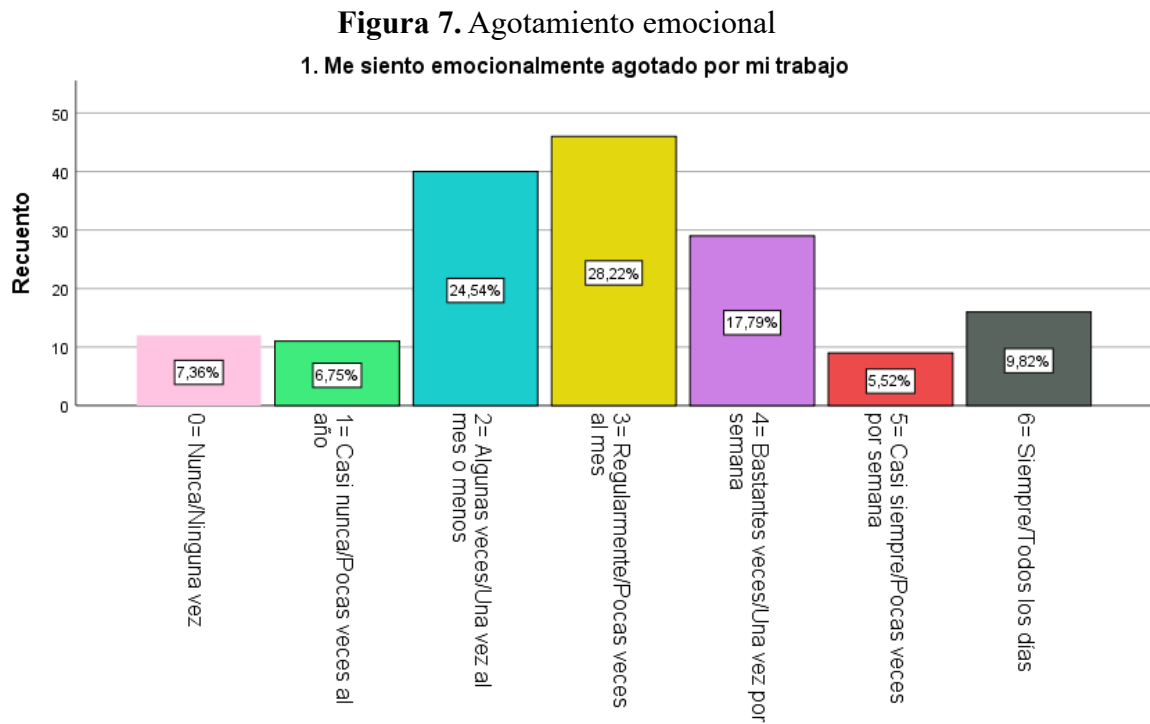
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados en la asociación “5 de junio”, 15,95% ha trabajado entre 10 y 15 años; 22,7% entre 1 y 5 años, este porcentaje corresponde a la proporción de adultos jóvenes encuestados; y 40,49% lleva más de 15 años de trabajo. Gran porcentaje de los encuestados lleva más de una década trabajando en la asociación, este resultado demuestra que, primordialmente, los encuestados son mujeres de más de 40 años, trabajando asiduamente como comerciantes durante un periodo extendido de tiempo, expuestas a doble carga laboral por su trabajo en el centro comercial “5 de junio” y sus labores como madres de familia, lo que implica una constante presión que puede afectar a su salud física y emocional.



### 3.3.1.2 Análisis del cuestionario dimensión Agotamiento



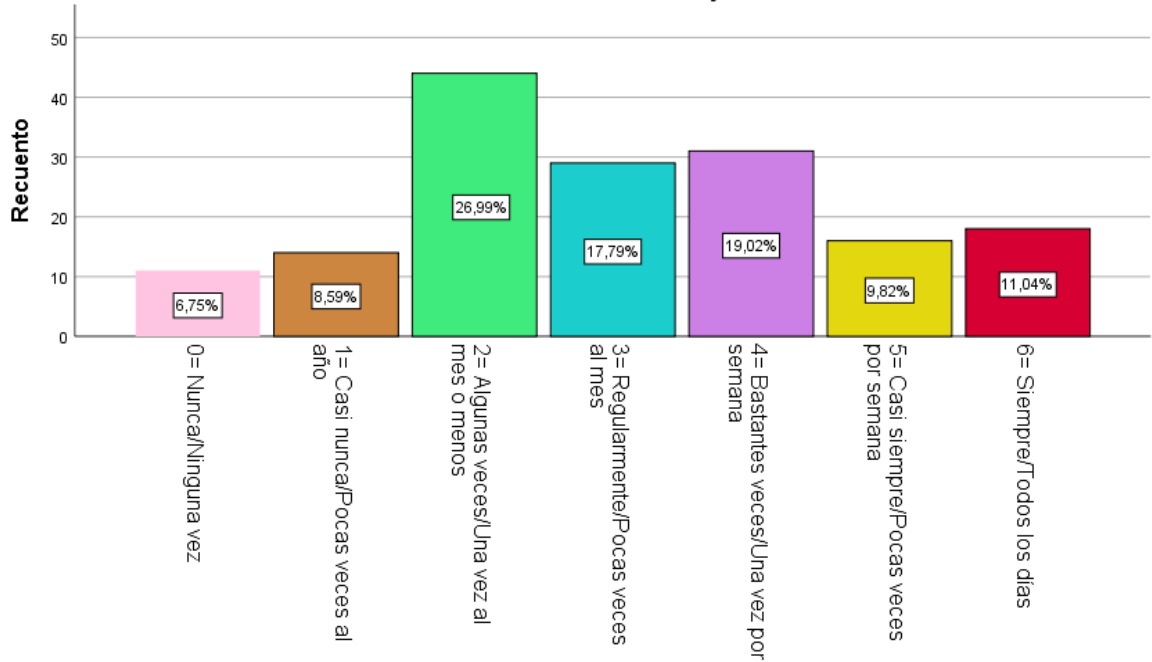
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

#### Análisis e interpretación

Para la primera pregunta del cuestionario referente a la dimensión de agotamiento, del 100% de los encuestados, 24,54% expresaron que su agotamiento emocional es percibido algunas veces, es decir, que la frecuencia puede ser de una vez al mes por lo menos, esto implica que son personas que muy rara vez se sienten emocionalmente cansados. 28,22% regularmente y 17,79% bastantes veces, estos porcentajes denotan que el cansancio emocional de los encuestados aparece con mucha más frecuencia, inclusive una vez por semana. Existe un pequeño porcentaje, sin embargo, de 9,82%, que afirma sentirse emocionalmente agotado todos los días. Sin duda, los individuos no sienten constantemente un cansancio emocional, cuyos síntomas están asociados a la despersonalización y la falta de motivación, por lo cual mantienen buen ánimo respecto a sus actividades.

**Figura 8. Agotamiento físico**  
**2. Me siento acabado al final de la jornada**

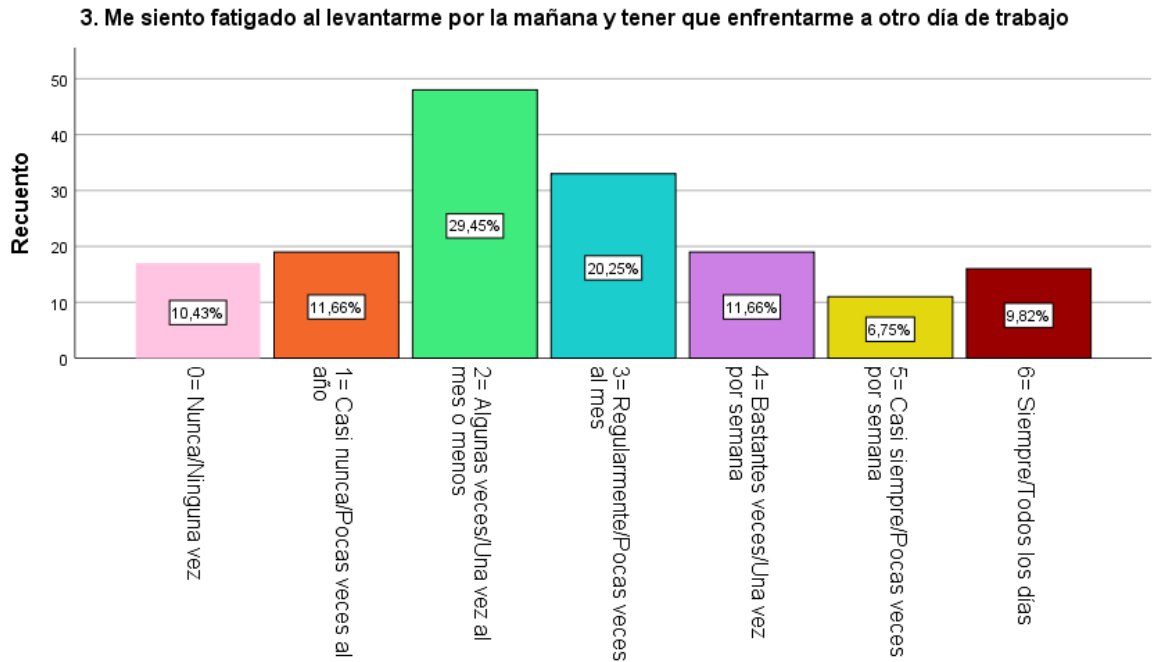


**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.  
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Del total de los encuestados, el 26,99% respondieron que al menos una vez al mes se sienten acabados físicamente al final de la jornada, mientras que un 17,79% afirma que pocas veces en el mes se sienten muy cansados al finalizar su día de trabajo. Estos resultados indican que el agotamiento físico es mayor al agotamiento emocional, sin embargo, es necesario considerar los ítems 4, 5 y 6, ya que suman un total de 39,88%, cantidad considerable de encuestados que, debido al trabajo extenuante del día, no solo por la venta, sino por estar mucho tiempo de pie o sentado, ordenar mercadería y demás actividades, se sienten muy agotados al finalizar sus labores.

**Figura 9. Fatiga**



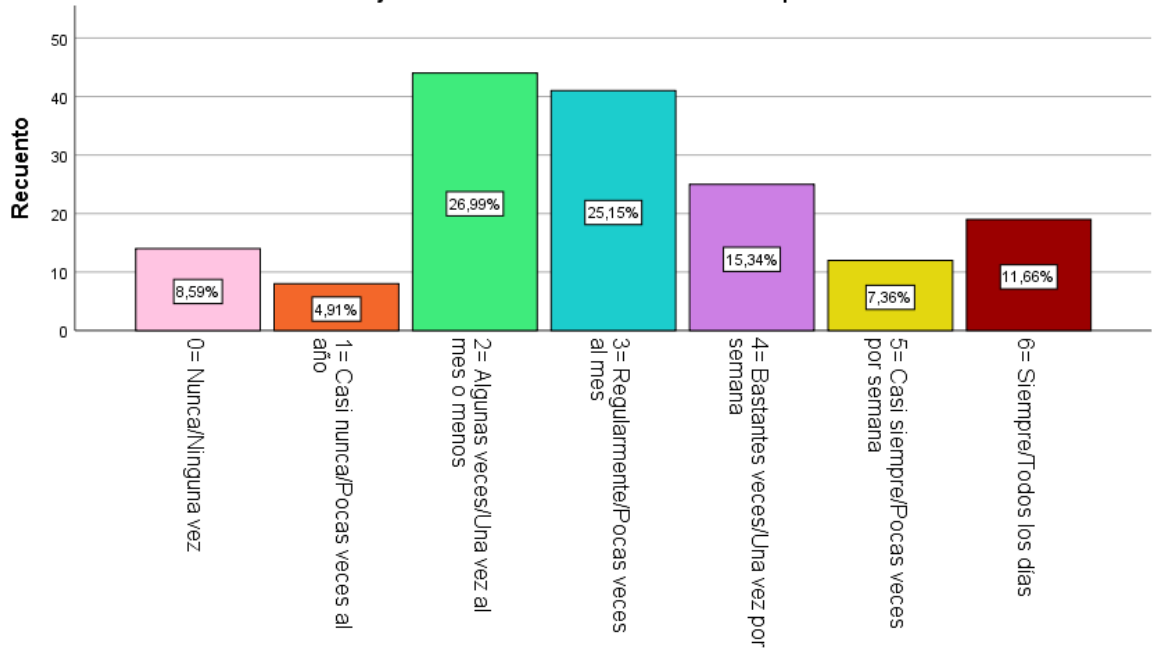
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

En el siguiente gráfico se observa que del 100%, 29.45% de los encuestados algunas veces se sienten fatigados al levantarse por la mañana y enfrentarse a otro día de trabajo, sin embargo, es pertinente analizar el importante porcentaje que presenta la frecuencia de “regularmente”, con un total de 20.25%, debido a que estos resultados demuestran que el estrés al que están sometidos varios de los encuestados, llega a tal punto de representar fatiga a primera hora del día algunas veces en el mes, estos malestares pueden provocar desánimo, irritabilidad y frustración que afectan directamente a la jornada a la que se enfrentarán. Estas derivaciones concuerdan con las respuestas obtenidas sobre el cansancio físico y mental, debido a que las mismas se ubican entre los niveles que van de medio bajo a alto.

**Figura 10. Estrés diario por trabajo**  
**4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mí**



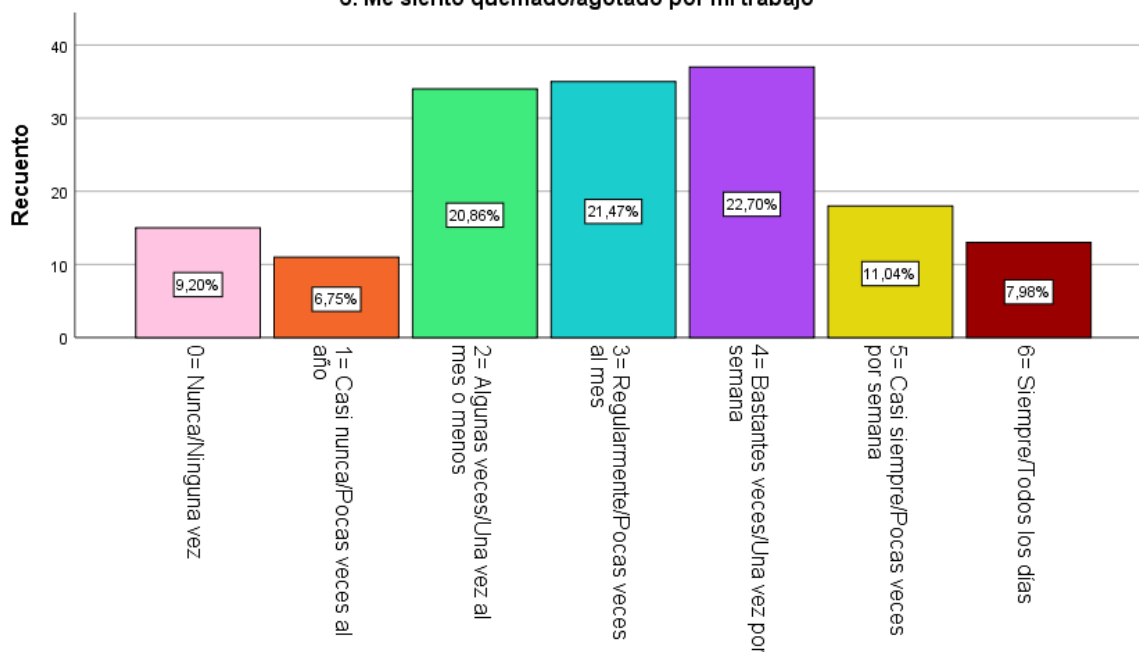
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

El 26,99% de encuestados respondieron que una vez al mes o menos, sienten que trabajar todo el día es realmente estresante para ellos, 25,15%, sienten esto pocas veces en el mes, mientras que 15,34% de asociados experimentan este sentimiento con una frecuencia de al menos una vez por semana, lo cual indica niveles de alerta. Si una persona siente que trabajar todo el día es realmente estresante para ella, significa que sus niveles de estrés están muy altos. El 11,66% de encuestados tiene esta sensación todos los días, lo cual es alarmante, porque a pesar de ser un porcentaje menor, representa una considerable cantidad de individuos que cada día sienten estrés al realizar sus labores, probablemente estos sentimientos reduzcan su rendimiento laboral y ánimos. Por otro lado, tres de los resultados más importantes vuelven a ubicarse entre niveles medio bajo y alto, en concordancia con las respuestas anteriores de esta dimensión.

**Figura 11. Quemado/agotado por el trabajo**  
**6. Me siento quemado/agotado por mi trabajo**

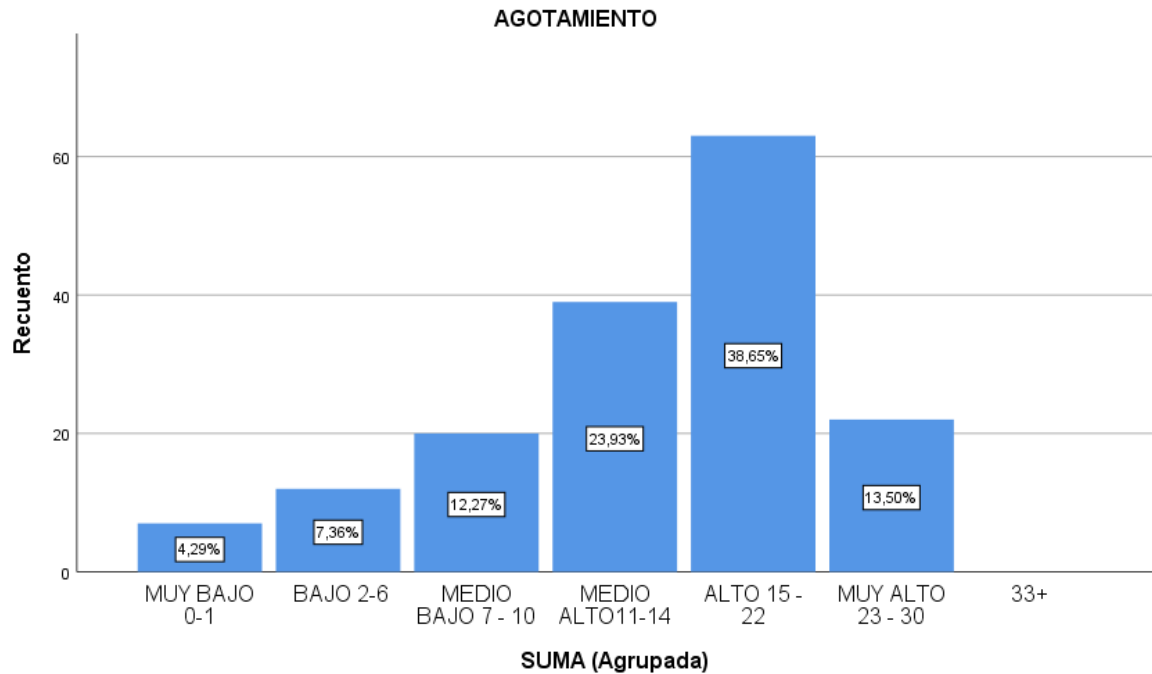


**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.  
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

En el gráfico se observa que 20,86% de encuestados dijeron que algunas veces se sienten quemados por su trabajo; 21,47% expresó que se sentía así pocas veces al mes; y el 22,70%, al menos una vez por semana. En esta pregunta existe una paridad de resultados entre los ítems 2, 3 y 4, en la que los asociados han expresado sentirse quemados por su trabajo, esto tanto por los años que llevan trabajando, como por otros factores ligados a preocupaciones por bajas ventas, mínima afluencia de clientes o aspectos personales que aportan para que los niveles de estrés se eleven. Un porcentaje de 11,04% experimenta esta saturación más de una vez a la semana, lo cual indica estados de ánimo constantes potencialmente dañinos para la salud.

**Figura 12.** Nivel de Agotamiento



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

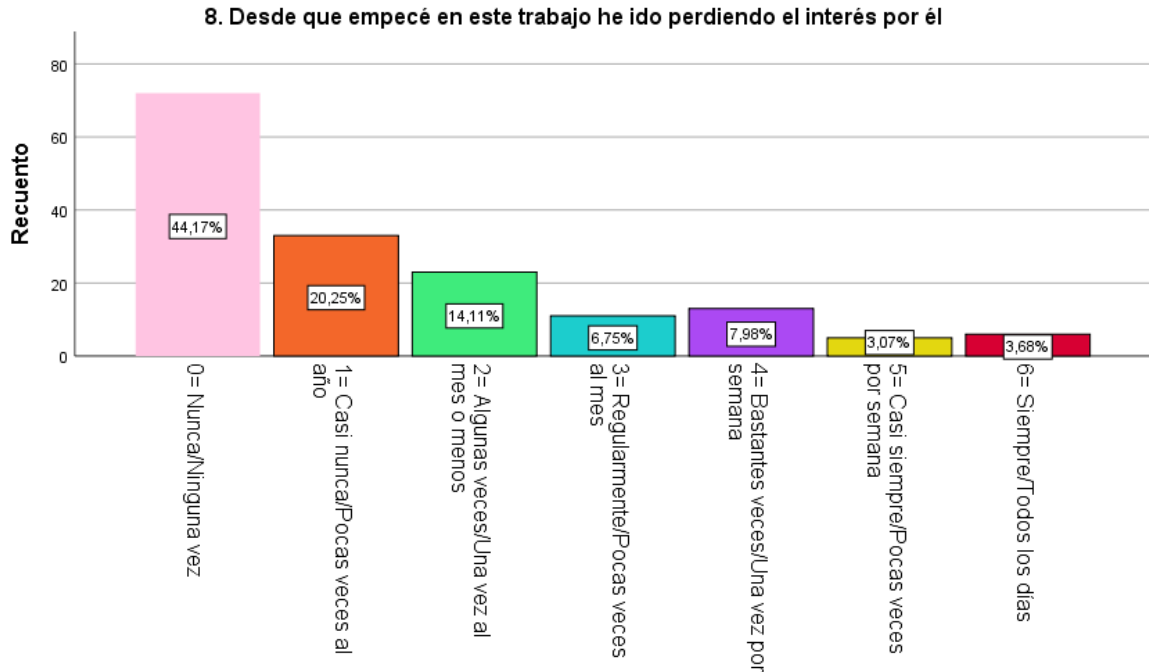
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

En la suma agrupada de la dimensión, según la tabla de referencia de síndrome de *burnout*, 12,27% de los encuestados se encuentran en un nivel medio bajo de agotamiento; el 23,93% en un nivel medio alto; en un nivel alto se encuentran el 38,65% de los encuestados; y 13,5% de personas están en un nivel muy alto de agotamiento físico y mental. Se concluye, entonces, que la mayoría de individuos tiene un nivel “alto” de agotamiento emocional. Estos resultados demuestran que la población objeto de estudio está física y emocionalmente agotada, sus niveles de estrés y fatiga producidos a causa sus actividades laborales representan una situación alarmante. Muchos factores influyen en estas incidencias, la mayoría de encuestados expresaron una actitud agobiada y decepcionada.

### 3.3.1.3 Análisis del cuestionario dimensión Cinismo

**Figura 13.** Pérdida de interés por el trabajo



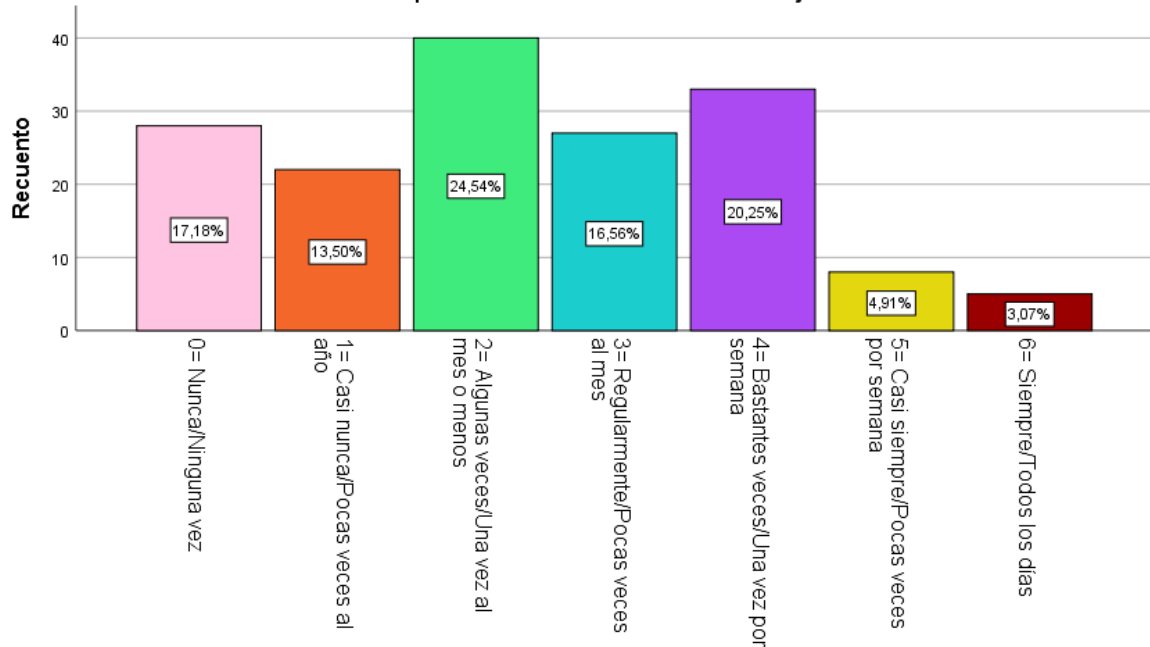
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

#### **Análisis e interpretación**

Un 44,17% de los encuestados dijeron que desde que empezaron en su trabajo nunca han perdido el interés por él, sin embargo, el índice de personas que contestaron que “todos los días” o “pocas veces por semana” pierden el interés, es muy bajo, de 6.75%. Estas respuestas fueron mayoritariamente de los adultos jóvenes que llevaban entre 1 a 5 años trabajando como comerciantes, incluso hubo una persona de sexo femenino que apenas llevaba tres meses trabajando y ya sentía que había perdido el interés en sus labores, probablemente desde la primera semana de iniciados. La mayoría de encuestados son trabajadores longevos que se sienten agotados, sí, no obstante, aman su trabajo y tienen pasión por él, por esa razón no se han desinteresado a pesar del estrés.

**Figura 14. Pérdida de entusiasmo por el trabajo**  
**9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo "**



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

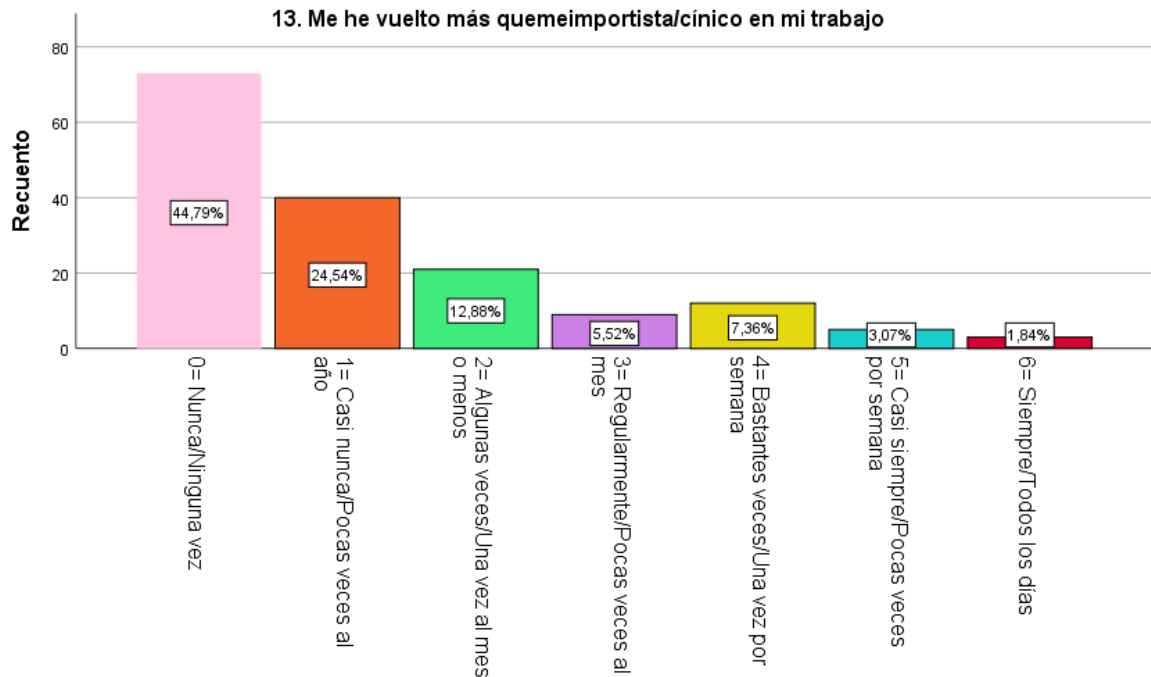
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Del 100% de los encuestados, 17,18% de personas expresaron que nunca han perdido el entusiasmo por su trabajo, esto a pesar de haber mencionado que, luego de la pandemia, las ventas han registrado una de las mayores bajas en la última década; 24,54% dijeron que algunas veces sí que se han sentido poco entusiasmados; y el 20,25% afirmó que este sentimiento lo han experimentado bastantes veces. Aunque el interés y el entusiasmo pueden ir de la mano, no necesariamente las respuestas deben ser equivalentes entre sí, debido a que el interés está ligado a la inclinación o preferencia por algo, o, en este caso, un tipo de trabajo, mientras que el entusiasmo está condicionado por variables individuales, sociales y laborales que pueden minorar o elevar las ganas de continuar las labores en determinado puesto o empresa y, sin embargo, todavía sentir amor por el trabajo per se. Entonces, la pérdida de entusiasmo de los asociados del sector de calzado tiende de medio bajo a medio alto.



**Figura 15. Quemeimportismo/cinismo en el trabajo**



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

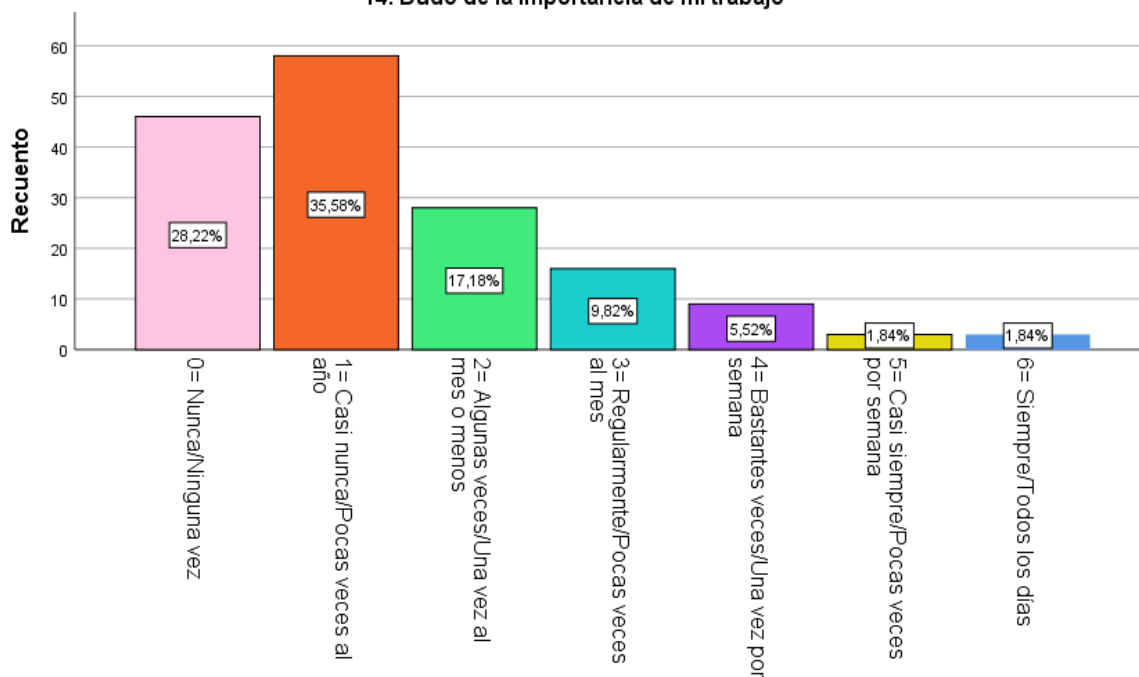
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

En esta pregunta, se reemplazó la palabra “cinismo” por “quemeimportismo” para un mejor discernimiento por parte de los encuestados, quienes, en su mayoría, un 44,79%, respondieron que nunca han tenido actitudes de desinterés en su trabajo, esta fue una respuesta que imperó y fue respondida con seguridad. Y aunque un considerable porcentaje de encuestados ubicó sus respuestas entre las escalas 1 y 2 que equivalen a “pocas veces en el año/mes”, con un total de 37.4% y estas respuestas elevan el nivel de frecuencia con la que los asociados sienten que se comportan cínicos o quemeimportistas en sus labores, los comerciantes y productores dan lo mejor de sí mismos para atender a las personas lo mejor posible, del mismo modo, al momento de diseñar y hacer sus productos, procuran cumplir los estándares y brindar calzado de calidad.

**Figura 16.** Duda sobre la importancia del trabajo

**14. Dudo de la importancia de mi trabajo**



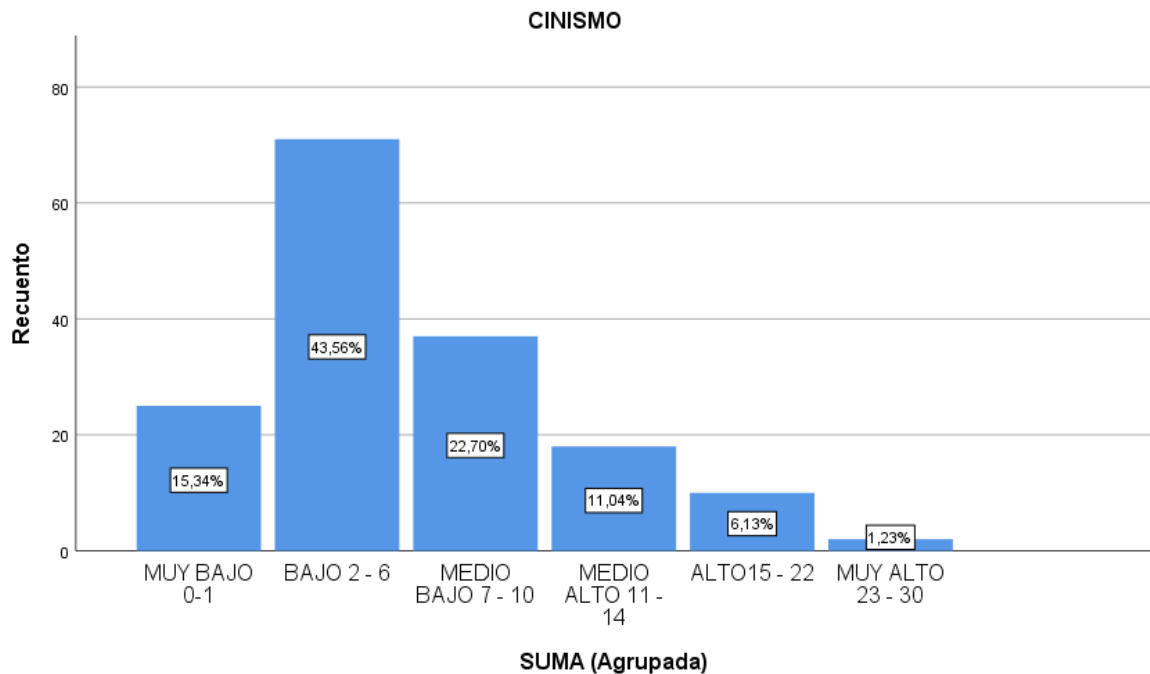
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

El 28,22% de las personas respondieron que nunca han sentido inseguridad sobre lo importante que es su trabajo y el 35,58%, mencionó que casi nunca. Esta pregunta implica una evaluación de la autoestima de los trabajadores al cuestionar qué tan importantes creen son sus aportes en el trabajo y, afortunadamente, las respuestas apuntan a que el nivel de duda es muy bajo, un gran porcentaje de personas casi nunca ha dudado de la importancia de su participación en el negocio de calzado, por lo cual, al no poner en duda su desempeño laboral, existe un menor riesgo de apatía y pérdida de preocupación para con sus clientes. Las respuestas en niveles altos fueron mínimas, respondidas por adultos jóvenes.

**Figura 17. Nivel de Cinismo**



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

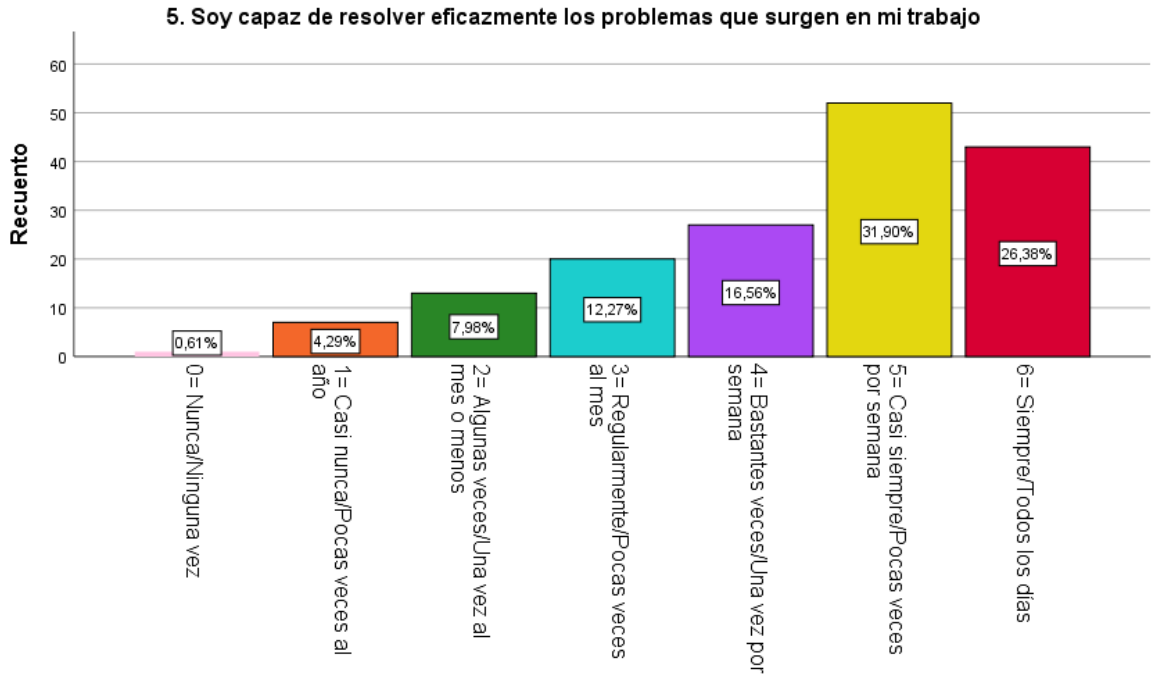
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Respecto a la suma agrupada de la dimensión “cinismo”, del 100% de los encuestados, el 43,56% se encuentra en un nivel bajo de despersonalización. En general, el grado de cinismo fluctúa entre bajo y medio bajo. Esta dimensión arroja estos mínimos resultados porque, a pesar de que el agotamiento es alto, los productores y comerciantes de calzado de la asociación “5 de junio” siguen teniendo pasión por su trabajo, especialmente en el caso de comerciantes que llevan más de una década en el negocio; algunos de ellos han sido herencias de otras generaciones de productores y vendedores de calzado, es decir, que este trabajo tiene un valor sentimental más allá del económico que, como se ha mencionado antes, actualmente es poco redituable, las ventas son muy bajas y los establecimientos no están adecuados. En general, los encuestados respondieron positivamente a las preguntas de esta dimensión del *burnout*.

### 3.3.1.4 Análisis del cuestionario dimensión Eficacia Profesional

**Figura 18.** Capacidad de resolución de problemas



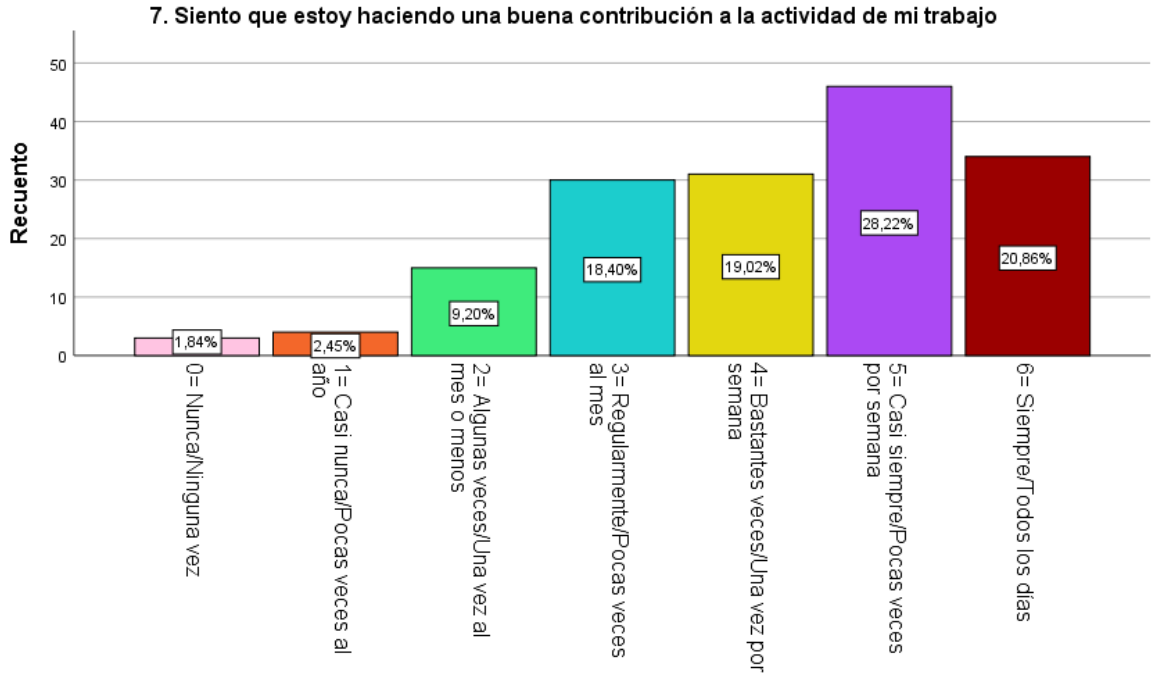
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

#### Análisis e interpretación

Como se observa en el gráfico, 0,61% (1 persona) dijo que nunca es capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en su trabajo, mientras que, 31,90% indicaron que casi siempre y 26,38% señalaron que siempre sienten que son eficaces para resolver conflictos. En este nivel de respuesta puede observarse que, únicamente, una persona considera que nunca es eficaz, es decir, que cree que su capacidad de resolución de problemas es nula y, por lo tanto, su autoestima como trabajador es muy baja, sin embargo, los demás comerciantes y productores consideran que siempre o casi siempre son eficientes al momento de resolver cualquier inconveniente que se presente en su trabajo, por lo tanto, se infiere que su autopercepción es positiva.

**Figura 19.** Contribución a la actividad del trabajo

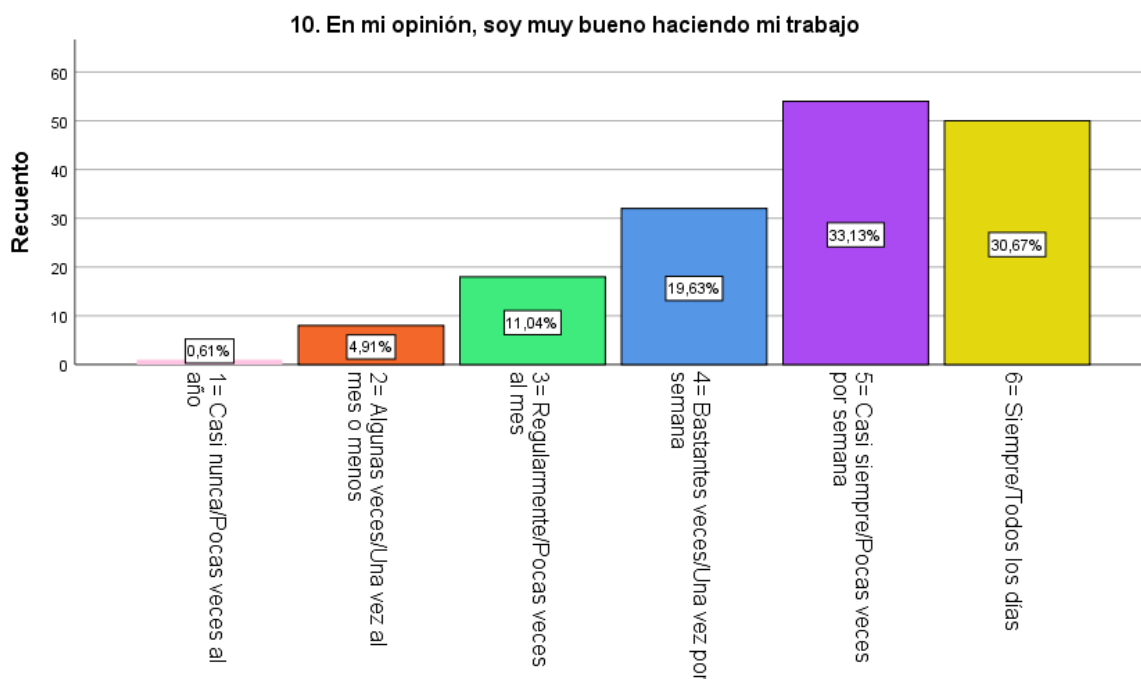


**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.  
**Elaborado por** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

El 28,22% de las personas casi siempre siente que contribuyen bien a su trabajo, al igual que un 20,86%, que respondió “siempre”. De la misma forma que sucedió en la pregunta anterior, las respuestas fluctúan en escalas de alto a muy alto, con un total de 68.1% de encuestados, lo que demuestra que los trabajadores conservan una autoestima laboral elevada y son capaces de reconocer la contribución que hacen al trabajo día con día, a pesar de los retos a los que se enfrentan, la mayoría no duda de sus capacidades y aportes, lo cual constituye una fortaleza y reduce el riesgo de mostrarse cínico y despreocupado ante las actividades laborales.

**Figura 20.** Autopercepción de la calidad del trabajo



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

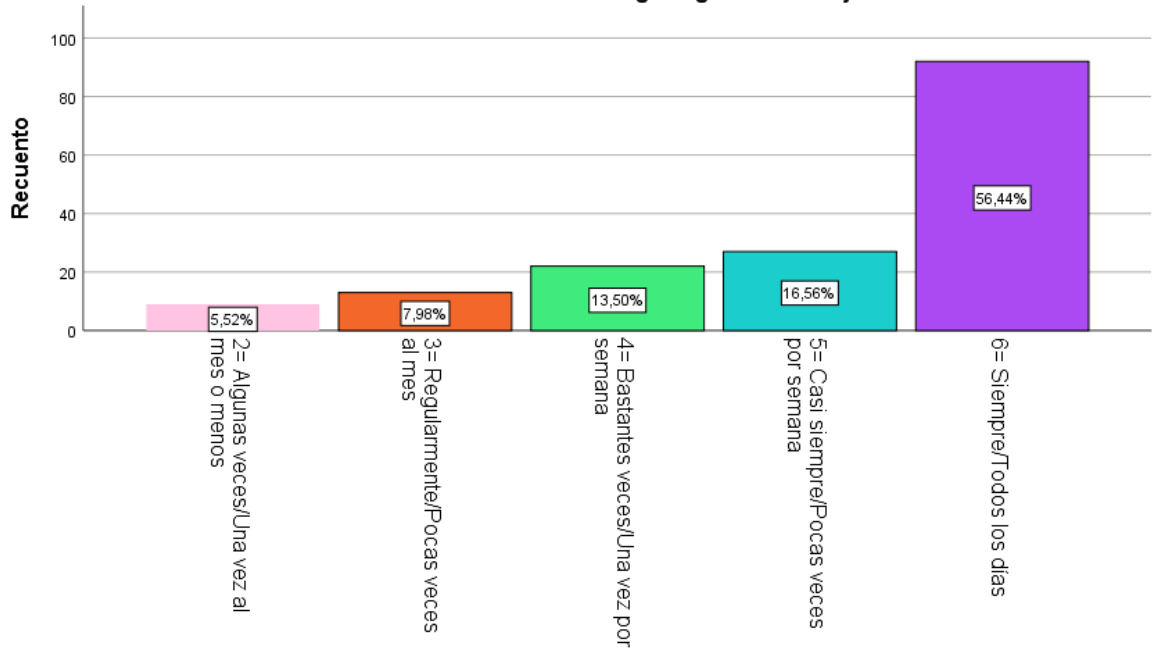
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

El 0,61% (1 persona) dijo que casi nunca cree que es muy buena haciendo su trabajo, esta respuesta, al igual que la anterior, fue de parte de un comerciante mayor de 60 años que demostró una actitud negativa durante toda la encuesta, se notaba desmoralizado, agotado y decepcionado. Mientras tanto, 33,13% respondió que casi siempre y 30,67% de los asociados mencionaron que, en su opinión, siempre son buenos en sus labores. Las respuestas denotan una excelente autopercepción sobre su calidad como trabajador, sin embargo, se observó que hubo cierta duda en algunos de ellos al responder, por lo que se infiere que quizás varias de las respuestas no fueron totalmente ciertas, tal vez por temor a lucir como trabajadores irresponsables; esto puede pasar porque la pregunta es más directa e implica una autoevaluación definitiva del ser o no un buen trabajador, sin tomar en cuenta otros factores que componen este concepto. Este particular no sucedió en la pregunta anterior.

**Figura 21. Realización laboral**

**11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo**



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

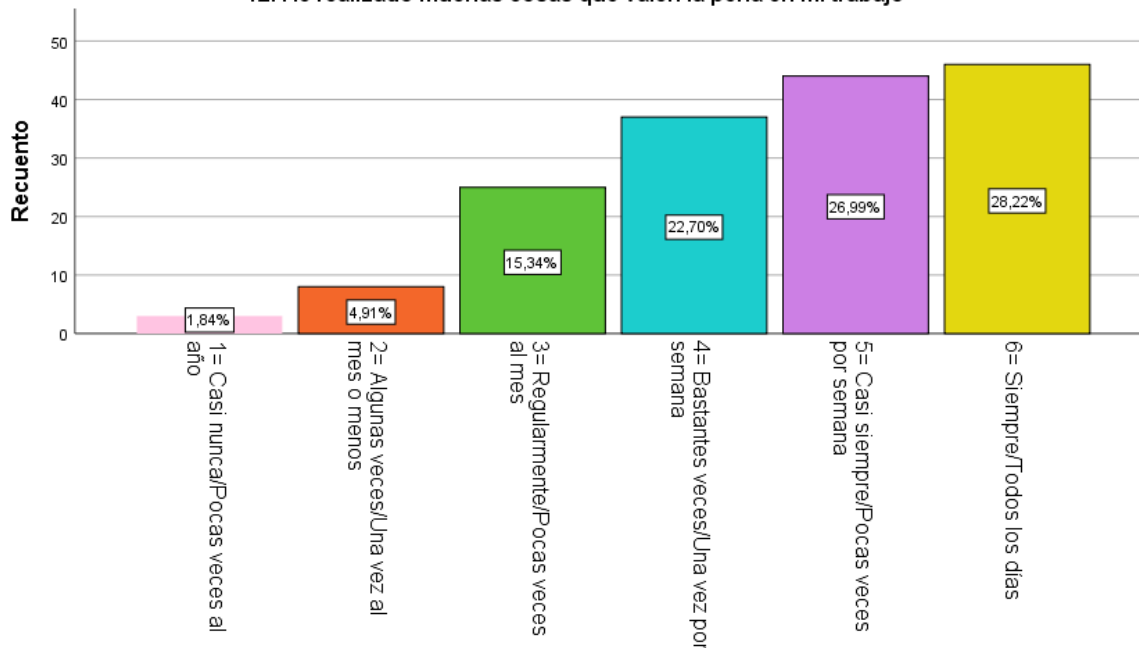
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Más de la mitad de los encuestados, el 56.44%, siempre se sienten realizados cuando logran una meta o sienten que han realizado una actividad importante que ha traído beneficios a su negocio. Y es debido a la cantidad de retos a los que se enfrentan, el principal de estos, las bajas ventas, que, cuando se logra cumplir una meta que aporta el negocio, los trabajadores se sienten realizados, contentos y hasta orgullosos, el sentirse de esta forma, según algunos de ellos, no suele suceder con frecuencia. En el caso de esta pregunta no hubo respuestas que tomaran en cuenta los números del 0 al 1 en la escala, es decir, ninguna persona mencionó que "nunca" o "casi nunca" alcanzan la realización laboral.

**Figura 22.** Aportes al trabajo

12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

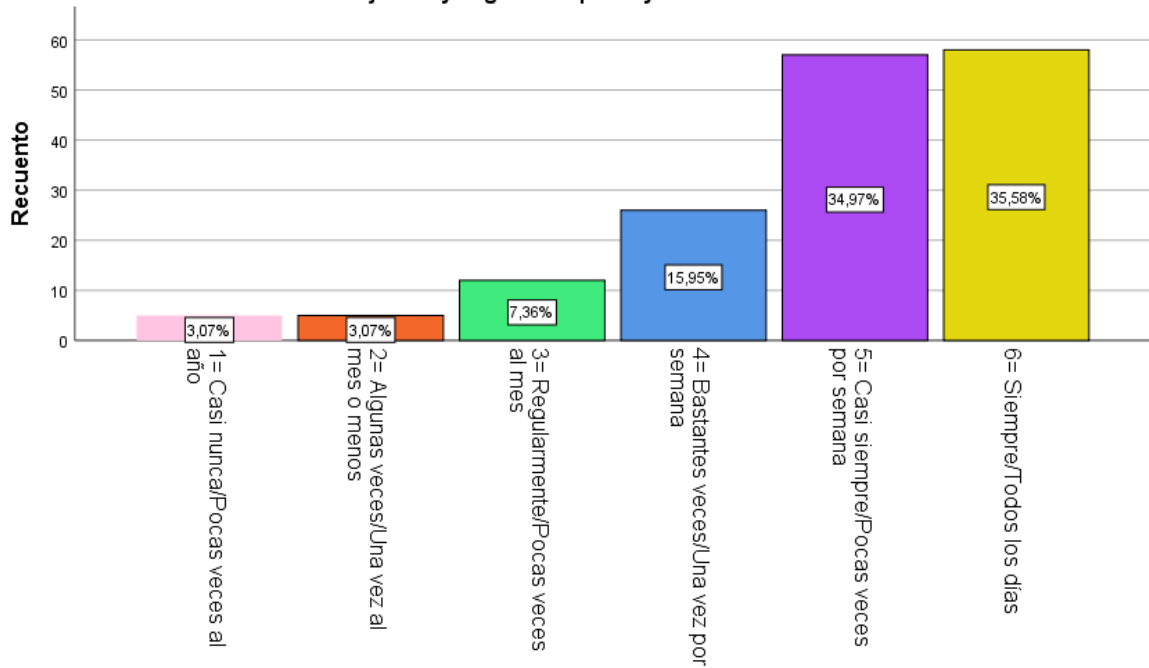
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

El porcentaje de las respuestas es bastante equitativo entre los niveles 4, 5 y 6 en la escala, con un total de 77.91% de respuestas que indican que la mayoría de comerciantes y productores de calzado afirman que han realizado muchas actividades que valen la pena en el ámbito laboral, sin embargo, y aunque las respuestas indican resultados positivos — de medio alto a muy alto—, existe un porcentaje de dudas que denota cierta inseguridad en los encuestados, esto porque, en contraparte con la pregunta anterior, hay ausencia de metas logradas y, por lo tanto, menos aportes positivos. Los asociados deben tomar en consideración que hay factores externos que afectan a sus negocios y que salen de su control. No se registró respuestas en el nivel 0 de la escala.



**Figura 23. Autopercepción de la eficacia laboral**  
**15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas**



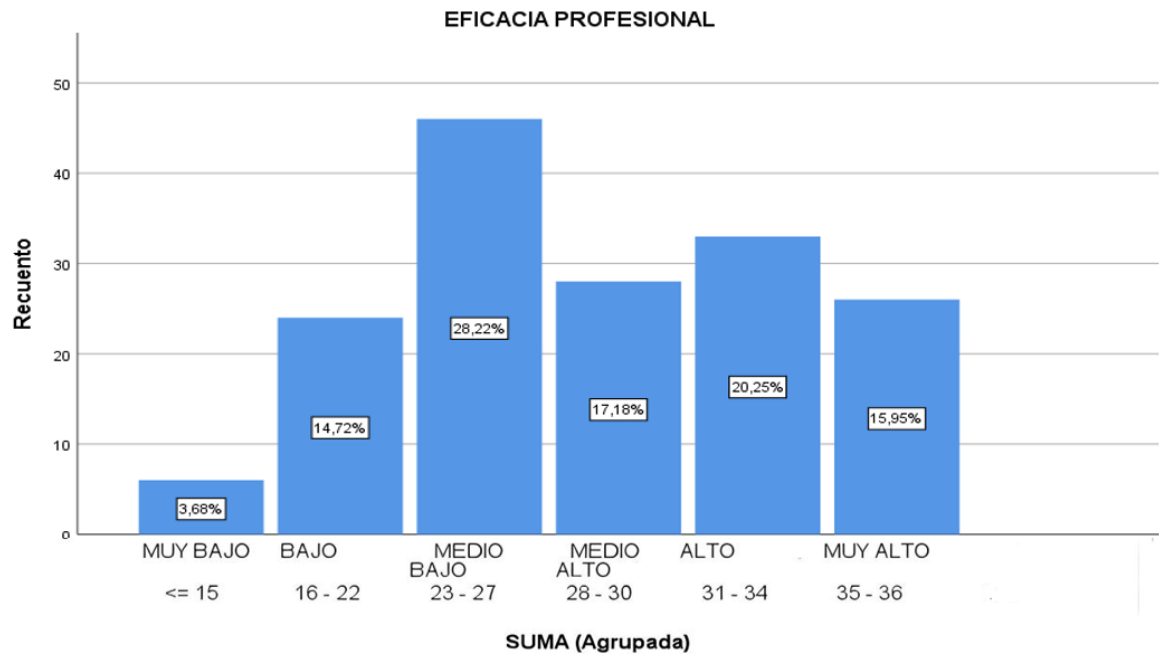
**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

En esta pregunta se equiparan los niveles 5 y 6 de la escala con un 34,97% y 35,58% del total de respuestas, los encuestados se perciben como un trabajador eficaz a la hora de llevar a cabo sus tareas laborales, su percepción es bastante alta y positiva, y a diferencia de las dos preguntas anteriores, los productores y comerciantes no se mostraron realmente dudosos a la hora de responder, ellos están seguros de que trabajan de forma eficaz, en especial cuando se trata de la elaboración de sus calzados, el orden de su mercadería y la atención a los clientes, además de otras habilidades que permiten concretar ventas o hacer negocios beneficiosos con sus proveedores, conseguir metas aunque estas no sucedan con gran frecuencia. No se registró respuestas en el nivel 0 de la escala.

**Figura 24. Nivel de Eficacia Profesional**



**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Esta dimensión está supuesta a mostrar resultados bajos, es decir, que los encuestados, de sufrir el síndrome de *burnout*, deberían presentar una baja eficacia profesional, que su autoestima como trabajador sea muy baja, sin embargo, el mayor porcentaje de encuestados se encuentra entre un nivel medio bajo y alto, además, un importante porcentaje, el 15,95%, tiene un muy alto nivel de eficacia profesional mientras tanto, sólo el 3,68% tiene una muy baja eficacia profesional. A pesar de todo, la realización personal de los productores y comerciantes de calzado 5 de junio presenta varias deficiencias, aunque no llega a ubicarse en indicios de *burnout*.

### 3.3.2 Análisis de los KPI para el rendimiento

Para obtener los datos precisos a reemplazar en la formulas, se realizaron preguntas a los productores que conforman la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, la cual facilitó la recopilación de información aproximada para el cálculo de los cuatro KPI. El proceso se realizó de forma individual a cada negocio; los datos otorgados corresponden a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2022. Se realizó una comparación con los resultados obtenidos en los mismos meses del año 2021 con el objetivo de identificar si existe incidencia del síndrome burnout en el rendimiento laboral del sector calzado en los meses con mayor afluencia de fabricación.

Los resultados de los cálculos han sido presentados mediante gráficas para facilitar su discernimiento.

#### 3.3.2.1 KPI de productividad

$$\text{Productividad de los empleados} = \frac{(\text{Productos o Servicios Producidos})}{(\text{Recursos Utilizados o No. trabajadores})}$$

**Tabla 11.** Cálculo KPI PRODUCTIVIDAD

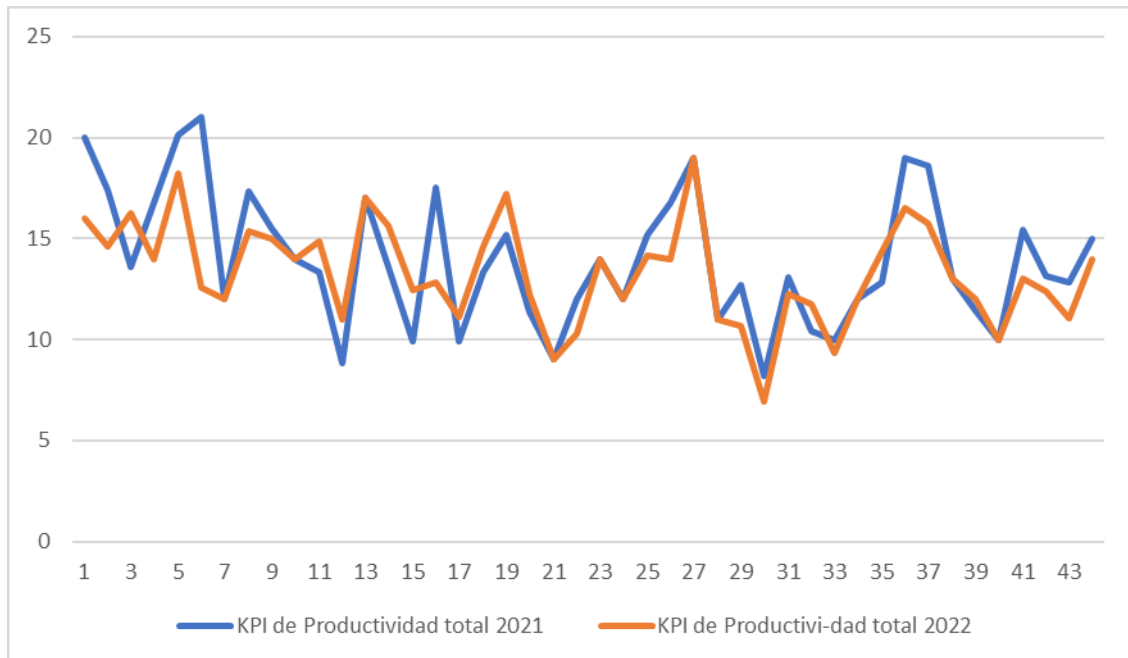
<b>KPI DE PRODUCTIVIDAD</b>								
<b># Local</b>	<b>Total de productos ult. 4 meses 2022</b>	<b>Total de productos ult. 4 meses 2021</b>	<b>Cantidad de Trabajadores</b>	<b>Tiempo 2022</b>	<b>Tiempo 2021</b>	<b>KPI de Productividad por cada trab.</b>	<b>KPI de Productividad 2021</b>	<b>KPI de Productividad 2022</b>
<b>Local 1</b>	384	300	2	24	15	8	20	16
<b>Local 2</b>	468	348	1	32	20	15	17	15
<b>Local 3</b>	342	204	6	21	15	3	14	16
<b>Local 4</b>	252	168	3	18	10	5	17	14
<b>Local 5</b>	420	282	5	23	14	4	20	18
<b>Local 6</b>	414	210	4	33	10	3	21	13
<b>Local 7</b>	300	240	4	26	20	3	12	12
<b>Local 8</b>	384	312	6	25	18	3	17	15
<b>Local 9</b>	300	186	3	20	12	5	16	15
<b>Local 10</b>	402	228	5	28	16	3	14	14

Local 11	372	240	8	25	18	2	13	15
Local 12	264	168	2	24	19	6	9	11
Local 13	354	174	6	21	10	3	17	17
Local 14	312	204	5	20	15	3	14	16
Local 15	312	198	3	25	20	4	10	12
Local 16	360	228	4	28	13	3	18	13
Local 17	300	198	3	27	20	4	10	11
Local 18	366	240	4	25	18	4	13	15
Local 19	396	258	4	23	17	4	15	17
Local 20	318	216	6	26	19	2	11	12
Local 21	228	168	5	25	18	2	9	9
Local 22	288	240	3	28	20	3	12	10
Local 23	312	246	5	23	17	3	14	14
Local 24	294	222	4	25	18	3	12	12
Local 25	312	228	5	22	15	3	15	14
Local 26	210	168	2	15	10	7	17	14
Local 27	372	228	6	20	12	3	19	19
Local 28	222	186	2	20	17	6	11	11
Local 29	246	216	3	23	17	4	13	11
Local 30	173	156	3	25	19	2	8	7
Local 31	258	222	4	21	17	3	13	12
Local 32	282	198	2	24	19	6	10	12
Local 33	234	210	2	25	21	5	10	9
Local 34	186	156	3	15	13	4	12	12
Local 35	258	192	3	18	15	5	13	14
Local 36	330	228	5	20	12	3	19	17
Local 37	252	186	1	16	10	16	19	16
Local 38	306	234	2	24	18	6	13	13
Local 39	324	240	4	27	21	3	11	12
Local 40	282	198	2	28	20	5	10	10
Local 41	300	216	3	23	14	4	15	13
Local 42	360	210	3	29	16	4	13	12
Local 43	276	180	1	25	14	11	13	11
Local 44	336	240	2	24	16	7	15	14

**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Figura 25.** KPI de productividad comparativa 2021-2022



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

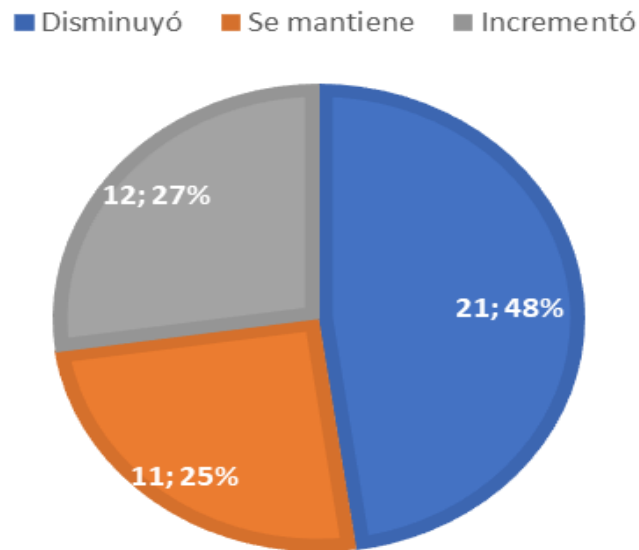
**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Nota aclaratoria:** El eje Y corresponde al resultado del KPI y el eje X corresponde al número de locales analizados.

### **Análisis e interpretación**

El gráfico lineal de la figura 25 refleja la variación del cálculo KPI de productividad de los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se visualiza los cambios que presentan los diversos locales, la disminución, el incremento o la igualdad de pares de zapatos producidos por día de trabajo. Los cambios más relevantes se visualizan en el local 16 con una disminución de 5 pares de zapatos por día de trabajo, en comparación al año anterior, el local 19 con un incremento de 2 pares de zapatos por día de trabajo y el local 38 que se mantiene con la misma cantidad de pares de zapatos producidos al día.

**Figura 26. KPI de productividad**



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

De los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se observó que en el año 2021 el índice de productividad fue más alto que en el 2022 en varios negocios. El 48% que corresponde a 21 negocios productores en los cuales disminuyó su índice de productividad; el 25% que corresponde a 11 productores que mantuvieron su índice de productividad; y el 27% que representan a 12 negocios que incrementaron su índice de productividad, esto quiere decir que el nivel de productividad de la mayoría de negocios descendió al incrementar la carga de trabajo.

### 3.3.2.2 KPI de calidad

$$\text{Calidad} = \frac{(\text{N de unidades conformes})}{(\text{Total de unidades})}$$

**Tabla 12. Cálculo KPI CALIDAD**

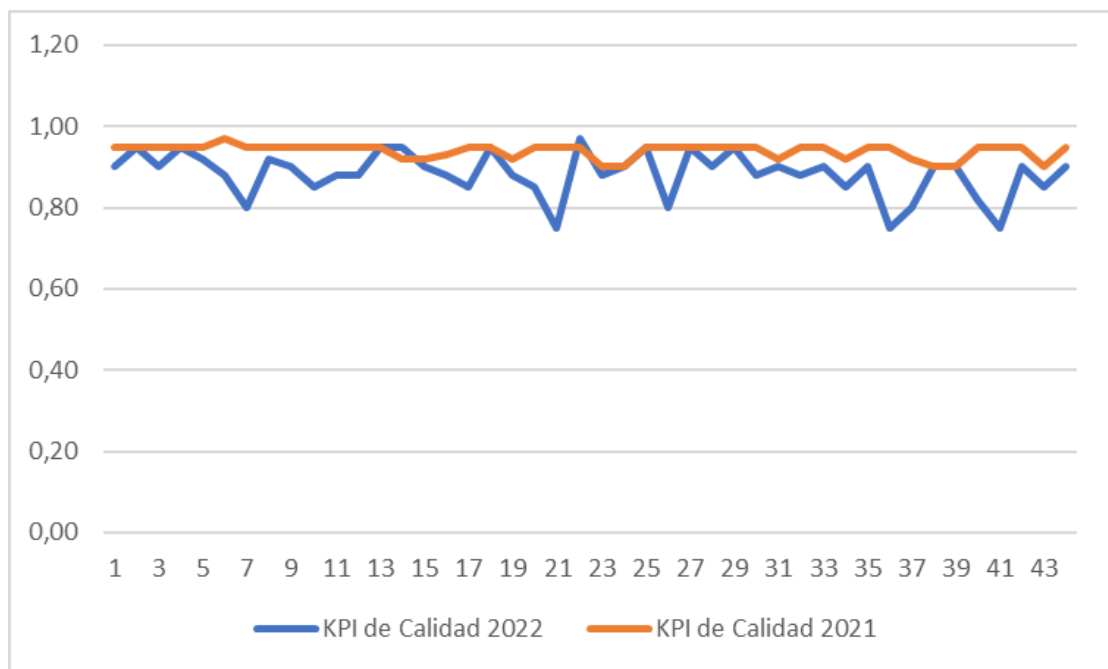
<b>KPI DE CALIDAD</b>						
<b># Local</b>	<b>Total de productos con requerimientos ult. 4 meses 2021</b>	<b>Total de productos con requerimientos ult. 4 meses 2022</b>	<b>Total de productos ult. 4 meses 2021</b>	<b>Total de productos ult. 4 meses 2022</b>	<b>KPI de Calidad 2022</b>	<b>KPI de Calidad 2021</b>
Local 1	285	346	300	384	0,90	0,95
Local 2	331	445	348	468	0,95	0,95
Local 3	194	308	204	342	0,9	0,95
Local 4	160	239	168	252	0,95	0,95
Local 5	268	386	282	420	0,92	0,95
Local 6	204	364	210	414	0,88	0,97
Local 7	228	240	240	300	0,8	0,95
Local 8	296	353	312	384	0,92	0,95
Local 9	177	270	186	300	0,9	0,95
Local 10	217	342	228	402	0,85	0,95
Local 11	228	327	240	372	0,88	0,95
Local 12	160	232	168	264	0,88	0,95
Local 13	165	336	174	354	0,95	0,95
Local 14	188	296	204	312	0,95	0,92
Local 15	182	281	198	312	0,9	0,92
Local 16	212	317	228	360	0,88	0,93
Local 17	188	255	198	300	0,85	0,95
Local 18	228	348	240	366	0,95	0,95
Local 19	237	348	258	396	0,88	0,92
Local 20	205	270	216	318	0,85	0,95
Local 21	160	171	168	228	0,75	0,95
Local 22	228	279	240	288	0,97	0,95
Local 23	221	275	246	312	0,88	0,9
Local 24	200	265	222	294	0,9	0,9
Local 25	217	296	228	312	0,95	0,95
Local 26	160	168	168	210	0,8	0,95
Local 27	217	353	228	372	0,95	0,95

Local 28	177	200	186	222	0,9	0,95
Local 29	205	234	216	246	0,95	0,95
Local 30	148	152	156	173	0,88	0,95
Local 31	204	232	222	258	0,9	0,92
Local 32	188	248	198	282	0,88	0,95
Local 33	200	211	210	234	0,9	0,95
Local 34	144	158	156	186	0,85	0,92
Local 35	182	232	192	258	0,9	0,95
Local 36	217	248	228	330	0,75	0,95
Local 37	171	202	186	252	0,8	0,92
Local 38	211	275	234	306	0,9	0,9
Local 39	216	292	240	324	0,9	0,9
Local 40	188	231	198	282	0,82	0,95
Local 41	205	225	216	300	0,75	0,95
Local 42	200	324	210	360	0,9	0,95
Local 43	162	235	180	276	0,85	0,9
Local 44	228	302	240	336	0,9	0,95

**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Figura 27.** KPI de calidad comparativa 2021-2022



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

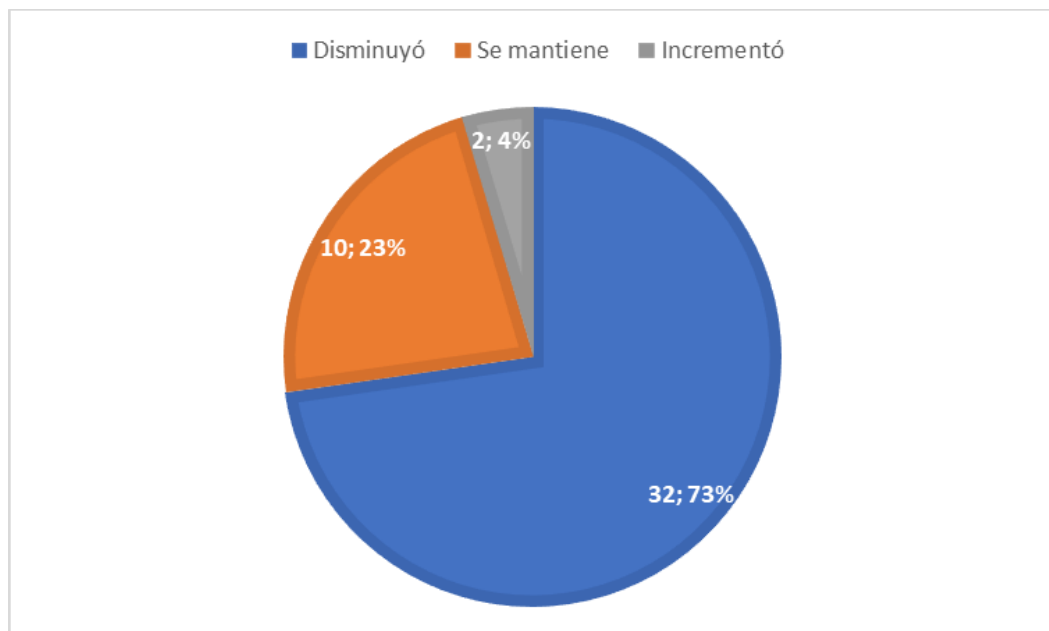


**Nota aclaratoria:** El eje Y corresponde al resultado del KPI y el eje X corresponde al número de locales analizados.

### **Análisis e interpretación**

El gráfico lineal de la figura 27 refleja la variación del cálculo KPI de calidad de los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se visualiza los cambios que presentan los diversos locales, la disminución, el incremento o la igualdad del porcentaje de pares de zapatos que cumplen con los estándares de calidad. Los cambios más relevantes se visualizan en el local 14 con un incremento de 3% de pares de zapatos que cumplen con los estándares de calidad en comparación al año anterior, el local 37 con una disminución de 12% de pares de zapatos que cumplen con los estándares de calidad y el local 29 que se mantiene con el mismo porcentaje de pares de zapatos que cumplen con los estándares de calidad. Los resultados obtenidos del año 2021 presentan estabilidad a diferencia de los del siguiente año, que varía con más frecuencia, esto quiere decir que en el año 2022 los productos que cumplen con los estándares de calidad disminuyeron en distintos locales.

**Figura 28.** KPI de calidad



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.  
**Elaborado por:** Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se observó que en el año 2021 el índice de calidad fue más alto que en el 2022 en varios negocios. El 73% que corresponde a 32 negocios productores en los cuales disminuyó el índice de calidad; el 23% que corresponde a 10 productores que mantuvieron constante el índice de calidad; y el 4% que corresponde a 2 negocios que han incrementado su índice de calidad, esto quiere decir que se presenta un incremento de mercadería defectuosa, por lo que mermó su índice de calidad causado por el incremento de estrés y el incremento de carga laboral.

#### 3.3.2.3 KPI de eficacia

$$\text{Eficacia} = \frac{(\text{Resultados obtenidos})}{(\text{Resultados deseados})} \times 100$$

**Tabla 13.** Cálculo KPI EFICACIA

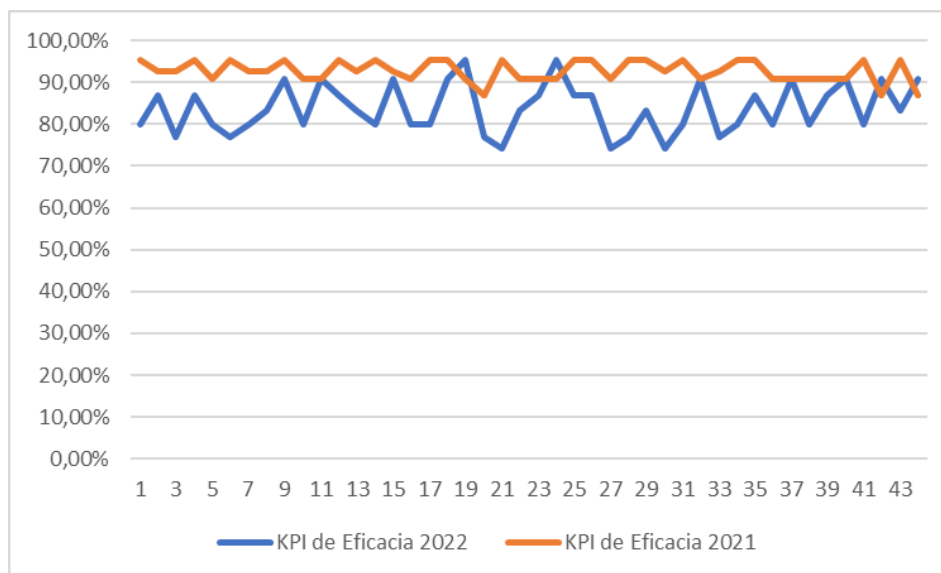
<b>KPI DE EFICACIA</b>							
<b># Local</b>	<b>Total de productos ult. 4 meses 2021</b>	<b>Total de productos ult. 4 meses 2022</b>	<b>Total de productos deseados ult.4 meses 2021</b>	<b>Total de productos deseados ult. 4 meses 2022</b>	<b>*100</b>	<b>KPI de Eficacia 2022</b>	<b>KPI de Eficacia 2021</b>
Local 1	300	384	315	480	*100	80,00%	95,24%
Local 2	348	468	376	538	*100	86,96%	92,59%
Local 3	204	342	220	445	*100	76,92%	92,59%
Local 4	168	252	176	290	*100	86,96%	95,24%
Local 5	282	420	310	525	*100	80,00%	90,91%
Local 6	210	414	221	538	*100	76,92%	95,24%
Local 7	240	300	259	375	*100	80,00%	92,59%
Local 8	312	384	337	461	*100	83,33%	92,59%
Local 9	186	300	195	330	*100	90,91%	95,24%
Local 10	228	402	251	503	*100	80,00%	90,91%
Local 11	240	372	264	409	*100	90,91%	90,91%

Local 12	168	264	176	304	*100	86,96%	95,24%
Local 13	174	354	188	425	*100	83,33%	92,59%
Local 14	204	312	214	390	*100	80,00%	95,24%
Local 15	198	312	214	343	*100	90,91%	92,59%
Local 16	228	360	251	450	*100	80,00%	90,91%
Local 17	198	300	208	375	*100	80,00%	95,24%
Local 18	240	366	252	403	*100	90,91%	95,24%
Local 19	258	396	284	416	*100	95,24%	90,91%
Local 20	216	318	248	413	*100	76,92%	86,96%
Local 21	168	228	176	308	*100	74,07%	95,24%
Local 22	240	288	264	346	*100	83,33%	90,91%
Local 23	246	312	271	359	*100	86,96%	90,91%
Local 24	222	294	244	309	*100	95,24%	90,91%
Local 25	228	312	239	359	*100	86,96%	95,24%
Local 26	168	210	176	242	*100	86,96%	95,24%
Local 27	228	372	251	502	*100	74,07%	90,91%
Local 28	186	222	195	289	*100	76,92%	95,24%
Local 29	216	246	227	295	*100	83,33%	95,24%
Local 30	156	173	168	233	*100	74,07%	92,59%
Local 31	222	258	233	323	*100	80,00%	95,24%
Local 32	198	282	218	310	*100	90,91%	90,91%
Local 33	210	234	227	304	*100	76,92%	92,59%
Local 34	156	186	164	233	*100	80,00%	95,24%
Local 35	192	258	202	297	*100	86,96%	95,24%
Local 36	228	330	251	413	*100	80,00%	90,91%
Local 37	186	252	205	277	*100	90,91%	90,91%
Local 38	234	306	257	383	*100	80,00%	90,91%
Local 39	240	324	264	373	*100	86,96%	90,91%
Local 40	198	282	218	310	*100	90,91%	90,91%
Local 41	216	300	227	375	*100	80,00%	95,24%
Local 42	210	360	242	396	*100	90,91%	86,96%
Local 43	180	276	189	331	*100	83,33%	95,24%
Local 44	240	336	276	370	*100	90,91%	86,96%

**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Figura 29.** KPI de eficacia comparativa 2021-2022



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

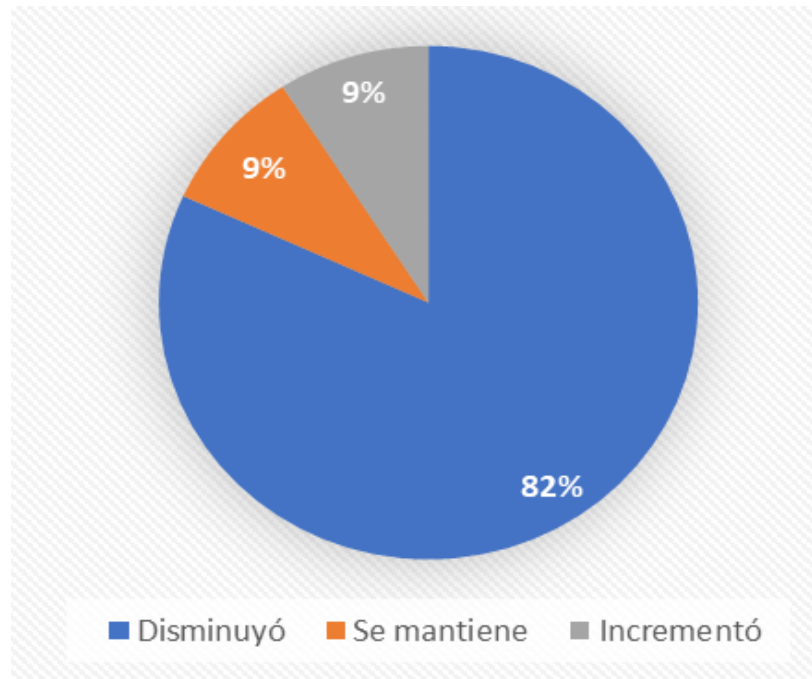
**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Nota aclaratoria:** El eje Y corresponde al resultado del KPI y el eje X corresponde al número de locales analizados.

### **Análisis e interpretación**

El gráfico lineal de la figura 29 refleja la variación del cálculo KPI de eficacia de los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se visualiza los cambios que presentan los diversos locales, la disminución, el incremento o la igualdad del porcentaje deseado o establecido como objetivo de pares de zapatos producidos. Los cambios más relevantes se visualizan en el local 24 con un incremento de 4,33% de la producción de pares de zapatos deseados en comparación al año anterior, el local 1 con una disminución de 15,24% en la producción de pares de zapatos deseados o establecidos como objetivo y el local 37 que se mantiene con el mismo porcentaje de producción de pares de zapatos deseados.

**Figura 30. KPI de eficacia**



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

De los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se observó que en el año 2022 el índice de eficacia fue más bajo que en el 2021 en varios negocios. El 82% que corresponde a 36 negocios productores en los cuales disminuyó su índice de eficacia; el 9% que corresponde a 4 productores que mantienen igual el índice de eficacia; y el 9% que corresponde a 4 socios que incrementaron su índice de eficacia, esto quiere decir que se presenta una disminución en la capacidad de cumplimiento de objetivo causado por el incremento de carga laboral.

### 3.3.2.4 KPI de eficiencia

$$\text{Eficiencia} = \frac{\left(\frac{\text{Resultado alcanzado}}{\text{Costo real}}\right) \cdot (\text{Tiempo invertido})}{\left(\frac{\text{Resultado previsto}}{\text{Costo previsto}}\right) \cdot (\text{Tiempo previsto})}$$

**Tabla 14.** Cálculo KPI EFICIENCIA

KPI DE EFICIENCIA														
# Local	Resultado alcanzado 2021	Resultado alcanzado 2022	Costo real 2022	Costo real 2021	Tiempo ult. 4 meses 2021	Tiempo ult. 4 meses 2022	Resultado deseado 2021	Resultado deseado 2022	Costo previsto 2022	Costo previsto 2021	Tiempo previsto 2022	Tiempo previsto 2021	KPI de Eficiencia 2021	KPI de Eficiencia 2022
Local 1	300	384	10	9	15	24	315	422	10,50	9,45	25	16	0,95	0,91
Local 2	348	468	11	9,35	20	32	376	491	11,06	9,82	34	21	0,93	0,91
Local 3	204	342	5	4,25	15	21	220	376	5,03	4,46	19	16	0,93	1,02
Local 4	168	252	5	4,25	10	18	176	265	5,03	4,46	16	11	0,95	1,06
Local 5	282	420	12	10,2	14	23	310	454	12,60	10,71	22	15	0,91	1,02
Local 6	210	414	9	7,65	10	33	221	464	8,10	7,27	30	11	0,86	0,89
Local 7	240	300	5	4,5	20	26	259	360	5,03	4,28	22	19	0,93	0,99
Local 8	312	384	12	10,8	18	25	337	415	12,06	11,34	23	17	1,02	1,03
Local 9	186	300	7,9	7,11	12	20	195	330	6,72	7,47	20	11	1,05	0,77
Local 10	228	402	12	10,8	16	28	251	462	12,06	11,34	24	15	1,00	1,03
Local 11	240	372	5	4,5	18	25	264	417	4,25	4,73	23	17	1,00	0,84
Local 12	168	264	7	6,3	19	24	176	296	7,35	6,62	25	18	1,05	0,89
Local 13	174	354	11	9,9	10	21	188	372	8,80	8,91	16	9	0,93	1,02
Local 14	204	312	10,9	9,81	15	20	214	328	9,81	10,30	18	14	1,11	0,95

Local 15	198	312	6,5	5,85	20	25	214	343	5,85	6,14	23	18	1,08	0,91
Local 16	228	360	8	7,2	13	28	251	403	7,20	7,56	24	14	0,91	0,95
Local 17	198	300	10,5	9,45	20	27	208	345	8,93	9,92	22	21	0,95	0,92
Local 18	240	366	5,4	4,86	18	25	252	384	4,32	5,10	23	19	0,95	0,85
Local 19	258	396	12,3	11,07	17	23	284	444	11,07	10,52	22	15	0,96	0,85
Local 20	216	318	10,5	9,45	19	26	248	366	9,45	8,98	20	20	0,79	1,04
Local 21	168	228	13	11,7	18	25	176	285	9,75	11,12	21	19	0,86	0,71
Local 22	240	288	11	9,9	20	28	264	297	9,35	9,41	22	19	0,91	1,03
Local 23	246	312	9,5	8,55	17	23	271	349	9,55	8,98	18	16	1,00	1,12
Local 24	222	294	5,7	5,13	18	25	244	323	5,73	5,39	24	17	1,00	0,96
Local 25	228	312	11,5	10,35	15	22	239	328	10,35	10,87	21	16	0,95	0,90
Local 26	168	210	5	4,5	10	15	176	252	5,03	4,28	14	11	0,86	0,93
Local 27	228	372	12,9	11,61	12	20	251	391	13,55	11,03	18	13	0,82	1,11
Local 28	186	222	15	12,75	17	20	195	244	13,50	12,11	21	18	0,86	0,78
Local 29	216	246	10	8,5	17	23	227	258	10,50	8,93	24	19	0,91	0,95
Local 30	156	172,8	9,5	8,55	19	25	168	194	9,98	8,98	23	17	1,08	1,04
Local 31	222	258	10,5	9,45	17	21	233	284	8,93	9,92	17	15	1,11	0,97
Local 32	198	282	6,5	5,85	19	24	218	316	6,83	6,14	25	20	0,91	0,89
Local 33	210	234	9,7	8,73	21	25	227	257	8,73	9,17	26	22	0,93	0,78
Local 34	156	186	6,5	5,85	13	15	164	214	6,83	6,14	13	12	1,11	1,07
Local 35	192	258	10,9	9,81	15	18	202	284	10,36	10,30	19	16	0,95	0,82
Local 36	228	330	15,9	14,31	12	20	251	413	16,70	15,03	19	13	0,91	0,88
Local 37	186	252	5	4,5	10	16	205	302	5,03	4,28	17	11	0,82	0,80

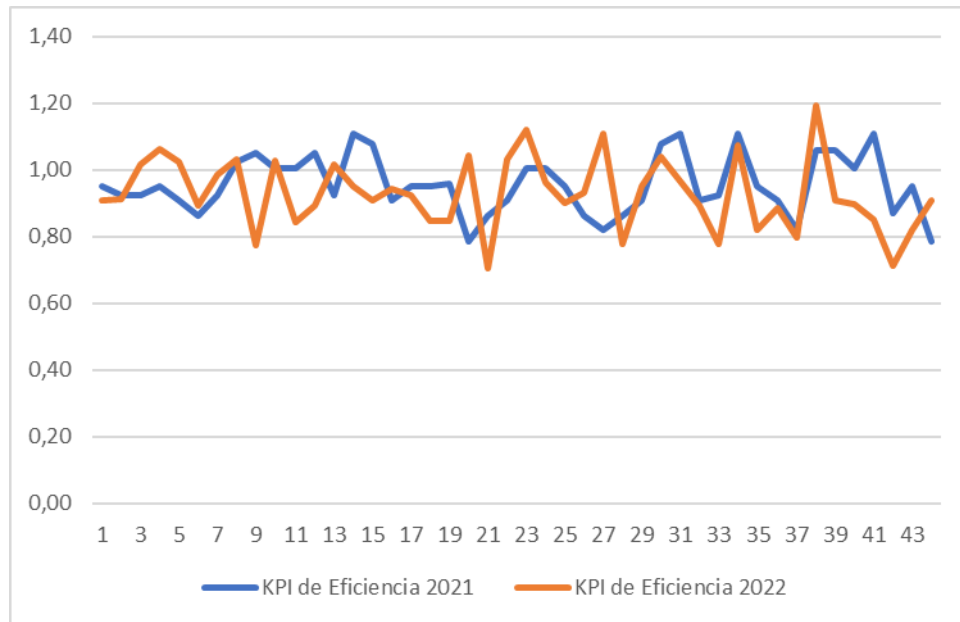
Local 38	234	306	12,9	11,61	18	24	257	337	13,55	12,19	19	16	1,06	1,19
Local 39	240	324	7	5,95	21	27	264	356	6,30	6,25	24	19	1,06	0,91
Local 40	198	282	8	6,8	20	28	218	333	7,20	7,14	24	19	1,00	0,90
Local 41	216	300	10	8,5	14	23	227	375	8,50	8,93	18	13	1,11	0,85
Local 42	210	360	11	9,35	16	29	242	396	9,90	8,88	33	15	0,87	0,71
Local 43	180	276	8,5	7,23	14	25	189	317	7,23	6,86	23	13	0,95	0,82
Local 44	240	336	11,5	9,78	16	24	276	370	10,35	9,29	22	17	0,79	0,91

**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.



**Figura 31.** KPI de eficiencia comparativa 2021-2022



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

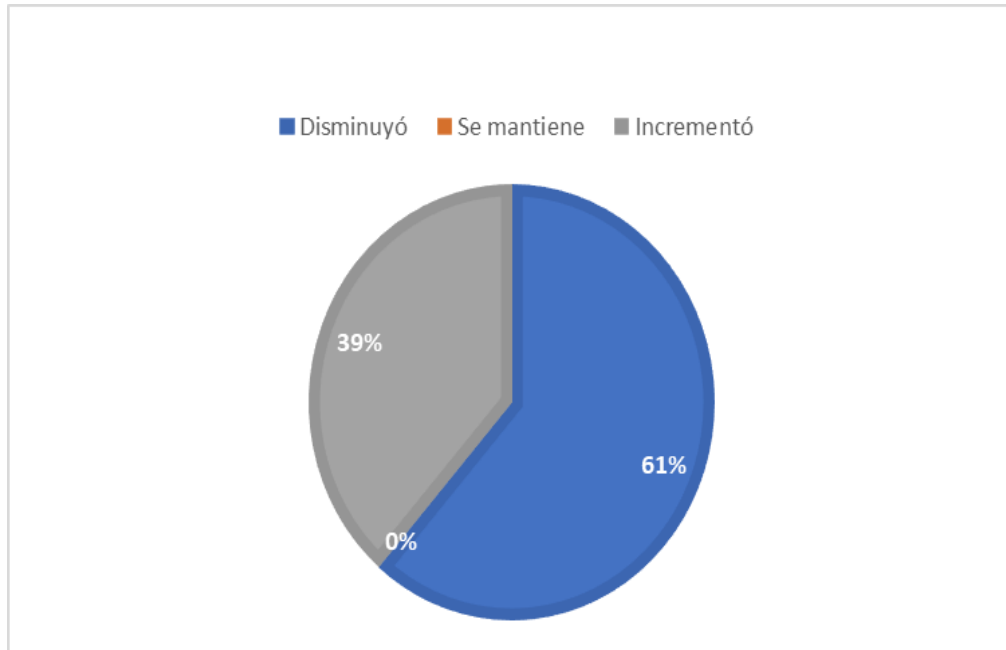
**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Nota aclaratoria:** El eje Y corresponde al resultado del KPI y el eje X corresponde al número de locales analizados.

### **Análisis e interpretación**

El gráfico lineal de la figura 31 refleja la variación del cálculo KPI de eficiencia de los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se visualiza los cambios que presentan los diversos locales, la disminución, el incremento o la igualdad, se considera eficiente a los locales que sean mayor o igual a 1 e ineficiente a los menores de 1. Los cambios más relevantes se visualizan en el local 4 con un incremento notable que permitió pasar de ineficiente a eficiente con un resultado de 1,06 en comparación al año anterior con un resultado 0,95, el local 39 con una disminución de 0,91 en comparación al año anterior con un resultado de 1,06.

**Figura 32.** KPI de eficiencia



**Fuente:** Datos tabulados en Excel.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

De los 44 productores que forman parte de la Asociación de comerciantes y productores de calzado “5 de junio”, en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2021 y 2022, se observó que en el año 2022 el índice de eficiencia fue más bajo que en el 2021 en varios negocios. El 61% que corresponde a 27 negocios productores en los cuales disminuyó su índice de eficiencia y el 39% que corresponde a 17 negocios que incrementaron su índice de eficiencia, esto quiere decir que se presenta una disminución en la capacidad de cumplimiento de objetivos con los recursos asignados por lo que presentó un incremento en los gastos por material desperdiciado u otros motivos.

### **3.4 Comprobación de la hipótesis**

Es necesario aplicar un evaluador estadístico para poder ejecutar la comprobación de la hipótesis, el objetivo es comprobar si entre las variables existe una distribución normal.

## Prueba de normalidad

Para saber si los datos están dentro de una distribución normal es necesario un evaluador estadístico, por esta razón se realiza una prueba de normalidad. Debido a que la población encuestada supera los 50 individuos, la prueba de normalidad que se utilizó fue Kolmogórov-Smirnov. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS.

**Tabla 15.** Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</b>	0,155	163	0,000
<b>2. Me siento acabado al final de la jornada</b>	0,162	163	0,000
<b>3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo</b>	0,176	163	0,000
<b>4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mí</b>	0,162	163	0,000
<b>5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo</b>	0,234	163	0,000
<b>6. Me siento quemado/agotado por mi trabajo</b>	0,132	163	0,000
<b>7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi trabajo</b>	0,201	163	0,000
<b>8. Desde que empecé en este trabajo he ido perdiendo el interés por él</b>	0,234	163	0,000
<b>9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo "</b>	0,142	163	0,000
<b>10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo</b>	0,230	163	0,000
<b>11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo</b>	0,331	163	0,000
<b>12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo</b>	0,196	163	0,000

<b>13. Me he vuelto más quemado/importista/cínico en mi trabajo</b>	0,252	163	0,000
<b>14. Dudo de la importancia de mi trabajo</b>	0,256	163	0,000
<b>15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas</b>	0,258	163	0,000

**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Tal y como se observa en la tabla, el p-valor calculado de los 15 ítems del cuestionario para la variable del síndrome de burnout es de 0,000, lo que significa que el valor se encuentra por debajo del nivel de significancia ( $\alpha$ ) = 0,05. Con el nivel de confianza del 95%, se determina entonces que los datos no se ubican en una distribución normal, por lo tanto, se debe emplear una prueba no paramétrica para comprobar la hipótesis.

### **Modelo lógico**

Se plantean la hipótesis alternativa H1 e hipótesis nula H0:

**H1:** El síndrome de burnout tiene relación con el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

**H0:** El síndrome de burnout **NO** tiene relación con el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato.

### **Nivel de significancia:**

Se empleó un nivel de significancia del 5%

### **Correlación de Spearman**

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica que se aplica a distribuciones no normales y permite medir la relación que existe entre dos variables

aleatorias. Para determinar la relación de las dos variables de la presente investigación se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman.

### Análisis de valores de correlación de Spearman

**Tabla 16.** Análisis de valores de correlación de Spearman

0,01 a 0,19	<b>Correlación positiva muy baja</b>	-0,01 a -0,19	<b>Correlación negativa muy baja</b>
0,20 a 0,39	Correlación positiva baja	-0,20 a -0,39	Correlación negativa baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada	-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
0,70 a 0,89	Correlación positiva alta	-0,70 a -0,89	Correlación negativa alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta	-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
1	Correlación positiva perfecta	-1	Correlación negativa perfecta
0			Correlación nula

**Fuente:** Montes, Ochoa, Juárez, Vázquez, & Díaz (2021)..

**Elaborado por:** Elaboración propia.

**Tabla 17.** Correlación de Spearman

#### Correlaciones

		AGOTAMIENTO	KPI de Eficiencia 2022
<i>Rho de Spearman</i>	AGOTAMIEN O	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	163
	KPI de Eficiencia 2022	Coeficiente de correlación	-,001
		Sig. (bilateral)	,991
		N	158

**Fuente:** Datos tabulados en software SPSS.

**Elaborado por:** Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Luego de relacionar las variables “Síndrome de burnout” y “Rendimiento laboral” en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato, con 163 casos, se obtuvo un coeficiente de correlación *Rho de Spearman* de -0,001, lo cual infiere que, dentro de la

escala de Spearman, pertenece a una relación con correlación nula y un p-valor de 0,991. Rodea un valor de 1% de significancia ( $p < 0.01$ ), entonces se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alternativa  $H_1$ .

### **3.5 Limitaciones del estudio**

Existieron limitaciones metodológicas respecto al tamaño de la muestra, pues el índice de respuesta fue de apenas el 51%, así que solo se pudo aplicar el cuestionario a la mitad de la población esperada.

Se infiere que algunas de las respuestas no son completamente sinceras, así que puede existir un porcentaje de datos poco fiables, esto debido a que las personas pudieron sentirse ligeramente abrumadas o invadidas por las preguntas que involucraban su autopercepción de la calidad de su propio trabajo.

El acceso al grupo investigado fue limitado, porque en algunas ocasiones las investigadoras fueron rechazadas por varios motivos y algunos de los comerciantes y productores mantuvieron cerrados sus locales a la hora en que las estudiantes visitaron los establecimientos de la asociación “5 de junio”.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- El síndrome de burnout es una enfermedad laboral que no parece ser tomada en cuenta con la debida atención, en especial en los países de Latinoamérica y en este caso pertinente, en Ecuador. Con el auge de la pandemia el número de estudios sobre este síndrome aumentó, sin embargo, todavía la información que existe respecto a él es bastante escasa. Un factor muy importante para esto es la cultura de cada país; en el Ecuador mucha gente piensa que este síndrome o cualquier variante de la cronicidad del estrés —y en general, la salud mental— es una excusa de los trabajadores para tomar vacaciones o para victimizarse; este es un problema bastante importante y el principal motivo por el cual la salud ocupacional tiene tan poco foco en el país.
- Los productores y comerciantes de la asociación de calzado “5 de junio” en la ciudad de Ambato no padecen el síndrome del trabajador quemado. Para sufrir de este síndrome es necesario que las tres dimensiones en sinergia den un resultado que coincida con las tablas de valoración utilizadas, es decir, el nivel de agotamiento y el nivel de cinismo deben ser altos mientras que el nivel de realización personal debe ser muy bajo; sin embargo, el nivel de agotamiento de la mayoría de encuestados, exactamente el 52.15% de la población es altísimo, por lo que entra en el rango de indicios del síndrome. Esto quiere decir que a pesar de que su realización personal y su cinismo frente a las actividades laborales no ha descendido, en realidad gran parte de ellos se siente desgastado física y emocionalmente por el trabajo debido a diferentes factores económicos y sociales. Con estos resultados se puede inferir que los productores y comerciantes de calzado de la asociación “5 de junio” están en la primera fase del padecimiento de

síndrome o el también llamado “síndrome de burnout activo” en el que el trabajador, a pesar de sentirse agotado, todavía es receptivo, puede mantener una buena actitud, el control sobre sus acciones, se comunica y expresa sus sentimientos.

- De acuerdo con los resultados obtenidos, los productores y comerciantes de la asociación de calzado “5 de junio” presentan los primeros síntomas del síndrome de burnout, el agotamiento físico y mental, en este caso el rendimiento laboral no se vio afectado notablemente. Se observa que 48% de productores disminuyeron su productividad en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, el 73% disminuyeron su calidad en la producción de calzado, se presenció un incremento en mercadería considerada como defectuosa o que no cumplen con los estándares, el 82% de productores disminuyeron su eficacia y debilitaron la capacidad del cumplimiento de objetivos y el 61% disminuyeron su eficiencia, incrementaron los gastos ya establecidos por cada socio. A pesar de los porcentajes altos de socios que disminuyeron su rendimiento laboral en las áreas de calidad, productividad, eficacia y eficiencia, dicha disminución rodea entre 1% a 10% de diferencia en relación con los resultados obtenidos del año 2021. Esto quiere decir que, a pesar del estrés, agotamiento físico y el trabajado bajo presión que ocasiona la exigencia de la demanda, los trabajadores no descuidan sus actividades laborales, mantienen su rendimiento y evitan una disminución mayor al 10%.
- El síndrome de burnout y el rendimiento laboral están directamente relacionados debido a la cronicidad del estrés influye en la calidad del trabajo de una persona; en el caso de esta investigación, burnout no influye directamente con el rendimiento laboral de los asociados del sector calzado en la ciudad de Ambato, según el resultado de la comprobación de la hipótesis. Esto coincide con la investigación de campo, porque a través de las encuestas se pudo corroborar que los comerciantes y productores demuestran un alto nivel de agotamiento, pero no son cínicos respecto a sus labores y su realización personal es alta, por lo que se



infiere que, a pesar del estrés y el agotamiento físico y mental, estos comerciantes y productores mantienen la calidad en su trabajo y un muy buen rendimiento en el mismo.

## 4.2 Recomendaciones

- A pesar de que el Ministerio de Trabajo tiene iniciativas a través de sus redes sociales con *posteos* acerca del síndrome del quemado, es necesario que extienda la información y expanda más el tópico para que los internautas puedan romper paulatinamente sus esquemas. Proponer estrategias que permitan reducir el estrés o incluir áreas de dispersión especialmente dedicados a trabajadores que estén de cara al público, sería una acción considerable.
- Debido a que los productores y comerciantes se sienten inestables e inseguros frente a la poca atención que brindan instituciones como el Ministerio de trabajo o el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, se recomienda al presidente de la asociación que gestione en la medida de lo posible la ayuda necesaria para los socios, pues mientras se aplicaba la encuesta, manifestaron necesitar primordialmente publicidad para aumentar su afluencia de clientes y mejoras en las instalaciones del centro comercial.
- Se recomienda a los productores y comerciantes de la asociación de calzado “5 de junio” optimizar su logística y la fijación de plazos, detallar cada actividad a realizarse con su tiempo límite de entrega y organizar sus pedidos con el objetivo de evitar la sobrecarga de trabajo e incrementar o mantener el rendimiento laboral.
- Mantener la misma actitud positiva frente al trabajo puesto que eso demuestra el compromiso y el alto nivel laboral que tienen los comerciantes y productores de calzado de la asociación “5 de junio”, esto lo demuestran a través de su buen calzado, modelos creativos y alta calidad en sus materiales. Si la actividad laboral ya no motiva o interesa por cualquier factor, se recomienda buscar, en la medida

de lo posible, nuevas alternativas de empleo para no elevar los niveles de agotamiento en los trabajadores.

## Bibliografía

- Acosta, H. (2016). Burnout y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales y organizacionales en profesores universitarios chilenos. *Universitat Jaume I*, pág. <https://core.ac.uk/download/pdf/61425543.pdf>.
- Acosta, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Scielo*, 1-20. <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe1/2007-7890-dilemas-8-spe1-00016.pdf>
- Alamino, Y., & Alonso, A. (2021). Indicador de rendimiento laboral del usuario-trabajador de oficina en período de verano de clima templado cálido. *Revista hábitat sustentable*, 44-57.
- Alvarez, L., Estrella, B., & Rosas, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, 79-90. <https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2018.33.8>
- Álvarez, R. (2015). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *CEGESTI*, pág. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf).
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Becerra, M., & Revelo, R. (2020). El rol del Psicólogo Organizacional y del Administrador de Gestión del Talento Humano en las organizaciones. *Digital Publisher CEIT*, 528-538. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.453>

- Bedor, J., & Lema, K. (2019). Determinación y Aplicación de Indicadores Claves de Rendimiento (Key Performance Indicators–KPIs) en la cadena de suministro sustentable de la empresa Inspectserv SA. (*Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas*).
- Benalcázar, J., Castro, R., & Vélez, M. (2017). Algunas circunspecciones acerca de la salud ocupacional. *Polo del conocimiento*, 111-119. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i4.109>
- Bravo, D., Suárez Falcón, J., Bianchi, J., Segura Vargas, M., & Ruiz, F. (2021). Psychometric Properties and Measurement Invariance of the Maslach Burnout Inventory–General Survey in Colombia. *Multidisciplinary Digital Publishing Institute*. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/10/5118>
- Cabrera, M., & Díaz, M. (2018). Psicología y Desarrollo Organizacional: una propuesta curricular basada en el Aprendizaje Colaborativo. *Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n1/0257-4314-rces-38-01-e19.pdf>
- Calderón de la Cruz, G., Merino Soto, C., Juárez García, A., Dominguez Lara, S., & Fernández Arata, M. (2020). ¿Es replicable la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory Human Service Survey (MBI-HSS) en la profesión de enfermería del Perú?: un estudio nacional. *ScienceDirect*, 340-348. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2445147920300564>
- Carrillo, M. (2018). El síndrome de Burnout y la Carga Laboral en los servidores públicos de Atención Ciudadana. *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28207/1/27%20GTH.pdf>
- Castillejo, R., Poterico, J., Castillejo, R., & Huamán, L. (2020). *Implementación del método de hundimientos por subniveles para incrementar la productividad en la explotación de los yacimientos de carbón antracita del callejón de Huaylas–2018*.

- Castro, A., & Díaz, P. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información (EPI)*, 28(5).
- Ceballos, K., Arias, W., & Huamani, J. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, págs. 72-91. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a04v7n3.pdf>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2018). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. San Rafael: Universidad Nacional de Cuyo. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja\*. *Scielo*, 268-281. <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Cruz, O. (2018). Indicadores de Gestión. *ASESORÍA TÉCNICA Y GERENCIAL ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN*. <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6801/1/Tesis%20Moreno%20Caceres%20Maria%20Gabriela.pdf>
- Erazo, J., Narváez, C., & Mendieta, M. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, págs. 287-312.
- Escudero, M. (28 de Noviembre de 2018). *¿Qué es el síndrome de «Burnout»?* Centro Manuel Escudero Psicología clínica y psiquiatría: <https://www.manuelescudero.com/que-es-el-sindrome-de-burnout-o-sindrome-del-quemado/>

- Ferro, J., Carvajal, J., Gómez, C., García, M., Gómez, I., Sandoval, M., . . . Venegas, M. (2018). *Psicología organizacional. Perspectivas y avances*. ECOE EDICIONES. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Psicologia-organizacional-perspectiva-y-avances-1ra-Edición.pdf>
- Fuerte, K. (1 de Junio de 2021). *El fenómeno del “karoshi” es ahora un problema mundial*. Observatorio del Instituto para el Futuro de la Educación: <https://observatorio.tec.mx/editorial/karoshi-exceso-de-trabajo/>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Garay, H. (2018). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán–Santa Anita 2017*.
- Gorvett, Z. (9 de Octubre de 2016). *Qué es el “karoshi”, la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública*. BBC: <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>
- Grisolia, J. (22 de Agosto de 2016). *Un poco de historia sobre el burnout, nuevo 2016*. Revista IDEIDES: [http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-burnout-nuevo-2016/#\\_ftnref2](http://revista-ideides.com/un-poco-de-historia-sobre-el-burnout-nuevo-2016/#_ftnref2)
- Guaman, D., Guaman, F., Guamán, R., & Pardo, E. (Octubre de 2022). Efectos colaterales en la salud de los empresarios derivados de la pandemia de COVID-19. *ResearchGate*, 116-128. [https://www.researchgate.net/publication/364342514\\_Efectos\\_colaterales\\_en\\_la\\_salud\\_de\\_los\\_empresarios\\_derivados\\_de\\_la\\_pandemia\\_de\\_COVID-19](https://www.researchgate.net/publication/364342514_Efectos_colaterales_en_la_salud_de_los_empresarios_derivados_de_la_pandemia_de_COVID-19)
- Guarino, L. (28 de Octubre de 2022). *Burnout laboral: Estos son los países más “exhaustos” de Latinoamérica*. Bloomberg Línea:

<https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Guevara, S. (2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*,  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>.

Guilla, M. A., Giménez, S. B., Moran, V., & Olaz, F. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *SciELO*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272019000200004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272019000200004)

Hederich, C., & Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5415378>

Hidrogo, M. (2019). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los empleados del proyecto mejoramiento Hospital Sisa. *Empresa Construcción y Administración SA periodo 2015*.

Hirsch, M., Novorol, C., & Ada. (7 de Abril de 2022). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*. ada: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>

ISO. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso*. ISO. <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

- ISO 45001. (9 de Junio de 2021). *¿Qué son los factores psicosociales y por qué gestionarlos?* ISO 45001: <https://www.nueva-iso-45001.com/2021/06/que-son-los-factores-psicosociales-y-por-que-gestionarlos/>
- Izzul Ilham Jamaludin, & Huay Woon You. (2019). Burnout in relation to Gender, Teaching Experience, and Educational Level among Educators. *Education Research International*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2019/7349135>
- Jiménez, I., & Di Pierro, C. (2021). La construcción de inferencias en la comprensión lectora: una investigación correlacional. *Educatio Siglo XXI*, 167-188.
- La Vanguardia. (27 de Diciembre de 2016). *Japón aprueba medidas urgentes para frenar los suicidios por exceso de trabajo*. La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/economia/20161227/412923060531/karoshi-japon-trabajo-exceso-medidas.html>
- Lopez, A. (2017). *EL SÍNDROME DE BURNOUT: ANTECEDENTES Y CONSECUENTES ORGANIZACIONALES EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD PÚBLICA GALLEGA*. Vigo: Universidad de Vigo.
- Lucas, C., & Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 28.
- Maese, J., Ojeda, S., & Barrio, G. (2018). Impacto de la implementación de un programa de salud ocupacional. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9-14. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2018/cst181b.pdf>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 42-52.
- Martínez, A. (2018). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Redalyc*, págs. 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>



- Martinez, L., & Guevara, E. (2021). *Diseño, implementación y evaluación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa Taguesa Talleres Guevara S.A. basado en la norma ISO 45001: 2018*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20386/1/UPS-GT003250.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (2016). *Maslach Burnout Inventory - MBI Manual*. Mind Garden, Inc. [https://mohcsr.gov.om/wp-content/uploads/research\\_form\\_uploads/Maslach%20Manual%20Burnout.pdf](https://mohcsr.gov.om/wp-content/uploads/research_form_uploads/Maslach%20Manual%20Burnout.pdf)
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 176-187.
- Mató, E. (30 de Octubre de 2021). *Síndrome Burnout o trabajador quemado*. MAPFRE: <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025*. Quito: MSP. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Moalemi, S., Zahra, K., Beygi, N., Deghan, A., Karimi, A., & Parvizi, M. (2018). Evaluation of the Persian Version of Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey among Iranian Nurses: Validity and Reliability. *National Library of Medicine*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8343696/>
- Monroy, S. (17 de Noviembre de 2022). *¿Qué es el síndrome de burnout y qué lo causa en el trabajo?* spd: <https://www.apd.es/sindrome-burnout/>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *CAPE*, 1-4.

<https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

Morales, F. (2021). Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. *Universidad Andina Simón Bolívar*. <http://hdl.handle.net/10644/8333>

Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Lachiner Saborío*, págs. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lang=es).

Mouzo, J. (28 de Mayo de 2019). *El 'burnout' toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. Diario El País: [https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228\\_933147.html?event=go&event\\_log=go&prod=REGCRART&o=cerradoam](https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html?event=go&event_log=go&prod=REGCRART&o=cerradoam)

Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo . (2002). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO. [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_732.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf)

Olaz, Á. (2018). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Redalyc*, 1-35. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *SciELO*, 59-63. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Ortiz, L., Sánchez, L., Ferrer, N., & Angulo, R. (2020). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de ciencias sociales*, 233-253.

- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 81-90.
- Oyarce, R., & Muñoz, C. (2020). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, págs. 26-30.
- Pastor, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 245-247.
- Pereira, S., Fornés Vives, J., Unda Rojas, S., Pereira Junior, G., Juruena, M., & Cardoso, L. (2021). Análisis factorial confirmatorio del Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey en profesionales de la salud de los servicios de emergencia. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*.  
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/v9BRMzXSRVhsDKWXP3szbrf/?format=pdf&lang=es>
- Pilligua, F., & Arteaga, M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc*,  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>.
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (24 de Octubre de 2016). "Karoshi" o muerte por exceso de trabajo, una lacra que persiste en Japón. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: <https://www.pucv.cl/uuaa/asia-pacifico/noticias/karoshi-o-muerte-por-exceso-de-trabajo-una-lacra-que-persiste-en-japon>
- Quirón, P. (24 de Julio de 2018). *Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo?* quirónprevención:  
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>
- Ramírez, M., & Zurita, R. (2017). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista Latinoamericana*. <https://journals.openedition.org/polis/677>

- Ramírez Baena, L. (2019). Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del Servicio Andaluz de Salud. *Universidad de Granada*. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/55980/68026.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Scielo*, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159).
- Rodriguez. (14 de Enero de 2022). *OMS reconoce el burnout como enfermedad de trabajo*. Recursos Humanos TV: <https://recursoshumanos.tv/noticias/oms-reconoce-el-burnout-como-enfermedad-de-trabajo/>
- Rodriguez, J., Guevara, A., & Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Scielo*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502017000100045](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045)
- Rodriguez, L., Chiriboga, M., & Sabando, J. (2022). Salud ocupacional y el síndrome de Burnout. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*, 2-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/gt.v5i10.0075>
- Ruiz, B. (2019). *Implementación de KPI para mejorar la calidad de servicio en el almacén de la empresa Ingeniería y Construcciones Victoria EIRL Callao-2019*.
- Salas, D. (23 de Junio de 2020). *La encuesta y el cuestionario*. investigaliacr: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Saldívar, A., & Moctezuma, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, págs. 72-89.
- Salessi, S., & Gabini, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Universidad Nacional de Córdoba*, 31-45. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714/15505>.

- Servicio Nacional de Contratación Pública. (2015). *Reglamento Interno de seguridad y salud ocupacional*. <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2016/02/Reglamento-interno-de-seguridad-y-salud-ocupacional.pdf>
- Tomalá, R. (2020). Diseño de KPI' S (Indicadores claves de rendimiento) en una empresa dedicada a la fabricación de cajas de cartón. (*Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.*).
- Torres. (7 de Enero de 2022). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. Medicina y Salud Pública: <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>
- Torres, K., Valarezo, J., & Guartán, A. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 13-26.
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *mktDescubr*, 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Ugalde, J., & Molestina, C. (2018). Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n52/18395226.html>
- UNIR. (15 de Abril de 2021). *¿Qué es la salud ocupacional y cuáles son sus beneficios?* UNIR: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/salud-ocupacional/>
- Universidad del Rosario. (2018). La importancia de la salud ocupacional. *Redalyc*, 5-7. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56220101>

- Valdez, S. (2020). Estrategias de aprendizaje de estudiantes para el desarrollo de trabajos de investigación de campo, desde la modalidad virtual de la educación superior. *Rastros y rostros tras el barbijo*.
- Vega, C., & Castillo, M. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *lauinvestiga*, 39 - . Disponible en: <http://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>.
- Vera, R. (2020). *Diseño de KPI'S (Indicadores claves de rendimiento) en una empresa dedicada a la fabricación de cajas de cartón*. (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industria.).
- Vukmirovic, M., Rajovic, N., Pavlovic, V., Masic, S., Mirkovic, M., Tasic, R., . . . Nestorovic, E. (2020). The Burnout Syndrome in Medical Academia: Psychometric Properties of the Serbian Version of the Maslach Burnout Inventory—Educators Survey. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17165658>
- Yepez, C. (2021). Investigación bibliográfica sobre el análisis del uso de Hipoterapia en niñas y niños con afectación neurológica de 7 a 9 años para el control postural. (*Bachelor's thesis, Quito: UCE*).

## Anexos

### Anexo 1. Modelo del cuestionario MBI GS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



**Objetivo:** Determinar la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral en los asociados del sector de calzado en la ciudad de Ambato

**Instrucciones:** Lea cada enunciado cuidadosamente y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca de su trabajo en la asociación de productores y comerciantes de calzado "5 de junio".

Puede marcar las siguientes opciones:

- > 0= Nunca/Ninguna vez
- > 1= Casi nunca/Pocas veces al año
- > 2= Algunas veces/Una vez al mes o menos
- > 3= Regularmente/Pocas veces al mes
- > 4= Bastantes veces/Una vez por semana
- > 5= Casi siempre/Pocas veces por semana
- > 6= Siempre/Todos los días

**Nota:** La información recopilada se manejará con total discreción y únicamente tiene fines académicos.

#### CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY (MBI-GS)

##### A) Información general

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| 1. Edad            | Unión libre          |
| Entre 18 y 28 años | Divorciado/a         |
| Entre 29 y 39 años | Viudo/a              |
| Entre 40 y 50 años | 4. Área de trabajo   |
| Entre 51 y 61 años | Productor            |
| Mayor de 62 años   | Comerciante          |
| 2. Sexo            | Ambos                |
| Femenino           | 5. Tiempo de trabajo |
| Masculino          | Entre 0 y 1 año      |
| Otro               | Entre 1 y 5 años     |
| 3. Estado civil    | Entre 5 y 10 años    |
| Casado/a           | Entre 10 y 15 años   |
| Soltero/a          | Más de 15 años       |

**B) Preguntas**

	0= Nunca/Ninguna vez	1= Casi nunca/Pocas veces al año	2= Algunas veces/Una vez al mes o menos	3= Regularmente/Pocas veces al mes	4= Bastantes veces/Una vez por semana	5= Casi siempre/Pocas veces por semana	6= Siempre/Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento acabado al final de la jornada							
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mí							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo							
6. Me siento quemado/agotado por mi trabajo							
7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi trabajo							
8. Desde que empecé en este trabajo he ido perdiendo el interés por él							
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo							
11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo							
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13. Me he vuelto más quemeimportista/cínico en mi trabajo							
14. Dudo de la importancia de mi trabajo							
15. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas							

**¡Muchísimas gracias por su colaboración!**



Anexo 2. Validación por jueces y expertos

Tema: “**SÍNDROME DE BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS ASOCIADOS DEL SECTOR DE CALZADO EN LA CIUDAD DE AMBATO**”

Autores: **Sayra Varinia Figueroa Chica; Yajaira Alexandra Torres Zapata.**

**JUEZ 1**

**Instrucciones:**


Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
¿El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente?	x	
¿El número de preguntas del cuestionario es excesivo?		x
¿Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado?		x

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario	x			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
<b>Motivos por los que se considera no adecuada</b>	
<b>Motivos por los que se considera no pertinente</b>	
<b>Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)</b>	Ninguna, el cuestionario tiene el número de preguntas suficientes y permiten encontrar la información necesaria para determinar los niveles de burnout

## IDENTIFICACIÓN DEL JUEZ

<b>Nombres y apellidos:</b>	Emily Nicole Piedra Vallejo
<b>Profesión:</b>	Psicóloga clínica
<b>Lugar de trabajo:</b>	Independiente en Quito
<b>Cargo que desempeña:</b>	Psicóloga independiente
<b>e-mail:</b>	pieadraemily@hotmail.com
<b>Teléfono o celular:</b>	0980247560
<b>Fecha de la validación (día, mes y año):</b>	24 de agosto del 2023
<b>Firma:</b>	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

## JUEZ 2

### Instrucciones:

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

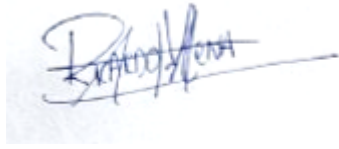
	sí	no
¿El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente?	x	
¿El número de preguntas del cuestionario es excesivo?		x
¿Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado?		x

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario	x			

**Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:**

<b>Motivos por los que se considera no adecuada</b>	
<b>Motivos por los que se considera no pertinente</b>	
<b>Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)</b>	Ningún particular. Es adecuada y tiene fundamento científico.

#### IDENTIFICACIÓN DEL JUEZ

<b>Nombres y apellidos:</b>	Ricardo Mena
<b>Profesión:</b>	Lic. Gestión de Talento Humano
<b>Lugar de trabajo:</b>	Bazar Bellísima, Ambato
<b>Cargo que desempeña:</b>	Propietario/Administrador
<b>e-mail:</b>	ricky7853@yahoo.es
<b>Teléfono o celular:</b>	0995436547
<b>Fecha de la validación (día, mes y año):</b>	21 de agosto del 2023
<b>Firma:</b>	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

### JUEZ 3

#### Instrucciones:

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:


	sí	no
¿El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente?	x	
¿El número de preguntas del cuestionario es excesivo?		x
¿Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado?		x

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario	x			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
<b>Motivos por los que se considera no adecuada</b>	
<b>Motivos por los que se considera no pertinente</b>	
<b>Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)</b>	Es un cuestionario completo y el número de preguntas es idóneo para no abrumar al encuestado. Excelente.

#### IDENTIFICACIÓN DEL JUEZ

<b>Nombres y apellidos:</b>	Helen Marina Medranda Andrade
<b>Profesión:</b>	Lic. Psicología
<b>Lugar de trabajo:</b>	Independiente, Portoviejo.

<b>Cargo que desempeña:</b>	Independiente
<b>e-mail:</b>	hmedranda5@gmail.com
<b>Teléfono o celular:</b>	0979063571
<b>Fecha de la validación (día, mes y año):</b>	25 de agosto del 2023
<b>Firma:</b>	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

#### EXPERTO 4

#### Instrucciones:

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

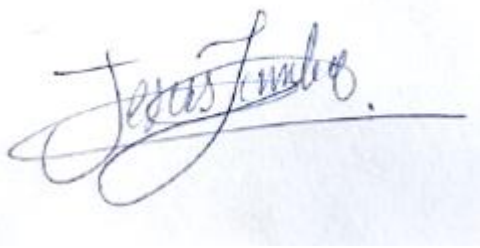
	sí	no
¿El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente?	x	
¿El número de preguntas del cuestionario es excesivo?		x
¿Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado?		x

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario	x			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
<b>Motivos por los que se considera no adecuada</b>	

<b>Motivos por los que se considera no pertinente</b>	
<b>Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)</b>	Muy buen cuestionario, cumple con los requisitos para ser aplicado.

### IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

<b>Nombres y apellidos:</b>	Jesús Zambrano Vélez
<b>Profesión:</b>	Mg. Talento Humano
<b>Lugar de trabajo:</b>	Universidad Técnica Eloy Alfaro de Manabí
<b>Cargo que desempeña:</b>	Catedrático de Gestión de Talento humano
<b>e-mail:</b>	zambranov67@gmail.com
<b>Teléfono o celular:</b>	0982899360
<b>Fecha de la validación (día, mes y año):</b>	25 de agosto del 2023
<b>Firma:</b>	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

### Anexo 3. Trabajo de campo

