

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
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “El síndrome del burnout y el desempeño
laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi
Ya Ltda.”**

AUTORA: Erika Lissette Naranjo Bejarano

TUTOR: Ing. Edison Andrés Frías Pérez, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2024



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Edison Andrés Frías Pérez, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”** presentado por la señorita **Erika Lissette Naranjo Bejarano** para optar el título de Licenciada en Administración 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, 5 de febrero del 2024

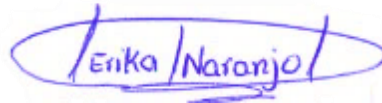


Ing. Edison Andrés Frías Pérez, Mg.

C.I. 1804937116

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Erika Lissette Naranjo Bejarano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Erika Lissette Naranjo Bejarano

C.I. 1804414140

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, 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.



Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.

C.I. 1802289320



Dr. Héctor Emilio Hurtado Puga, Mg.

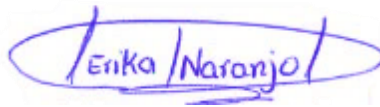
C.I. 1802323699

Ambato, 5 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo 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.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Erika Lissette Naranjo Bejarano

C.I. 1804414140

DEDICATORIA

El presente proyecto de titulación se lo dedico principalmente a Dios y a la Virgen de Baños por darme salud, fuerza para lograr mis metas cada día y la bendición de seguir adelante junto a mi familia.

A mis queridos padres, Martha Bejarano y Alfonso Naranjo quienes han sido mi apoyo para mí estudio, guía, mi fuente de amor para cumplir con mis objetivos y alcanzar este logro, siendo siempre el aliento de continuar en los momentos difíciles de mi vida.

A mi esposo, Geovanny por ser el pilar durante mi trayecto en la universidad, al darme el impulso para lograr lo que me proponga y estar en los momentos arduos, siempre ayudándome.

A mi hermano, Alvaro Bejarano por darme sus palabras de motivación y ánimo en los momentos complicados de mi estudio.

A mis mascotas, Tez y Nina quienes fueron las personitas especiales de un amor incondicional de compañía en los momentos cuando más necesitaba y por siempre tener su lealtad.

Erika Lissette Naranjo Bejarano

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento principalmente a Dios y a las personas que contribuyeron en la realización de mi trabajo de titulación.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos y crecimiento profesional para la culminación de mi carrera.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, por facilitarme los recursos y el entorno necesarias para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

A mi tutor Ing. Edison Frías por su paciencia y orientación con sus conocimientos los que guiaron mi proyecto, además sus consejos fueron la clave para al alcanzar la meta.

A la Msc. Cristina Santamaria, gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., por abrirme las puertas de la organización y colaboración con la información para el desarrollo de la tesis.

Además, agradezco a mi familia de todo corazón por la constante motivación, al ser los pilares fundamentales para culminar una etapa importante de vida profesional y que lograron que llegue hasta este punto de vida, en la que nunca lo olvidare.

Por esta razón, doy gracias a todas las personas por el respaldo e impulso para que mi trabajo de titulación se logre.

Erika Lissette Naranjo Bejarano

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDÍCE DE TABLAS	x
INDÍCE DE FIGURAS.....	xii
INDÍCE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo General	2
1.2.2. Objetivos Específicos.....	2
1.3. Problema de Investigación	2
1.4. Justificación.....	4
1.5. Marco Teórico	4
1.5.1. Variable independiente: Síndrome del burnout.....	4
1.5.2. Variable dependiente: Desempeño laboral.....	20
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA.....	35
2.1. Materiales	35
2.2. Métodos.....	35
2.3. Enfoque de investigación	35
2.3.1. Cuantitativo	35
2.4. Alcance o Tipo de investigación	35
2.4.1. Descriptivo	36
2.4.2. Correlacional.....	36
2.5. Modalidad.....	37

2.5.1.	Investigación bibliográfica.....	37
2.5.2.	Investigación de campo.....	37
2.6.	Población y muestra	38
2.6.1.	Población.....	38
2.6.2.	Muestra.....	38
2.7.	Técnica	38
2.7.1.	Encuesta	39
2.8.	Instrumento.....	39
2.8.1.	Cuestionario	39
2.8.2.	Validez y confiabilidad del instrumento	41
2.9.	Planteamiento de la hipótesis	46
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN		47
3.1.	Análisis y discusión de los resultados	47
3.2.	Verificación de hipótesis	108
3.2.1.	Prueba de normalidad.....	108
3.2.2.	Coefficiente de correlación de Pearson	109
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		115
4.1.	Conclusiones	115
4.2.	Recomendaciones	116
MATERIALES DE REFERENCIA.....		117
	Referencias bibliográficas	117

INDÍCE DE TABLAS

Tabla 1 Valoración del burnout.....	20
Tabla 2 Escala del cálculo de V de Aiken.....	43
Tabla 3 Resultados de V de Aiken.....	44
Tabla 4 Parámetros del coeficiente de Alfa de Cronbach.....	45
Tabla 5 Resumen del procesamiento de casos.....	45
Tabla 6 Cálculo de la fiabilidad.....	45
Tabla 7 Género, nivel de educación y edad.....	47
Tabla 8 Emocionalmente agotado.....	48
Tabla 9 Desgaste emocional.....	50
Tabla 10 Cambios de humor.....	51
Tabla 11 Ambiente laboral.....	52
Tabla 12 Problemas emocionales.....	54
Tabla 13 Fatiga emocional.....	55
Tabla 14 Agotamiento psicológico.....	56
Tabla 15 Entusiasmo laboral.....	58
Tabla 16 Fuerte emocionalmente.....	59
Tabla 17 Amabilidad.....	60
Tabla 18 Indiferencia con los compañeros.....	62
Tabla 19 Actitud interpersonal.....	63
Tabla 20 Distanciamiento laboral.....	64
Tabla 21 Paciencia laboral.....	66
Tabla 22 Reconocimiento de logros.....	67
Tabla 23 Impacto positivo profesional.....	68
Tabla 24 Satisfacción de logros.....	70
Tabla 25 Equilibrio personal y profesional.....	71
Tabla 26 Crecimiento profesional.....	72
Tabla 27 Éxito departamental.....	74
Tabla 28 Satisfacción laboral.....	75
Tabla 29 Liderazgo laboral.....	76
Tabla 30 Cumplimiento de metas.....	78
Tabla 31 Apoyo laboral.....	79

Tabla 32 Descanso laboral	80
Tabla 33 Recreación familiar	82
Tabla 34 Distribución equilibrada del tiempo.....	83
Tabla 35 Problemas familiares.....	84
Tabla 36 Relación laboral	86
Tabla 37 Remuneración	87
Tabla 38 Necesidad personal	88
Tabla 39 Salario acorde a las responsabilidades laborales.....	90
Tabla 40 Disciplina	91
Tabla 41 Cumplimiento de actividades.....	92
Tabla 42 Actualización de conocimientos	94
Tabla 43 Iniciativa de capacitación personal	95
Tabla 44 Ambiente laboral.....	96
Tabla 45 Nivel del síndrome del burnout.....	98
Tabla 46 Nivel de agotamiento emocional.....	99
Tabla 47 Nivel de la despersonalización.....	100
Tabla 48 Nivel de realización personal	102
Tabla 49 Nivel de desempeño laboral	103
Tabla 50 Nivel del ámbito personal	104
Tabla 51 Nivel del ámbito familiar	106
Tabla 52 Nivel del ámbito organizacional	107
Tabla 53 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	109
Tabla 54 Interpretación del coeficiente de Pearson	110
Tabla 55 Correlación con el coeficiente de Pearson	111

INDÍCE DE FIGURAS

Figura 1 Indicadores del agotamiento emocional	13
Figura 2 Indicadores de la despersonalización.....	14
Figura 3 Indicadores de la realización personal.....	15
Figura 4 Indicadores de la dimensión personal.....	32
Figura 5 Indicadores de la dimensión personal.....	33
Figura 6 Indicadores de la dimensión organizacional.....	33
Figura 7 Emocionalmente agotado.....	49
Figura 8 Desgaste emocional	50
Figura 9 Cambios de humor.....	51
Figura 10 Ambiente laboral	53
Figura 11 Problemas emocionales	54
Figura 12 Fatiga emocional.....	55
Figura 13 Agotamiento emocional.....	57
Figura 14 Entusiasmo laboral.....	58
Figura 15 Fuerte emocionalmente.....	59
Figura 16 Amabilidad	61
Figura 17 Indiferencia con los compañeros	62
Figura 18 Actitud interpersonal	63
Figura 19 Distanciamiento laboral.....	65
Figura 20 Paciencia laboral.....	66
Figura 21 Reconocimiento de logros	67
Figura 22 Impacto positivo profesional	69
Figura 23 Satisfacción de logros	70
Figura 24 Equilibrio personal y profesional.....	71
Figura 25 Crecimiento profesional	73
Figura 26 Exito departamental.....	74
Figura 27 Satisfacción laboral.....	75
Figura 28 Liderazgo laboral.....	77
Figura 29 Cumplimiento de metas	78
Figura 30 Apoyo laboral	79
Figura 31 Descanso laboral.....	81

Figura 32 Recreación familiar.....	82
Figura 33 Distribución equilibrada del tiempo	83
Figura 34 Problemas familiares	85
Figura 35 Relación familiar	86
Figura 36 Remuneración	87
Figura 37 Necesidad personal	89
Figura 38 Salario acorde a las responsabilidades laborales	90
Figura 39 Disciplina.....	91
Figura 40 Cumplimiento de actividades	93
Figura 41 Actualización de conocimientos	94
Figura 42 Iniciativa de capacitación personal	95
Figura 43 Ambiente laboral	97
Figura 44 Resultados del síndrome del burnout.....	98
Figura 45 Resultados del nivel de agotamiento emocional.....	99
Figura 46 Resultados del nivel de la despersonalización.....	101
Figura 47 Resultados del nivel de realización personal	102
Figura 48 Resultados del nivel de desempeño laboral	103
Figura 49 Resultados del nivel de ámbito personal	105
Figura 50 Resultados del nivel del ámbito familiar	106
Figura 51 Resultado del nivel del ámbito organizacional	107

INDÍCE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta de compromiso.....	127
Anexo 2 Árbol de problemas	128
Anexo 3 Red de inclusión conceptual.....	129
Anexo 4 Constelación de ideas	130
Anexo 5 Matriz de operacionalización de variables	132
Anexo 6 Validación de jueces y experto.....	135
Anexo 7 Cálculo de V de Aiken	147
Anexo 8 Cuestionario aplicado a los colaboradores	150

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato es una entidad financiera con mayor proyección de crecimiento que ayuda a mejorar las condiciones de vida de socios, actualmente cambios en la dinámica laboral de la organización provocan desafíos de estrés generando desequilibrio entre lo profesional y personal.

Es por esta razón que el objetivo fue investigar el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. La metodología aplicada al estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, con una modalidad bibliográfica y de campo.

La población fue finita constituida de 56 colaboradores, para la recopilación de los datos se empleó de técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con 37 preguntas, para la variable síndrome del burnout consto de 22 preguntas y para la variable desempeño laboral se conformó de 15 preguntas, con el fin de diagnosticar el nivel de los colaboradores en las variables; en la validez del instrumento se estableció la V de Aiken y para la fiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach.

Finalmente, la verificación de las hipótesis se realizó por la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y la correlación se efectuó por el coeficiente de correlación de Pearson el cual dio como resultado la relación entre las variables motivo de estudio. De esta manera, se redactaron las conclusiones y las recomendaciones de la investigación, con el objetivo de que el presente estudio sirva como referencia en futuras investigaciones.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, COLABORADORES, DESEMPEÑO LABORAL, ENTORNO LABORAL, ORGANIZACIÓN, SINDROME DEL BURNOUT.

ABSTRACT

The present research was developed in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., located in the city of Ambato, it is a financial institution with a greater growth projection that helps to improve the living conditions of members, currently changes in the work dynamics of the organization cause stress challenges generating imbalance between the professional and personal.

It is for this reason that the objective was to investigate the burnout syndrome and the work performance of the employees of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. The methodology applied to the study had a quantitative, descriptive and correlational approach, with a bibliographic and field modality.

The population was finite made up of 56 collaborators, for the data collection the survey technique was used and as an instrument a questionnaire with 37 questions, for the burnout syndrome variable it consisted of 22 questions and for the work performance variable it was made up of 15 questions, in order to diagnose the level of the collaborators in the variables; Aiken's V was established for the validity of the instrument and Cronbach's Alpha was applied for reliability.

Finally, the verification of the hypotheses was carried out by the Kolmogorov-Smirnov normality test and the correlation was carried out by the Pearson correlation coefficient, which resulted in the relationship between the variables under study. In this way, the conclusions and recommendations of the research were written, with the aim that the present study serves as a reference in future research.

KEY WORDS: INVESTIGATION, EMPLOYEES, JOB PERFORMANCE, WORK ENVIRONMENT, ORGANIZATION, BURNOUT SYNDROME.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Del síndrome del burnout y el desempeño laboral se hallaron investigaciones significativas en varios repositorios de universidades, donde se encontraron los antecedentes al tema de estudio. A continuación, se mencionarán algunos de ellos:

Se consideró la investigación por Purizaca (2020) con su tesis de grado titulado “Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO-Agencia la Unión, Piura 2019”, su principal objetivo fue determinar la influencia que tiene el síndrome de burnout en el rendimiento laboral de los empleados MIBANCO- Agencia La Unión, en cuanto a la metodología se enmarcó en un enfoque no experimental, transversal, correlacional causal y la investigación se trabajó con una muestra de 42 colaboradores. La conclusión fue que los resultados de la investigación se presentaron por dimensiones para cada variable para obtener el nivel porcentual, donde se determinó, un nivel medio de burnout y un nivel alto del desempeño laboral.

Por otra parte, en el trabajo realizado por Montero (2021) con su tema de titulación “Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020”, en su investigación indicó que uno de los factores psicosociales que afecta a las empresas es el estrés debido a que impacta de manera negativa en el rendimiento de los empleados, por esa razón el objetivo fue establecer la relación entre las variables de estudio, es así como la metodología fue cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo y la población consistió en 155 empleados. En conclusión, en la investigación indicaron que existe una relación inversa esto significó que los empleados que tuvieron un nivel bajo de estrés mostrando un desempeño laboral superior a causa del clima laboral de la empresa.

Por otro lado, la investigación por Páliz (2022) con su tema “El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A” se mencionó que en la empresa pública trabajaban 170 personas en el nivel administrativa, lo que generaba una carga de trabajo intenso, por lo cual el objetivo de

este estudio fue establecer el grado de relación entre el burnout y el desempeño laboral, con respecto a la metodología empleada se definió como tipo correlacional, transversal y observacional y para la recopilación de los datos y obtener los resultados de las dimensiones se utilizó como instrumento el cuestionario de MBI.

En definitiva, se determinó la relación entre las variables de estudio en diferentes niveles, reflejándose en las dimensiones como el agotamiento personal con un nivel moderado, la despersonalización en un nivel alto, la realización personal en un nivel bajo y en el rendimiento laboral se estableció la carencia de trabajo en equipo con un nivel medio.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Investigar el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el síndrome del burnout y el desempeño laboral.
- Diagnosticar el nivel del síndrome del burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- Demostrar la relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

1.3.Problema de Investigación

El estrés generado en el trabajo representa un elemento psicosocial que afecta de manera significativa a las organizaciones, sin embargo, en la Organización Internacional del Trabajo lo describe como el desequilibrio en las personas debido a las exigencias en el ambiente de trabajo.

De esta manera, en la actualidad, en el mundo globalizado y altamente competitivo el estrés puede desarrollar un impacto en las organizaciones y como consecuencia en la calidad y competitividad de la organización considerándose que a mayor estrés menor será el desempeño laboral o viceversa, por lo que es muy común que en instituciones financieras se genere niveles de estrés poniendo en peligro la salud personal, el rendimiento laboral y el éxito general de la organización.

Por esto, los estándares de calidad en las industrias bancarias establecen una gran presión sobre el personal, notándose que los empleados que anteriormente tenían un desempeño laboral sobresaliente de manera cuantitativa ahora generan una actitud indiferente y distante hacia su trabajo, teniendo como resultado que el síndrome del burnout incida en el desempeño de los colaboradores y que los objetivos o metas de la organización se vean seriamente amenazados.

En todo caso, la presencia del estrés laboral denominado síndrome del burnout puede afectar a empleados de cualquier sector, en entidades financieras a pesar de la percepción de que son lugares de trabajo de buenas condiciones laborales, los niveles de exigencia provocan percepciones negativas en la organización.

Además, es importante señalar que el síndrome del burnout en el año 2000 fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un riesgo laboral por la capacidad de impactar en la salud mental o emocional y la calidad de vida de la persona.

Cabe considerar, que en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., el estrés es el factor que aborda la presión en la organización.

Por lo tanto, el problema de la investigación es el incremento del estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., los que genero causas y efectos presentadas en el árbol de problemas.

Ver anexo 2.

1.4.Justificación

La finalidad por la cual se realizó esta investigación fue para conocer la relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., generalmente buscando comprender como estos aspectos interactuaban en el entorno laboral.

Es importante indicar que el síndrome del burnout, el desgaste y el estrés de las personas se desarrolla de manera progresiva en las organizaciones, provocando un bajo desempeño laboral por las situaciones de varios problemas establecidos del entorno de trabajo.

El aporte teórico fue investigar cada una de las variables de estudio para establecer un marco teórico que permitiera el progreso de la investigación y también se llevó a cabo la recolección de datos y el análisis de los resultados para dar soporte a las conclusiones obtenidas en la investigación.

Los beneficiarios en esta investigación fueron los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., con el propósito de que conozcan la realidad que se encontraba la organización y en base a los resultados proporcionados de la investigación se mejore el rendimiento laboral y exista un ambiente de trabajo armonioso para el cumplimiento de los objetivos.

El estudio fue factible porque fue una problemática que se presenta en todas las organizaciones por el estrés laboral y como afecta esto al desempeño.

1.5.Marco Teórico

1.5.1. Variable independiente: Síndrome del burnout

1.5.1.1.Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional es la aplicación de procedimientos, por medio del cual la empresa va a poder analizar y evaluar el comportamiento, los valores, creencias y las actitudes de las personas para afrontar la resistencia al cambio, de tal manera que se puedan adaptarse a nuevas tecnologías y mercados, con el propósito de fortalecer los recursos físicos, humanos y financieros para el crecimiento de la organización y de los colaboradores (González, 2019).

En base a la conceptualización sobre el desarrollo organizacional se ha resumido cuatro aspectos importantes (Peña-Ponce et al., 2022).

1. Perspectiva sistemática, donde las organizaciones trabajan de forma armónica.
2. Valores, genera la motivación de crecer a las personas.
3. Agentes al cambio, para lograr el éxito de la empresa.
4. Proceso de retroalimentación, ayuda a sustentar las decisiones.

Se puede determinar, que el desarrollo organizacional es el conjunto de herramientas o técnicas que se enfoca en mantener un correcto funcionamiento y efectividad en la organización, potencializando los procesos y estableciendo un ambiente de trabajo armónico.

Objetivos

Los objetivos del desarrollo organizacional es la búsqueda para fomentar el crecimiento organizacional (Alvarez y Delgado, 2020).

Algunos objetivos son:

- Identificar los problemas y las situaciones insatisfechas.
- Establecer un sistema de autorrenovación.
- Optimizar la eficacia para promover una mejora continua.
- Fomentar un ambiente que permite identificar realidades.

Dicho de otro modo, los objetivos son fundamentales para el crecimiento y la efectividad de la empresa para mantener impulsada las metas.

Procesos del desarrollo organizacional

Según Martínez y Mateus (2020), los procesos que se manifiestan en el desarrollo organizacional son los siguientes:

1. Recopilación de información. – Utilización de métodos para describir los sistemas de la organización con el fin de identificar los problemas.
2. Diagnóstico de la organización. – Enfatiza la solución de los problemas con el propósito de establecer metas y objetivos que este orientado al crecimiento de la organización.
3. Intervención. – Ejecución de los procesos para encontrar la solución al problema.
4. Evaluación. – Resultado para analizar los cambios en la organización y se establezca nuevos planes.

Cabe considerar que los procesos del desarrollo organizacional ayudan a impulsar el cambio en la empresa y a fomentar que exista una cultura de mejora continua.

Elementos

Los elementos que influyen en el desarrollo organizacional están orientados a un largo plazo (Peña-Ponce et al., 2022).

Los siguientes elementos son:

- La satisfacción al cliente.
- La planificación al cambio.
- La organización.
- El liderazgo.
- La comunicación efectiva.

De este modo, cada uno de los elementos desempeñan un papel clave en el desarrollo de la organización permitiendo afrontar con éxito los desafíos empresariales que están en constante evolución.

Actividades del desarrollo organizacional

Las actividades del DO es la ejecución de planes, informes y programas que influye en el desarrollo de la misión, visión y estrategias de la empresa (González, 2019).

A continuación, algunas actividades son:

- Encuestas que ayuden a la retroalimentación de los empleados para evaluar el clima organizacional.
- Formación de grupos de trabajo en cada uno de los departamentos.
- Reuniones en los departamentos con el propósito de que se genere planes para futuros proyectos de la empresa.

Por lo tanto, el desarrollo organizacional enfrenta grandes desafíos al tener que adaptarse a un entorno cambiante y de tener que actualizar la estructura dentro de la organización.

1.5.1.2.Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional (CO) es una disciplina científica que incide el comportamiento de los seres humanos en la empresa o de forma viceversa, debido a que trata de buscar la interacción que existe entre la organización y la persona (Serrano-Abreu, 2022).

Partiendo del concepto se puede determinar que el comportamiento organizacional es el análisis de la conducta de las personas en su entorno de trabajo y la manera de influir en el funcionamiento de la empresa como es en los aspectos de motivación, el liderazgo, comunicación, la cultura organizacional y la toma de las decisiones.

La importancia que tiene el comportamiento organizacional es el mejoramiento del desempeño y la eficiencia de los colaboradores para que se pueda organizar los procesos de trabajo y se aborde la soluciones a los problemas (Bravo et al., 2020).

Características

Según Serrano (2022) para comprender el comportamiento organizacional es clave generar características, las cuales son:

- Identifica situaciones dentro de la empresa con el fin de desarrollar estrategias de solución ante problemas.
- Gestiona a las personas dentro de la organización para el mejoramiento del clima organizacional.
- Enriquece en la aportación de varias disciplinas del comportamiento como en las ciencias políticas, psicología, antropología y la sociología organizacional.

Con lo percibido, las características son cualidades que van a describir como los individuos están interactuando en la empresa para que se promueva un entorno de trabajo satisfactorio.

Objetivos

Los objetivos del comportamiento organizacional ayudan a buscar el desarrollo de las ventajas competitivas en la organización (Mendoza-Zamora et al., 2019).

A continuación, se presenta algunos objetivos:

- Describir como las personas se comportan en varias situaciones.
- Comprende el comportamiento de las personas por medio de las acciones.
- Predecir las acciones y las reacciones de las personas en el entorno de trabajo.

Por lo tanto, con los objetivos van a permitir que se genere un ambiente de trabajo productivo y que se promueva un comportamiento adecuado en los colaboradores.

Niveles del comportamiento organizacional

Los niveles del comportamiento organizacional ayudan a promover un ambiente de trabajo para sea productivo. El primer nivel es individual donde se establece las actitudes y el comportamiento de los individuos en el entorno del trabajo, el segundo

es el nivel de equipo que analiza la conducta de los colaboradores en el contexto de grupos de trabajo y el último nivel es el organizacional que se enfoca en la manera de cómo es la conducta en la empresa (Franco y Alvarado, 2021).

Con lo antepuesto, los niveles van a determinar el desarrollo y la cultura de la organización, para observar como la persona se comporta de forma individual y grupal dentro de la empresa.

1.5.1.3.Clima laboral

En la actualidad, las empresas abordan factores que afectan la eficiencia, por la cual uno de estos factores se encuentra en el clima laboral que influye en la conducta y el desempeño de los colaboradores de manera significativa dentro de los departamentos de la organización.

Según Pilligua y Arteaga (2019), el clima laboral es el ambiente que se establece entre los individuos de la empresa englobando valores, hábitos e ideas que es compartido entre los miembros de la organización.

Analizado la definición del clima laboral se determina que es el ambiente emocional y psicológico en el entorno de trabajo, puesto que si hay un clima laboral positivo tiene un trabajo saludable y si el clima es negativo da lugar a problemas de estrés.

Características

Las características del clima organizacional indica un impacto importante en el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización (Sumba-Bustamante et al., 2022).

Por lo tanto, algunas de las características son:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida personal del colaborador.
- La motivación.
- El compromiso.
- El reconocimiento que incentive el desempeño.

- Liderazgo efectivo.

Con lo destacado, las características pueden variar de manera significativa en la organización debido a que se determinó por la cultura, estructura y las políticas establecidas.

Factores del clima laboral

Según Pilligua y Arteaga (2019) indica que los factores que influyen en el clima laboral son esenciales en las organizaciones, por lo tanto, son los siguientes:

- **La comunicación.** - Dentro de las organizaciones la comunicación influye en las opiniones y en las decisiones de los colaboradores.
- **El liderazgo.** - Implica en la dirección y las responsabilidades de cada una de las áreas, abarcando diversos enfoques y teorías.
- **La satisfacción.** - Actitudes generales de las personas hacia su trabajo. El ambiente laboral y el reconocimiento de los esfuerzos son factores determinantes en la satisfacción de los empleados.

Elementos

El clima laboral está conformado por algunos elementos que tienen un impacto significativo en las empresas (Bermejo-Salmon et al., 2022).

Posteriormente, se establecen los siguientes elementos:

- La estructura administrativa.
- Equidad salarial.
- Crecimiento profesional.
- Flexibilidad hacia los colaboradores.
- Resolución de los conflictos.
- La comunicación efectiva dentro de la organización.
- Los factores físicos del entorno de trabajo.

De acuerdo con estos elementos se puede evidenciar que son esenciales para que se establezca un clima laboral positiva, donde se promueva la eficiencia y el rendimiento de los colaboradores dentro de la organización.

1.5.1.4.Síndrome del burnout

Historia

La historia de la palabra “burnout” nace de la psicóloga Christina Maslach quien en el año de 1976 inició la investigación sobre las emociones en los profesionales como médicos, profesores, policías, enfermeras, administradores, entre otros; observando que estos profesionales generaban una disminución de sus responsabilidades y un desinterés (Baldeón et al., 2023).

Maslach en el mismo año presentó el término en el Congreso de la Asociación Americana de Psicología, lo que ayudó el interés sobre el síndrome del burnout por parte de otros campos académicos.

En el año de 1981 la psicóloga Christina Maslach en colaboración de Susan Jackson desarrollaron una herramienta para evaluar el síndrome del burnout en las personas, lo cual desde la publicación el cuestionario continuó siendo el más utilizado en el campo de las investigaciones (Baldeón et al., 2023).

En el año de 1982 publicó investigaciones que establecían los fundamentos que desarrollaba el síndrome, por lo cual identificó que el burnout implicaba el cansancio en las personas, la despersonalización y la disminución de la realización personal debido a la exposición prolongada al estrés laboral (Lovo, 2021).

A partir de los últimos treinta años la concepción del término “síndrome del burnout” ha generado un rápido avance del tema, con la realización de varias investigaciones a nivel internacional y nacional, lo cual en los estudios desarrollados se ha documentado varia información sobre el tema por lo que ha proporcionado cantidad de publicaciones científicas (Quintero-Febles et al., 2020).

Definición

El término “burnout” proviene de la palabra inglesa de diferentes significados que es desgaste, agotamiento o quemado y en términos de anglosajón tiene el significado exhausto y perder la ilusión por el trabajo (Peña, 2015).

Según Maslach y Jackson (1981, como se cita en Baldeón et al., 2023) afirman que el síndrome del burnout es la presencia del agotamiento emocional comúnmente en las personas que trabajan con otros individuos.

El síndrome del burnout o denominado síndrome del desgaste de forma profesional, el síndrome de sobrecarga, del quemado o de fatiga en el lugar de trabajo es un factor de riesgo laboral que afectan la calidad de vida de las personas en las funciones del trabajo provocando un promedio bajo de autoestima (Morales y Hidalgo, 2015).

Dimensiones principales del síndrome

El síndrome del quemado puede dividirse en 3 dimensiones principales, las cuales tienen lugar en función al estado de “estrés” que experimente el individuo:

1. El agotamiento emocional

Es el cansancio emocional donde la persona indica que está saturado o desgastado del trabajo por la pérdida de energía (Castañeda y Herrera, 2020).

Para Barquín y Gomis (2019), el agotamiento emocional es la autoexigencia y la frustración laboral, lo que conduce un vacío emocional.

Partiendo de los supuestos anteriores esta dimensión va a reflejar el estrés individual o interpersonal, porque las personas que sufren del agotamiento emocional suelen tener fatiga laboral y el poco interés al hacer las tareas, lo que genera la sobrecarga de trabajo y los conflictos en el entorno laboral.

Figura 1

Indicadores del agotamiento emocional



2. La despersonalización

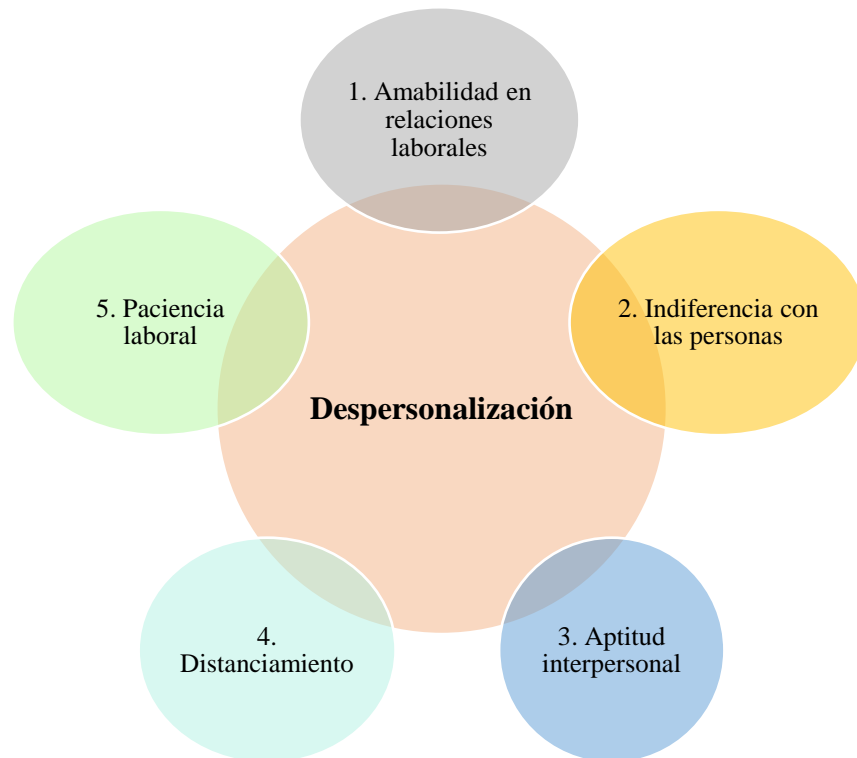
Falta de sentimientos o insensibilidad hacia las personas con las que se labora, lo que genera cambios negativos en las relaciones amistosas (Castañeda y Herrera, 2020).

La despersonalización representa la pérdida de la amabilidad interpersonal, donde influye actitudes negativas en varios aspectos del trabajo, por lo que puede llevar a la organización un menor rendimiento laboral (Baldeón et al., 2023).

Además, en esta dimensión se genera un distanciamiento o resistencia emocional en los compañeros, surgiendo la indiferencia en las relaciones laborales (Barquín y Gomis, 2019).

Figura 2

Indicadores de la despersonalización



3. La realización personal

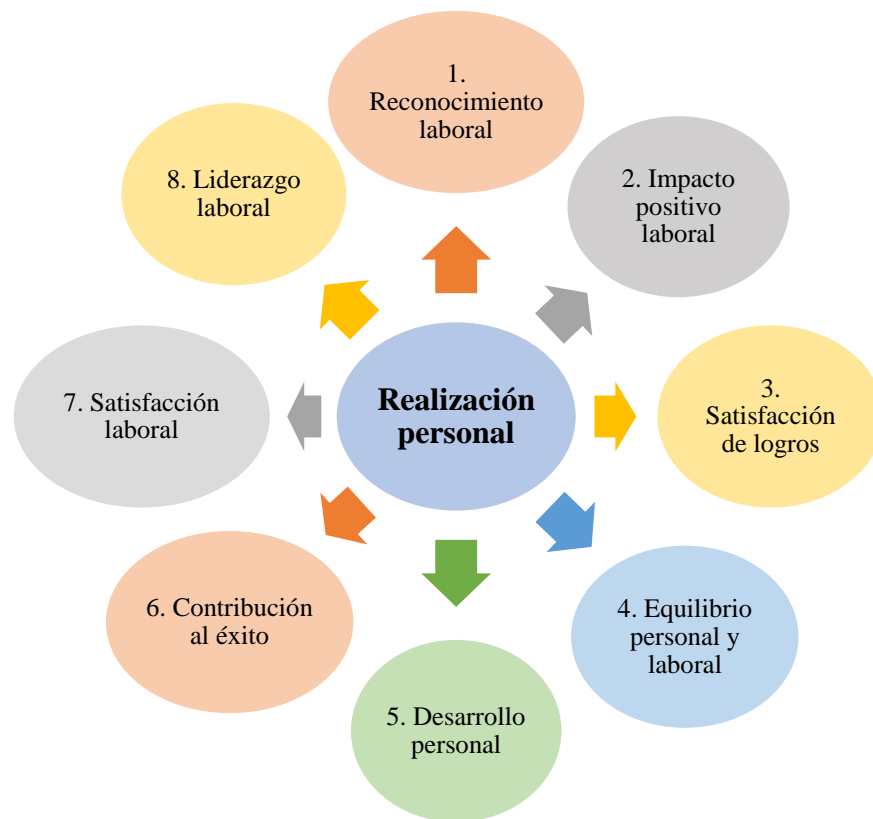
Autoevaluación negativa del trabajo y percepción ineficiencia profesional, lo que indica la pérdida de la motivación y la baja autoestima de la persona (Castañeda y Herrera, 2020).

También, la realización personal implica que el individuo puede sentir capacidad profesional insuficiente y la insatisfacción con los propios logros personales (Barquín y Gomis, 2019).

Por otra parte, esta dimensión refleja la autoevaluación en el síndrome, donde se genera la falta de logros y la disminución de la productividad laboral, debido a la falta de apoyo de oportunidades para el desarrollo profesional. Las personas que experimentan la realización personal pueden ser cuestionada la profesión y la vocación, afectando de una manera negativa a la autoestima (Baldeón et al., 2023).

Figura 3

Indicadores de la realización personal



Con lo percibido, las dimensiones del síndrome del burnout permiten comprender y prevenir los problemas en el ámbito laboral para mejorar el bienestar de los colaboradores en la empresa.

Fases del proceso del burnout

Según lo detallado Vega (2020), el síndrome del burnout se procesa en cinco fases la cual se desarrolla en la persona:

- **La fase inicial.** - Se experimenta un nuevo lugar de trabajo con un gran entusiasmo y energía en la que dan expectativas positivas en el ámbito laboral. Durante esta fase el individuo va a mostrarse entusiasmado, comprometido con su trabajo y que está motivado en las tareas laborales, por lo que la fase inicial o de entusiasmo no va a durar indefinidamente y puede provocar que se establezcan las siguientes fases del síndrome debido a que las personas pueden enfrentar grandes desafíos y estrés prolongado en el entorno de trabajo.

- **La fase de estancamiento.** - En esta fase aparece el desequilibrio y el estrés profesional sintiéndose incapaz de dar una respuesta eficaz al trabajo.
Las personas en la fase de estancamiento van a desarrollar señales del agotamiento emocional, lo que puede sentirse agobiado por la presión del trabajo, pero a pesar de estar agotado continúan trabajando, es importante destacar que los síntomas que se establecen es el cansancio y la baja satisfacción laboral.
- **La fase de despersonalización.** – Es la fase que describe la frustración y la desmoralización en la presencia del individuo.
En esta tercera fase puede generar actitudes negativas hacia el trabajo y sus compañeros, debido a que se distancia de forma emocional de sus responsabilidades, provocando que afecte la cultura organizacional y el clima laboral.
- **Fase de apatía.** - En esta fase aparecen cambios conductuales extremos en las personas.
La fase ya es crítica donde las personas experimentan el agotamiento extremo y pueden sentirse desesperados en el entorno de trabajo, causando problemas de salud como la ansiedad o la depresión.
- **Fase de quemado o crisis.** - Es el colapso emocional que puede obligar a la persona dejar su área que labora e impulsarle a la frustración.
En esta última fase es la más crítica que se da el punto de quiebre por la magnitud del agotamiento, donde es importante destacar que hay señales de alerta para tomar medidas sobre el burnout y procesos de recuperación.

Por lo tanto, las fases del burnout proporcionan a las organizaciones información para la investigación temprana del síndrome en el colaborador, para que así se pueda gestionar efectivamente.

Consecuencias

Como señala Cotrina-Onofre y Panez-Mateo (2019), las consecuencias que se reflejan en el síndrome del burnout son en el estado mental, física y lo emocional.

Mentales

- La baja autoestima.
- La ansiedad.
- Los problemas de concentración.

Físicas

- El cansancio.
- Los trastornos de sueño.
- Los dolores osteoarticulares.
- Los dolores de cabeza.
- Presión arterial.

Emocional

- El bajo rendimiento personal.
- Los conflictos interpersonales en el ambiente de trabajo.

En todo caso las consecuencias tanto mentales, físicos y emocionales que se presentan en el burnout desarrolla que el colaborador no establezca un buen rendimiento laboral y que afecte diferentes aspectos de su vida personal.

Factores del síndrome de burnout

De acuerdo con Ramos (2012), los factores que se establecen en la organización y provocan el síndrome son:

- El ambiente de trabajo como en los horarios de ingreso, salida y en los turnos de vacaciones, debido a que si el entorno de trabajo es tenso provoca que el modelo laboral sea autoritario y no intervenga las decisiones.
- Los horarios de trabajo de turnos nocturnos, donde influye el sueño y el ritmo de la adrenalina de la persona.
- La inestabilidad en los puestos de trabajo que afecta en un porcentaje de personas dentro de las organizaciones.

- La incorporación de nuevas tecnologías dentro de la empresa ocasiona la transformación de las tareas y de los puestos como en los cambios del sistema de trabajo y la forma de administrar la organización.
- El salario otro factor en el desarrollo del burnout hacia los colaboradores que no cubre las necesidades básicas y las expectativas económicas de la persona, lo que causa precauciones financieras y de estrés, aumentando el burnout.

Posteriormente, se puede determinar que los factores que se presentan del burnout ejercen un impacto significativo en el entorno de trabajo que conlleva la disminución de la satisfacción laboral de los colaboradores.

Medidas de prevención del síndrome del burnout

Para Barquín y Gomis (2019), la prevención del síndrome del burnout ayuda que el entorno de trabajo sea saludable y no exista agotamiento en las personas tanto a nivel individual, grupal y organizacional. A continuación, se presentan los niveles de medidas de prevención:

Nivel individual implica en adoptar conductas que disminuya el estrés laboral.

Las medidas de prevención son:

- **La gestión del estrés.** - Formar técnicas que ayude el manejo del estrés como la meditación y la respiración profunda para que las personas puedan lidiar con las presiones laborales.
- **El autocuidado.** – Desarrollar hábitos que genere una buena alimentación saludable, ejercicios y un suficiente descanso, que permita tener el equilibrio en el trabajo.

Nivel grupal es fomentar las relaciones interpersonales, permitiendo vínculos sociales dentro de un equipo de trabajo.

En este sentido, las medidas de prevención influyen:

- **La comunicación.** – Generar una comunicación efectiva dentro del equipo, permitirá que los colaboradores expresen las preocupaciones y puedan tener un apoyo.
- **El reconocimiento.** – Valorar los esfuerzos y los logros de los colaboradores en la organización ayudará emocionalmente en el estrés.

Nivel organizacional es el desarrollo de programas dirigidos a mejorar el clima organizacional para que se obtenga equipos de trabajo eficientes, lo cual las medidas de prevención son las siguientes:

- **Horarios flexibles.** – Establecer jornadas flexibles a los colaboradores para que puedan adaptarse a sus necesidades tanto personales y familiares.
- **La distribución de tareas equilibradas.** – Controlar cada una de las tareas asignadas para evitar la exigencia y la sobrecarga para que exista un equilibrio en el trabajo.

Para resumir, las medidas de prevención del burnout no solo promueven la salud mental de los colaboradores, sino también permite que la empresa desarrolle un ambiente de trabajo saludable, cumpliendo sus responsabilidades de forma adecuada.

Instrumento para medir el burnout

Maslach Burnout Inventory

El instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) fue elaborado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, que presentan un instrumento que va a medir el síndrome de burnout en el ámbito laboral, por la que consta de 22 ítems que se divide en tres dimensiones que es el agotamiento emocional la cual tiene 9 ítems, la despersonalización posee 5 ítems y la relación personal con 8 ítems, todos con una escala de Likert y cada una de las dimensiones se obtiene una puntuación baja, media o alta (Vera, 2022).

El resultado de las dimensiones tiene los siguientes rangos de puntuaciones:

Tabla 1

Valoración del burnout

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
El agotamiento emocional	< 18 puntos	19 a 26 puntos	> 27 puntos
La despersonalización	< 5 puntos	6 a 9 puntos	> 10 puntos
La realización personal	< 33 puntos	34 a 39 puntos	> 40 puntos

Nota. Esta tabla muestra la valoración del cuestionario MBI. Tomado de Vera (2022).

Por lo tanto, el instrumento de MBI proporciona información importante para identificar las áreas de mejora en la gestión del estrés laboral y del bienestar de los colaboradores dentro de la organización.

1.5.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

1.5.2.1. Administración

Ciencia que tiene diferentes definiciones en el nivel empresarial, que a lo largo del tiempo ha desarrollado varios enfoques conceptuales de algunos autores (Bueno et al., 2018).

A continuación, se establece lo que coincidieron autores sobre la administración:

- Establece la planeación, organización, coordinación y el control.
- Se crea por medio de las personas.
- Busca lograr objetivos de forma eficiente y eficaz de una empresa.

Analizando de manera general lo anterior se puede establecer que la administración implica en liderar, dirigir y guiar cada a una de las funciones y actividades en una persona u organización y por medio de herramientas y estrategias se logra los objetivos determinados.

Importancia

La administración es importante para alcanzar el éxito y la supervivencia de una organización, debido que, si la empresa requiere de la planificación, organización,

coordinación para el cumplimiento de las metas se va a aplicar la administración (Mogollón et al., 2020).

Desde el punto de vista de la investigación los aspectos claves de la importancia son:

- El logro de los objetivos para el manejo de una administración adecuada.
- La coordinación de los departamentos dentro de una organización.
- La toma de decisiones.
- La mejora continua en los procesos de la empresa.
- La motivación para que exista un ambiente de trabajo positivo.

De este modo, la administración tiene el propósito de asegurar que la empresa funcione de forma eficiente y eficaz, logre los objetivos y tenga sostenibilidad en un tiempo de largo plazo.

Administración ciencia, arte o técnica

La administración puede tener varias connotaciones dependiendo del enfoque que se le atribuya, la cual puede ser como una ciencia, arte o técnica.

Administración como ciencia. - Identifica teorías, rigurosas investigaciones y métodos sistemáticos para gestionar la organización y los recursos, lo que permite tomar decisiones y mejorar la efectividad, por lo que en esta administración puede incluir la planeación, la organización, la dirección y el control (Bueno et al., 2018).

Administración como arte. - Gestiona una organización no solo como principios científicos y técnicas, sino también determina habilidades, creatividad, conocimiento y visión por los administradores para que se pueda tomar decisiones de diferentes situaciones, por lo cual la combinación de la administración como ciencia y arte va a permitir que un administrador desarrolle resultados exitosos para la empresa (Bolaños-Garita , 2021).

Administración como técnica. - Aplicación de manera sistemática y práctica con habilidades, conocimientos y métodos para que se pueda planificar, organizar, dirigir

y controlar una empresa con el fin de alcanzar objetivos y metas propuestos (Rengifo, 2020).

En resumen, la combinación de estos enfoques de la administración radica que la ciencia aborda el conocimiento, el arte permite la creatividad y la técnica otorga métodos prácticos, juntos estos aspectos logra el éxito del entorno empresarial.

Etapas del proceso administrativo

Los procesos administrativos representan de manera teórica cada una de las tareas que se va a realizar para la gestión de la organización, con el propósito de lograr las metas y que se pueda tener un proceso eficazmente.

A continuación, se establecen las etapas del proceso administrativo:

- 1. Planeación.** - En esta etapa se va a establecer objetivos para la organización y se determinara estrategias, indicando lo que se va a lograr y como se alcanzan los objetivos que fueron establecidos para la empresa (Bueno et al., 2018).
- 2. Organización.** - Implica en determinar responsabilidades por medio de una estructura organizativa para que no exista duplicidad de funciones de trabajo y se pueda aumentar la eficiencia en los colaboradores (Arguello et al., 2020).
- 3. Dirección.** - Ejecución de todas las fases anteriores debido a que va a implicar en motivar, tomar decisiones, comunicar y supervisar a los colaboradores para que desarrollen las tareas de acuerdo con las metas de la empresa (Salcedo et al., 2019).
- 4. Control.** - Proceso que va a evaluar el desempeño y el desarrollo del cumplimiento de los objetivos, para que se pueda corregir errores y se logre las actividades proyectadas por medio de la retroalimentación (Hernández y Hernández-Mendoza, 2019).

4.1.1.1. Gestión del talento humano

Conceptualizando la gestión del talento humano es una disciplina que se encarga en administrar y desarrollar el recurso humano de la organización, para que se logre

resultados positivos, con el propósito de que puede establecer la motivación y el crecimiento (Pino-Yépez y González-Gómez, 2023).

Para la gestión del talento humano la empresa debe de disponer de un departamento de recursos humanos porque es la parte fundamental para la consolidación de la empresa, por lo cual el departamento debe de tener profesionales que desempeñe varias responsabilidades (Armijos et al., 2019).

Posteriormente, se detallan las funciones que se llevan a cabo en el departamento de recursos humanos:

- Implementación de varios procesos de contratación de candidatos con el fin de impulsar el crecimiento de la organización.
- Administrar de forma confidencial información personal de los colaboradores de la empresa.
- Gestionar adecuadamente los sistemas de nómina.
- Establecer de una adecuada comunicación donde se dé a conocer la misión, visión, valores y políticas de la organización.
- Preparación de programas de capacitación para que se mejore las habilidades de los colaboradores.

Sin embargo, la gestión del talento humano se origina con el fin de gestionar de forma efectiva el recurso humano de una empresa, dado que esta gestión determina el desempeño laboral de los colaboradores para lograr el éxito dentro de la organización (Gaspar-Castro, 2021).

Fases de la gestión del talento humano

Como mencionan Bouzas y Reyes (2019), las fases buscan maximizar el potencial de los colaboradores y la contribución al triunfo la empresa, puesto que cualquier organización las fases pueden adaptar a los objetivos planteados, por lo que las fases de la gestión del talento humano son las siguientes:

- **El proceso de reclutamiento del personal.** – Función que se lleva a cabo por medio del departamento de talento humano para planificar y evaluar al candidato hasta que se desarrolle la etapa de la selección.
El objetivo fundamental es que la empresa tenga personal necesario para que se cumpla los objetivos.
- **La selección del personal.** – Se realiza evaluaciones de las habilidades y los potenciales de cada uno de los postulantes, para que posteriormente se elija a la persona adecuada para ocupar el puesto vacante.
- **La contratación.** – Implica en la formalización del contrato con el postulante y la ejecución de las actividades correspondientes, dependiendo de las políticas y leyes laborales en la organización.
- **La integración del colaborador en la organización.** – Comunicar al colaborador las ventajas que tiene la empresa y de qué manera se va a beneficiar, con el fin de que se adapte al nuevo entorno laboral.
- **La evaluación del desempeño.** – Desarrollar una prueba del rendimiento laboral para conocer las fortalezas del colaborador y se identifique los puntos fuertes y los aspectos que se debe mejorar.
- **La terminación de la relación laboral.** – Es el vencimiento del contrato o decisión voluntaria por parte del colaborador, la cual se llevará a cabo garantizando los derechos del empleado como de la empresa.

Desde el punto de vista anterior, las fases de la gestión del talento humano determinan que dentro de la organización se disponga un personal adecuado, motivado y capacitado para el cumplimiento de las estrategias en el entorno de trabajo.

4.1.1.2.Cultura organizacional

Se comienza definiendo que la palabra cultura es un conjunto de elementos como valores, normas, comportamientos y creencias que están enfocadas en el entorno laboral (Reinoso y Pérez, 2019).

Tras el análisis del término se puede conceptualizar que la cultura organizacional son normas, valores, actitudes, creencias y comportamientos que influyen en los

colaboradores en su interacción con las personas y en la manera que están enfrentando sus responsabilidades dentro de la organización (Cuenca y López, 2020).

Con lo antepuesto, la cultura organizacional influye desde lo moral, el compromiso de los colaboradores, el rendimiento y la percepción de los clientes hacia la organización, puesto que las empresas buscan mantener una cultura que muestre sus valores y metas para establecer un buen ámbito de trabajo.

Objetivo

El objetivo fundamental de la cultura organizacional es desarrollar y promover una identidad, valores compartidos, comportamientos y creencias dentro de la empresa, para que se contribuya el cumplimiento de las metas y la estabilidad (Ulloa, 2019).

En este contexto, en la cultura organizacional el objetivo permite alinear la cultura, establecer los valores y orientar el comportamiento dentro de la empresa.

Importancia

La cultura organizacional es esencial en una organización, debido a que desarrolla normas y valores para la toma de decisiones, crea un sentido de identidad y de pertenencia entre los empleados, establece una cultura fuerte ayudando a mejorar la productividad de la empresa, influye en la adaptación al cambio y genera una comunicación internamente para optimizar problemas (Reinoso y Pérez, 2019).

Asimismo, es importante indicar que la cultura organización actúa como pilar esencial para el funcionamiento correcto y el éxito de la organización.

Características

La teoría de la cultura organizacional establece que con el pasar del tiempo las personas y grupos de trabajo fortalecen valores que determinan el comportamiento de

la organización, por la cual las características definen el funcionamiento de la empresa (Rivera et al., 2019).

A continuación, las características de la cultura organizacional:

- Comprende el comportamiento y las acciones que se desarrollan de manera rutinaria dentro de la organización.
- Las normas que actúa en la conducta como reguladores del proceder de los miembros de la empresa.
- Los valores principios que se logra para cumplir la misión y visión, así como también la ejecución de los objetivos.
- El clima organizacional indica las percepciones de las personas en el entorno laboral de forma interna.

Elementos

De acuerdo a Mena (2019), en la cultura organizacional los elementos son:

Elementos subyacentes son componentes menos visibles que formar la cultura organizacional:

- Los valores.
- Las creencias.
- La personalidad de directivos.
- Los comportamientos en crisis laboral.

Los elementos visibles explícitos que se puede observarse o percibirse directamente de la organización:

- El lenguaje.
- Los símbolos.
- La comunicación.
- La misión y visión.

Los elementos implícitos no son fácilmente visibles ni tampoco observables, pero influyen en la empresa:

- Las costumbres.

- El comportamiento.
- Los estilos de dirección.
- El ambiente emocional.

Por lo tanto, los elementos subyacentes, visibles explícitos e implícitos comprende y organiza eficazmente la cultura organizacional dentro la organización.

Niveles

Según Ulloa (2019), los niveles es la integración de la cultura organizacional, lo cual representa como elemento en la creación de la estructura organizativa y también desempeña en la formación de la identidad de la empresa.

Los niveles son:

- **Nivel superficial.** – Se establecen elementos en la cultura organizacional como rituales, símbolos y ceremonias la cual estos son aspectos tangibles que se representan en la cultura.
- **Nivel intermedio.** – Se desarrollan normas y valores dentro del entorno de trabajo.
- **Nivel profundo.** -Se establece la ética y las creencias, lo cual esto influye en la manera que actúa la empresa.

Analizando los niveles de la cultura organizacional, se determina que estos niveles actúan como guía para definir la identidad de la organización, crear un ambiente positivo de trabajo y potenciar la innovación.

4.1.1.3.Desempeño laboral

Definición

De acuerdo con Marín y Delgado (2020), en los inicios la conceptualización del desempeño laboral fue denominado también descripción de puestos, por lo cual se ha convertido en una herramienta que evalúa la eficiencia de cada puesto de trabajo, es

así como en la actualidad el desempeño laboral ha logrado el triunfo para el ámbito empresarial.

El desempeño laboral son las acciones y comportamientos que hace una persona para alcanzar los objetivos propuestos, durante un período determinado de tiempo (Barcia et al., 2019).

Enfocándose a las citas anteriores se puede establecer que el desempeño laboral es el conjunto de responsabilidades que desarrolla una persona en el entorno de trabajo para cumplir las metas.

Importancia

La importancia del desempeño laboral en una organización es mejorar la productividad, el lograr de los objetivos, el compromiso con el trabajo y la toma de decisiones para que la gestión sea efectiva en los colaboradores (Bautista et al., 2020).

Además, es importante destacar que el desempeño laboral contribuye en el bienestar y en la eficiente gestión de los colaboradores.

Características

El desempeño laboral corresponde las habilidades, el conocimiento y las capacidades que tiene una persona para que desarrolle su trabajo (Olivera-Garay et al., 2021).

Posteriormente, las características son:

- La adaptación ante diferentes ambientes, asignaciones y responsabilidades.
- La comunicación.
- La iniciativa de alcanzar objetivos.
- El conocimiento tanto técnico o profesional en el área del trabajo.
- La productividad individual.
- El compromiso.

En resumen, las características van a permitir medir, mejorar y reconocer el rendimiento de los colaboradores para el debido cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral los factores se fijan en las conductas personales que se genera en el entorno del trabajo (González y Vilchez , 2021).

Entre los factores se encuentran:

- **Adaptabilidad.** - Cambios que se lleva a cabo en las tareas, funciones y en las responsabilidades laborales de tal manera que se puedan adaptarse al colaborador.
Asimismo, se desarrolla habilidades para enfrentarse desafíos cambiantes.
- **Asistencia y puntualidad.** - Cumplimiento de los horarios de trabajo que indican la presencia en el sitio de trabajo, permitiendo el control de la asistencia de ingreso y salida de la organización, siendo una norma de estar puntual para el cumplimiento de las responsabilidades.
- **Responsabilidad.** - Cumplir con las actividades y las obligaciones en el lugar de trabajo en base a la función de los objetivos, para que prospere el trabajo.
- **Motivación.** – Reconocimientos y bonos que incentivan para alcanzar los propósitos, a medida que un nivel de motivación alto genera un mejor rendimiento laboral.
- **Disciplina.** – Capacidad de un colaborador para establecer el cumplimiento de normas y procedimientos que se establecieron en la organización. Implica las responsabilidades personales.
- **Cooperación.** - Actitudes de las personas que tiene en función al trabajo, lo cual el colaborador va a indicar la forma colaborativa con sus compañeros.
- **Iniciativa.** - Es el valor agregado que se establece para el mejoramiento organizacional.

En otras palabras, los factores indican la eficiencia y la eficacia de los colaboradores en su trabajo tanto individual como organizacional.

Elementos del desempeño laboral

Como señala Bautista, Cienfuegos y Panduro (2020), los elementos que inciden en las personas de manera directa en el desempeño laboral son:

- **La satisfacción del trabajo.** - Conjunto de emociones positivas o negativas que la persona va a percibir en su ambiente de trabajo, lo cual estas emociones se reflejan en las actitudes laborales. Este elemento se relaciona con la naturaleza misma del trabajo que cumple el colaborador, los equipos de trabajo y la estructura organizativa.
- **La autoestima.** - Manifiesta la necesidad de lograr una nueva situación en la organización y de ser reconocido dentro del grupo de trabajo, siendo importante en trabajos que va a brindar oportunidades para demostrar habilidades. Una característica fundamental es la personalidad que influirá el éxito o el fracaso, siendo determinante para lograr un rendimiento laboral adecuado.
- **Trabajo en equipo.** - Cuando los colaboradores se reúnen o satisface un conjunto de necesidades para alcanzar objetivos en común.
En este elemento se desarrollan procesos como la cohesión del equipo, los patrones de comunicación, lo cual indica las acciones llevadas por un equipo que depende en gran medida del comportamiento.
- **Capacitación.** - Es la formación implementada por el área de talento humano con el objetivo de que el personal desempeñe eficientemente su cargo en la organización.

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño examina o evalúa el nivel de los colaboradores en sus tareas diarias dentro de la organización, la cual mide con relación a los objetivos, estándares y expectativas para la mejora continua de la empresa (Guartán et al., 2019).

Según Rivero-Remírez (2019), los objetivos que se establecen en una evaluación del desempeño es la clave para poder determinar el desempeño de la persona.

Los objetivos son:

- Informar a los colaboradores sobre su rendimiento.
- Reconocer los logros y los resultados positivos que tienen los colaboradores dentro de la empresa.
- Identifica las necesidades de capacitación en la organización.
- Determina las aspiraciones de los empleados.
- Fomenta las relaciones interpersonales con el personal y los directivos.
- Proporciona la retroalimentación en los colaboradores.
- Mejora la coordinación en los puestos de trabajo.
- Corrige errores en el comportamiento de las personas.

Por esa razón, la evaluación del desempeño se enfoca en la excelencia de las labores realizadas por el colaborador, en el aspecto de los conocimientos que se requiere para el trabajo y en la parte de la motivación de la persona evaluada.

Dimensiones

Las dimensiones que se reflejan en el desempeño laboral son en el ámbito personal, familiar y organizacional.

1. Ámbito personal

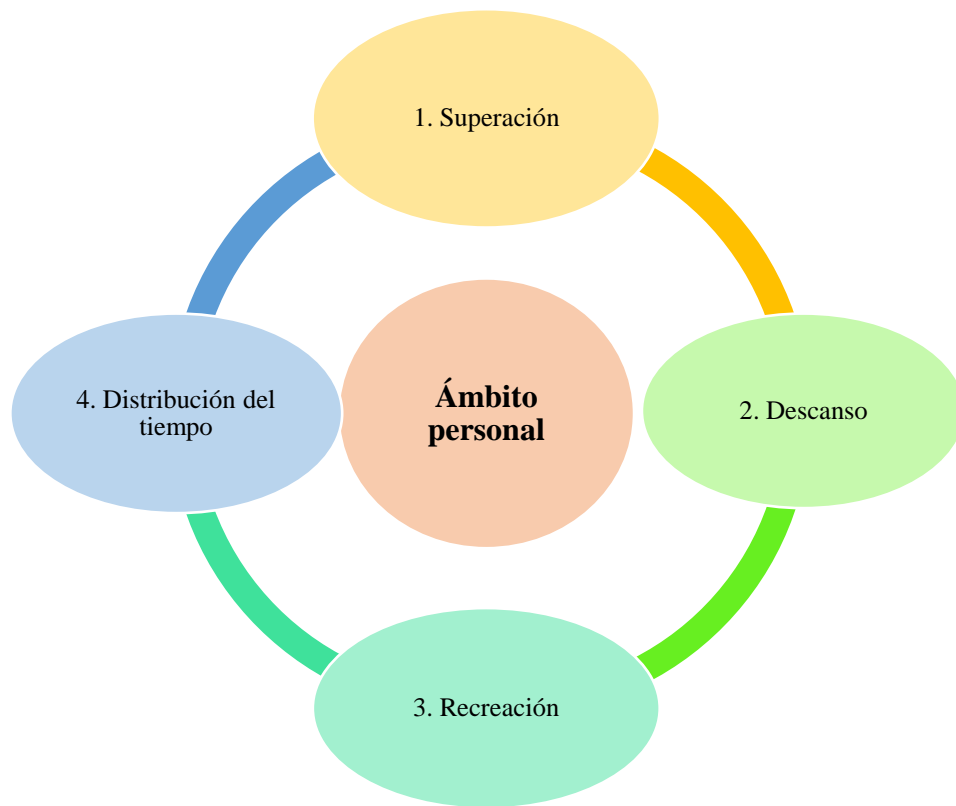
Según Núñez y Ramírez (2021) se enfoca en la manera que el colaborador ejecuta sus tareas, la superación dentro de lo laboral, la recreación e interactúa con los compañeros y el logro de los objetivos de la empresa desde la perspectiva personal.

Esta dimensión dentro del desempeño laboral es el logro individual donde influye el descanso y la manera que los empleadores ven al colaborador dentro de la organización (Romero-Martin y Chávez-Angulo, 2021).

Dicho de otro modo, es el progreso personal en varias facetas de la vida, incluyéndose la salud física, el crecimiento espiritual, la distribución del tiempo y el desarrollo intelectual (Ramirez et al., 2019).

Figura 4

Indicadores de la dimensión personal



2. Ámbito familiar

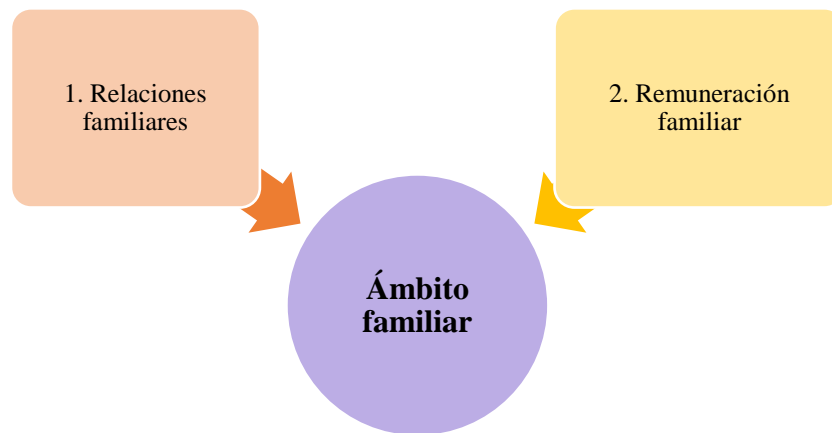
Influencia de las relaciones familiares, donde se destaca las responsabilidades, la remuneración y el comportamiento de la persona en su rendimiento laboral (Dávila et al., 2020).

Conforme a González y Vilchez (2021), esta dimensión se considera cómo los asuntos y el entorno familiar que puede afectar el bienestar y la productividad del colaborador en la organización.

Analizando la dimensión familiar se enlaza con la dimensión personal y en lo organizacional para mantener un equilibrio saludable del bienestar y de la efectividad en el trabajo.

Figura 5

Indicadores de la dimensión personal



3. Ámbito organizacional

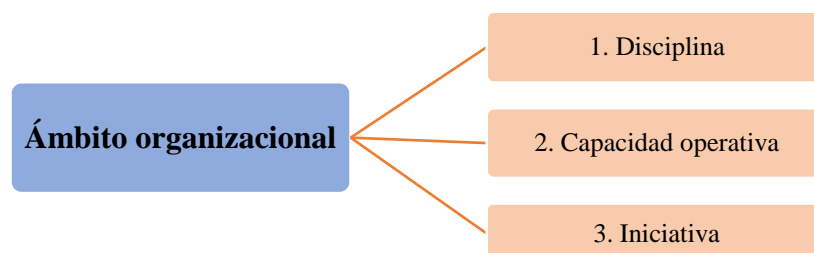
Conducta dentro de las actividades laborales considerando las políticas, la capacidad operativa y la cultura de la empresa en desarrollo al rendimiento del colaborador (Barradas et al., 2021).

De acuerdo con Macías y Saltos (2020), un entorno organizacional que es positivo puede mejorarse el rendimiento al desarrollarse aspectos de satisfacción en el colaborador y mientras hay problemas puede estar afectando de manera negativa el desempeño laboral.

Por lo cual, esta dimensión tiene factores empresariales como es la gestión, la disciplina, la iniciativa y el ambiente de trabajo que a veces afectan el rendimiento laboral de los colaboradores (Calle et al., 2023).

Figura 6

Indicadores de la dimensión organizacional



Niveles de desempeño

Como señala Rodríguez-Marulanda y Lechuga-Cardozo (2019), el nivel del desempeño laboral son las actitudes que tienen los colaboradores hacia las responsabilidades, la satisfacción que desarrolle en el puesto de trabajo y la recompensa que desarrolle como resultado de los logros previstos, por lo cual se generan cuatro niveles de desempeño:

- **Nivel destacado.** – Es la dedicación al trabajo, lo que reflejaría la alta calidad en el desempeño y un profundo conocimiento en varias funciones, destacándose la colaboración con los compañeros de trabajo.
- **Nivel competente.** – El colaborador va a ser capaz de desempeñar roles con un conocimiento moderado, en la que va a influir competencias técnicas para el cumplimiento de las actividades laborales.
- **Nivel básico.** – El colaborador solo conoce lo suficiente de las responsabilidades que desempeña, lo cual muestra un entendimiento mínimo, porque no tiene una experiencia significativa en el área.
- **Nivel insatisfactorio.** - Demuestra un escaso conocimiento de las tareas, lo que conduce a un bajo desempeño laboral, por la carencia de evolución de las actividades desarrolladas y a una sensación de incomodidad en el entorno de trabajo.

En resumen, los niveles del desempeño laboral gestionan el recurso humano para que se evalúe el rendimiento de los colaboradores y desarrolla un ambiente motivador, lo que ayuda a comprender las responsabilidades, a su vez que el supervisor mida y reconozca el sobresaliente desempeño de la persona.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

1.1.Materiales

Para el desarrollo de la investigación se emplearon diversos materiales como una laptop, celular, cuaderno, esferos, carpeta, acceso a internet, impresiones a color y B/N. Estos materiales que se utilizaron fueron parte fundamental para respaldar y llevar a cabo la investigación.

1.2.Métodos

Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional, con una modalidad bibliográfica y de campo.

1.3.Enfoque de investigación

1.3.1. Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se centra en la medición numérica, el cual implica en el análisis estadístico de los datos recopilados para probar las hipótesis establecidas y analizar la veracidad del estudio, así mismo se centra en recopilar datos numéricos mediante cuestionarios para generalizar datos numéricos (Ortega, 2020).

Por lo tanto, una investigación con el enfoque cuantitativo es el análisis estadístico o matemático de la recopilación de datos mediante cuestionarios, encuestas y técnicas para desarrollar datos estadísticos y obtener resultados del estudio analizado (Hernández et al., 2019).

El enfoque de la investigación que se desarrollo fue cuantitativo dado a la recopilación de datos, el análisis estadístico para la interpretación de los resultados del instrumento y para la comprobación de hipótesis.

1.4.Alcance o Tipo de investigación

1.4.1. Descriptivo

El nivel descriptivo describe las características de un fenómeno utilizando criterios sistemáticos que permita el comportamiento del estudio, siendo un nivel preciso, fundamental con características observables y verificables (Guevara et al., 2020).

Además, el nivel descriptivo detalla las particularidades específicas que ha sido identificada previamente en una investigación, lo cual se lleva a cabo mediante enfoques cuantitativos (García-González y Sánchez-Sánchez, 2020).

En la investigación se aplicó el nivel descriptivo para analizar la problemática de las variables por medio de un marco teórico referencial, lo que permitió tener una visión más integral del síndrome del burnout y el desempeño laboral.

1.4.2. Correlacional

El nivel correlacional es el grado de relación que se desarrolla entre dos o más variables, la cual primero mide las variables de estudio y luego por medio de las hipótesis se va a estimar las medidas para la correlación en la investigación, por lo que es un tipo de método de investigación que se va a medir las variables (Baena-Extremera et al., 2017).

Sin embargo, el nivel correlacional tiene la finalidad de analizar el grado de la asociación o la relación que se establecen entre dos o más variables de estudio que se determinaron en una muestra en particular, por lo que no debe de existir la manipulación de las variables (Gómez, 2020).

Mediante el nivel correlacional se permitió en la investigación determinar la relación que existía entre la variable independiente (síndrome de burnout) y dependiente (desempeño laboral), con el propósito de analizar de qué forma se relacionaban las dos variables.

1.5.Modalidad

1.5.1. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica es la recopilación de la información de un tema por medio de material bibliográfico y bibliotecas como referencia sobre la investigación (Gómez-Luna et al., 2019).

Asimismo, la investigación bibliográfica es la revisión o recopilación de información de un tema de estudio para brindar el aporte de nuevas teorías en el estudio (Crespo, 2018).

En investigación realizada se empleó la investigación bibliográfica a través de la revisión de fuentes secundarias como artículos científicos, libros, repositorio de tesis y también información de las bibliotecas virtuales, lo que permitió sustentar las variables de estudio.

1.5.2. Investigación de campo

La investigación de campo es la observación que se establece directamente con el objeto de estudio, generando testimonios que permita verificar lo teórico con la práctico con el propósito de buscar una solución a las variables (Báez, 2018).

Además, la investigación de campo también es la principal fuente de información que se establece de forma directa a los hechos, lo cual proporciona información para las conclusiones y los objetivos del proyecto (Mias, 2018).

El proyecto se convertido en una investigación de campo, puesto que se estableció directamente la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., con el propósito de obtener información veraz para el análisis de las variables de la investigación.

1.6.Población y muestra

1.6.1. Población

La población es el conjunto de elementos que tiene un carácter inductivo que se establece de lo particular a lo general, dado que es demasiado grande el análisis del estudio (Arias, 2020).

Por otra parte, la población es el estudio que se desarrolla para la elección de la muestra, a través de un conjunto de personas de los que se va a conocer la información sobre el tema de la investigación (Mucha-Hospinal et al., 2021).

En la investigación como la población fue finita se aplicó la recogida de información al total de individuos, por lo tanto, fue de 56 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato a quienes se les encuestó las variables de estudio.

1.6.2. Muestra

La muestra es la parte del universo o el subconjunto que se va a establecer en la investigación, debido a que los datos son procedentes de la población que se estudiaron (Gaviria y Márquez, 2019).

También, la muestra es una porción o la parte de la población que se está analizando dentro de un estudio, la cual sirve como demostración para el desarrollo de la investigación (Ventura-León, 2018).

En la investigación no se desarrolló la muestra debido a que la población fue finita lo cual no cumplió con los parámetros establecidos para calcularse la muestra, por lo tanto, se trabajó con la totalidad de la población establecida.

1.7.Técnica

1.7.1. Encuesta

Técnica de información que se establece por medio de un cuestionario previamente elaborado, donde se va a conocer la opinión o valoración de la persona sobre el tema de investigación (Intriago et al., 2019).

Por lo cual, la encuesta es la técnica que se realiza a un grupo de personas un cuestionario a contestar donde se establece una serie de preguntas, la cual son en base al desarrollo del problema de la investigación y a la hipótesis de estudio que se va a comprobarse (Arias, 2020).

La técnica que se aplicó para la recolección de los datos en la investigación fue la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., para conocerse el nivel del síndrome del burnout y si existe un desempeño laboral adecuado.

1.8. Instrumento

1.8.1. Cuestionario

Instrumento básico donde se fórmula una serie de preguntas que miden a una o más variables establecidas en la investigación, las preguntas pueden ser tanto abiertas o cerradas, por lo que su aplicación puede ser a través de las redes sociales o directamente con la persona que se va a realizar el cuestionario (Sánchez-Martínez, 2022).

El cuestionario es el desarrollo de varias preguntas que va a permitir obtener datos para la investigación después de haber establecido el problema y definido las variables (Báez, 2018).

Cuestionario del síndrome del burnout

Para obtener la información sobre el síndrome del burnout se hizo uso de las dimensiones del cuestionario validado en diferentes contextos culturales y laborales cuyos autores fueron Maslach y Jackson (1981).

El instrumento se empleará para medir nivel del síndrome de burnout en el ámbito laboral y el cuestionario se desarrolló con una escala de Likert de 5 categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para el estudio de esta variable se considero 22 ítems, los cuales se agruparon las preguntas para tres dimensiones que fueron:

- El agotamiento emocional donde se sumaron las 9 preguntas y se tomó como referencia para determinar el nivel con la puntuación: bajo un rango de 19-27, medio 28-34 y alto 35-42.
- La despersonalización se sumaron 5 preguntas y se tomó como referencia la puntuación de un rango de 11-15 bajo, 16-19 medio y 20-24 alto para identificar el nivel.
- La realización personal en cambio se sumaron 8 preguntas y como referencia se tomó un rango de 18-25 para un nivel bajo, 26-33 nivel medio y 34-40 para un nivel alto.

Asimismo, para determinar el nivel general del burnout que presentaban los colaboradores, se realizó la suma de las tres dimensiones y como referencia en la puntuación se consideró un nivel bajo en el rango de 57 a 71, nivel medio 72 a 85 y nivel alto 86 a 99.

Cuestionario del desempeño laboral

En el desempeño laboral para obtener la información se utilizó las dimensiones del cuestionario que fue validado en la revista de investigación Industrial Data cuyo autor fue Cabezas (2016).

El instrumento se estableció para medir el nivel del desempeño laboral en los colaboradores.

El cuestionario también se desarrolló con la misma escala de Likert de 5 categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para el análisis de esta variable en cambio se considero 15 ítems que se agruparon las preguntas para tres dimensiones que fueron:

- En el ámbito personal donde se sumó 5 preguntas y se tomó como referencia la puntuación: bajo en un rango de 11-15, medio 16-19 y alto 20-23 para identificar el nivel.
- El ámbito familiar se sumaron 5 preguntas y como referencia para determinar el nivel la puntuación se estableció en bajo con un rango de 10-15, medio 16-19 y alto 20-24.
- El ámbito organizacional se sumaron también 5 preguntas y de referencia la puntuación tuvo un nivel bajo en un rango de 16-19, nivel medio 20-22 y nivel alto 23-25.

Además, para obtener el nivel general del desempeño laboral que presentaba el personal, se realizó la suma de las tres dimensiones y como referencia para la puntuación se consideró un nivel bajo en el rango de 45 a 53, nivel medio 54 a 61 y nivel alto 62 a 69.

1.8.2. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez es el nivel del instrumento que evalúa las variables que se quiere medirse, debido a que las mediciones son fundamentales para tener resultados fiables de la investigación, porque las conclusiones se establecen por los datos recopilados (Rodríguez et al., 2021).

La confiabilidad es importante para asegurar que los resultados establecidos en una investigación sean válidos, congruentes, seguros y que las decisiones que se determinen sean confiables para el estudio (Borjas , 2021).

Para la verificación de la validez y confiabilidad del instrumento, se desarrolló en la investigación lo siguiente:

1.8.2.1. Validación de juicio de jueces

La validación de jueces es un método para determinar la confiabilidad de un estudio, donde se establece la perspectiva de una persona que no son necesariamente consideras expertos formales al tema, pero tienen conocimiento o experiencia práctica en el área, la cual va a hacer capaz de proporcionar información, juicios y valoración del instrumento (Flores y Terán , 2022).

En la investigación para la validación de juicio de jueces se consideró a tres docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato con experiencia y conocimiento acerca del tema para que el instrumento fuera aplicado, por la cual en el análisis de la validación se logró criterios aceptables del cuestionario.

1.8.2.2. Validación de juicio de expertos

La validación de juicio de expertos es una persona que tiene una amplia experiencia, conocimiento académico formal, reconocimiento profesional y conoce profundamente del tema, donde asegura que el instrumento sea el adecuado y que se esté midiendo de manera precisa y valida el constructo (Torres-Malca et al., 2022).

Dentro de esta la investigación, la validación de juicio de expertos se consideró al coordinador del departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., con conocimientos y experiencia acerca del tema para que el instrumento fuera validado y aplicado en la organización.

1.8.2.3. V de Aiken

La V de Aiken utiliza el coeficiente de variación como mecanismo para evaluar la validez del instrumento y la importancia de una serie de ítems, que por medio de un grupo de expertos con una medida de un rango de valores miden la validez (Barragán et al., 2021).

Según la opinión de Cruz y Gutiérrez (2021), la V de Aiken contribuye en la validez del cuestionario para evitarse problemas de medición en la investigación, debido a que produce un índice de aprobación de los expertos reflejando valoraciones en el instrumento.

Por lo tanto, el coeficiente indica valores de 0 y 1, donde el valor más cercano se convierte en mayor certeza de validez.

Para la validación del cuestionario se utilizó la V de Aiken, donde tres jueces y un experto registraron su calificación en la matriz en las 4 apreciaciones cualitativas que fue claridad, congruencia, contenido y constructo.

La fórmula que se aplicó para el cálculo de validez del instrumento por jueces y expertos fue:

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

Donde:

\bar{X} : Promedio de calificación de los jueces y expertos

l : El valor mínimo en la escala de calificación de instrumento.

k : Rango de diferencia entre el valor máximo y mínimo en la escala.

La escala que se utilizó en la validez del instrumento:

Tabla 2

Escala del cálculo de V de Aiken

No Claro	0
Algo Claro	1
Claro	2

Nota. Esta tabla muestra la escala de valores a diferentes criterios de los jueces y expertos.

Después, del cálculo de V de Aiken se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Resultados de V de Aiken

Apreciación cualitativa	V de Aiken por criterio	V de Aiken global
Claridad	0,99	
Congruencia	0,99	0,99
Contenido	0,99	
Constructo	0,99	

Análisis

Como resultado obtenido del cálculo de V de Aiken, realizado en Excel con 37 preguntas sobre las dos variables de estudio, se estableció un valor de 0,99 en la V de Aiken global para la validez de claridad, congruencia, contenido y constructo, lo que esto determinó que el instrumento de recopilación de información fue válido con un 99% para su aplicación en la organización.

1.8.2.4. Factibilidad o confiabilidad: Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es el índice de la validez que establece la medición correspondiente a la confiabilidad, evaluando las relaciones existentes entre cada uno de los ítems que se establecen en el cuestionario (Torres, 2019).

De este modo, el Alfa de Cronbach cuantifica la relación entre las respuestas de las distintas preguntas para medir la fiabilidad, por lo cual va a indicar que una mayor aproximación a 1, mayor será la consistencia interna de cada ítem (Posso y Bertheau, 2020).

A continuación, los parámetros que se establecen para la evaluación del coeficiente de Alfa de Cronbach son:

Tabla 4*Parámetros del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha > 0,9$	Excelente
$\alpha > 0,8$	Bueno
$\alpha > 0,7$	Aceptable
$\alpha > 0,6$	Cuestionable
$\alpha > 0,5$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota. Esta tabla muestra los parámetros del Alfa de Cronbach, según Posso y Bertheau (2020).

En este estudio, se utilizó el Alfa de Cronbach por medio de una prueba piloto del 10% del total de la población que fue 6 colaboradores para evaluar la fiabilidad del instrumento.

Los resultados alcanzados fueron lo siguiente:

Tabla 5*Resumen del procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido	0	,0
Total		6	100,0

Nota. Esta tabla muestra los 6 casos (personas) que fueron procesados para el Alfa de Cronbach.

Tabla 6*Cálculo de la fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,835	37

Nota. Esta tabla muestra la fiabilidad que represento el instrumento.

Análisis e interpretación

El Alfa de Cronbach aplicado al 10 % de la población, calculado en el programa SPSS, el resultado fue de 0,835 indicando un nivel bueno de fiabilidad en el instrumento de estudio, al presentarse en un valor de $\alpha > 0,8$ según los parámetros del coeficiente.

Cabe considerar por otra parte, que después de haber obtenido la fiabilidad del instrumento, el cuestionario fue aplicado al 90% de la población mediante un formulario en línea para recolectar la información del personal. Luego, los datos generados fueron descargados e importados al programa SPSS para tabular los resultados y desarrollarse el respectivo análisis.

1.9.Planteamiento de la hipótesis

La hipótesis es la suposición o afirmación establecido en una relación entre dos o más variables, donde busca explicar un fenómeno o responder a una pregunta de estudio (González-Montoro , 2019).

Por lo tanto, la hipótesis nula trata de afirmaciones que niegan o rechazan la relación entre las variables de estudio, por lo cual usualmente está representada como H_0 en la investigación (Amaiquema et al., 2019).

Además, la hipótesis alternativa afirma la existencia de una relación entre las variables que se están investigando, debido a que si los datos recolectados son suficientemente fuertes se va a poder rechazar la hipótesis nula. Generalmente está establecido como H_1 (Acuña et al., 2019).

En la presente investigación se planteó las hipótesis de la siguiente manera:

H_0 : El síndrome del burnout *no* se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

H_1 : El síndrome del burnout *si* se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Dentro de este capítulo se detallaron los resultados de las encuestas realizadas a los 56 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., sobre las variables del estudio, por medio de tablas y figuras para lograr los resultados de la investigación.

El análisis e interpretación de los resultados fue:

Información general

Género, edad y nivel de educación

Tabla 7

Género, nivel de educación y edad

Género	Edad				Total		
	18 a 23 años	24 a 29 años	30 a 35 años	Más de 36 años			
Masculino	Nivel de	Secundaria	2	4	0	6	
	educación	Tercer nivel	5	13	2	20	
		Cuarto nivel	1	2	0	3	
	Subtotal		8	19	2	29	
Femenino	Nivel de	Secundaria	0	1	1	2	
	educación	Tercer nivel	1	12	6	23	
		Cuarto nivel	0	0	1	2	
	Subtotal		1	13	8	27	
Total			1	21	27	7	56

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos se estableció que de los 56 colaboradores que represento el 100%, 29 personas fueron del género masculino, con edades entre 24 a

más de 36 años y un nivel de educación posterior en tercer nivel y 27 personas fueron de género femenino con edades entre 18 a más de 36 años y un nivel de educación mayor en tercer nivel.

Interpretación

Con la información obtenida se puede determinar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., las personas que más predominó fue el género masculino entre 24 a más de 36 años, con un tercer nivel de educación, debido a que cumplen actividades en diferentes áreas de la organización.

Información específica

Variable independiente: Síndrome del burnout

Dimensión del agotamiento emocional

1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.

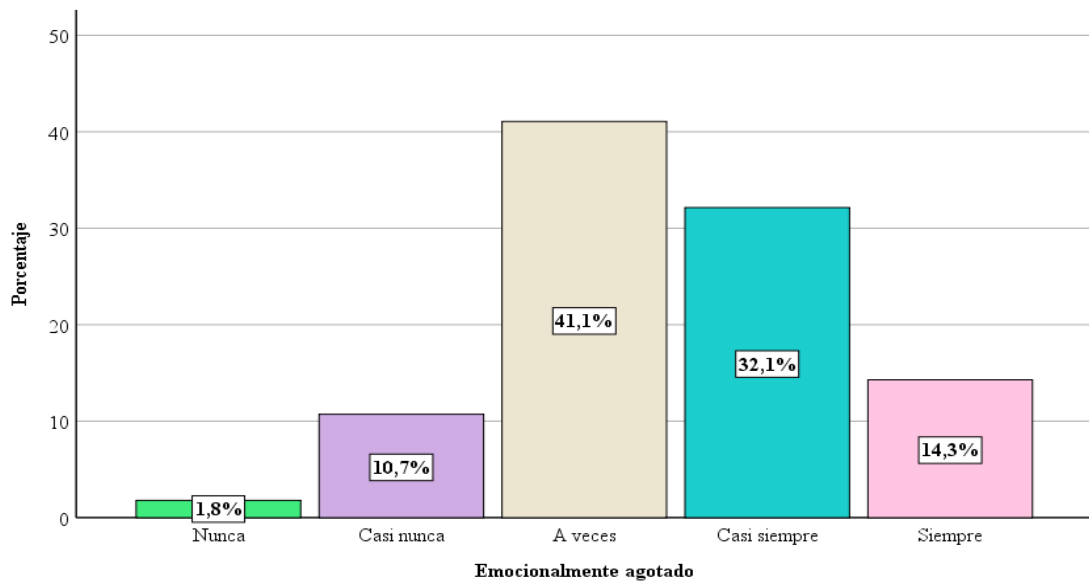
Tabla 8

Emocionalmente agotado

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	6	10,7	10,7	12,5
	A veces	23	41,1	41,1	53,6
	Casi siempre	18	32,1	32,1	85,7
	Siempre	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 7

Emocionalmente agotado



Análisis

Según los resultados obtenidos del total de la población encuestada que fue el 100%, el 41,1% que perteneció a 23 personas manifestaron que se sentían a veces emocionalmente agotados en el trabajo, el 32,1% que correspondió a 18 personas expresaron que casi siempre experimentaban esa sensación, el 14,3% que represento a 8 personas indicaron que siempre se sentían emocionalmente agotados en el ámbito laboral, el 10,7% que fue 6 personas mencionaron que casi nunca sentían ese agotamiento y finalmente el 1,8% que reflejó a 1 persona dijo sentirse nunca emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.

Interpretación

Emocionalmente agotado en el lugar de trabajo es la situación que el colaborador experimenta el agotamiento por varias razones presentes en el entorno laboral como el estrés, la falta de apoyo o la sobrecarga de tareas emocionales, lo que conlleva al personal no tener un adecuado rendimiento. Basándose en el análisis de los datos, se determinó que en la organización la mayor parte del personal se sentían emocionalmente agotados en el trabajo y pocas personas no se sentían emocionalmente agotados.

2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.

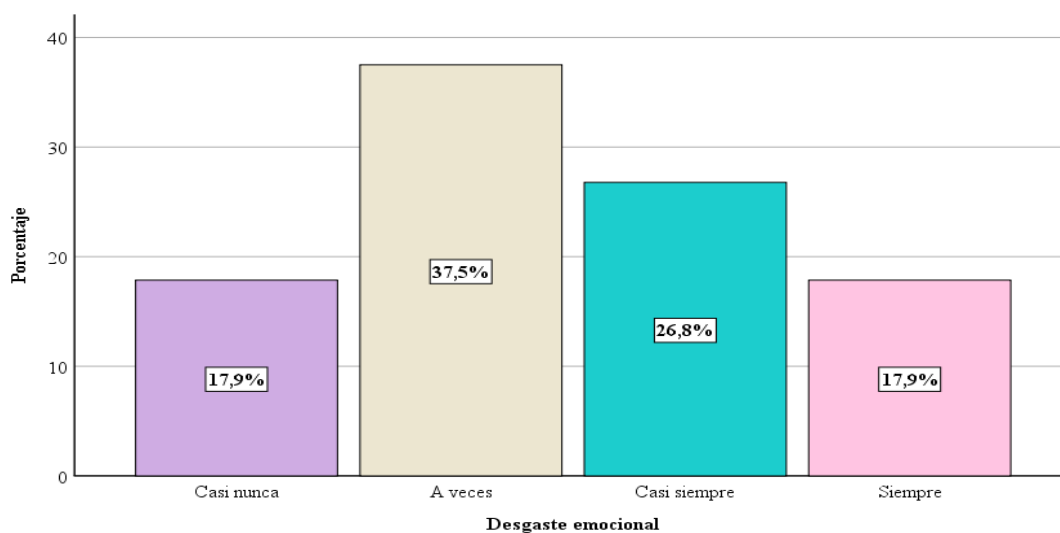
Tabla 9

Desgaste emocional

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	17,9	17,9	17,9
	A veces	21	37,5	37,5	55,4
Válido	Casi siempre	15	26,8	26,8	82,1
	Siempre	10	17,9	17,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 8

Desgaste emocional



Análisis

En base a los datos recopilados de las 56 personas encuestadas que fue el 100%, el 37,5% que perteneció a 21 personas indicaron sentirse a veces desgastados emocionalmente al terminar la jornada laboral, el 26,8% que represento a 15 personas manifestaron que casi siempre experimentan esa situación, el 17,9% que correspondió a 10 personas expresaron siempre sentirse emocionalmente agotados y por último, el otro 17,9% que fueron 10 personas mencionaron estar casi nunca desgastados emocionalmente al finalizar la jornada de trabajo.

Interpretación

El desgaste emocional se experimenta en las personas por diferentes causas relacionadas con la situación laboral y personal, como por ejemplo la sobrecarga de trabajo durante el día, conflictos, responsabilidades y presión por lograr objetivos. De acuerdo con el análisis de la información, se estableció que en la organización una gran cantidad de colaboradores sentían el desgaste emocional y el restante del personal no sintieron el desgaste emocional al terminar la jornada laboral.

3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.

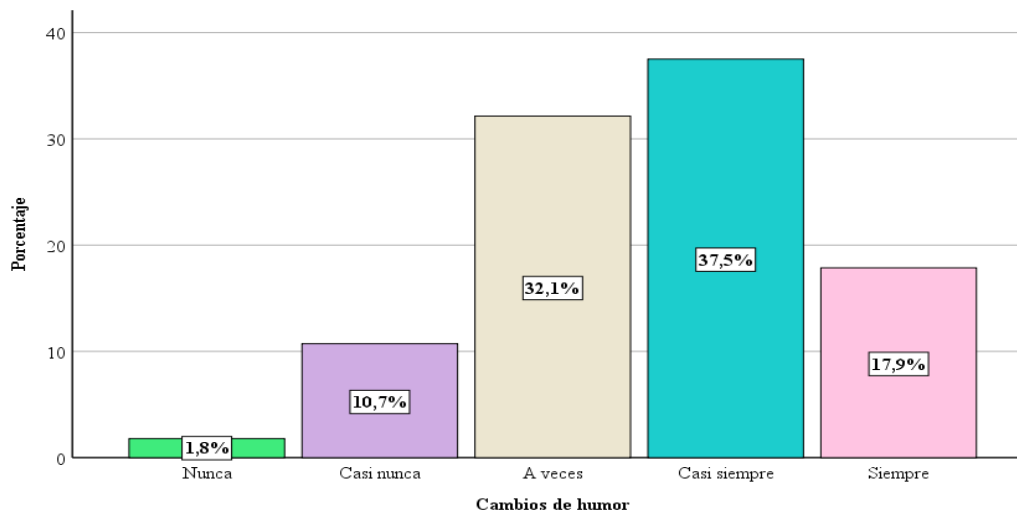
Tabla 10

Cambios de humor

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	6	10,7	10,7	12,5
	A veces	18	32,1	32,1	44,6
	Casi siempre	21	37,5	37,5	82,1
	Siempre	10	17,9	17,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 9

Cambios de humor



Análisis

En función a las respuestas obtenidas de las personas encuestadas, el 37,5% que perteneció a 21 personas manifestaron que casi siempre experimentaban cambios de humor debido al agotamiento emocional en el trabajo, el 32,1% que fueron 18 personas indicaron que a veces ocurría, el 17,9% que correspondió a 10 personas expresaron que siempre experimentaban este tipo de cambios, el 10,7% que reflejó a 6 personas dijeron que casi nunca desarrollaban dichos cambios y finalmente el 1,8% que represento a 1 persona menciona que nunca experimentaba cambios de humor por el agotamiento emocional en su trabajo.

Interpretación

El cambio de humor es la variación del estado emocional de la persona que cambia de una forma a otra, en la actitud o en el estado de ánimo, la cual puede influirse por factores internos como los estados emocionales y factores externos como situaciones en el entorno laboral. Según el análisis de los resultados, se estableció que en la organización una parte significativa de colaboradores experimentaban cambios de humor por el agotamiento emocional en el trabajo, mientras que solo algunas personas no presentaban cambios de humor.

4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.

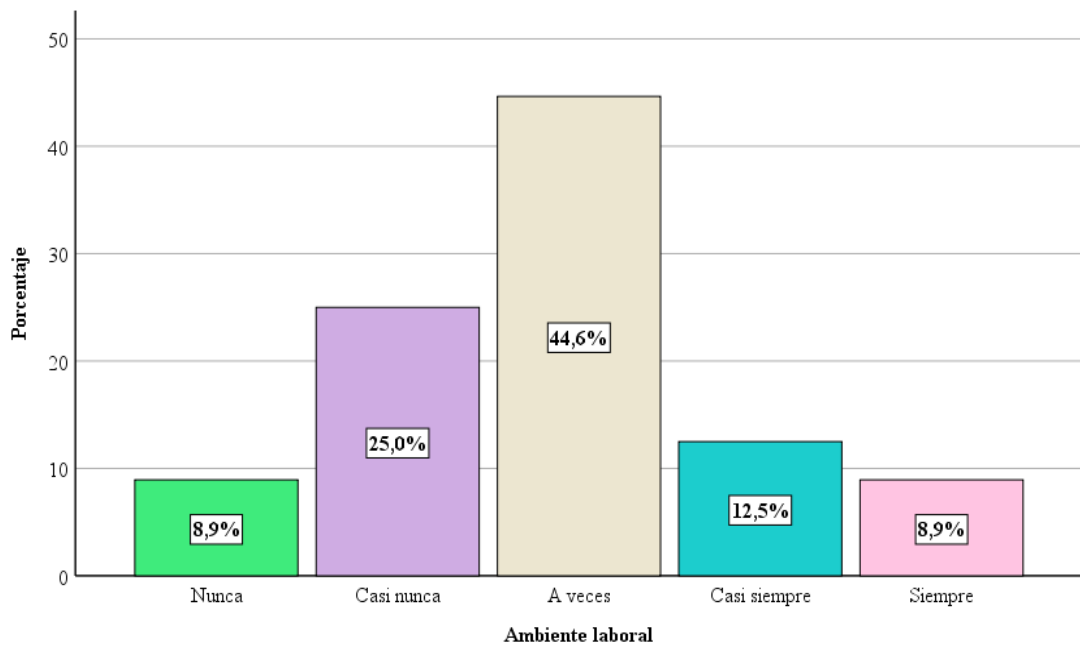
Tabla 11

Ambiente laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	14	25,0	25,0	33,9
	A veces	25	44,6	44,6	78,6
	Casi siempre	7	12,5	12,5	91,1
	Siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 10

Ambiente laboral



Análisis

Considerando las 56 respuestas de las personas encuestadas, el 44,6% que correspondió a 25 personas mencionaron que el ambiente de trabajo a veces les permitía estar relajados, el 25% que represento a 25 personas indicaron que casi nunca podían, el 12,5% que reflejó a 7 personas manifestaron que casi siempre estaban relajados, el 8,9% que perteneció a 5 personas expresaron que nunca existía un ambiente relajado y por último el 8,9% que fueron 5 personas dijeron que el ambiente de trabajo siempre les permite estar relajados.

Interpretación

El ambiente laboral es el entorno emocional que las personas llevan a cabo en las actividades de la organización; un ambiente de trabajo positivo contribuye el bienestar del individuo y un ambiente negativo desarrolla el estrés, dado que está fundamentado en los principios y en los valores organizacionales. Conforme al análisis de los datos, se determinó que una parte del personal de la organización consideraban que el ambiente de trabajo no les posibilitaba estar relajados, mientras que la otra parte de los colaboradores sentían que el ambiente les permitía estar relajados.

5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.

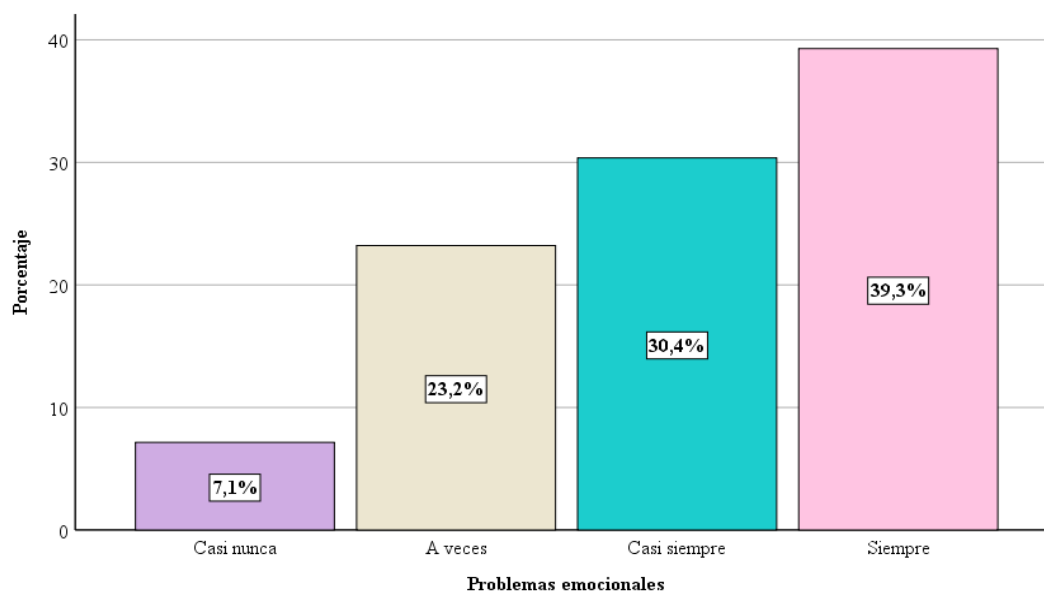
Tabla 12

Problemas emocionales

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	4	7,1	7,1	7,1
	A veces	13	23,2	23,2	30,4
Válido	Casi siempre	17	30,4	30,4	60,7
	Siempre	22	39,3	39,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 11

Problemas emocionales



Análisis

De acuerdo con la información recopilada de los colaboradores, el 39,3% que correspondió a 22 personas indicaron que el trabajo siempre trataban los problemas emocionales con calma, el 30,4% que represento a 17 personas manifestaron que casi siempre afrontaban con calma, el 23,2% que perteneció a 13 personas manifestaron que a veces trabajaban los problemas con calma y en última instancia, el 7,1% que fueron 4 personas dijeron que los problemas emocionales laborales casi nunca solucionaban con calma.

Interpretación

Los problemas emocionales son complicaciones que afectan la esfera emocional en las personas, generando sustancialmente que altere el equilibrio en la vida diaria y que pueda desarrollarse dificultades en la conducta y sentimientos. Basándose al análisis estadístico, se estableció que la mayoría del personal en el trabajo abordaba los problemas emocionales con calma y pocos no trataban los problemas emocionales con calma en la organización.

6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.

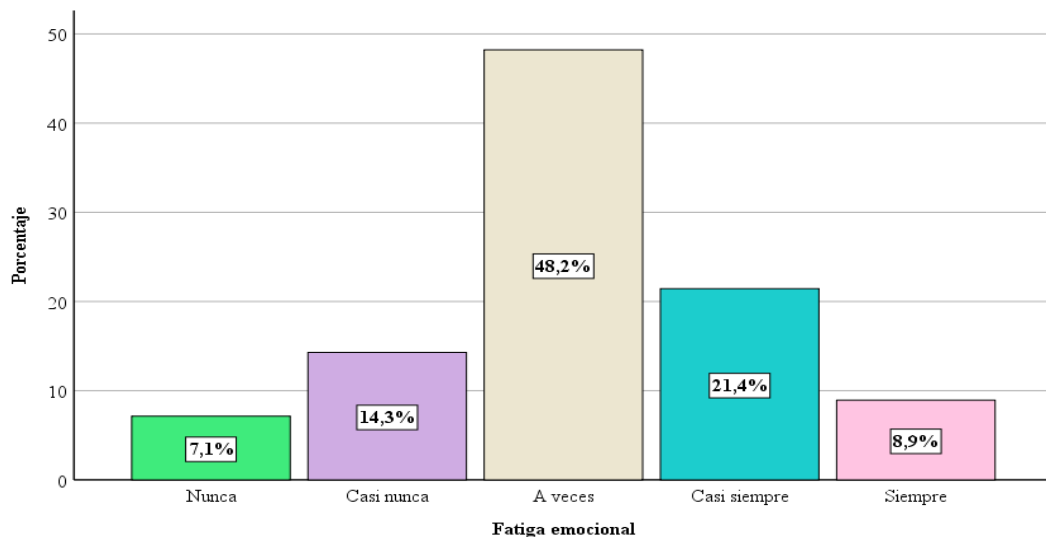
Tabla 13

Fatiga emocional

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,1	7,1	7,1
	Casi nunca	8	14,3	14,3	21,4
	A veces	27	48,2	48,2	69,6
	Casi siempre	12	21,4	21,4	91,1
	Siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 12

Fatiga emocional



Análisis

Considerándose los datos obtenidos que fue el 100% de 56 encuestados, el 48,2% que represento 27 personas manifestaron que la fatiga emocional a veces influía en su autoestima, el 21,4% que fueron 12 personas indicaron que casi siempre ocurría, el 14,3% que reflejó a 8 personas mencionaron casi nunca, el 8,9% que correspondió a 5 personas expresaron que siempre influía y finalmente, el 7,1% que perteneció a 4 personas establecieron que la fatiga emocional nunca incidió en su autoestima.

Interpretación

La fatiga emocional es el cansancio extremo provocado por situaciones estresantes laborales que puede afectar la dificultad de manejar las emociones en las personas, la concentración, el estado de ánimo y la disminución del desempeño. Según al análisis de los datos, se determinó varios colaboradores creían que la fatiga emocional afectaba su autoestima, mientras que los demás afirmaron que la fatiga emocional no influía en su autoestima.

7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.

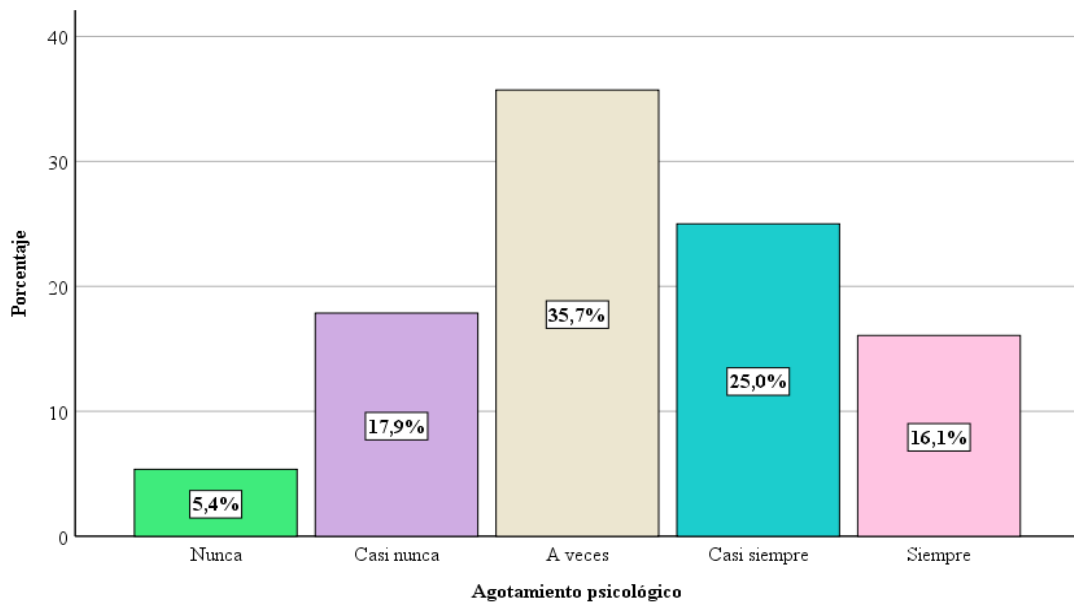
Tabla 14

Agotamiento psicológico

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	10	17,9	17,9	23,2
	A veces	20	35,7	35,7	58,9
	Casi siempre	14	25,0	25,0	83,9
	Siempre	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 13

Agotamiento emocional



Análisis

Según las opiniones recopiladas de los 56 colaboradores, el 35,7% que reflejó a 20 personas establecieron que el agotamiento psicológico a veces afectaba sus vínculos sociales, el 25% que representó a 14 personas mencionaron que casi siempre experimentaban, el 17,9% que fueron 10 personas indicaron que casi nunca les afectaba, el 16,1% que perteneció a 9 personas manifestaron que siempre les perjudicaba en sus vínculos sociales y finalmente el 5,4% que correspondió a 3 personas expresaron que el agotamiento psicológico nunca perjudicaba sus relaciones sociales.

Interpretación

El agotamiento psicológico es el desgaste emocional que afecta las actividades cotidianas de una persona y los vínculos sociales por el prolongado estrés y para prevenir es fundamental que se desarrollen entornos laborales saludables con el fin de prevenir el agotamiento dentro de la organización. Según los resultados del análisis, en la organización casi la mitad de los colaboradores consideraban que el agotamiento psicológico afectaba sus vínculos sociales, mientras que la otra mitad sintieron que no les perjudicaba sus relaciones sociales.

8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.

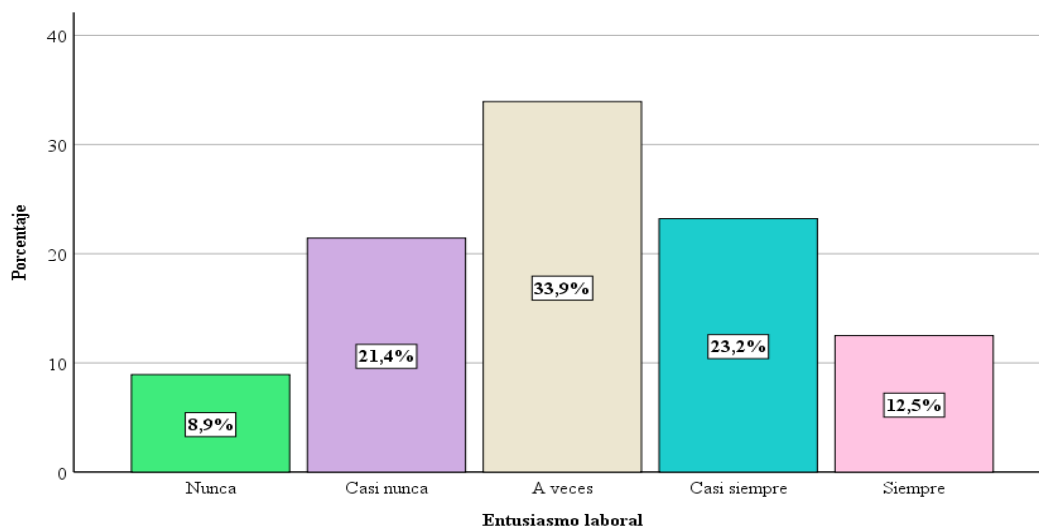
Tabla 15

Entusiasmo laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,9	8,9	8,9
	Casi nunca	12	21,4	21,4	30,4
	A veces	19	33,9	33,9	64,3
	Casi siempre	13	23,2	23,2	87,5
	Siempre	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 14

Entusiasmo laboral



Análisis

De acuerdo con la información recopilada de los encuestados, el 33,9% que represento a 19 personas mencionaron que el desgaste emocional a veces disminuía su entusiasmo en el trabajo, el 23,2% que reflejó a 13 personas establecieron casi siempre, el 21,4% que correspondió a 12 personas expresaron casi nunca, el 12,5% que fueron 7 personas indicaron que siempre experimentaban y por último, el 8,9% que perteneció a 5 personas manifestaron que nunca disminuía su entusiasmo laboral.

Interpretación

El entusiasmo laboral es el compromiso que un individuo muestra hacia su trabajo al desempeñar sus actividades diarias y si el nivel de entusiasmo es alto lleva a surgir el desgaste emocional por la falta de equilibrio entre la vida personal y laboral, siendo perjudicial para la salud de la persona. Conforme al análisis de los resultados, se estableció que un grupo de colaboradores afirmaban que el desgaste emocional disminuía su entusiasmo laboral y las demás personas creían que no disminuía su entusiasmo en el trabajo por el desgaste emocional.

9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.

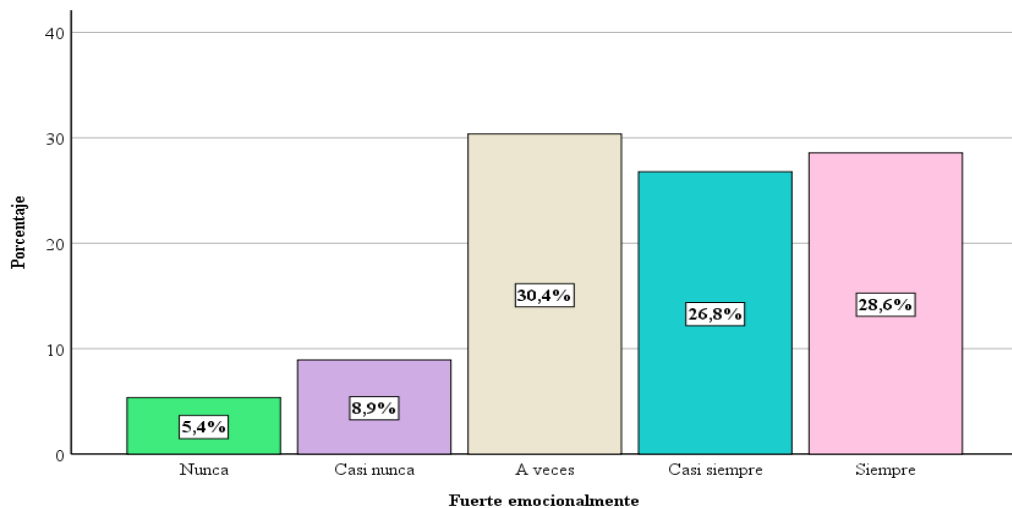
Tabla 16

Fuerte emocionalmente

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	5	8,9	8,9	14,3
	A veces	17	30,4	30,4	44,6
	Casi siempre	15	26,8	26,8	71,4
	Siempre	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 15

Fuerte emocionalmente



Análisis

En base a los datos de las encuestas de 56 colaboradores que fue el 100%, el 30,4% que correspondió a 17 personas manifestaron que el trabajo a veces les estaba volviendo fuerte emocionalmente, el 28,6% que represento a 16 personas indicaron que siempre ocurría, el 26,8% que reflejó a 15 personas mencionaron que casi siempre experimentaban esta situación, el 8,9% que perteneció a 5 personas expresaron que casi nunca el trabajo les estaba convirtiendo resistentes emocionalmente y finalmente el 5,4% que fueron 3 personas dijeron que el trabajo nunca les estaba haciendo fuerte emocionalmente.

Interpretación

Fuerte emocionalmente implica en afrontar varias situaciones difíciles en lo personal y laboral, debido a que una persona que están emocionalmente fuerte es capaz de mantener situaciones estresantes y lograr una actitud positiva en diferentes momentos difíciles. Basado en el análisis de los datos, se determinó que una mayor parte del personal de la organización consideró que el trabajo les estaba volviendo fuerte emocionalmente y la otra parte indicaron que el trabajo no les estaba convirtiendo resistentes emocionalmente.

Dimensión despersonalización

10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.

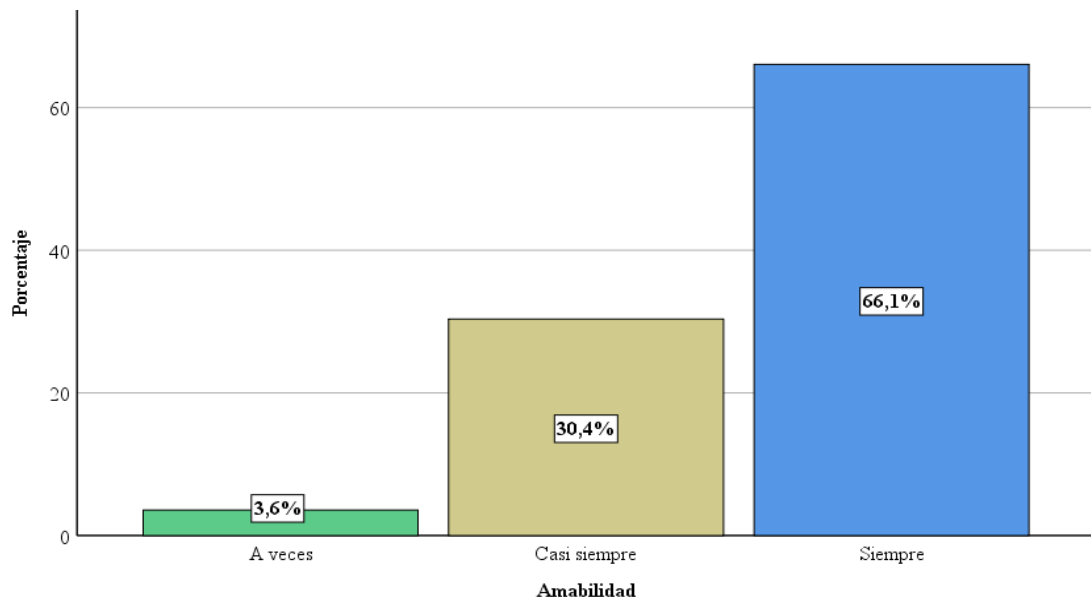
Tabla 17

Amabilidad

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	3,6	3,6	3,6
	Casi siempre	17	30,4	30,4	33,9
	Siempre	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 16

Amabilidad



Análisis

Según los resultados obtenidos, el 66,1% que represento a 37 personas indicaron que siempre brindaban un trato amable a sus compañeros, el 30,4% que correspondió a 17 personas manifestaron que casi siempre lo hacían y por último, el 3,6% que perteneció a 2 personas expresaron que a veces ofrecían un trato amable a sus compañeros en la organización.

Interpretación

La amabilidad es la actitud que implica ser respetuoso, amable y bondadoso hacia las personas con las que se comparte un entorno laboral o social y al fomentar la amabilidad en el entorno laboral permite mejorar la relación entre los colaboradores alcanzando un ambiente donde se sienta el respetado y el apoyo. Según el análisis estadístico, se estableció que más de la mitad de los colaboradores piensan que brindaban un trato amable a sus compañeros y menos de la mitad indicaron que no brindaban un trato amable.

11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.

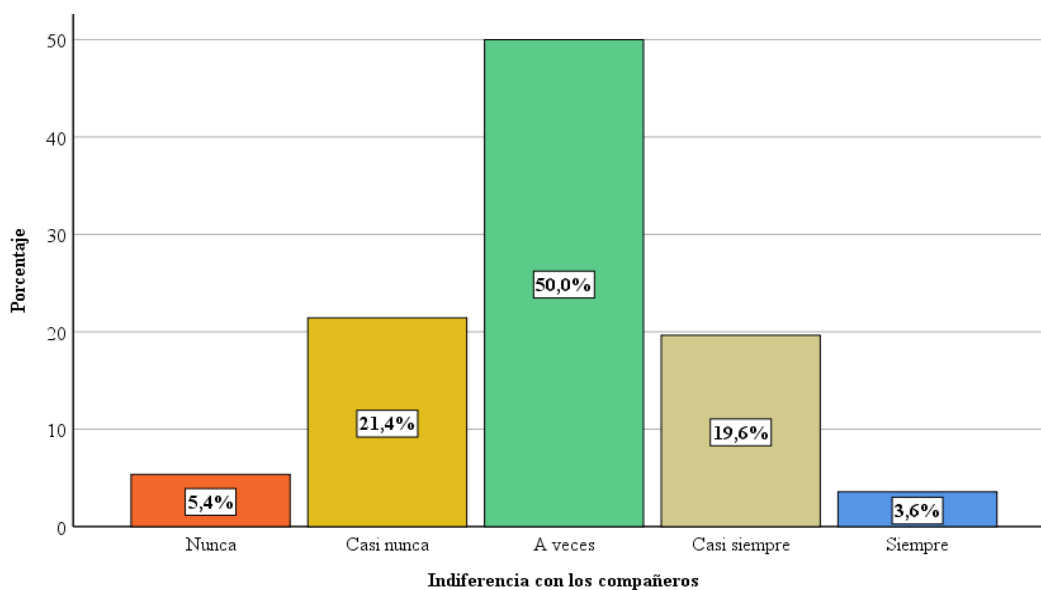
Tabla 18

Indiferencia con los compañeros

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	12	21,4	21,4	26,8
	A veces	28	50,0	50,0	76,8
	Casi siempre	11	19,6	19,6	96,4
	Siempre	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 17

Indiferencia con los compañeros



Análisis

Considerando la información recopilada de los 56 encuestados, el 50% que fueron 28 personas establecieron que a veces les afectaba lo que les sucedía a sus compañeros, el 21,4% que perteneció a 12 personas expresaron que casi nunca, el 19,6% que reflejó a 11 personas mencionaron que casi siempre, el 5,4% que represento a 3 personas indicaron que nunca les afectaba y finalmente, el 3,6% que correspondió a 2 personas manifestaron que siempre les afectaba lo que les sucedía a sus compañeros.

Interpretación

La indiferencia es una actitud de falta de interés o preocupación hacia las personas con las que se comparte un entorno social o laboral, por lo que fomentar el compañerismo, la comunicación y la colaboración ayudara a evitar esta actitud. De acuerdo con el análisis de los datos, se decidió que en la organización la mitad del personal sentían que nos les afectaba lo que les sucedía a sus compañeros y la otra mitad de los colaboradores les afectaba lo de sus compañeros.

12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.

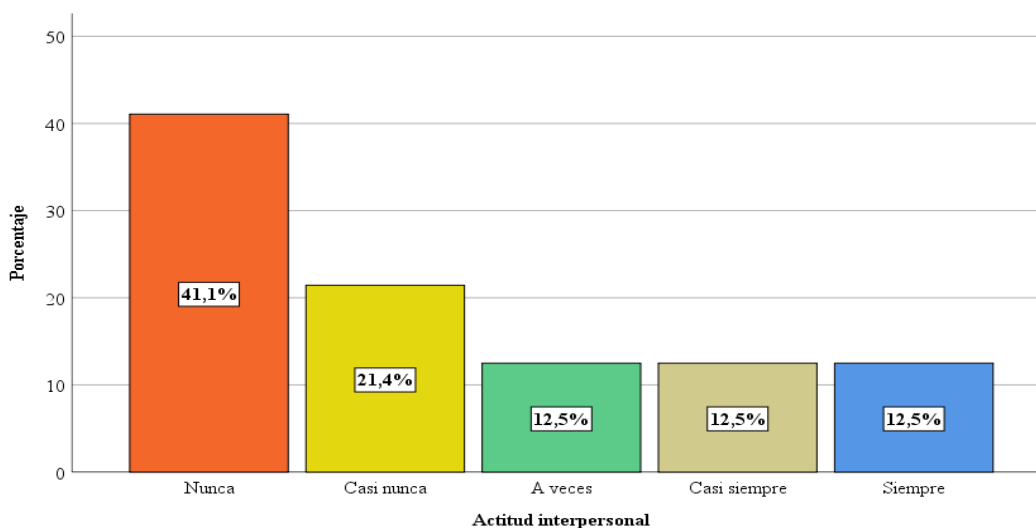
Tabla 19

Actitud interpersonal

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	41,1	41,1	41,1
	Casi nunca	12	21,4	21,4	62,5
	A veces	7	12,5	12,5	75,0
	Casi siempre	7	12,5	12,5	87,5
	Siempre	7	12,5	12,5	100,0
	Total		56	100,0	100,0

Figura 18

Actitud interpersonal



Análisis

De los 56 colaboradores encuestados que conformaron el 100% de la población, el 41,1% que represento a 23 personas mencionaron que nunca se esforzaban por mantener una actitud positiva con sus colegas, el 21,4% que fueron 12 personas indicaron que casi nunca lo hacían, el 12,5% que correspondió a 7 personas manifestaron que a veces, otro el 12,5% que perteneció a 7 personas establecieron que casi siempre se esforzaban y en última instancia, el 12,5% que reflejó a 7 personas expresaron que siempre se esforzaban por mantener una actitud positiva con sus colegas.

Interpretación

La actitud interpersonal es la forma de relacionarse con los demás de manera personal y social, esta actitud se establece por medio de las emociones, los valores y el comportamiento para crear un ambiente armonioso. Conforme al análisis, se estableció que casi la mitad del personal no sentían que se esforzaban por mantener una actitud positiva con sus colegas, mientras que el resto de los colaboradores indicaron que se esforzaban por mantener una actitud positiva con los compañeros.

13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.

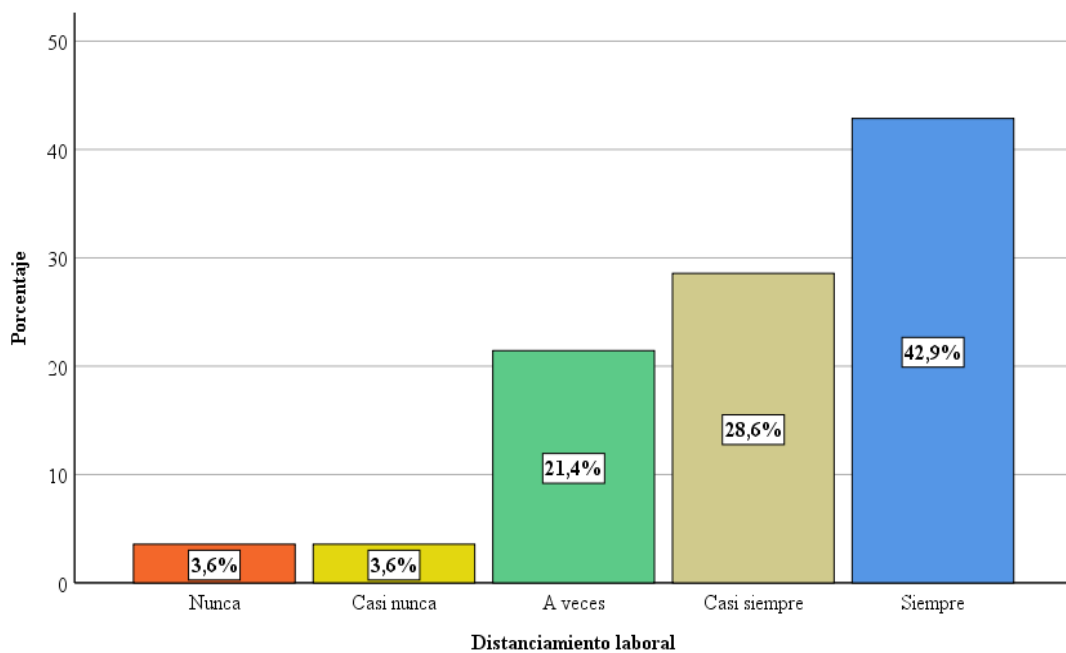
Tabla 20

Distanciamiento laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	2	3,6	3,6	7,1
	A veces	12	21,4	21,4	28,6
	Casi siempre	16	28,6	28,6	57,1
	Siempre	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 19

Distanciamiento laboral



Análisis

A partir de las respuestas obtenidas de los 56 encuestados, el 42,9% que represento a 24 personas mencionaron que en el trabajo siempre habían disminuido su habilidad para trabajar en grupo, el 28,6% que fueron 16 personas indicaron casi siempre, el 21,4% que correspondió a 12 personas manifestaron que a veces les ocurría, el 3,6% que perteneció a 2 personas dijeron que casi nunca habían disminuido la habilidad para trabajar en grupo y por último, el otro 3,6% que reflejó a 2 personas expresaron que nunca habían disminuido su habilidad para laborar grupalmente.

Interpretación

El distanciamiento grupal es la disminución de trabajar entre miembros de grupo, por lo que puede tener efectos negativos en la comunicación y en el ambiente laboral o social; el trabajar en equipo es fundamental en el ámbito laboral debido que permite mejorar la eficiencia y la creatividad. A partir del análisis de los resultados, se concluyó que la mayor parte del personal en su trabajo habían disminuido su habilidad para trabajar en grupo, mientras que el resto no habían disminuido su habilidad para trabajar grupalmente en la organización.

14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.

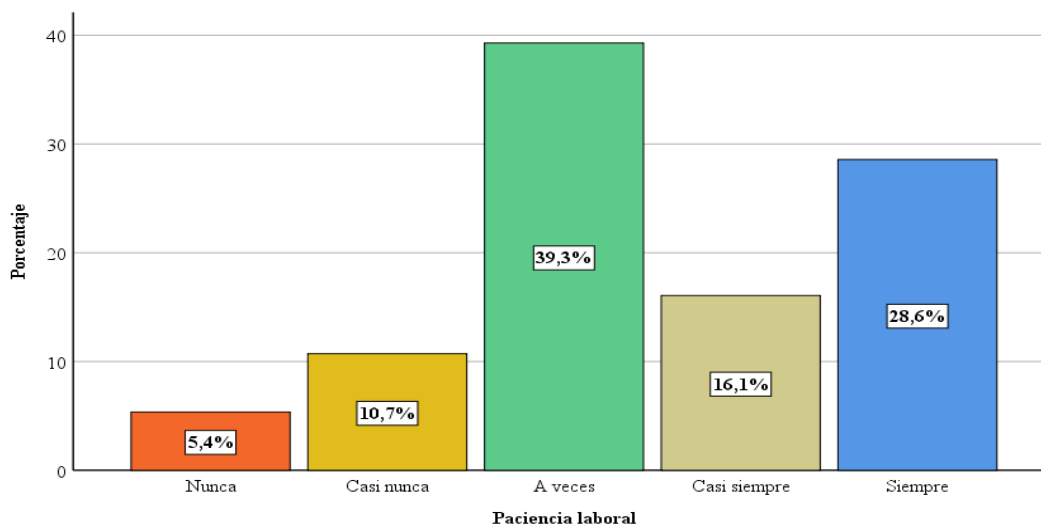
Tabla 21

Paciencia laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	6	10,7	10,7	16,1
	A veces	22	39,3	39,3	55,4
	Casi siempre	9	16,1	16,1	71,4
	Siempre	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 20

Paciencia laboral



Análisis

Según la información recopilada de los 56 colaboradores, el 39,3% que correspondió a 22 personas mencionaron que a veces la despersonalización los llevo a ser menos pacientes, el 28,6% que represento a 16 personas indicaron siempre, el 16,1% que fueron 9 personas mencionaron casi siempre, el 10,7% que perteneció a 6 personas expresaron que casi nunca y finalmente, el 5,4% que reflejó a 3 personas dijeron que nunca la despersonalización los llevo a ser menos pacientes con las personas.

Interpretación

La paciencia laboral se refiere a mantener una actitud tranquila, calmada en situaciones estresantes del ámbito laboral, lo cual contribuye a disminuir la despersonalización entre los compañeros. Basándose en el análisis, se estableció que casi la mayoría del personal de la organización pensaba que la despersonalización los llevo a ser menos pacientes, pero el resto de las personas mencionaron que la despersonalización no permitía ser menos pacientes con las personas en el trabajo.

Dimensión de realización personal

15. Considera que la organización reconoce debidamente sus logros.

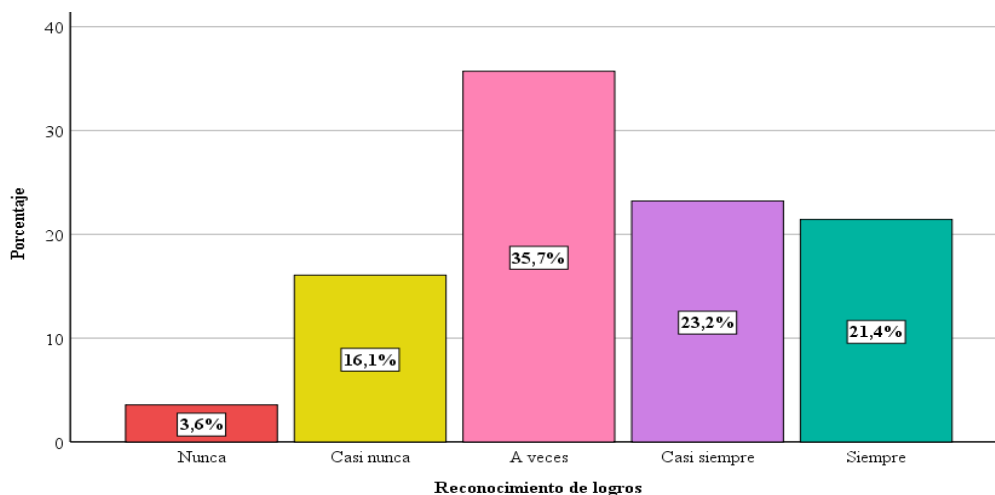
Tabla 22

Reconocimiento de logros

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	9	16,1	16,1	19,6
	A veces	20	35,7	35,7	55,4
	Casi siempre	13	23,2	23,2	78,6
	Siempre	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 21

Reconocimiento de logros



Análisis

En base a los datos recopilados de las encuestas, el 35,7% que correspondió a 20 personas mencionaron que en la organización a veces reconocían debidamente sus logros, el 23,2% que represento a 13 personas indicaron que casi siempre los reconocían, el 21,4% que fueron 12 personas manifestaron que siempre lo hacían, el 16,1% que perteneció a 9 personas expresaron que casi nunca y por último, el 3,6% que reflejo a 2 personas dijeron que en la organización nunca reconocía debidamente sus logros.

Interpretación

El reconocimiento de logros es compensar los éxitos realizadas por una persona ya sea por lo laboral o cualquier otro contexto; en cambio el reconocimiento laboral beneficia la motivación, el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores en la empresa. Conforme al análisis de los datos, se determinó que una gran parte de los colaboradores consideraron que en la organización se reconocían adecuadamente sus logros y la otra parte expresaron que no eran debidamente reconocidos sus logros.

16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.

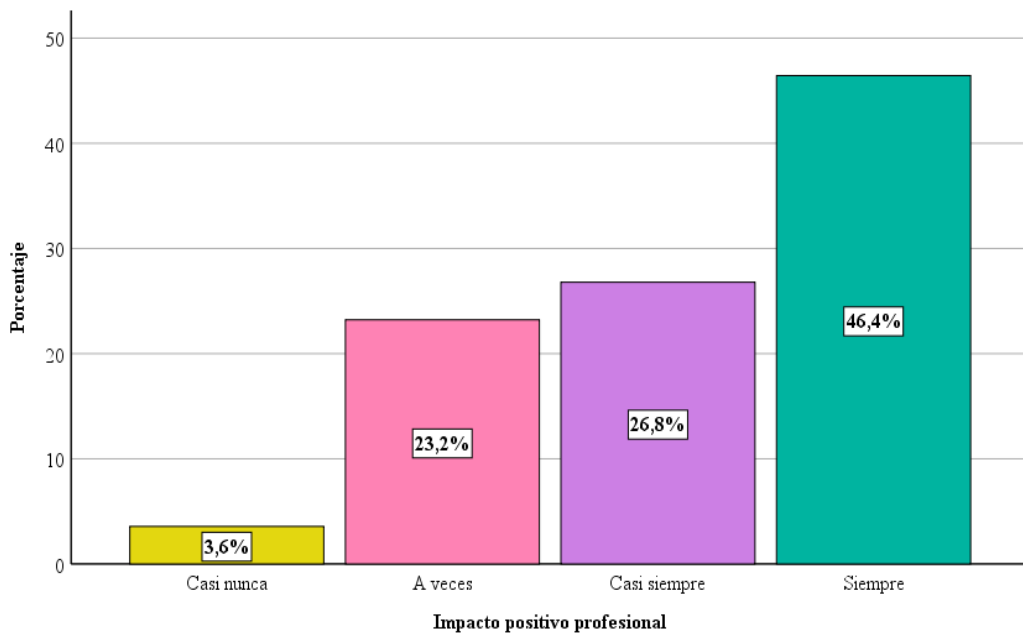
Tabla 23

Impacto positivo profesional

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	3,6	3,6	3,6
	A veces	13	23,2	23,2	26,8
Válido	Casi siempre	15	26,8	26,8	53,6
	Siempre	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 22

Impacto positivo profesional



Análisis

Considerando la información recopilada del total de la población, el 46,4% que represento a 26 personas mencionaron que el trabajo siempre había influido positivamente en su vida profesional, el 26,8% que fueron 15 personas indicaron que casi siempre ha influido, el 23,2% que perteneció a 13 personas manifestaron que a veces y finalmente, el 3,6% que correspondió a 2 personas expresaron que casi nunca el trabajo influye positivamente en su vida profesional.

Interpretación

El impacto positivo profesional es el beneficio que tiene lugar en el entorno laboral y que promueven el crecimiento de una persona o el progreso de una carrera profesional. De acuerdo con el análisis, se dedujo que más de la mitad del personal pensaban que su trabajo estaba influyendo positivamente en su vida profesional, mientras que la mitad restante no influía positivamente en su vida profesional su trabajo.

17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.

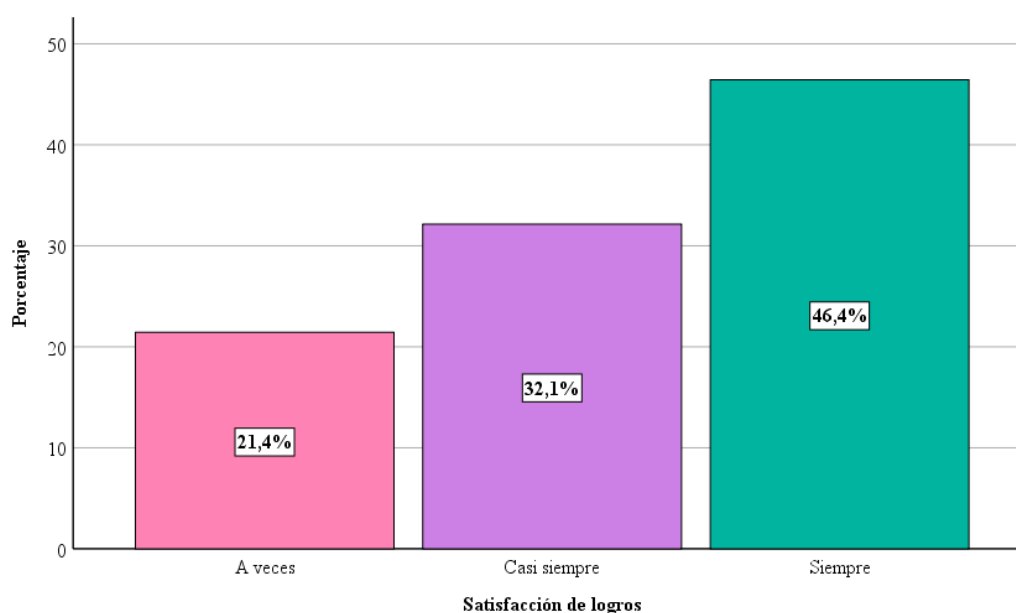
Tabla 24

Satisfacción de logros

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	21,4	21,4	21,4
	Casi siempre	18	32,1	32,1	53,6
	Siempre	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 23

Satisfacción de logros



Análisis

En base a los datos recopilados de los 56 colaboradores que conformó el 100%, el 46,4% que fueron 26 personas mencionaron que siempre habían logrado cosas valiosas en la organización, el 32,1% que correspondió a 18 personas expresaron que casi siempre lograron y en última instancia, el 21,4% que reflejó a 12 personas mencionaron que a veces alcanzaron cosas valiosas.

Interpretación

La satisfacción de logros es el sentimiento de la plenitud generado por una persona al alcanzar o superar metas personales y profesionales que se ha establecido previamente, siendo un impulso para el desarrollo personal por la valoración de los esfuerzos. Según el análisis estadístico, se estableció que todos los colaboradores consideraron haber logrado cosas valiosas en la organización.

18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.

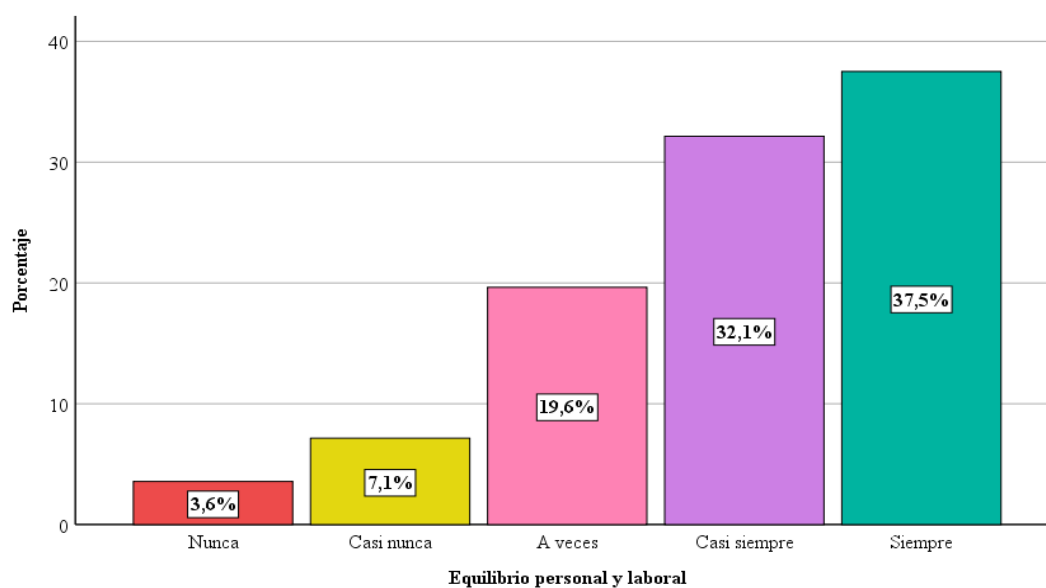
Tabla 25

Equilibrio personal y profesional

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	4	7,1	7,1	10,7
	A veces	11	19,6	19,6	30,4
	Casi siempre	18	32,1	32,1	62,5
	Siempre	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 24

Equilibrio personal y profesional



Análisis

A partir de los datos obtenidos de las encuestas, el 37,5% que represento a 21 personas indicaron que siempre habían tenido un equilibrio entre su vida personal y laboral, el 32,1% que fueron 18 personas mencionaron que casi siempre lograron , el 19,6% que reflejo a 11 personas expresaron que a veces lograban el equilibrio, el 7,1% que correspondió a 4 personas dijeron que casi nunca lo tenían y finalmente, el 3,6% que perteneció a 2 personas manifestaron que nunca lograban un equilibrio entre la vida personal y laboral.

Interpretación

El equilibrio entre la vida personal y laboral es la armonía que logra una persona al mantener de manera efectiva las responsabilidades, tanto en lo laboral como lo personal, que cuando logra tiene un beneficio de mejor calidad de vida y la mayor habilidad para afrontar desafíos. Basado en el análisis de los datos, se determinó que la mayor parte del personal sentía que tenían un equilibrio entre su vida personal y laboral, mientras que el resto no lograron tener el equilibrio en su vida.

19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.

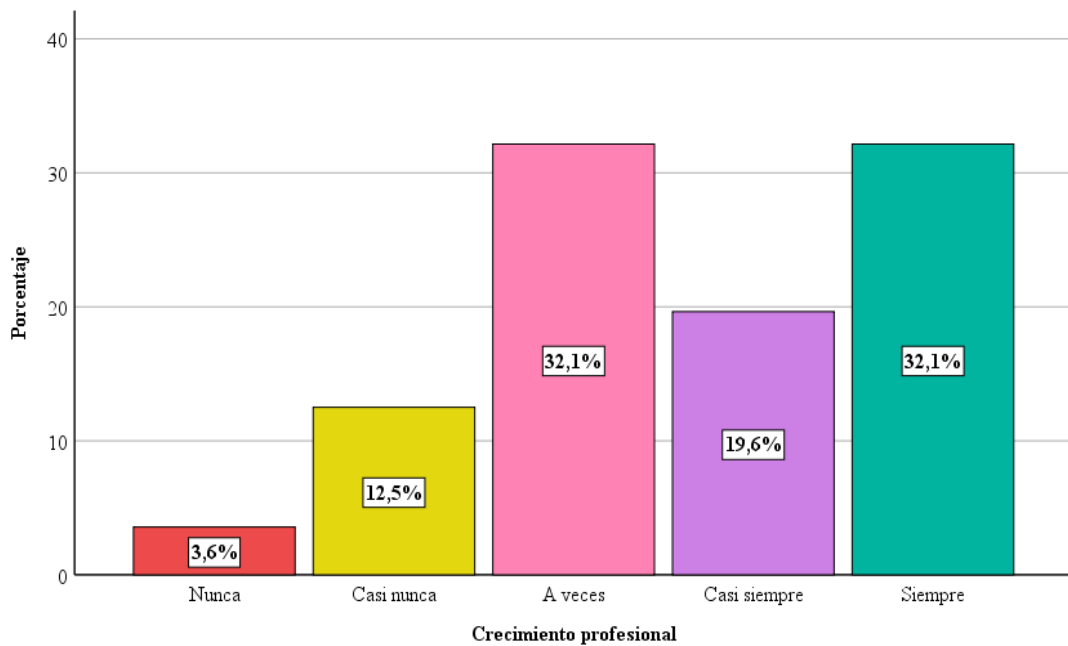
Tabla 26

Crecimiento profesional

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	7	12,5	12,5	16,1
	A veces	18	32,1	32,1	48,2
	Casi siempre	11	19,6	19,6	67,9
	Siempre	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 25

Crecimiento profesional



Análisis

Según los resultados recopilados de los 56 colaboradores en la encuesta, el 32,1% que fueron 18 personas manifestaron que a veces no estaban creciendo profesionalmente dentro de la empresa, el otro 32,1% que perteneció a 18 personas expresaron que siempre, el 19,6% que correspondió a 11 personas mencionaron que casi siempre estaban progresando, el 12,5% que reflejo a 7 personas indicaron que casi nunca y en última instancia, el 3,6% que represento a 2 personas dijeron que nunca experimentaban un crecimiento profesional dentro de la empresa.

Interpretación

El crecimiento profesional es la mejora de las habilidades, el conocimiento y la experiencia de la persona en el ámbito profesional y laboral para alcanzar el éxito individual y para mantenerse actualizado ante el contexto actual. De acuerdo con el análisis, se dedujo que la mitad de los colaboradores creían que no estaban creciendo profesionalmente dentro de la organización y la otra mitad expresaron que estaban progresando profesionalmente dentro de la empresa.

20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.

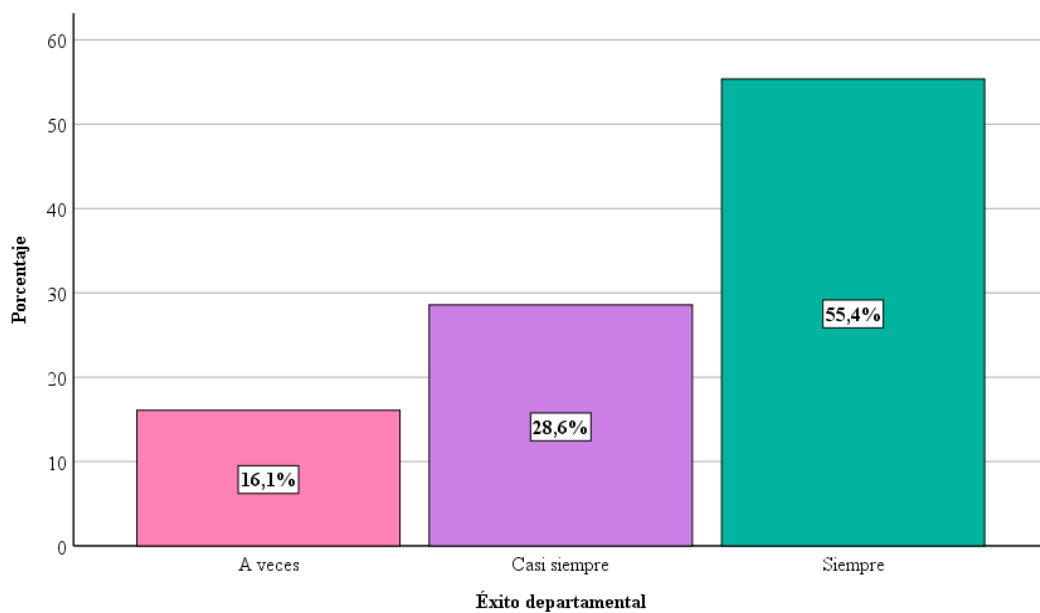
Tabla 27

Éxito departamental

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	16,1	16,1	16,1
	Casi siempre	16	28,6	28,6	44,6
	Siempre	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 26

Exito departamental



Análisis

De la totalidad de la población encuestada que fue el 100%, el 55,4% que reflejo a 31 personas expresaron que siempre estaban contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo, el 28,6% que perteneció a 16 personas indicaron que casi siempre lo hacían y por último, el 16,1% que correspondió a 9 personas mencionaron que a veces contribuían al éxito de su departamento de trabajo.

Interpretación

El éxito departamental es el cumplimiento de metas, resultados y objetivos dentro del área de la organización, la cual es desarrollado por medio del desempeño de los empleados para alcanzar el éxito. Conforme al análisis de los datos, se estableció que la mayoría del personal consideraban que estaban contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.

21. Se siente feliz con lo que usted hace en la organización.

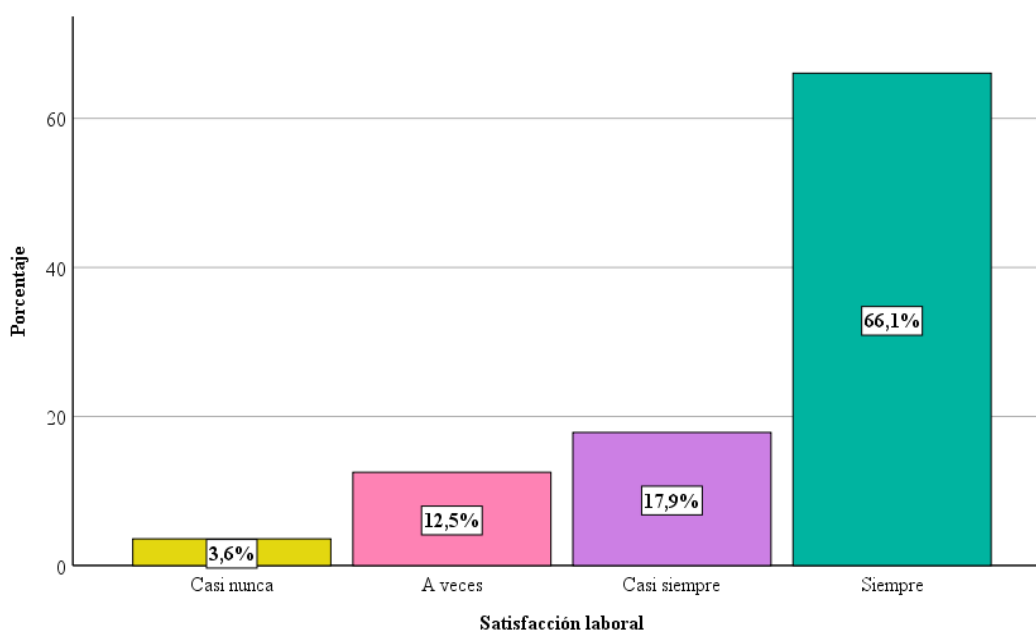
Tabla 28

Satisfacción laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	3,6	3,6	3,6
	A veces	7	12,5	12,5	16,1
Válido	Casi siempre	10	17,9	17,9	33,9
	Siempre	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 27

Satisfacción laboral



Análisis

De acuerdo con la información encuestada, el 66,1% que reflejo 37 personas mencionaron que siempre se sentían felices con lo que hacían en la organización, el 17,9% que perteneció a 10 personas indicaron que casi siempre, el 12,5% que correspondió a 7 personas expresaron que a veces se sentían felices y finalmente, el 3,6% que fueron 2 personas mencionaron que casi nunca se sentían felices con lo que hacían en la organización.

Interpretación

La satisfacción laboral es el bienestar que desarrolla una persona en su entorno laboral, donde deriva el ambiente y la organización para la que trabaja, la cual abarca varias actitudes que tiene la persona hacia su trabajo como el compromiso de contribuir al éxito de la empresa. Según al análisis estadístico, se concluyó que más de la mitad de los colaboradores se sentían felices con lo que hacían en la organización y el restante no sentían felices en la organización.

22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.

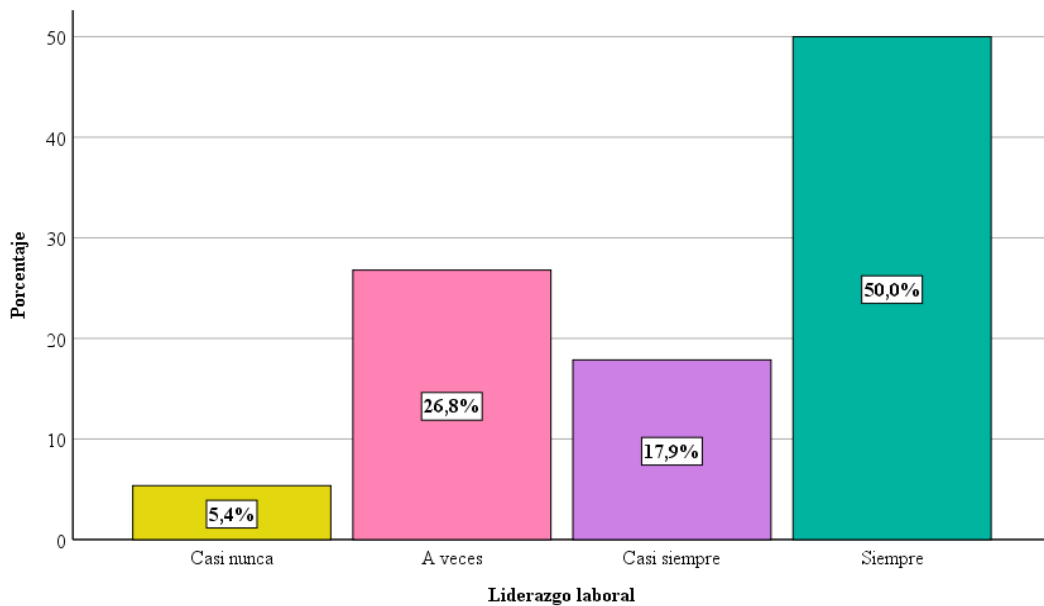
Tabla 29

Liderazgo laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	3	5,4	5,4	5,4
	A veces	15	26,8	26,8	32,1
Válido	Casi siempre	10	17,9	17,9	50,0
	Siempre	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 28

Liderazgo laboral



Análisis

Considerando el total de la población encuestada que fue el 100%, el 50% que perteneció a 28 personas expresaron que siempre ofrecen oportunidades para liderar iniciativas en la organización, el 26,8% que reflejo a 15 personas manifestaron que a veces se les otorga estas oportunidades, el 17,9% que correspondió a 10 personas dijeron que casi siempre experimentan iniciativas para liderar y por último, el 5,4% que represento a 3 personas indicaron que casi nunca les brindan oportunidades para liderar iniciativas en la organización.

Interpretación

El liderazgo laboral es la habilidad de una persona para motivar, dirigir y guiar a un grupo de trabajo para lograr las metas de una manera efectiva, por lo que el líder en el entorno laboral va a poder delegar responsabilidades, tomar decisiones y resolver problemas para fomentar un ambiente efectivo. De acuerdo con el análisis de los datos, se determinó que casi la mayoría de los colaboradores consideraron que les ofrecían oportunidades para liderar iniciativas en la organización, mientras que la otra parte de la organización experimentó oportunidades para liderar iniciativas.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Dimensión ámbito personal

23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas, tanto en el ámbito profesional como en lo personal.

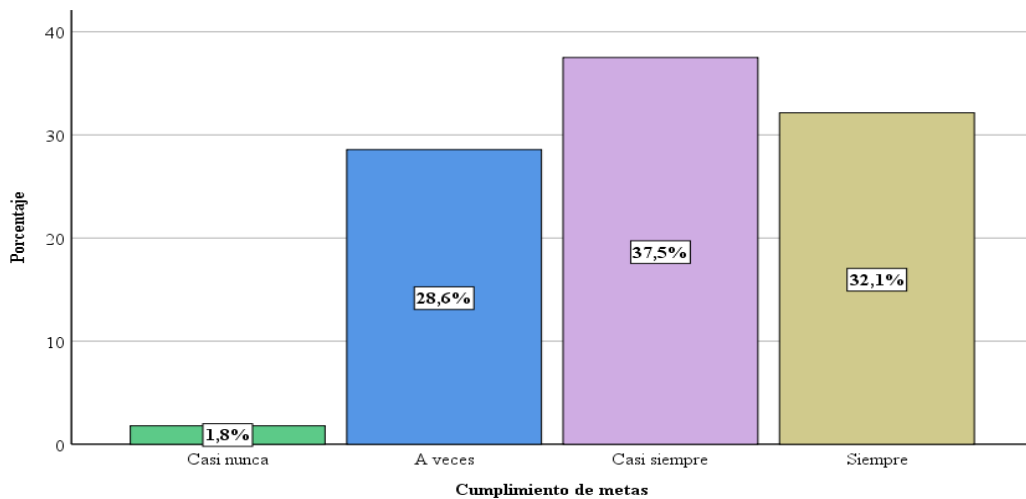
Tabla 30

Cumplimiento de metas

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	16	28,6	28,6	30,4
	Casi siempre	21	37,5	37,5	67,9
	Siempre	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 29

Cumplimiento de metas



Análisis

En función de los resultados recopilados, el 37,5% que represento a 21 personas manifestaron que casi siempre la organización les permitía cumplir sus metas, tanto profesional como personales, el 32,1% que perteneció a 18 personas expresaron que siempre, el 28,6% que correspondió a 16 personas indicaron que a veces y finalmente, el 1,8% que reflejo a 1 persona dijo que casi nunca alcanzó sus metas.

Interpretación

El cumplimiento de metas es alcanzar los objetivos que una persona se ha propuesto lograr para el crecimiento personal y profesional. Basado en el análisis de los resultados, se dedujo que la mayor parte del personal indicaron que les permitían cumplir con sus metas y solo una persona expresó que no lograba cumplir sus metas, tanto en el ámbito profesional como en lo personal.

24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.

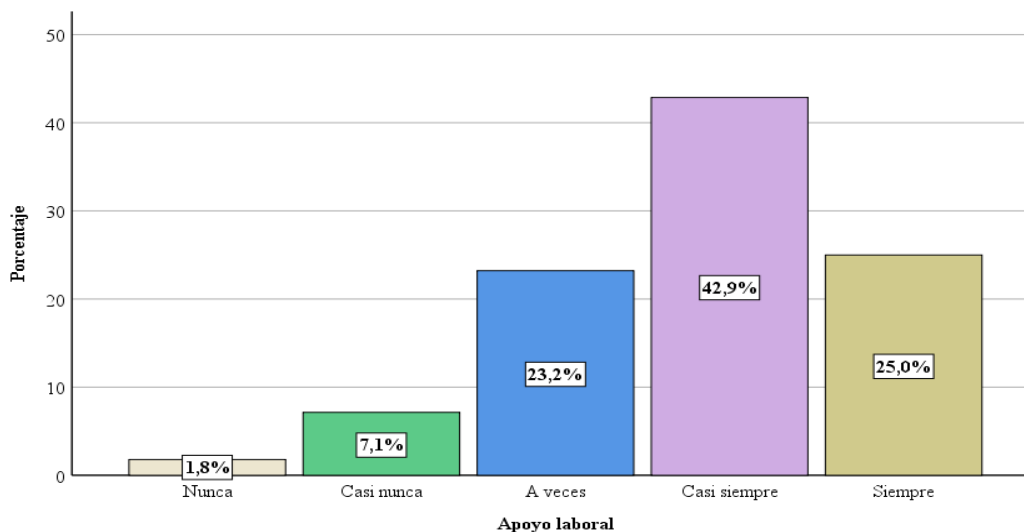
Tabla 31

Apoyo laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	4	7,1	7,1	8,9
	A veces	13	23,2	23,2	32,1
	Casi siempre	24	42,9	42,9	75,0
	Siempre	14	25,0	25,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 30

Apoyo laboral



Análisis

A partir de los datos recopilados de las encuestas dirigidas a los colaboradores, el 42,9% que fueron 24 personas manifestaron que casi siempre en la organización recibían apoyo por sus compañeros para mejorar el rendimiento, el 25% que perteneció a 14 personas expresaron que siempre recibieron apoyo, el 23,2% que correspondió a 13 personas mencionaron que a veces, el 7,1% que reflejo a 4 personas indicaron que casi nunca y en última instancia, el 1,8% que represento a 1 persona dijo que nunca recibió apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento en la organización.

Interpretación

El apoyo laboral es la ayuda que se propone en el ámbito de trabajo para mejorar el desempeño de los colaboradores, siendo su objetivo contribuir el éxito de la persona y de la organización. De acuerdo con el análisis, se estableció que más de la mitad de los colaboradores habían recibido apoyo por sus compañeros para mejorar el rendimiento dentro de la organización, mientras tanto, el resto del personal indicaron no haber contado con apoyo de sus compañeros para mejorar su desempeño laboral.

25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.

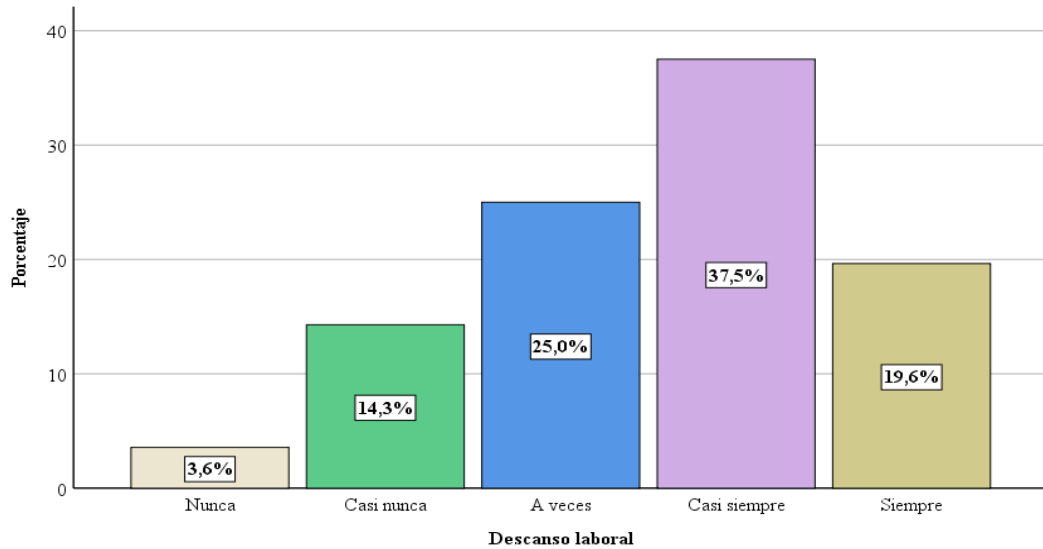
Tabla 32

Descanso laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	8	14,3	14,3	17,9
	A veces	14	25,0	25,0	42,9
	Casi siempre	21	37,5	37,5	80,4
	Siempre	11	19,6	19,6	100,0
	Total		56	100,0	100,0

Figura 31

Descanso laboral



Análisis

De acuerdo con la información recopilada de los 56 encuestados los datos revelan que el 37,5% que represento a 21 personas indicaron que casi siempre los tiempos de descanso por la organización durante la jornada de trabajo eran adecuados para recuperar energías, el 25% que fueron 14 personas expresaron que a veces eran adecuados, el 19,6% que perteneció a 11 personas dijeron que siempre lo eran, el 14,3% que correspondió a 8 personas mencionaron que casi nunca eran y finalmente, el 3,6% que reflejo a 2 personas manifestaron que nunca los tiempos de descanso desarrollados por la organización durante la jornada laboral fueron adecuados para recuperar energías.

Interpretación

El descanso laboral es el tiempo que la persona tienen para tomar un tiempo libre durante la jornada laboral, este tiempo de descanso es importante para la recuperación física, emocional y mental del individuo y evitar el estrés o el agotamiento en el trabajo. Tras el análisis de los datos, se determinó que un número considerable de personas de la organización expresaron que los tiempos de descanso durante la jornada de trabajo eran adecuados para recuperar energías y el resto del personal indicaron que los tiempos de descanso durante la jornada no eran adecuados para recuperar energía.

26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.

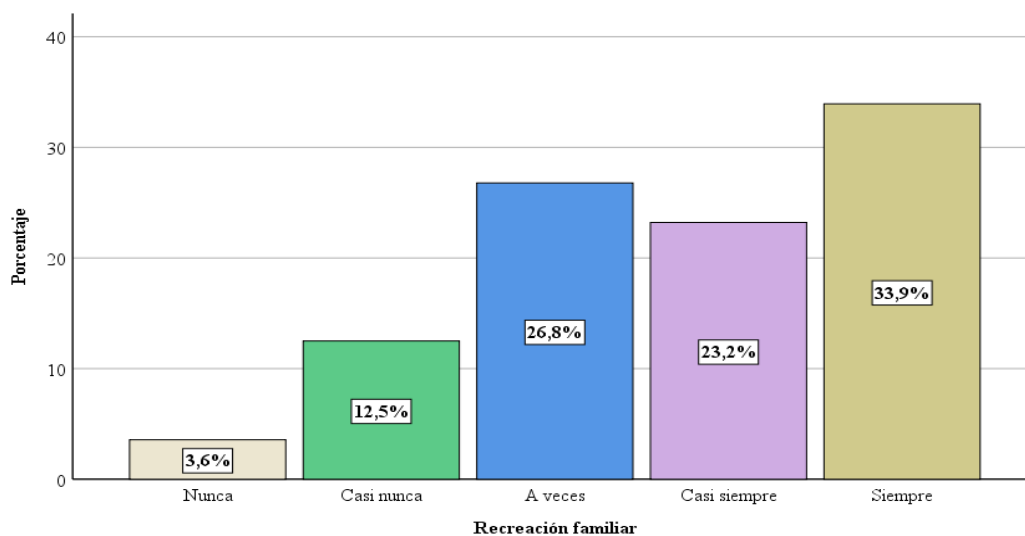
Tabla 33

Recreación familiar

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	7	12,5	12,5	16,1
	A veces	15	26,8	26,8	42,9
	Casi siempre	13	23,2	23,2	66,1
	Siempre	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 32

Recreación familiar



Análisis

Según los resultados obtenidos de las encuestas, el 33,9% que reflejo a 19 personas indicaron que siempre desarrollan actividades recreativas junto a su familia, el 26,8% que perteneció a 15 personas expresaron que a veces, el 23,2% que correspondió a 13 personas dijeron que casi siempre, 12,5% que fueron 7 personas mencionaron que casi nunca y por último, el 3,6% que represento a 2 personas manifestaron que nunca desarrollaban actividades recreativas fuera de sus responsabilidades laborales.

Interpretación

La recreación familiar son las actividades que una familia realizan juntos con el fin de relajarse y divertirse para fomentar la comunicación y recuerdos. De acuerdo con el análisis, se concluyó que gran parte de colaboradores indicaron que desarrollan actividades recreativas junto a sus familias fuera de sus responsabilidades laborales y el resto del personal no realizaban actividades recreativas con sus familias.

27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.

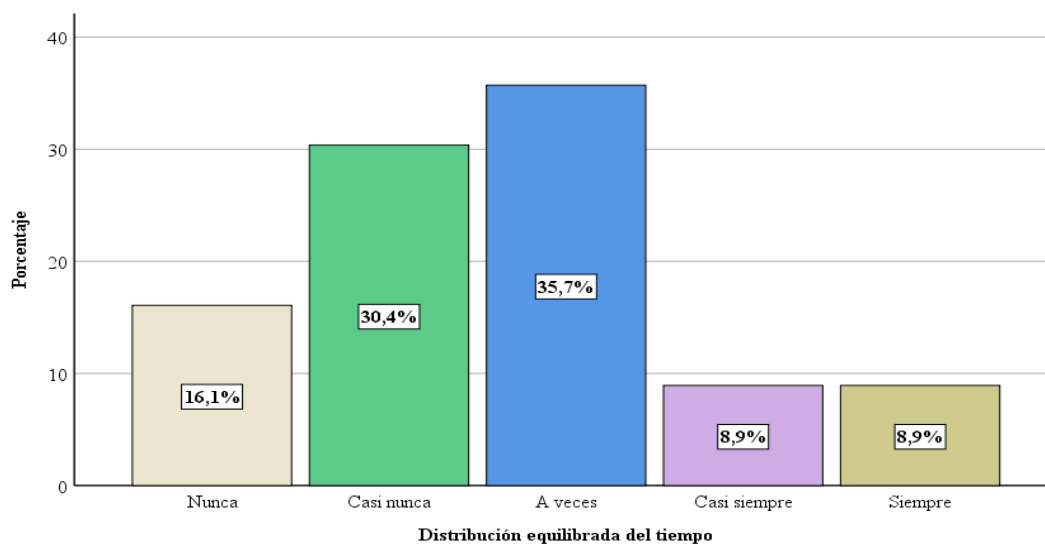
Tabla 34

Distribución equilibrada del tiempo

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	16,1	16,1	16,1
	Casi nunca	17	30,4	30,4	46,4
	A veces	20	35,7	35,7	82,1
	Casi siempre	5	8,9	8,9	91,1
	Siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 33

Distribución equilibrada del tiempo



Análisis

A partir de la información recopilada de los datos de las encuestas, el 35,7% que perteneció a 20 personas establecieron que a veces realizaban actividades relacionadas con el trabajo durante los fines de semana, el 30,4% que correspondió a 17 personas indicaron que casi nunca lo hacían, el 16,1% que reflejo a 9 personas manifestaron que nunca realizaban actividades, el 8,9% que fueron 5 personas expresaron que casi siempre desarrollaban actividades laborales los fines de semana y finalmente, el otro 8,9% que represento a 5 personas mencionaron que siempre realizaban actividades relacionadas del trabajo los fines de semana.

Interpretación

La distribución equilibrada del tiempo implica en la forma que una persona asigna el tiempo entre las responsabilidades personales y las actividades relacionadas al trabajo, la cual tiene el fin de equilibrar las horas dedicadas al trabajo y al de la familia. Según el análisis de los resultados, se dedujo que más de la mitad del personal no desarrollaban actividades relacionadas al trabajo durante los fines de semana, mientras que el resto de la mitad realizaban actividades relacionadas al trabajo los fines de semana.

Dimensión ámbito familiar

28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados.

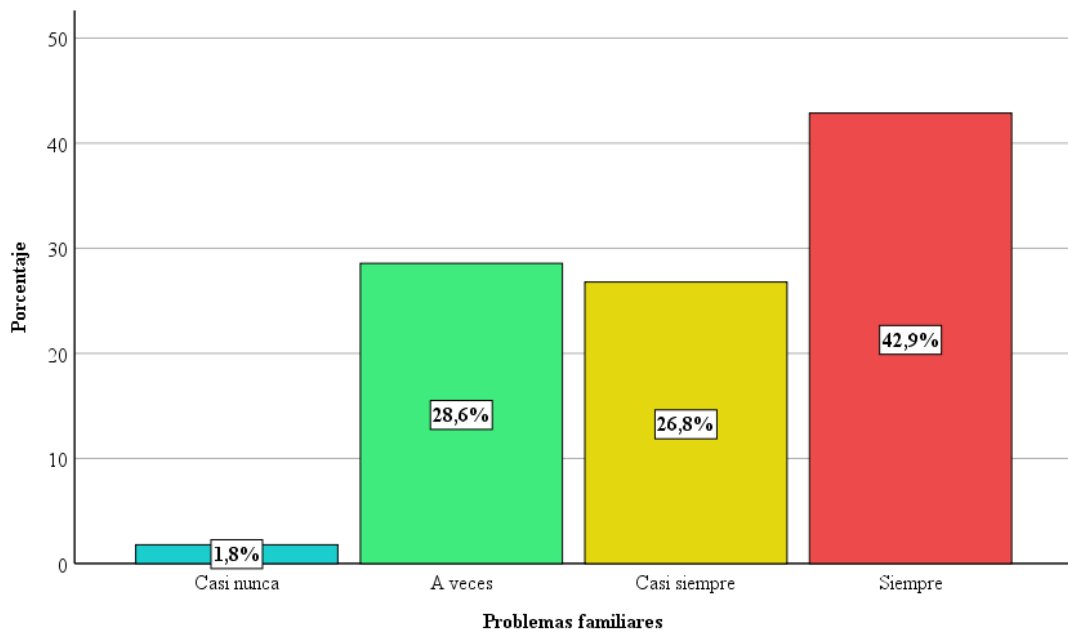
Tabla 35

Problemas familiares

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	16	28,6	28,6	30,4
Válido	Casi siempre	15	26,8	26,8	57,1
	Siempre	24	42,9	42,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 34

Problemas familiares



Análisis

La información recopilada de los 56 encuestados revelan que el 42,9% que fueron 24 personas mencionaron que siempre se sentían estresados en el trabajo debido a los problemas familiares sin resolver, el 28,6% que represento a 16 personas indicaron que a veces experimentaban el estrés, el 26,8% que correspondió a 15 personas expresaron que casi siempre sentían esa situación y en última instancia, el 1,8% que perteneció a 1 persona dijo que casi nunca estaba estresado en el trabajo debido a problemas familiares no solucionados.

Interpretación

Los problemas familiares son las dificultades que pueden desarrollarse dentro del núcleo familiar, la cual puede afectar el bienestar emocional y la estabilidad laboral. Basándose en el análisis estadístico, se estableció que la mayor parte de las personas en la organización se sentían estresados en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados y la solo un colaborador expreso no sentirse estresado en el entorno laboral por los problemas familiares no resueltos.

29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.

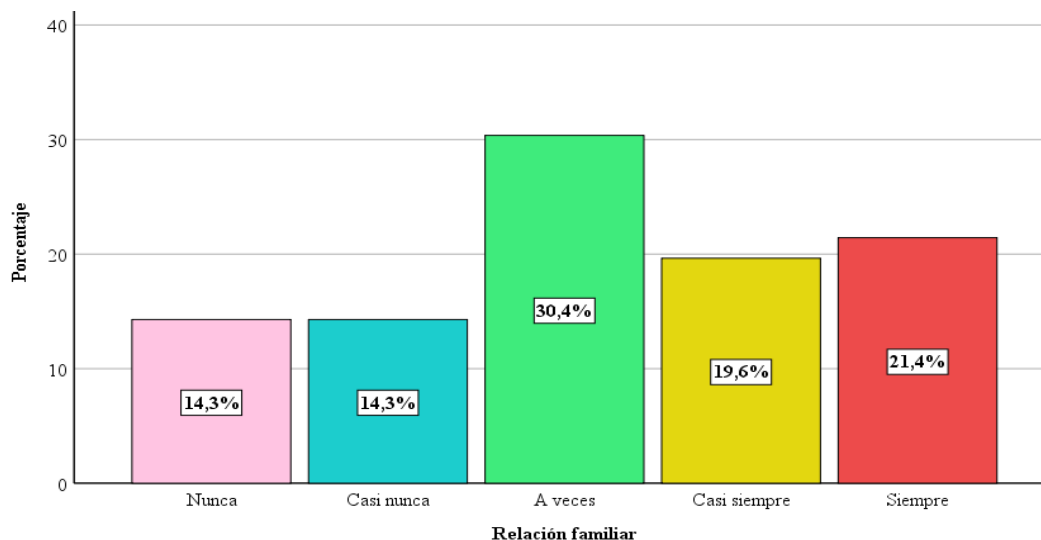
Tabla 36

Relación laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	8	14,3	14,3	28,6
	A veces	17	30,4	30,4	58,9
	Casi siempre	11	19,6	19,6	78,6
	Siempre	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 35

Relación familiar



Análisis

De acuerdo con los resultados de las encuestas, el 30,4% que correspondió a 17 personas expresaron que a veces las actividades laborales desarrolladas fuera de su horario laboral afectaban su relación con la familia, el 21,4% que perteneció a 12 personas indicaron que siempre, el 19,6% que fueron 11 personas dijeron casi siempre, el 14,3% que reflejo a 8 personas mencionaron casi nunca y por último, el otro 14,3% que represento a 8 personas manifestaron que nunca les afectaban.

Interpretación

La relación familiar es la interacción entre cada uno de los miembros de la familia en la forma de respetarse y apoyarse entre sí, por lo cual el exceso laboral fuera del horario de trabajo afecta la relación familiar debido al aumento del estrés. De acuerdo con el análisis estadístico, se determinó que la mitad del personal consideró que las actividades laborales fuera de su horario laboral afectaron su relación con la familia, mientras que la otra mitad indicó que no les afectaba su relación familiar.

30. La remuneración que usted recibe como colaborador de la organización le permite cubrir todas las necesidades personales.

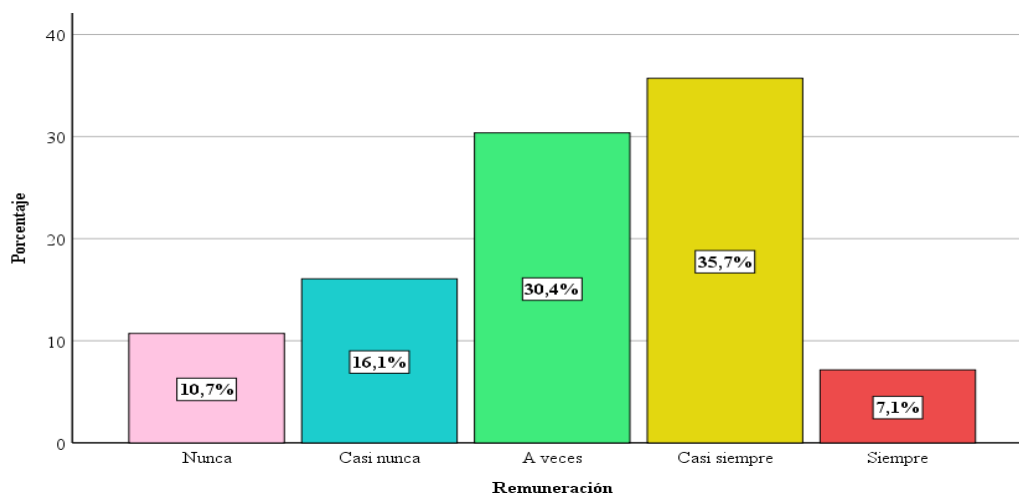
Tabla 37

Remuneración

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,7	10,7	10,7
	Casi nunca	9	16,1	16,1	26,8
	A veces	17	30,4	30,4	57,1
	Casi siempre	20	35,7	35,7	92,9
	Siempre	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 36

Remuneración



Análisis

En base a los resultados obtenidos de los 56 encuestados, el 35,7% que represento a 20 personas manifestaron que casi siempre la remuneración que reciben como colaboradores de la organización les permite cubrir todas las necesidades personales, el 30,4% que reflejo a 17 personas mencionaron que a veces cubrían todas sus necesidades personales, el 16,1% que fueron 9 personas dijeron que casi nunca les era posible cubrir todas sus necesidades con el salario, el 10,7% que perteneció a 6 personas indicaron que nunca lograron cubrir sus necesidades y en última instancia, el 7,1% que correspondió a 4 personas expresaron que siempre alcanzaban cubrir sus necesidades personales con la remuneración recibida de la organización.

Interpretación

La remuneración es el pago que recibe una persona por su trabajo o servicio prestado a una empresa, en la que abarca comisiones, bonos, beneficios o cualquier otro tipo de retribución para satisfacer sus necesidades personales. Según el análisis de los datos, se dedujo que una parte del personal logro cubrir sus necesidades personales con la remuneración recibida de la organización, mientras que la otra parte no era suficiente el salario para cubrir sus necesidades personales.

31. La compensación como colaborador de la empresa le ayuda a cubrir otras necesidades importantes personales.

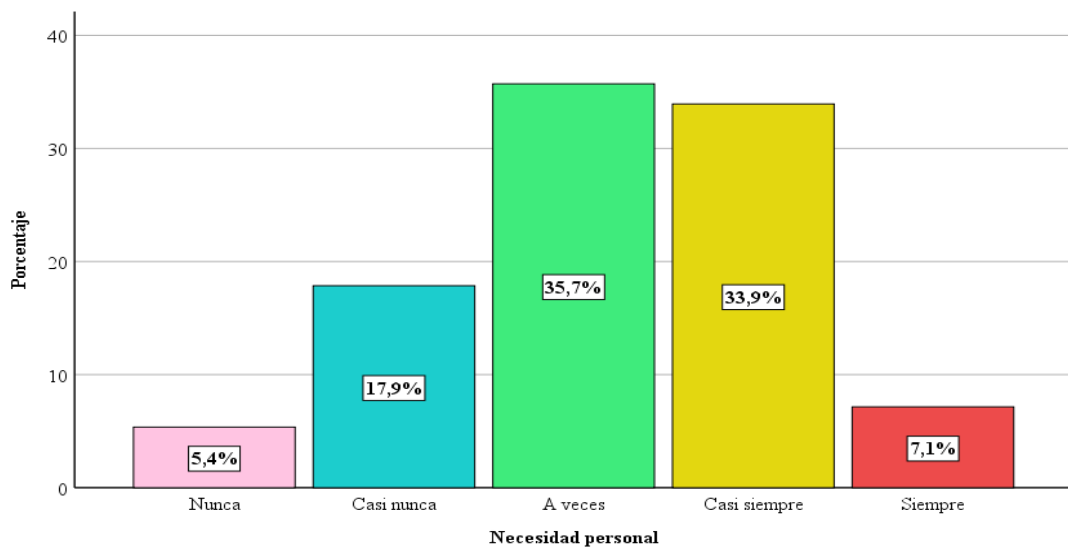
Tabla 38

Necesidad personal

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,4	5,4	5,4
	Casi nunca	10	17,9	17,9	23,2
	A veces	20	35,7	35,7	58,9
	Casi siempre	19	33,9	33,9	92,9
	Siempre	4	7,1	7,1	100,0
	Total		56	100,0	100,0

Figura 37

Necesidad personal



Análisis

Según los resultados obtenidos de las encuestas la información indica que 35,7% que reflejo a 20 personas mencionaron que a veces la compensación como colaboradores de la empresa les ayudaba a cubrir otras necesidades importantes personales, el 33,9% que correspondió a 20 personas indicaron que casi siempre cubrían sus necesidades importantes personales, el 17,9% que represento a 10 personas dijeron que casi nunca, el 7,1% que fueron 4 personas manifestaron que siempre lograban cubrir sus necesidades y finalmente, el 5,4% que perteneció a 3 personas expresaron que nunca cubrían otras necesidades importantes personales con la compensación que recibían de la organización.

Interpretación

Las necesidades personales buscan cubrir los aspectos básicas y complejos para la supervivencia de una persona, por medio de la compensación logra satisfacer el individuo sus necesidades personales para tener el bienestar emocional, físico y financiero. Conforme al análisis de los datos, se estableció que la mitad del personal señaló que la compensación como colaborador de la organización les permitía cubrir otras necesidades personales importante y la otra mitad indicaron que la compensación recibida no lograba cubrir sus necesidades personales.

32. El salario que usted recibe va acorde a las tareas que desempeña en su cargo.

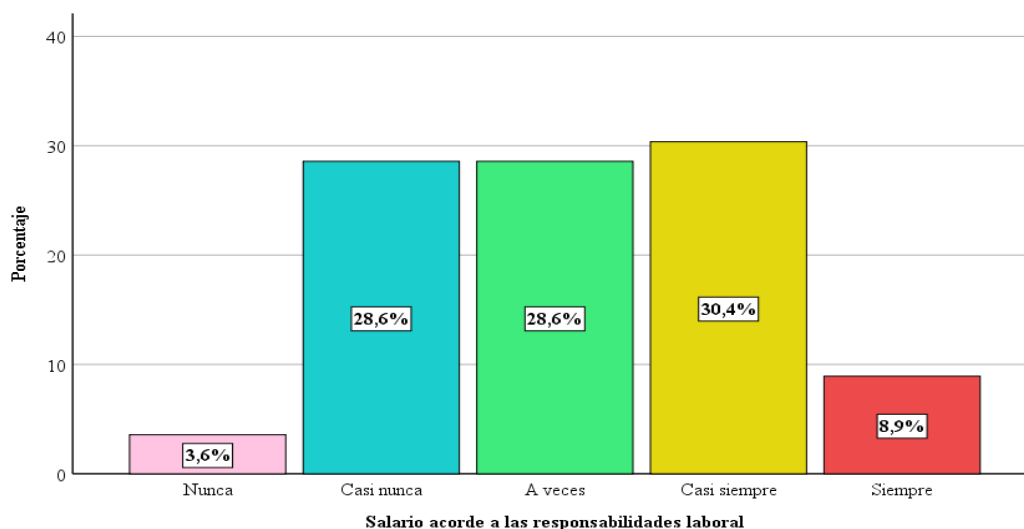
Tabla 39

Salario acorde a las responsabilidades laborales

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	16	28,6	28,6	32,1
	A veces	16	28,6	28,6	60,7
	Casi siempre	17	30,4	30,4	91,1
	Siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 38

Salario acorde a las responsabilidades laborales



Análisis

A partir de los resultados de las encuestas realizadas a los 56 colaboradores, el 30,4% que fueron 17 personas expresaron que el salario que recibían casi siempre iba acorde a las tareas que desempeñaban en su cargo, el 28,6% que correspondió a 16 personas indicaron a veces, el otro 28,6% que reflejo a 16 personas respondieron que casi nunca el salario era acorde, el 8,9% que perteneció a 5 personas mencionaron que siempre y por último el 3,6% que represento a 2 personas manifestaron que nunca el salario que recibían estaba acorde a sus responsabilidades laborales.

Interpretación

El salario acorde a las responsabilidades laborales implica en el pago que recibe un colaborador en relación con las funciones y tareas que desempeña en el puesto de trabajo, siendo un valor justo a las labores. De acuerdo con los datos analizados, se estableció que casi la mitad del personal señalaron que recibían un salario acorde a las tareas desempeñadas en su cargo y el resto consideró que no recibían el salario acorde a sus responsabilidades laborales.

Dimensión ámbito organizacional

33. En los últimos 3 meses, usted ha recibido alguna sanción disciplinaria.

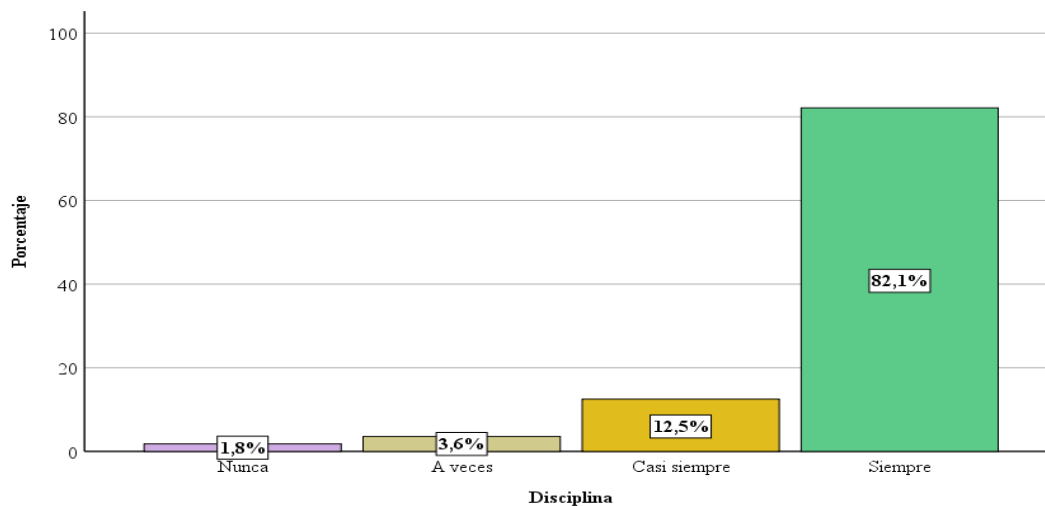
Tabla 40

Disciplina

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,8	1,8	1,8
A veces	2	3,6	3,6	5,4
Válido	Casi siempre	7	12,5	17,9
	Siempre	46	82,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Figura 39

Disciplina



Análisis

En función de las respuestas obtenidas, los datos revelan que el 82,1% que correspondió a 46 personas mencionaron que siempre en los últimos 3 meses habían recibido alguna sanción disciplinaria, el 12,5% que represento a 7 personas respondieron que casi siempre habían tenido una sanción, el 3,6% que reflejo a 2 personas expresaron que a veces recibían sanciones disciplinarias y en última instancia, el 1,8% que fue 1 personas indico que nunca había recibido alguna sanción disciplinaria en los últimos 3 meses.

Interpretación

La disciplina es la conducta que una persona mantiene para cumplir sus responsabilidades laborales o personales, por lo cual en el contexto laboral implica en respetar los horarios, políticas y reglamentos de la empresa para tener un orden organizacional y que no exista sanciones disciplinarias por el incumplimiento de las normas. Tras el análisis estadístico, se dedujo que la mayoría de los colaboradores expresaron que habían recibido alguna sanción disciplinaria en los últimos 3 meses, mientras que un número reducido de colaboradores señalaron no haber recibido alguna sanción disciplinaria.

34. Usted cumple con las actividades que se le encomiendan.

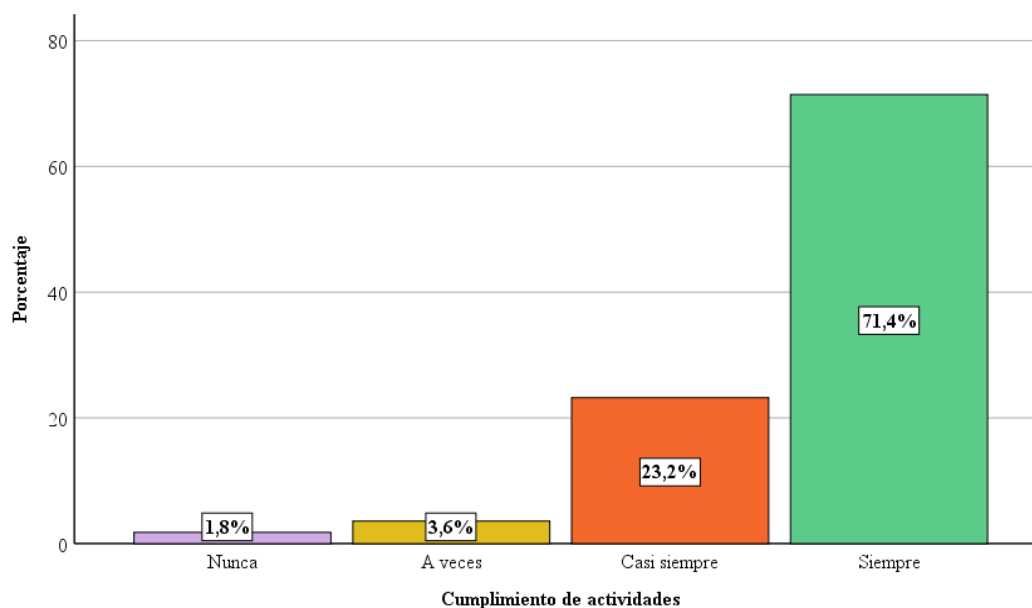
Tabla 41

Cumplimiento de actividades

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	2	3,6	3,6	5,4
Válido	Casi siempre	13	23,2	23,2	28,6
	Siempre	40	71,4	71,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 40

Cumplimiento de actividades



Análisis

De acuerdo con la información recolectada de las encuestas, el 71,4% que fueron 40 personas expresaron haber cumplido siempre con las actividades que se les encomendaron, el 23,2% que reflejo a 13 personas indicaron que casi siempre cumplían las actividades, el 3,6% que correspondió a 2 personas mencionaron que a veces habían logrado las actividades encomendadas y finalmente, el 1,8% que represento a 1 persona respondió que nunca pudo cumplir con las actividades encomendadas.

Interpretación

El cumplimiento de actividades implica en realizar tareas o asumir responsabilidades que han sido asignadas a una persona dentro de la organización, esto influye en desarrollar las actividades en un tiempo establecido y según las instrucciones establecidas con el fin de lograr los objetivos. Conforme al análisis de los datos, se concluyó que gran parte de las personas de la organización habían cumplido con las actividades encomendadas y el resto de personal manifestó no haber podido cumplir con las actividades.

35. Usted mantiene continuamente una actualización de sus conocimientos y habilidades para adaptarse eficazmente a un entorno laboral en constante evolución.

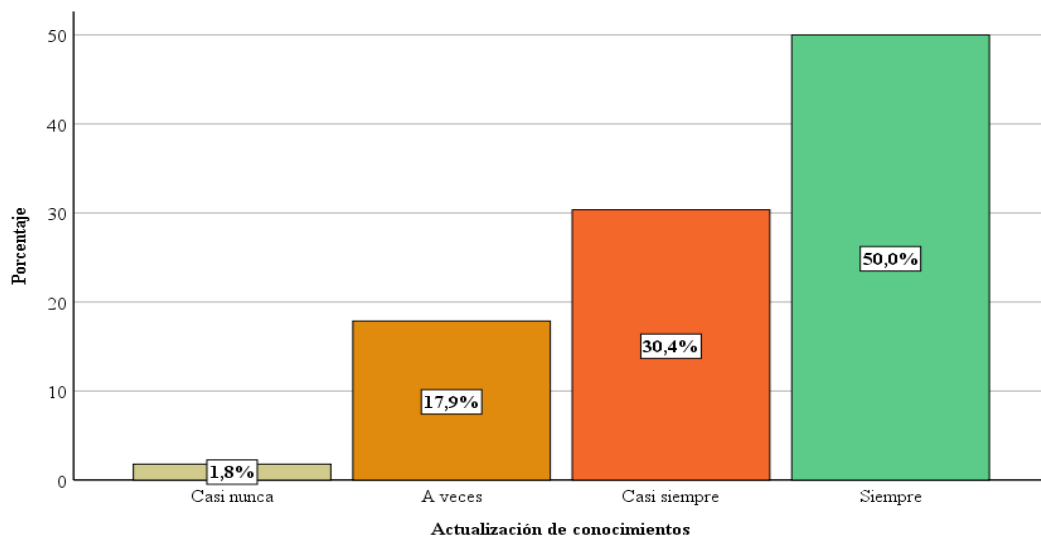
Tabla 42

Actualización de conocimientos

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	10	17,9	17,9	19,6
Válido	Casi siempre	17	30,4	30,4	50,0
	Siempre	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 41

Actualización de conocimientos



Análisis

En base a los datos recopilados de las encuestas, se observó que el 50% que reflejo a 28 personas expresaron mantener siempre una actualización de sus conocimientos y habilidades para adaptarse eficazmente a un entorno laboral en constante evolución, el 30,4% que fueron 17 personas mencionaron casi siempre, el 17,9% que correspondió a 10 personas indicaron a veces y por último, el 1,8% que perteneció a 1 persona respondió que casi nunca mantiene la actualización de sus conocimientos.

Interpretación

La actualización de conocimientos es renovar o mejorar las habilidades, ideas o información en diferentes áreas para mantenerse al día los cambios o avances que se desarrollan en el entorno, siendo así un fundamento en la vida personal y profesional de la persona. Con base a los datos analizados, se determinó que la mayoría de los colaboradores señalaron que mantienen continuamente la actualización de sus conocimientos y habilidades para adaptarse eficazmente a un entorno laboral en constante evolución, mientras que el resto del personal indicó que no mantenían constantemente la actualización de sus conocimientos y habilidades.

36. Tiene usted la iniciativa de buscar oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional.

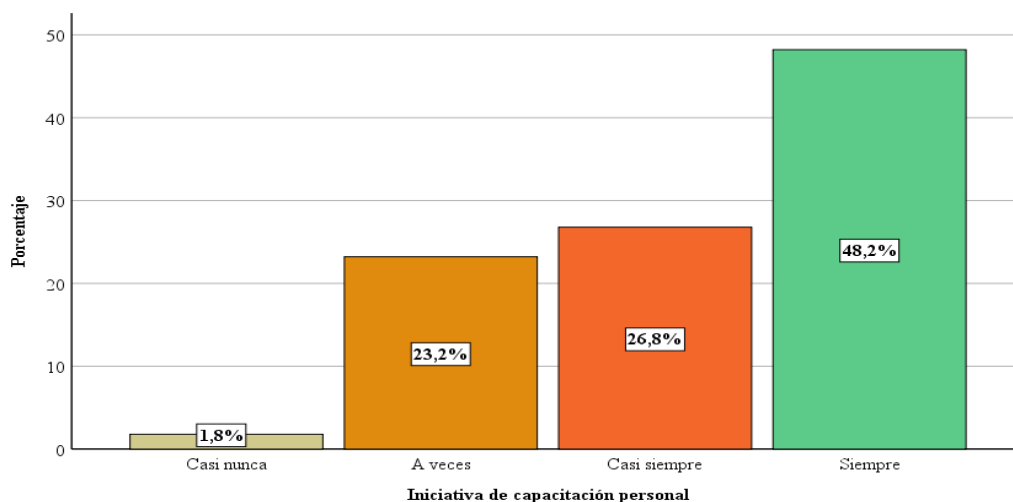
Tabla 43

Iniciativa de capacitación personal

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	13	23,2	23,2	25,0
	Casi siempre	15	26,8	26,8	51,8
	Siempre	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 42

Iniciativa de capacitación personal



Análisis

En función de los resultados recopilados de los 56 colaboradores, el 48,2% que correspondió a 27 personas indicaron que siempre tenían iniciativa de buscar oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional, el 26,8% que reflejó a 15 personas expresaron que casi siempre tenían iniciativa, el 23,2% que fueron 13 personas mencionaron que a veces y en última instancia, el 1,8% que perteneció a 1 persona manifestó que casi nunca tenía iniciativa de capacitación para su desarrollo profesional.

Interpretación

La iniciativa de capacitación personal es la voluntad propia de una persona para buscar acciones de mejora en el conocimiento y las habilidades a través de la participación de cursos u otras actividades para el crecimiento profesional y personal. De acuerdo con el análisis, se estableció que la mayor parte de los colaboradores mostraban iniciativa en buscar oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional y la otra parte señaló que no buscaba oportunidades de capacitación para su crecimiento profesional.

37. Considera usted que en la organización se promueve un ambiente laboral donde se valora la iniciativa y la creatividad.

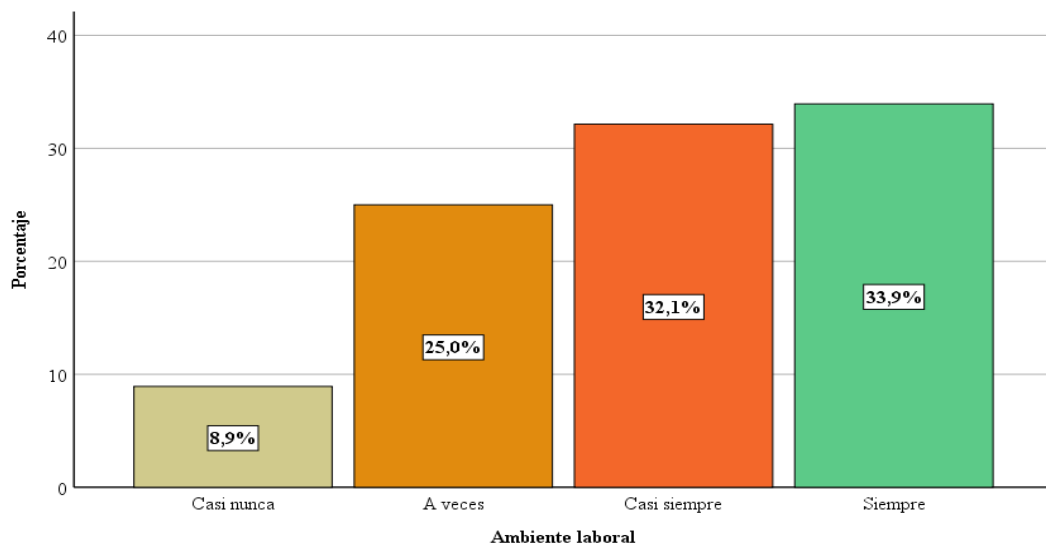
Tabla 44

Ambiente laboral

	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	8,9	8,9	8,9
	A veces	14	25,0	25,0	33,9
Válido	Casi siempre	18	32,1	32,1	66,1
	Siempre	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 43

Ambiente laboral



Análisis

Según la información recopilada de las encuestas los datos revelaron que el 33,9% que perteneció a 19 personas respondieron que siempre la organización promueve un ambiente laboral donde se valora la iniciativa y la creatividad, el 32,1% que correspondió a 18 personas expresaron que casi siempre, el 25% que reflejo a 14 personas indicaron que a veces y finalmente, el 8,9% que fueron 5 personas mencionaron que casi nunca en la organización se promueve un entorno laboral donde se valora la iniciativa y creatividad.

Interpretación

El ambiente laboral es el entorno donde se lleva a cabo las actividades de la empresa fomentando la creatividad y la iniciativa en la persona, por lo cual existe un ambiente laboral positivo que va a promover el respeto, el reconocimiento y el bienestar general de los colaboradores en la organización y un ambiente laboral negativo en cambio puede generar el estrés, los conflictos o un bajo rendimiento. Según el análisis estadístico, se dedujo que la mitad del personal consideró que en la organización se fomentaba un ambiente laboral donde se valoraba la iniciativa y la creatividad, mientras que la otra mitad expresó que la organización no promovía un ambiente laboral que valore la iniciativa y la creatividad.

Resumen de los resultados generales de las variables de estudio

En los resultados generales, se identificó el nivel que los colaboradores mostraron en las variables y las dimensiones.

Síndrome del burnout

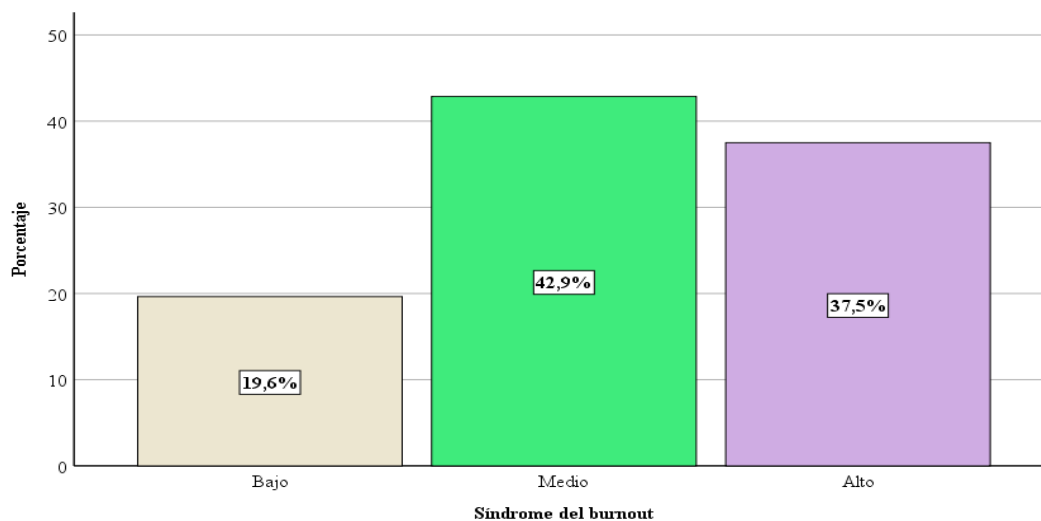
Tabla 45

Nivel del síndrome del burnout

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	19,6	19,6	19,6
	Medio	24	42,9	42,9	62,5
	Alto	21	37,5	37,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 44

Resultados del síndrome del burnout



Análisis

Según la información recopilada del 100% de colaboradores encuestado, los datos revelaron un porcentaje de 42,9% que represento a 24 personas se encontraba en un nivel medio del síndrome del burnout, el 37,5% que correspondió a 21 personas se desarrollaba en un nivel alto del burnout y por último, el 19,6% que fueron 11 personas presentaban un nivel bajo del síndrome del burnout.

Interpretación

El síndrome del burnout es conocido también como el síndrome del empleado quemado por ser la condición relacionada al estrés laboral prolongado que afecta el agotamiento tanto físico, emocional y mental de las personas, por lo que puede llegar a alterar el rendimiento, la autoestima y la calidad de vida del individuo. Conforme al análisis estadísticos, se estableció que los colaboradores de la organización presentaban un nivel medio del síndrome del burnout porque indico un grado moderado en el agotamiento emocional y en la despersonalización.

Dimensión 1: Agotamiento emocional

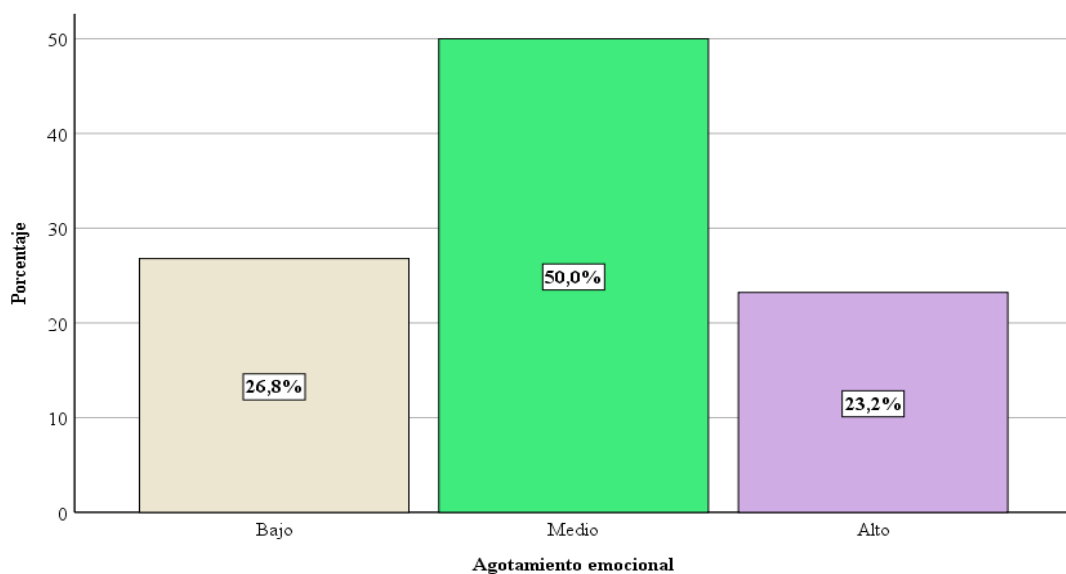
Tabla 46

Nivel de agotamiento emocional

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	26,8	26,8	26,8
	Medio	28	50,0	50,0	76,8
	Alto	13	23,2	23,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 45

Resultados del nivel de agotamiento emocional



Análisis

Considerando las respuestas obtenidas de las 9 preguntas de la dimensión del agotamiento emocional, los datos indicaron que el 50% que correspondió a 28 personas presentaban un nivel medio de agotamiento emocional, el 26,8% que correspondió a 15 personas se encontraba en un nivel bajo de agotamiento y finalmente el 23,2% que fue 13 persona mostraba un nivel alto.

Interpretación

El agotamiento emocional es el estado de fatiga experimentado por las personas dentro del entorno laboral, debido a los niveles de estrés, a la pérdida de energía, al desgaste, a la sobrecarga de esfuerzos y a la depresión laboral, lo que provoca una descompensación del equilibrio entre la vida personal y laboral. Tras el análisis de los datos, se determinó que el personal de la organización se encontraba en un nivel medio de agotamiento emocional debido a una cantidad moderada de desgaste emocional en el lugar de trabajo, sin embargo, esto no se encontraban en un punto crítico que afectara considerablemente el rendimiento laboral.

Dimensión 2: Despersonalización

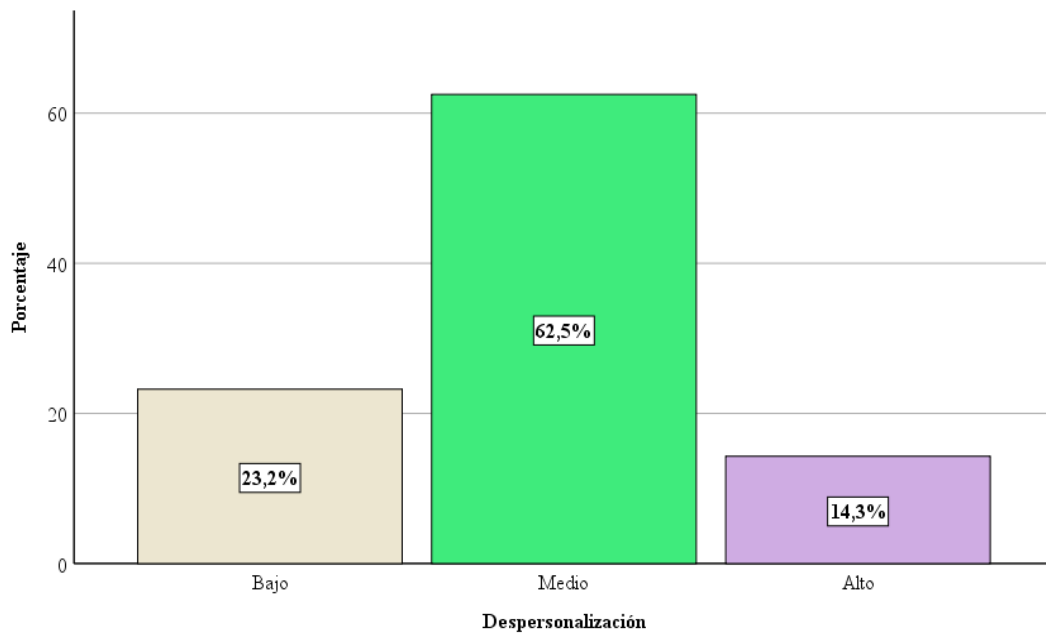
Tabla 47

Nivel de la despersonalización

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	23,2	23,2	23,2
	Medio	35	62,5	62,5	85,7
	Alto	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 46

Resultados del nivel de la despersonalización



Análisis

A partir de los datos obtenidos de las 5 preguntas de la dimensión de la despersonalización, se evidenció que el 62,5% que reflejó a 35 personas se encontraba en un nivel medio de despersonalización, el 23,2% que perteneció a 13 personas indicaban un nivel bajo y por último, el 14,3% que correspondió a 8 personas presentaron un nivel alto de despersonalización.

Interpretación

La despersonalización es una actitud de distanciamiento o indiferencia hacia el trabajo y las relaciones laborales, provocando actitudes negativas e insensibles. De acuerdo con el análisis, se concluyó que el personal presentó un nivel medio de despersonalización por el motivo de presencia moderada de distanciamiento laboral e indiferencia en las relaciones laborales, pero que no afectando de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores.

Dimensión 3: Realización personal

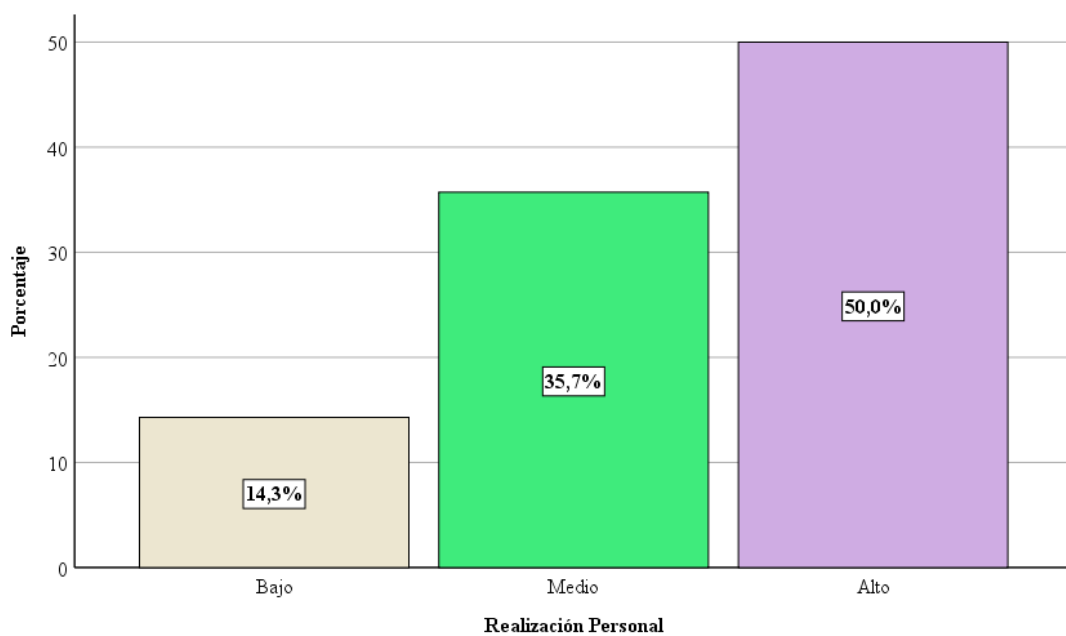
Tabla 48

Nivel de realización personal

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	14,3	14,3	14,3
	Medio	20	35,7	35,7	50,0
	Alto	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 47

Resultados del nivel de realización personal



Análisis

Basándonos en los resultados recopilados de las 8 preguntas de la dimensión de la realización personal, se visualizó que del 100%, el 50% que perteneció a 28 personas mostraron un nivel alto de realización personal, el 35,7% que correspondió a 20 personas presentaron un nivel medio y finalmente el 14,3% que reflejo 8 personas se encontraban en un nivel bajo.

Interpretación

La realización personal es la satisfacción, el cumplimiento y logros que una persona desarrolla en su vida tanto profesional y laboral, especialmente con relación a las metas y aspiraciones. Según el análisis estadístico, se determinó que en la organización presentaron un nivel alto de realización personal porque la mayoría del personal logran su crecimiento profesional, contribuyen al éxito departamental y alcanzan sus objetivos personales importantes.

Desempeño laboral

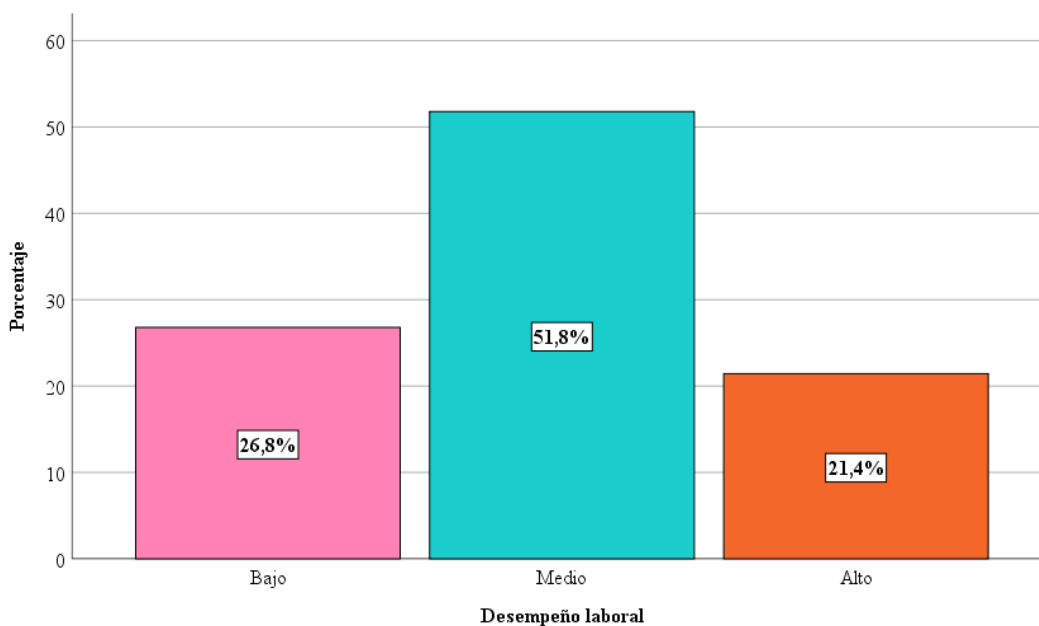
Tabla 49

Nivel de desempeño laboral

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	26,8	26,8	26,8
	Medio	29	51,8	51,8	78,6
	Alto	12	21,4	21,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 48

Resultados del nivel de desempeño laboral



Análisis

Según la información recopilada del 100% de los encuestados, el 51,8% que fueron 29 personas presentaron un nivel medio de desempeño laboral, el 26,8% que correspondió a 15 personas reflejaron un nivel bajo de desempeño y en última instancia el 21,4% que perteneció a 12 persona mostro un nivel alto del rendimiento laboral.

Interpretación

El desempeño laboral es la eficiencia y efectividad con la que una persona lleva a cabo sus funciones o responsabilidades laborales para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Basado en los datos analizados, se estableció que el personal presento un nivel medio de desempeño laboral por el rendimiento que estaba en un punto moderado sin estar alto ni bajando considerablemente, debido al resultado de que la dimensión personal y familiar reveló un nivel medio, mientras que las dimensiones organizacional mostro un nivel alto.

Dimensión 1: Ámbito personal

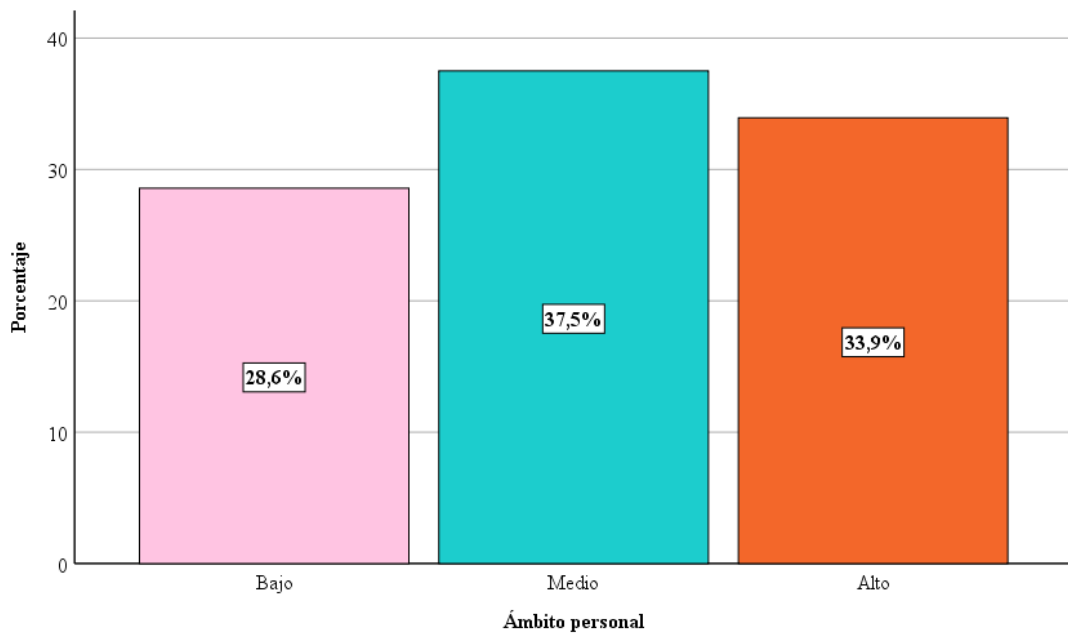
Tabla 50

Nivel del ámbito personal

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	28,6	28,6	28,6
	Medio	21	37,5	37,5	66,1
	Alto	19	33,9	33,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 49

Resultados del nivel de ámbito personal



Análisis

En base a la información recolectada de las 5 preguntas de la dimensión del ámbito personal, se obtuvo que el 37,5% que perteneció a 21 personas reflejaron un nivel medio en el ámbito personal del desempeño laboral, el 33,9% que correspondió a 19 personas mostraron un nivel alto y finalmente el 28,6% que fue 16 persona indico un nivel bajo del ámbito personal.

Interpretación

El ámbito personal en relación con el desempeño laboral es la influencia de los aspectos emocionales y personales de un individuo en su rendimiento y comportamiento del trabajo, por lo cual los aspectos que se desarrollan es la efectividad y el bienestar. De acuerdo con el análisis de los datos, se determinó que los colaboradores presentaron un nivel medio en el ámbito personal debido un grado moderado en la presencia del cumplimiento de las metas profesionales y en la distribución del tiempo dedicado a lo personal y laboral.

Dimensión 2: *Ámbito familiar*

Tabla 51

Nivel del ámbito familiar

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	39,3	39,3	39,3
	Medio	25	44,6	44,6	83,9
	Alto	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 50

Resultados del nivel del ámbito familiar



Análisis

Según las respuestas recopiladas de las 5 preguntas relacionadas con la dimensión del ámbito familiar, se evidenció que del 100% de los encuestados, el 44,6% que correspondió a 25 personas indicaron un nivel medio, el 39,3% que reflejó a 22 personas presentaron un nivel bajo en esta dimensión y por último, el 16,1% que fueron 9 personas mostraron un nivel alto en el ámbito familiar.

Interpretación

El ámbito familiar en relación con el desempeño laboral es las situaciones, circunstancias y aspectos familiares que pueden influir de manera positiva o negativa en la capacidad de la personal para desempeñar eficientemente en el trabajo. Según el análisis, se concluyó que los empleados indicaron un nivel medio en el ámbito familiar porque mantienen un equilibrio moderado entre la vida profesional y familiar sin que afecte fuertemente los aspectos laborales.

Dimensión 3: Ámbito organizacional

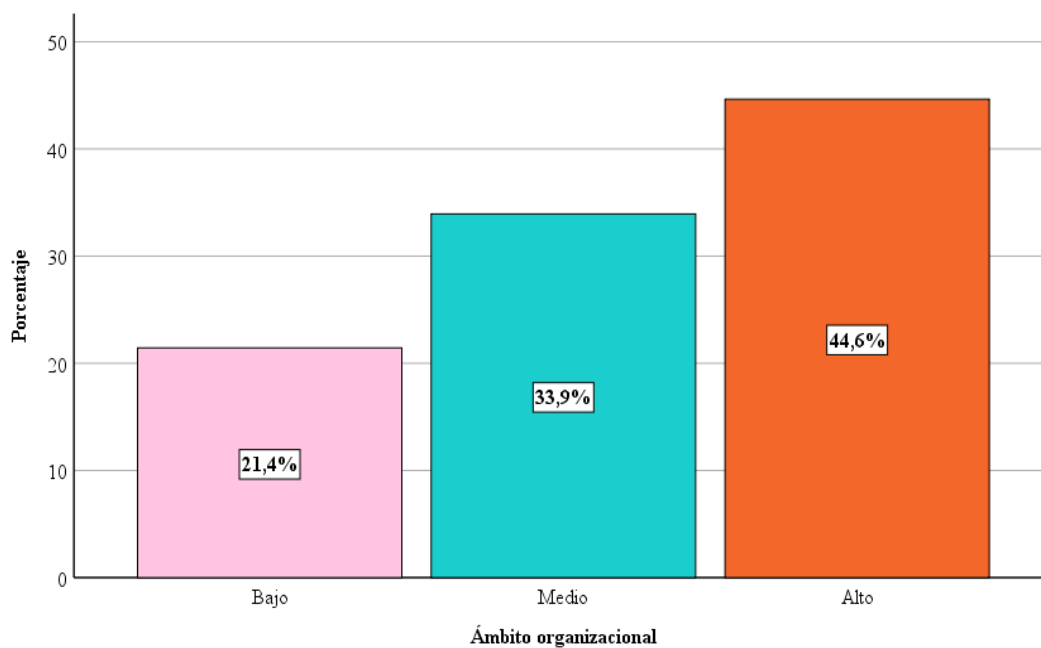
Tabla 52

Nivel del ámbito organizacional

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	21,4	21,4	21,4
	Medio	19	33,9	33,9	55,4
	Alto	25	44,6	44,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Figura 51

Resultado del nivel del ámbito organizacional



Análisis

En función a las respuestas obtenidas de las 5 preguntas referente a la dimensión del ámbito organizacional, se observó que del 100% de los colaboradores encuestados, el 44,6% que fueron 25 personas presentaron un nivel alto en esta dimensión, el 33,9% que correspondió a 19 personas indicaron un nivel medio y finalmente, el 21,4% que represento a 12 personas reflejaron un nivel bajo.

Interpretación

El ámbito organizacional con relación al desempeño laboral se considera la cultura, el ambiente de trabajo, el liderazgo y todos los aspectos de la organización que influyen en el rendimiento y el bienestar de los colaboradores. Conforme al análisis estadístico, se estableció que los colaboradores indicaron un nivel alto en el ámbito organizacional, debido a que mantenían iniciativas de crecimiento en la organización y el cumplimiento de los reglamentos.

3.2.Verificación de hipótesis

Para verificar las hipótesis planteadas en la investigación se aplicaron los siguientes procedimientos por medio del sistema de software estadístico SPSS para determinar el método más adecuado para el análisis de la correlación de las variables de estudio.

3.2.1. Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Es una prueba estadística utilizada para determinar si la muestra de los datos siguen una distribución normal, por lo que se emplea para una muestra mayor de 50 sujetos y se centra que si el valor p es mayor que el nivel de significancia ($p > 0.05$), va ser aceptada la hipótesis nula y se genera que los datos son de una distribución normal por lo que se aplica las estadísticas paramétricas, en cambio si el valor de p es menor que el nivel de significancia ($p < 0.05$), se va a rechazar la hipótesis nula y los datos no

tienen una distribución normal y se utiliza estadísticas no paramétricas (Flores-Tapia y Flores-Cevallos, 2021).

En la investigación, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la población estudiada fue por 56 colaboradores, con el fin de verificarse si el conjunto de datos cumplía una distribución normal o no presentaba normalidad.

Los resultados de la prueba de normalidad fueron:

Tabla 53

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Prueba de normalidad			
Variables de estudio	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VI: Síndrome del burnout	0,080	56	0,200*
VD: Desempeño laboral	0,099	56	0,200*

Nota. Esta tabla muestra la prueba de normalidad por el método de Kolmogorov-Smirnov de las variables de estudio.

Análisis e interpretación

Tras la obtención de los resultados, el nivel de significancia para la variable independiente y dependiente fue de 0,200, lo que significó que p fue mayor que el nivel de significancia ($p\text{-valor} > 0.05$), indicando que los datos tenían una distribución normal, por lo que se utilizó un estadístico paramétrico como el coeficiente de correlación de Pearson para la verificación de las variables.

3.2.2. Coeficiente de correlación de Pearson

La correlación de Pearson se representa con “r” es una medida estadística paramétrica que analiza cuantitativamente la dirección y la fuerza de la relación entre dos variables cuantitativas, que siguen una distribución normal. Este coeficiente de correlación toma valores que varía entre -1 y +1, el valor de +1 tiene una correlación positiva, el -1

indica la correlación negativa mientras que, el 0 no existe una relación entre las variables (Roy-García et al., 2019).

Los parámetros para la interpretación del coeficiente son:

Tabla 54

Interpretación del coeficiente de Pearson

Valores del coeficiente de Pearson (r)	Relación
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,50 a -0,99	Correlación negativa fuerte
-0,30 a -0,50	Correlación negativa moderada
-0,10 a -0,30	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación en las variables
0,01 a 0,10	Correlación positiva muy débil
0,10 a 0,30	Correlación positiva débil
0,30 a 0,50	Correlación positiva moderada
0,50 a 0,99	Correlación positiva fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Esta tabla muestra los valores del coeficiente de correlación de Pearson para la interpretación de la comprobación de las hipótesis, según Martínez y Campos (2019).

En la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para las variables del estudio y las dimensiones de cada una de las variables para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados obtenidos de la correlación se presentaron de la siguiente manera:

Tabla 55

Correlación de las variables y dimensiones con el coeficiente de Pearson

		Correlaciones				
		Variable dependiente (Y)				
		Dimensión del ámbito personal	Dimensión del ámbito familiar	Dimensión del ámbito organizacional	VD: Desempeño Laboral	
Variable independiente (X)	Dimensión del agotamiento emocional	Correlación de Pearson	0,320*	0,459**	0,436**	0,555**
		P-Valor	0,016	0,000	0,001	0,000
	Dimensión de despersonalización	Correlación de Pearson	0,283*	0,290*	0,307*	0,401**
		P-Valor	0,035	0,030	0,021	0,002
	Dimensión de realización personal	Correlación de Pearson	0,486**	0,512**	0,442**	0,664**
		P-Valor	0,000	0,000	0,001	0,000
	VI: Síndrome del burnout	Correlación de Pearson	0,402**	0,510**	0,526**	0,654**
		P-Valor	0,002	0,000	0,000	0,000

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la correlación Pearson.

Análisis e interpretación

Según los resultados del coeficiente de Pearson en las dimensiones de las variables se determinó:

1. La dimensión del agotamiento emocional de la variable X tuvo una correlación positiva moderada en las tres dimensiones de la variable Y: en el ámbito personal se observó una correlación de 0,320 con un p-valor $0,016 < 0,05$ y con el 95% de confiabilidad, el ámbito familiar se estableció una correlación de 0,459 con el p-valor $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación y el ámbito organizacional con una correlación de 0,436 con un p-valor de $0,016 < 0,05$ y una confiabilidad del 99% en su correlación, por lo tanto los resultados indicaron que influyen en el desempeño laboral con una correlación de Pearson de 0,555 que significó una correlación positiva fuerte con el p-valor de $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación, lo que llevó que se rechaza la hipótesis nula H_0 .
2. La dimensión del despersonalización de la variable X con el 95% de confiabilidad en las tres dimensiones de la variable Y tanto del ámbito personal con una correlación de 0,283 que significó una correlación positiva débil, con un p-valor $0,035 < 0,05$, en el ámbito familiar se desarrolló una correlación de 0,290 esto indicó una correlación positiva débil, con el p-valor $0,030 < 0,05$ y el ámbito organizacional con una correlación positiva moderada de 0,370 con un p-valor de $0,021 < 0,05$, por lo tanto se relacionan con el desempeño laboral con una correlación de 0,401 que significó una correlación positiva moderada con un p-valor de $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad estableciéndose que se rechaza la hipótesis nula H_0 .
3. La dimensión de la realización personal de la variable X presentó una correlación positiva moderada con una confiabilidad del 99%, con las tres dimensiones de la variable Y tanto del ámbito personal con una correlación de 0,486 con un p-valor $0,000 < 0,05$, en el ámbito familiar se observó una correlación de 0,512 con un p-valor $0,000 < 0,05$ y el ámbito organizacional se identificó una correlación de 0,442 con un p-valor de $0,001 < 0,05$, por lo tanto influyen en el desempeño laboral con una correlación de 0,664 que significó

una correlación positiva fuerte, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad indicándose que se rechaza la hipótesis nula H_0 .

4. La dimensión del ámbito personal de la variable Y se correlacionó con las tres dimensiones de la variable X: el agotamiento emocional mostrando una correlación de 0,320 esto indico una correlación positiva moderada, con un p-valor de $0,016 < 0,05$ y una confiabilidad del 95% en su correlación, la despersonalización se determinó una correlación de 0,283 que significo una correlación positiva débil, con el p-valor $0,035 < 0,05$ y el 95% de confiabilidad en su correlación y la realización personal con una correlación de 0,486 que fue una correlación positiva moderada, con un p-valor de $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación, por lo tanto, se relacionan con el síndrome del burnout con una correlación de Pearson de 0,402 que significo una correlación positiva moderada con el p-valor de $0,002 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación indicándose que se rechaza la hipótesis nula H_0 .
5. La dimensión del ámbito familiar de la variable Y se correlacionó con las tres dimensiones de la variable X: el agotamiento emocional con una correlación de 0,459 que indico una correlación positiva moderada, con un p-valor $0,000 < 0,05$ y con una confiabilidad del 99%, la despersonalización se observó una correlación de 0,290 que significo una correlación positiva débil, con el p-valor $0,030 < 0,05$ y el 95% de confiabilidad en su correlación y la realización personal se determinó una correlación de 0,512 que fue una correlación positiva fuerte con un p-valor de $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación, por lo tanto influyen con el síndrome del burnout con una correlación de 0,510 que significo una correlación positiva fuerte, con el p-valor de $0,000 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación, lo que estableció que se rechaza la hipótesis nula H_0 .
6. La dimensión del ámbito organizacional de la variable Y se estableció una correlación positiva moderada en las tres dimensiones de la variable X que fue agotamiento emocional con una correlación de 0,436 con un p-valor $0,001 < 0,05$ y con una confiabilidad del 99%, la despersonalización se determinó una correlación de 0,307 con el p-valor $0,021 < 0,05$ y el 95% de confiabilidad en su correlación y la realización personal se desarrolló una correlación de 0,442

con un p-valor de $0,001 < 0,05$ y el 99% de confiabilidad en su correlación, por lo tanto, los resultados indicaron que se relacionan con el síndrome del burnout con una correlación de 0,526 que significó una correlación positiva fuerte con el p-valor de $0,000 < 0,05$ y una confiabilidad del 99% en su correlación, lo que llevó que se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Según el análisis de los resultados, las tres dimensiones de la variable X influyeron con las tres dimensiones de la variable Y con una confiabilidad del 99% y de igual manera las dimensiones de la variable Y con las tres dimensiones de la variable X se relacionaron con el síndrome del burnout con un 99% de confiabilidad.

Por lo cual, la variable independiente síndrome del burnout y la variable dependiente desempeño laboral obtuvieron una correlación de 0,654, lo que significó una correlación positiva fuerte con un p-valor de 0,000 que indicó que el p-valor es menor que el nivel de significancia ($p < 0.05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alternativa H_1 , con una confiabilidad del 99% en su correlación.

El resultado de la aceptación de hipótesis fue:

H_1 : El síndrome del burnout *si* se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo con los objetivos específicos planteados en esta investigación, se presentó las siguientes conclusiones:

- Mediante la investigación bibliográfica en libros, artículos científicos, tesis académicas, repositorios en línea de diversas universidades y recursos bibliográficos de la Universidad Técnica de Ambato, se desarrolló la fundamentación teórica de cada una de las variables de estudio para respaldar las ideas, teorías, conceptos de autores o argumentos presentados en la investigación.
- Se diagnosticó que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., presentaron un nivel medio del síndrome de burnout porque indicó un grado moderado en las dimensiones: agotamiento emocional y despersonalización, por aspectos de desgaste emocional en la jornada laboral y la indiferencia en las relaciones laborales al sentirse esforzados por mantener actitudes positivas con los compañeros.

Por otro lado, el diagnóstico del desempeño laboral en el personal se generó en un nivel medio al tener un valor moderado en las dimensiones del ámbito personal y familiar, debido a circunstancias en la distribución del tiempo por actividades relacionadas al trabajo durante los fines de semana que afecta la relación con la familia.

- Finalmente, se demostró mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo como resultado una correlación positiva fuerte de 0,654 con p-valor de 0,000, lo que determinó la relación entre las variables, por lo que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alternativa H_1 , concluyendo que el síndrome del burnout *si* se relacionó con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

4.2. Recomendaciones

- Establecer investigaciones que permita abordar el manejo del síndrome de burnout y su impacto en el desempeño laboral en entornos laborales, para fortalecer el conocimiento, mejorar el entendimiento y que ayude al bienestar de los colaboradores dentro de las organizaciones.
- En la organización es importante abordar el síndrome del burnout fomentando una comunicación abierta, proporcionar opciones de trabajo cuando sea posible que ayude a desarrollar las actividades laborales y personales, distribuir equilibradamente las responsabilidades para evitar el exceso de labores y generar un ámbito laboral donde se establezca la interacción entre los colaboradores por medio de actividades de apoyo que ayude a disminuir el aislamiento entre los compañeros.

Con respecto al desempeño laboral es importante establecer tiempos para las actividades laborales y las responsabilidades personales, generar una cultura laboral flexible que permita mejorar satisfacción y el bienestar del personal, implementar horarios de descanso para gestionar de nuevo las responsabilidades y proporcionar capacitaciones en habilidades de gestión de tiempo y planificación que ayude a equilibrar lo laboral y familiar.

- Dado al nivel de relación entre las variables es fundamental establecer estrategias centradas en la salud mental y el bienestar físico de los colaboradores, implementar programas de prevención del burnout y desarrollar un análisis de los factores que contribuyen al síndrome del burnout en el entorno de la organización que permita mejorar el rendimiento.

MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias bibliográficas

- Acuña, R., Ríos, J., y Atenas, T. (2019). Hipótesis: Un paso central en el pensamiento clínico y la generación de evidencia científica. *Revista chilena de radiología*, 25(3), 83-86. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082019000300083>
- Alvarez, N., y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Amaiquema, F., Vera, J., y Zumba, I. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Revista Conrado*, 15(70), 354-360. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1148>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de Empresas: Elementos Básicos*. Pons Publishing House/Pons Asbl. <https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 6(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Baena-Extremera, A., Ayala-Jiménez, J., y Baños, R. (2017). Investigación descriptiva, correlacional o cualitativa. *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 15(1), 1-17. <https://doi.org/10.15517/pensarmov.v15i1.24777>
- Báez, Y. (2018). *Guía para una investigación de campo*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/pt/ereader/uta/153628>
- Baldeón, M., Janampa, L., Rivera, J., y Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1809-1831. <https://doi.org/https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/378>

- Barcia, M., Cedeño, D., y Bermúdez, A. (2019). "Niveles de motivación en el desempeño laboral". *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(7).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8930086>
- Barquín, F., y Gomis, J. (2019). Síndrome de Burnout en Urgencias. *Revista de psicología de la salud*, 7(1), 306-332.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6825039>
- Barradas, M., Rodríguez, J., y Espinoza, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(28).
<https://doi.org/https://doi.org/10.36677/recai.v10i28.15678>
- Barragán, A., Molero, M., y Martos, Á. (2021). *Innovación docente e investigación en educación: nuevos enfoques en la metodología docente* (1 ed.). Dykinson.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/219325>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I., y Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>
- Bolaños-Garita, R. (2021). La administración cualitativa en administración: ciencia y técnica. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 12(1), 104-127. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.3061>
- Borjas, J. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15), 79-97.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Bouzas, J., y Reyes, G. (2019). *Gestión del talento humano*. IURE Editores.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/130372>
- Bravo, M., Palacios, A., Hernández, A., y Negrin, E. (2020). Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(91), 900-919.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890305>
- Bueno, R., Ramos, M., y Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. Dirección General de Escuelas Preparatorias.

https://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf

- Cabezas, E. (2016). Análisis Del síndrome de burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Industrial Data*, 19(1), 59-68.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v19i1.12538>
- Calle , M., Velasquez , J., Navarrete, A., y Carrasco , G. (2023). El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de las organizaciones. *FIPCAEC*, 8(3), 355-373.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v8i3>
- Castañeda, V., y Herrera, A. (2020). Síndrome de trabajador quemado: Existencia del Burnout sector salud. *Revista Cultura del Cuidado Enfermería*, 17(1), 32-44.
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18443>
- Cotrina-Onofre, Y., y Panez-Mateo, L. (2019). Síndrome de Burnout en médicos de tres hospitales de Huánuco. *Revista Peruana de investigación en salud*, 3(3), 127-132. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7174459>
- Crespo, R. (2018). Metodología de la investigación para enfermería nefrológica. *Revista seden*(99).
https://doi.org/https://www.revistaseden.org/files/art318_1.pdf
- Cruz, J., y Gutiérrez, V. (2021). *Innovación en la docencia e investigación de las ciencias jurídicas, económicas y empresariales* (Vol. II). Dykinson.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/207344>
- Cuenca, R., y López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *PODIUM*(37), 43-56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>
- Dávila , R., García, R., y Toromoreno , D. (2020). Estrés familiar y el desempeño laboral de los secretarios. *Sinapsis: La revista científica del ITSUP*, 1(16).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474684>
- Flores, J., y Terán , M. (2022). Validez de contenido de juicio por expertos en instrumento para medir la influencia de factores psicosociales en el estrés organizacional en empresas del Giro Hotelero. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 219-231.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1130>

- Flores-Tapia, C., y Flores-Cevallos, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. *Societas. Revista de Ciencias Sociales Humanísticas*, 23(2).
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/html/index.html>
- Franco, I., y Alvarado, J. (2021). El Liderazgo asociado al Comportamiento Organizacional de los docentes en un centro educativo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 74-84. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.418>
- García-González, J., y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Gaspar-Castro, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(8), 318-329.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592>
- Gaviria, C., y Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Universidad de San Buenaventura.
<https://books.google.es/books?id=YubhDwAAQBAJ>
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académica-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Gómez-Luna, E., Fernando-Navas, D., y Aponte-Mayor, G. (2019). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de la estructuración y sistematización. *DYNA*, 81(184), 158-163.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0012-73532014000200021
- González, W., y Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la "A" a la "Z"*. PACJ.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/40938>

- González-Montoro , A. (2019). Contrastes de Hipótesis mediante técnicas de simulación. *Revista de Educación Matemática*, 34(1), 11-27.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33044/revem.24289>
- Gualda, E., y Rebollo, C. (2020). Big data y Twitter para el estudio de procesos migratorios: Métodos, técnicas de investigación y software . *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*(46), 147-177.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5944/empiria.46.2020.26970>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 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)
- Hederich-Martínez, C., y Caballero-Domínguez, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesp.9.1.1>
- Hernández, J., y Hernández-Mendoza, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2019). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. RH Sampieri.
- Intriago, G., Camacho, G., Sánchez, M., Carpio, D., y Mendiburu, A. (2019). *Metodología de la investigación educativa: retos y perspectivas*. Académica Universitaria (Edacun). <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/151754>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*(70), 110-120. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Macías, E., y Saltos, G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Educare*, 24(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1252>

- Marín , J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 4(2), 1139-1159.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Martinez , A., y Mateus , M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desempeño organizacional, para la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Martínez, R., y Campos, F. (2019). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*(46).
<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Mendoza-Zamora, W., Morán-Chilán , J., Fernández-Álava , V., y Lino-Calle, A. (2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 4(2), 128-164. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164303>
- Mias, D. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos neuropsicología; guía práctica para investigación*. Editorial Brujas.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/106711>
- Mogollón, I., Viteri, L., y Silvestre, L. (2020). *Administración y planeación estratégica*. Instituto Superior Tecnológico EuroAmericano.
https://www.euroamericano.edu.ec/index.php/component/easyfolderlistingpro/?view=download&format=raw&data=eNpFT0FOWzAQ_Iq1H4hTaIHtqUgc uFRIPKDaxht3JceJbKcUIf6OHafiZO_Mz uwMYdviT8QdQj86wwH2ER80g gxkOTaGY0fBUym-eyko05Gz7FsZSHMkUPVVQhB3yk7c0z_nk8Ip9OClem5Sj0NXF
- Montero, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2582>

- Morales, L., y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext
- Mucha-Hospinal , L., Chamorro-Mejía , R., Oseda-Lazo , M., y Alania-Contreras , R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado . *Revista Desafíos*, 12(1), 50-57. <https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Núñez, O., y Ramírez, D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú-2019. *Revista Tzhoecoen*, 13(1), 57-69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., y Napán-Yactayo, A. (2021). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortega, A. (2020). *Enfoques de investigación*. Arquitectónico.
- Páiz, P. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3587>
- Peña, J. (2015). *Estudio psicopatológico sobre el síndrome de burnout en los docentes*. D - UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/86561>
- Peña-Ponce, D., Figueroa-Soledispa, M., y Parrales-Reyes, J. (2022). El Desarrollo Organizacional Como Apoyo al Sistema Empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1201-1217. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2548/5720>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pino-Yépez, G., y González-Gómez, Á. (2023). Talento humano y desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Minicipal Cantón Paján.

- Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7(13), 57-77.
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/392/660>
- Piza, N., Amaiquema, F., y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tIng=pt
- Posso, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista EDUCARE*, 24(3), 205-223.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Purizaca, M. (2020). *Síndrome de Burnout y su influencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de MIBANCO – Agencia la Unión, Piura 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55818/Purizaca_MMR-SD.pdf?sequence=1
- Quintero-Febles, J., Reyes-Abreu, G., Suárez-Daroca, P., y Rodríguez-García, M. (2020). Estrés y burnout, evolución histórica. *Revista de Historia de los Cuidadores Profesionales y de las Ciencias de la Salud*, 7(16).
<https://www.revistaegle.com/index.php/eglerev/article/view/122>
- Ramirez, J., Santos, O., Mendoza, L., y Mares, A. (2019). La capacidad del Desarrollo Personal en la Educación Superior como un Sistema de Aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 6(5), 38-43.
<http://www.reibci.org/publicados/2019/dic/3800112.pdf>
- Ramos, P. (2012). *Intervención psicología en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout* (Segunda ed.). Editorial ICB.
<https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/111796>
- Reinoso, M., y Pérez, J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las pymes. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(5).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9017621>
- Rengifo, L. (2020). La Administración de las Organizaciones Modernas. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 19(4).
<http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190402>

- Rivera, D., Carrillo, S., Forgiony, J., Nuván, I., y Rozo, A. (2019). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39(22), 27.
<http://ww.w.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Rivero-Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552019000200159&script=sci_arttext&tlng=en
- Rodríguez, M., Poblano-Ojinaga, E., Alvarado, L., González, A., y Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960>
- Rodríguez-Marulanda, K., y Lechuga-Cardozo, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 79-101.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Romero-Martin , G., y Chávez-Angulo, B. (2021). El Pensamiento Crítico en el Desarrollo Personal de los Adolescentes. *Dominio de las ciencias*, 7(6), 03-23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2408>
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., y Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Salcedo, A., Castro , E., Ruiz , M., y Salgado , R. (2019). Administración efectiva como contribución al logro de la competitividad organizacional . *Liderazgo Estratégico* , 9(1), 246-252.
<https://doi.org/http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo>
- Sánchez-Martínez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 38-39.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/84>

- Serrano-Abreu, Y. (2022). *Comportamiento organizacional*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/238497>
- Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., y Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, VIII(1), 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Torres, M. P. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *UDEGVIRTUAL*, 21.
- Torres-Malca, J., Vera-Ponce, V., Zuzunaga-Montoya, F., Talavera, J., y Cruz-Vargas, J. (2022). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y prácticas sobre el consumo de sal en la población Peruana. *Revista Facultad de Medicina Humana URP*, 22(2), 273-279. <https://doi.org/https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4768>
- Ulloa, N. (2019). Cultura organizacional ¿un paradigma social? *ComHumanitas*, 10(2), 150-173. <https://doi.org/https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.201>
- Vega, M. (2020). *Síndrome de estar quemado*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo .
- Ventura-León, J. (2018). Población o muestra: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Vera, O. (2022). El síndrome de burnout en los profesionales de la salud por la pandemia del Covid-19. *Revista Médica La Paz*, 28(2), 67-72. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582022000200066

Anexos

Anexo 1 Carta de compromiso

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 12 de octubre del 2023

Ing. Mba.
Jose Herrera H.
Presidente de la Unidad de Titulación
Carrera de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Administrativas
Presente. -

Yo, Cristina Santamaria en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación: "El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda." propuesto por la estudiante Erika Lissette Naranjo Bejarano portadora de la cédula de ciudadanía 1804414140, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

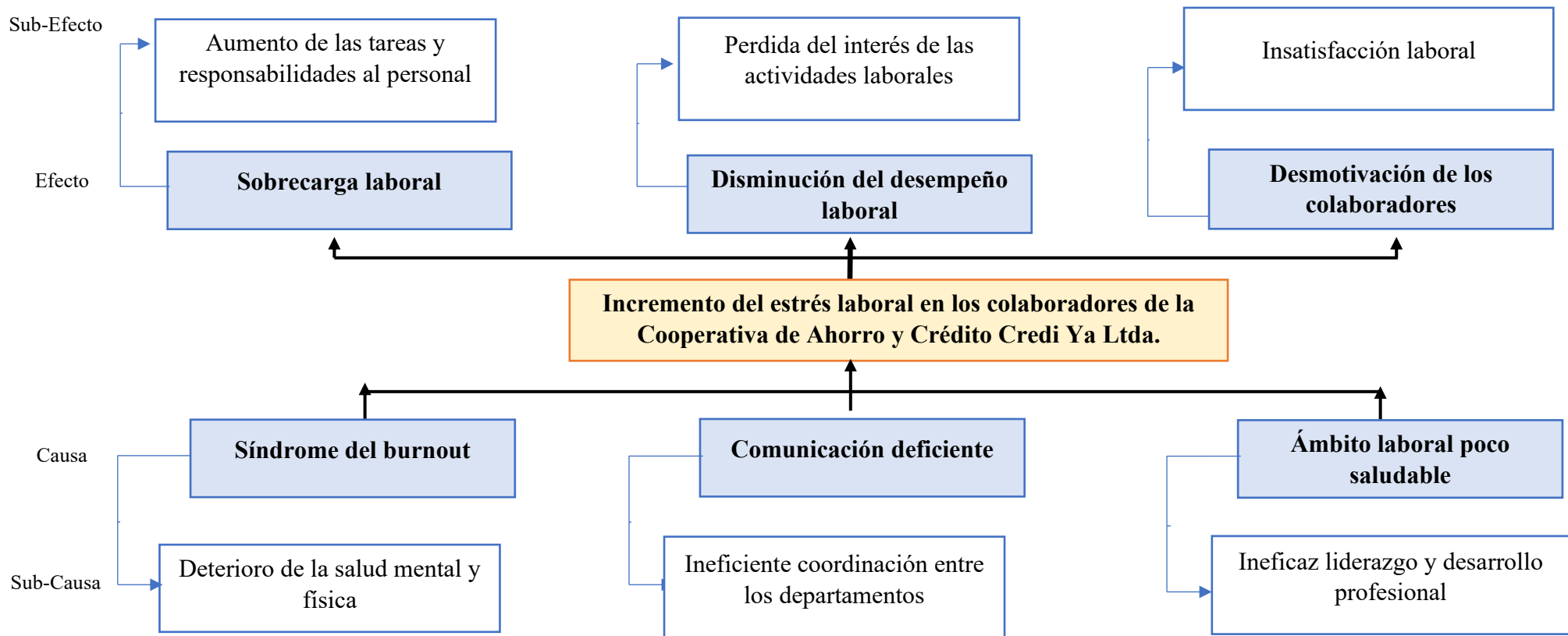
Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



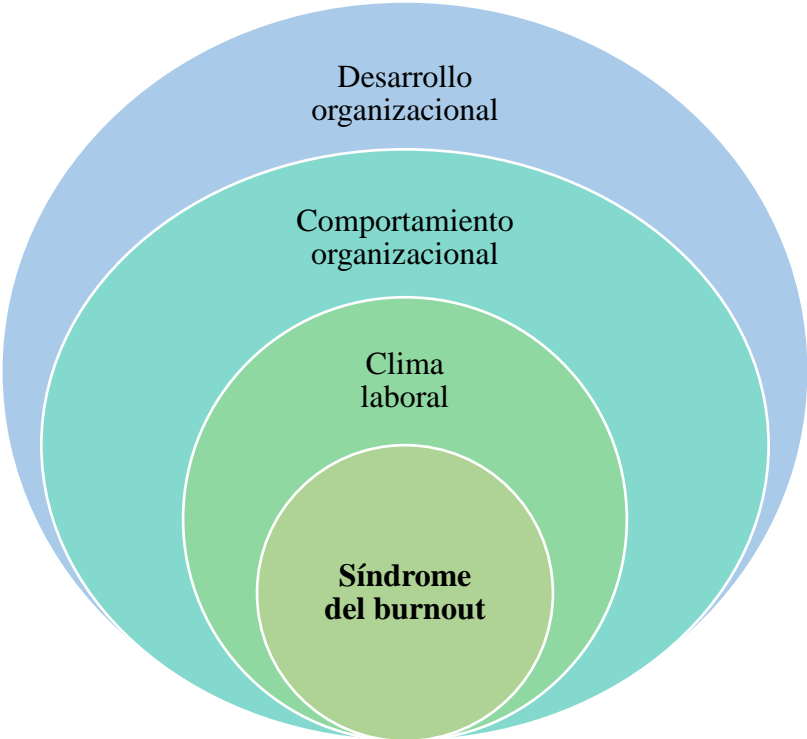
Msc. Cristina Santamaria
Cédula de Ciudadanía: 1803749264
N° teléfono convencional: (03) 2427433
N° teléfono celular: 0958925868
Correo electrónico institucional: gerencia@crediya.fin.ec

Anexo 2 Árbol de problemas



Anexo 3 Red de inclusión conceptual

Variable independiente

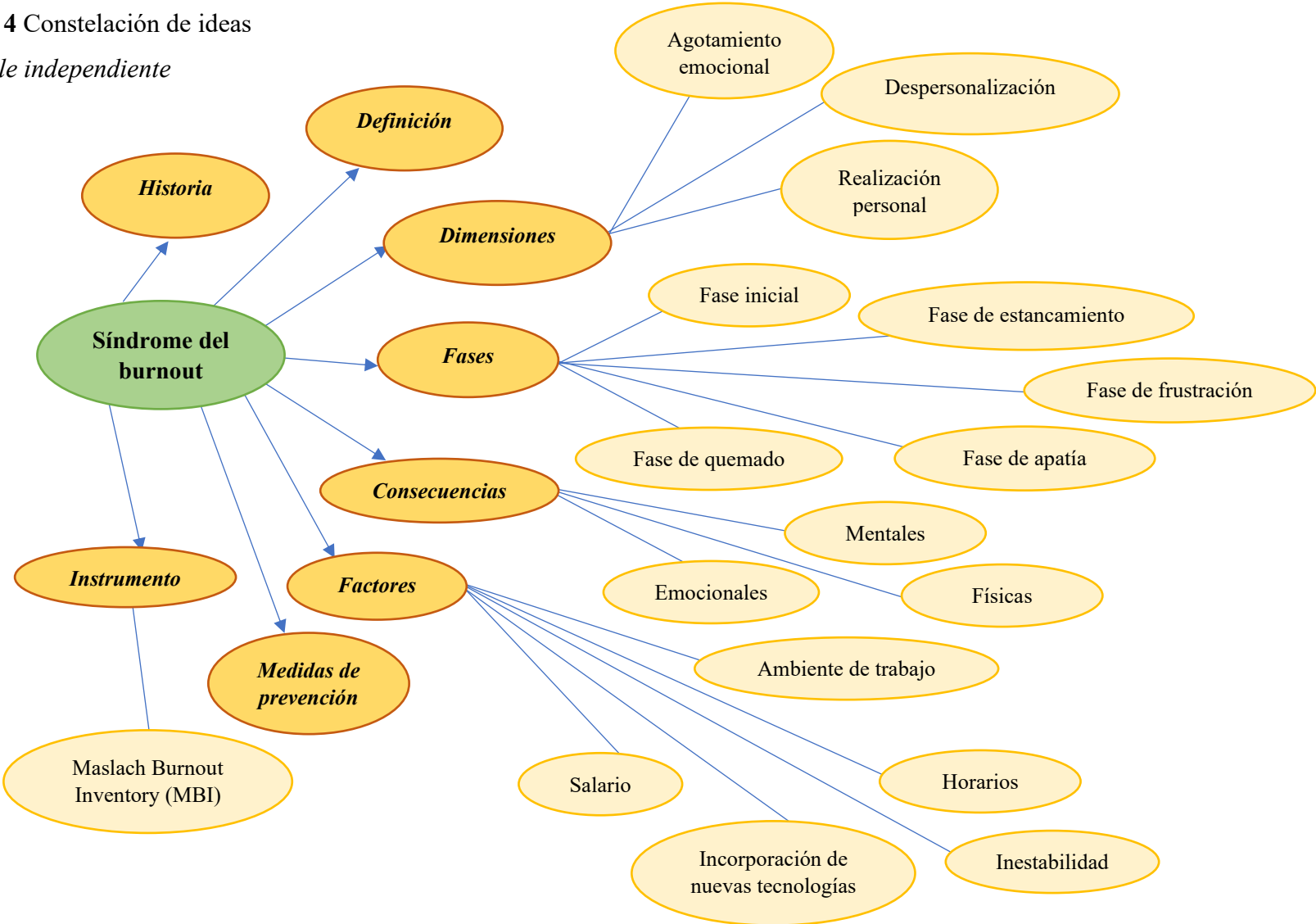


Variable dependiente

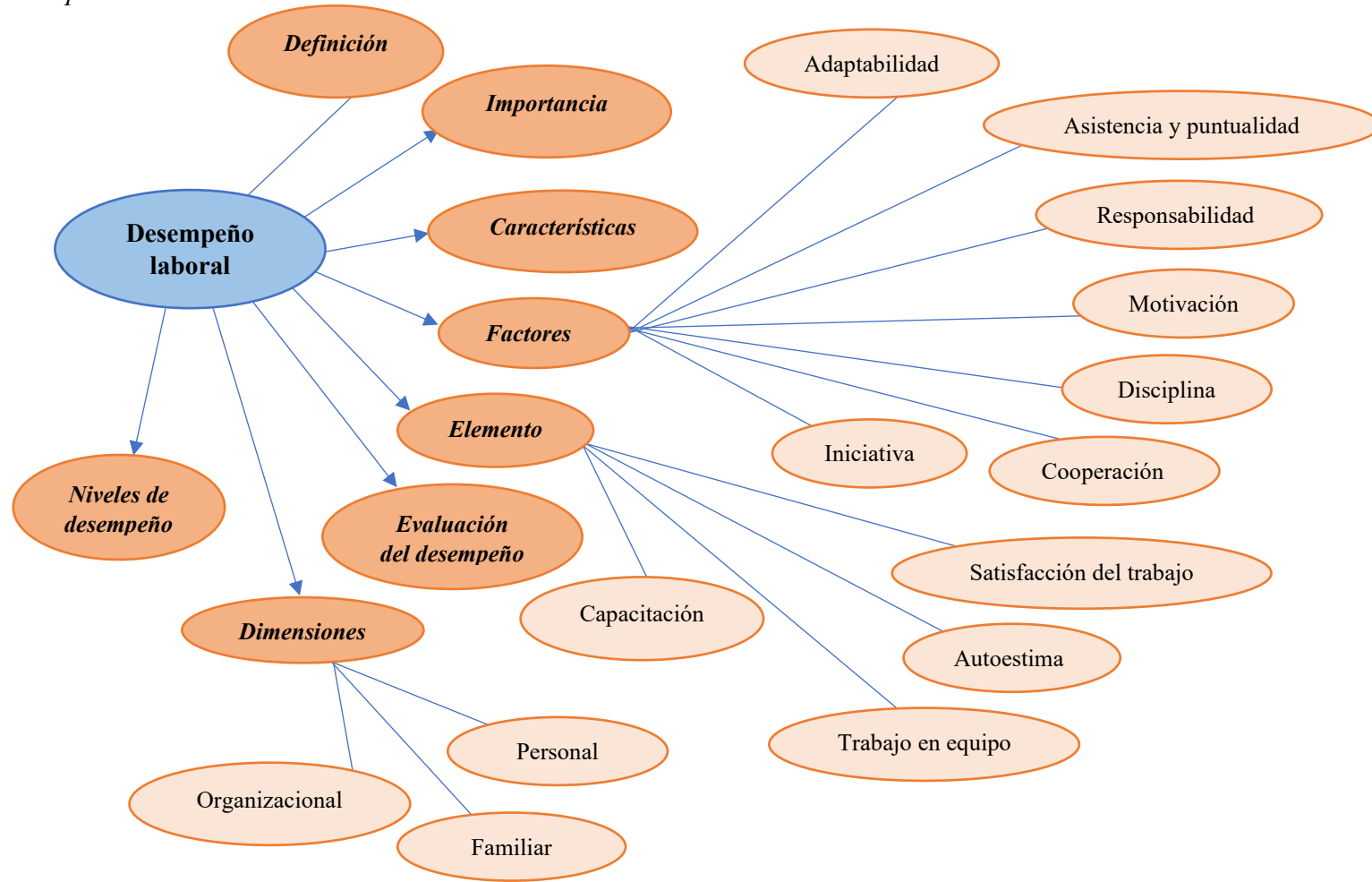


Anexo 4 Constelación de ideas

Variable independiente



Variable dependiente



Anexo 5 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Contextualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Alternativas	Instrumento
SINDROME DEL BUNOUT	<p>El síndrome del burnout fue conceptualizado de la siguiente manera:</p> <p>Según Maslach y Jackson (1981, como se cita en Baldeón et al., 2023) afirman que el síndrome del burnout es la presencia del agotamiento emocional comúnmente en las personas que trabajan con otros individuos.</p>	Agotamiento emocional	Cansancio emocional	1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	- Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato.
			Fatiga laboral	2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.		
			Cambios emocionales	3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.		
			Bienestar emocional	4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.		
			Resiliencia emocional	5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.		
			Baja autoestima	6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.		
			Distanciamiento social	7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.		
			Entusiasmo laboral	8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.		
			Fortaleza emocional	9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.		
		Despersonalización	Amabilidad en relaciones laborales	10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.		
			Indiferencia con las personas	11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.		
			Aptitud interpersonal	12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.		
			Distanciamiento	13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.		
			Paciencia laboral	14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.		

		Realización personal	Reconocimiento laboral	15. Considera que la organización reconoce debidamente sus logros.		
			Impacto positivo laboral	16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.		
			Satisfacción de logros	17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.		
			Equilibrio personal y laboral	18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.		
			Desarrollo personal	19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.		
			Contribución al éxito	20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.		
			Satisfacción laboral	21. Se siente feliz con lo que usted hace en la organización.		
			Liderazgo laboral	22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.		
DESEMPEÑO LABORAL	El desarrollo laboral fue conceptualizado de la siguiente manera: El desempeño laboral son las acciones y comportamientos que hace una persona para alcanzar los objetivos propuestos, durante un período determinado de tiempo, por lo cual se ha convertido en una herramienta que evalúa la eficiencia de cada puesto de trabajo (Barcia et al., 2019).	Personal	Superación	23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas, tanto en el ámbito profesional como en lo personal. 24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	- Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato.
			Descanso	25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.		
			Recreación	26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.		
		Distribución del tiempo	27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.			
		Familiar	Relaciones familiares	28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados. 29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.		

			Remuneración familiar	<p>30. La remuneración que usted recibe como colaborador de la organización le permite cubrir todas las necesidades personales.</p> <p>31. La compensación como colaborador de la empresa le ayuda a cubrir otras necesidades importantes personales.</p> <p>32. El salario que usted recibe va acorde a las tareas que desempeña en su cargo.</p>		
		Organizacional	Disciplina	<p>33. En los últimos 3 meses, usted ha recibido alguna sanción disciplinaria.</p>		
			Capacidad operativa	<p>34. Usted cumple con las actividades que se le encomiendan.</p> <p>35. Usted mantiene continuamente una actualización de sus conocimientos y habilidades para adaptarse eficazmente a un entorno laboral en constante evolución.</p>		
			Iniciativa	<p>36. Tiene usted la iniciativa de buscar oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional.</p> <p>37. Considera usted que en la organización se promueve un ambiente laboral donde se valora la iniciativa y la creatividad.</p>		

Anexo 6 Validación de jueces y experto

Validación elaborada por Lic. Ruth Zamora

Matriz de Validación del instrumento: Juicio de expertos – Método de V de Aiken

Según lo manifiesta Barragán, Molero y Martos (2021), en su libro “Innovación docente e investigación en educación: nuevos enfoques en la metodología docente”, establecen que la validez de contenido pretende determinar si los ítems propuestos reflejan el dominio de contenido que se aspira a medir, esto logra que el instrumento incluya la información que debe contener en su totalidad, asegurando la pertinencia del mismo, por lo cual la V de Aiken utiliza el coeficiente de variación como mecanismo para evaluar la validez de contenido y la importancia de una serie de ítems.

Validación de la encuesta

“El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”

Indicaciones

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé un ✓ en la puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apreciación del contenido de cada pregunta, los parámetros son:

0 = No claro

1 = Algo Claro

2 = Claro

Factor clave	Preguntas	Apreciación Cualitativa												Sugerencias
		Claridad			Congruencia			Contenido			Constructo			
		0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	
Información general	Género: Masculino, femenino, otro			✓			✓			✓			✓	
	Edad: 18 a 23 años, 24 a 29 años, 30 a 35 años, más de 36 años.			✓			✓			✓			✓	
	Nivel de educación: Primaria, secundaria, tercer nivel, cuarto nivel.			✓			✓			✓			✓	
Síndrome del burnout														
Agotamiento emocional	1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.			✓			✓			✓			✓	
	2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.			✓			✓			✓			✓	
	3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.			✓			✓			✓			✓	
	4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.			✓			✓			✓			✓	
	5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.			✓			✓			✓			✓	
	6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.			✓			✓			✓			✓	
	7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.			✓			✓			✓			✓	
	8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.			✓			✓			✓			✓	
	9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.			✓			✓			✓			✓	
	10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.			✓			✓			✓			✓	

Despersonalización	11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.			✓		✓		✓		✓
	12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.			✓		✓		✓		✓
	13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.			✓		✓		✓		✓
	14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.			✓		✓		✓		✓
Realización personal	15. Siente que sus logros personales son reconocidos en su entorno laboral.			✓		✓		✓		✓
	16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.			✓		✓		✓		✓
	17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.			✓		✓		✓		✓
	18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.			✓		✓		✓		✓
	19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.			✓		✓		✓		✓
	20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.			✓		✓		✓		✓
	21. Se siente feliz con lo que usted hace en la empresa.			✓		✓		✓		✓
	22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.			✓		✓		✓		✓
Desempeño laboral										
Personal	23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas tanto en el ámbito profesional como en lo personal.			✓		✓		✓		✓
	24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.			✓		✓		✓		✓
	25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.			✓		✓		✓		✓
	26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.			✓		✓		✓		✓
	27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.			✓		✓		✓		✓
	28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados.			✓		✓		✓		✓
	29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.			✓		✓		✓		✓

Validación elaborada por Lic. María Guamán

Matriz de Validación del instrumento: Juicio de expertos – Método de V de Aiken

Según lo manifiesta Barragán, Molero y Martos (2021), en su libro “Innovación docente e investigación en educación: nuevos enfoques en la metodología docente”, establecen que la validez de contenido pretende determinar si los ítems propuestos reflejan el dominio de contenido que se aspira a medir, esto logra que el instrumento incluya la información que debe contener en su totalidad, asegurando la pertinencia del mismo, por lo cual la V de Aiken utiliza el coeficiente de variación como mecanismo para evaluar la validez de contenido y la importancia de una serie de ítems.

Validación de la encuesta

“El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”

Indicaciones

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé un ✓ en la puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apreciación del contenido de cada pregunta, los parámetros son:

0 = No claro 1 = Algo Claro 2 = Claro

Factor clave	Preguntas	Apreciación Cualitativa												Sugerencias
		Claridad			Congruencia			Contenido			Constructo			
		0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	
Información general	Género: Masculino, femenino, otro			✓			✓			✓			✓	
	Edad: 18 a 23 años, 24 a 29 años, 30 a 35 años, más de 36 años.			✓			✓			✓			✓	
	Nivel de educación: Primaria, secundaria, tercer nivel, cuarto nivel.			✓			✓			✓			✓	
Síndrome del burnout														
Agotamiento emocional	1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.			✓			✓			✓			✓	
	2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.			✓			✓			✓			✓	
	3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.			✓			✓			✓			✓	
	4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.			✓			✓			✓			✓	
	5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.			✓			✓			✓			✓	
	6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.			✓			✓			✓			✓	
	7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.			✓			✓			✓			✓	
	8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.			✓			✓			✓			✓	
	9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.			✓			✓			✓			✓	
	10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.			✓			✓			✓			✓	

Despersonalización	11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.		✓		✓		✓		✓	
	12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.		✓		✓		✓		✓	
	13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.		✓		✓		✓		✓	
	14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.		✓		✓		✓		✓	
Realización personal	15. Siente que sus logros personales son reconocidos en su entorno laboral.		✓		✓		✓		✓	
	16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.		✓		✓		✓		✓	
	17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.		✓		✓		✓		✓	
	18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.		✓		✓		✓		✓	
	19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.		✓		✓		✓		✓	
	20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.		✓		✓		✓		✓	
	21. Se siente feliz con lo que usted hace en la empresa.		✓		✓		✓		✓	
	22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.		✓		✓		✓		✓	
Desempeño laboral										
Personal	23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas tanto en el ámbito profesional como en lo personal.		✓		✓		✓		✓	
	24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.		✓		✓		✓		✓	
	25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.		✓		✓		✓		✓	
	26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.		✓		✓		✓		✓	
	27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.		✓		✓		✓		✓	
	28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados.		✓		✓		✓		✓	
	29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.		✓		✓		✓		✓	

Validación elaborada por Dr. Walter Jiménez

Matriz de Validación del instrumento: Juicio de expertos – Método de V de Aiken

Según lo manifiesta Barragán, Molero y Martos (2021), en su libro “Innovación docente e investigación en educación: nuevos enfoques en la metodología docente”, establecen que la validez de contenido pretende determinar si los ítems propuestos reflejan el dominio de contenido que se aspira a medir, esto logra que el instrumento incluya la información que debe contener en su totalidad, asegurando la pertinencia del mismo, por lo cual la V de Aiken utiliza el coeficiente de variación como mecanismo para evaluar la validez de contenido y la importancia de una serie de ítems.

Validación de la encuesta

“El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”

Indicaciones

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé un ✓ en la puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apreciación del contenido de cada pregunta, los parámetros son:


0 = No claro 1 = Algo Claro 2 = Claro

Factor clave	Preguntas	Apreciación Cualitativa												Sugerencias
		Claridad			Congruencia			Contenido			Constructo			
		0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	
Información general	Género: Masculino, femenino, otro			/			/			/			/	
	Edad: 18 a 23 años, 24 a 29 años, 30 a 35 años, más de 36 años.			/			/			/			/	
	Nivel de educación: Primaria, secundaria, tercer nivel, cuarto nivel.			/			/			/			/	
Síndrome del burnout														
Agotamiento emocional	1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.			/			/			/			/	
	2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.			/			/			/			/	
	3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.			/			/			/			/	
	4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.			/			/			/			/	
	5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.			/			/			/			/	
	6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.			/			/			/			/	
	7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.			/			/			/			/	
	8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.			/			/			/			/	
	9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.			/			/			/			/	
	10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.			/			/			/			/	

Despersonalización	11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.			/		/		/		/	
	12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.			/		/		/		/	
	13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.			/		/		/		/	
	14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.			/		/		/		/	
Realización personal	15. Siente que sus logros personales son reconocidos en su entorno laboral.	/		/		/		/		/	TIPO DE ORGANIZACIÓN
	16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.			/		/		/		/	
	17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.			/		/		/		/	
	18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.			/		/		/		/	
	19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.			/		/		/		/	
	20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.			/		/		/		/	
	21. Se siente feliz con lo que usted hace en la empresa.	/		/		/		/		/	DESEMPEÑO LABORAL COOPERATIVA
	22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.			/		/		/		/	
Desempeño laboral											
Personal	23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas tanto en el ámbito profesional como en lo personal.			/		/		/		/	
	24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.			/		/		/		/	
	25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.			/		/		/		/	
	26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.			/		/		/		/	
	27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.			/		/		/		/	
	28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados.			/		/		/		/	
	29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.			/		/		/		/	

Familiar	30. La remuneración que usted recibe como colaborador de la organización le permite cubrir las necesidades del hogar?		/		/		/		/	CAMBIA TEMAS
	31. La compensación como trabajador de la empresa le ayuda a cubrir otras necesidades importantes.		/		/		/		/	
	32. El salario que usted recibe va acorde a las tareas que desempeña.		/		/		/		/	
Organizacional	33. En los últimos meses, usted ha recibido alguna sanción disciplinaria.		/		/		/		/	
	34. Usted cumple con las actividades que se le encomienda.		/		/		/		/	
	35. Usted mantiene continuamente una actualización de sus conocimientos y habilidades para adaptarse eficazmente a un entorno laboral en constante evolución.		/		/		/		/	
	36. Tiene usted la iniciativa de buscar oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional.		/		/		/		/	
	37. Considera usted que en la organización se promueve un ambiente laboral donde se valora la iniciativa y la creatividad.		/		/		/		/	

Identificación del experto – juez

Recomienda la aplicación:	SI RECOMIENDO
Validado por:	DR. WILBERT JIMENEZ SILVA, MBA
Profesión:	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Lugar de trabajo:	U. T. A.
Cargo que desempeña:	DOCENTE TITULAR
Lugar y fecha de la validación:	AMBA 03 DE NOVIEMBRE 2023
E-mail:	wilberjimenez@uta.edu.ec
Firma:	

Gracias por la contribución a la validación de este cuestionario

Matriz de Validación del instrumento: Juicio de expertos – Método de V de Aiken

Según lo manifiesta Barragán, Molero y Martos (2021), en su libro “Innovación docente e investigación en educación: nuevos enfoques en la metodología docente”, establecen que la validez de contenido pretende determinar si los ítems propuestos reflejan el dominio de contenido que se aspira a medir, esto logra que el instrumento incluya la información que debe contener en su totalidad, asegurando la pertinencia del mismo, por lo cual la V de Aiken utiliza el coeficiente de variación como mecanismo para evaluar la validez de contenido y la importancia de una serie de ítems.

Validación de la encuesta

“El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”

Indicaciones

A continuación, se presenta el instrumento de recolección de información para ser validado, para ello se solicita que se dé un ✓ en la puntuación de acuerdo con el siguiente detalle de su apreciación del contenido de cada pregunta, los parámetros son:

0 = No claro 1 = Algo Claro 2 = Claro

Factor clave	Preguntas	Apreciación Cualitativa												Sugerencias		
		Claridad			Congruencia			Contenido			Constructo					
		0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2			
Información general	<i>Género:</i> Masculino, femenino, otro			✓			✓			✓			✓			
	<i>Edad:</i> 18 a 23 años, 24 a 29 años, 30 a 35 años, más de 36 años.			✓			✓			✓			✓			
	<i>Nivel de educación:</i> Primaria, secundaria, tercer nivel, cuarto nivel.			✓			✓			✓			✓			
Síndrome del burnout																
Agotamiento emocional	1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.			✓			✓			✓			✓			
	2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.			✓			✓			✓			✓			
	3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.			✓			✓			✓			✓			
	4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.			✓			✓			✓			✓			
	5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.			✓			✓			✓			✓			
	6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.			✓			✓			✓			✓			
	7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.			✓			✓			✓			✓			
	8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.			✓			✓			✓			✓			
	9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.			✓			✓			✓			✓			
	10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.			✓			✓			✓			✓			

Despersonalización	11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.			/		/		/		/	
	12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.			/		/		/		/	
	13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.			/		/		/		/	
	14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.			/		/		/		/	
Realización personal	15. Siente que sus logros personales son reconocidos en su entorno laboral.			/		/		/		/	
	16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.			/		/		/		/	
	17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.			/		/		/		/	
	18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.			/		/		/		/	
	19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.			/		/		/		/	
	20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.			/		/		/		/	
	21. Se siente feliz con lo que usted hace en la empresa.			/		/		/		/	
	22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.			/		/		/		/	
Desempeño laboral											
Personal	23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas tanto en el ámbito profesional como en lo personal.			/		/		/		/	
	24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.			/		/		/		/	
	25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.			/		/		/		/	
	26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.			/		/		/		/	
	27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.			/		/		/		/	
	28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados.			/		/		/		/	
	29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.			/		/		/		/	

Anexo 7 Cálculo de V de Aiken

Fórmula

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

Datos

Número de jueces - experto	4
Rango (K)= 2-0	2

Desarrollo de la V-Aiken

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Experto 4	Promedio	V. Aiken
		Lic. Ruth Zamora	Lic. María Guamán	Dr. Walter Jiménez	Ing. Maribel Guijarro		
Pregunta 1	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 2	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 3	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 4	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 5	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 6	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 7	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 8	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 9	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00

Pregunta 10	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 11	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 12	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 13	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 14	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 15	Claridad	2	2	1	2	1,75	0,88
	Congruencia	2	2	1	2	1,75	0,88
	Contenido	2	2	1	2	1,75	0,88
	Constructo	2	2	1	2	1,75	0,88
Pregunta 16	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 17	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 18	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 19	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 20	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 21	Claridad	2	2	1	2	1,75	0,88
	Congruencia	2	2	1	2	1,75	0,88
	Contenido	2	2	1	2	1,75	0,88
	Constructo	2	2	1	2	1,75	0,88
Pregunta 22	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 23	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00

Pregunta 24	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 25	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 26	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 27	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 28	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 29	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 30	Claridad	2	2	1	2	1,75	0,88
	Congruencia	2	2	1	2	1,75	0,88
	Contenido	2	2	1	2	1,75	0,88
	Constructo	2	2	1	2	1,75	0,88
Pregunta 31	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 32	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 33	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 34	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 35	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 36	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
Pregunta 37	Claridad	2	2	2	2	2,00	1,00
	Congruencia	2	2	2	2	2,00	1,00
	Contenido	2	2	2	2	2,00	1,00
	Constructo	2	2	2	2	2,00	1,00
V-Aiken Global							0,99

Anexo 8 Cuestionario aplicado a los colaboradores



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



CUESTIONARIO

Tema: “El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”

Objetivo: Investigar el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”

Instrucciones:

- La información recolectada únicamente se utilizará para fines académicos.
- Lea de manera determinada cada una de las preguntas y seleccione con una X la alternativa que mejor refleje su opinión.

Información general

1. Género

- Masculino
 Femenino
 Otro

2. Edad

- 18 a 23 años
 24 a 29 años
 30 a 35 años
 Más de 36 años

3. Nivel de educación

- Primaria
 Secundaria
 Tercer nivel
 Cuarto Nivel

Información específica

Factor clave	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Síndrome del burnout						
Agotamiento emocional	1. Se siente emocionalmente agotado en su lugar de trabajo.					
	2. Se siente desgastado emocionalmente al terminar la jornada laboral.					
	3. Usted experimenta cambios de humor debido al agotamiento emocional en su trabajo.					
	4. En el ambiente de trabajo le permite estar relajado.					
	5. En su trabajo trata los problemas emocionales con calma.					
	6. Cree usted que la fatiga emocional influya en su autoestima.					
	7. Siente usted que el agotamiento psicológico perjudica sus vínculos personales.					

	8. Cree usted que el desgaste emocional puede disminuir su entusiasmo en el trabajo.					
	9. Considera usted que su trabajo le está volviendo fuerte emocionalmente.					
Despersonalización	10. Piensa usted que brinda un trato amable a sus compañeros.					
	11. Siente usted que no le afecta lo que les sucede a sus compañeros.					
	12. Siente que está esforzándose por mantener una actitud positiva con sus colegas.					
	13. En su trabajo, usted ha disminuido la habilidad para trabajar en grupo.					
	14. Piensa usted que la despersonalización le lleva a ser menos pacientes con las personas de su trabajo.					
Realización personal	15. Considera que la organización reconoce debidamente sus logros.					
	16. Piensa usted que su trabajo está influyendo positivamente en su vida profesional.					
	17. Considera usted que logra cosas valiosas en la organización.					
	18. Siente que tiene un equilibrio entre su vida personal y laboral.					
	19. Cree usted que no está creciendo profesionalmente dentro de la empresa.					
	20. Considera que está contribuyendo al éxito de su departamento de trabajo.					
	21. Se siente feliz con lo que usted hace en la organización.					
	22. Considera que su trabajo actual le ofrece oportunidades para liderar iniciativas en la organización.					
Desempeño laboral						
Ámbito personal	23. Trabajar en la organización le permite cumplir con sus metas, tanto en el ámbito profesional como en lo personal.					
	24. En la organización usted recibe apoyo de sus compañeros para mejorar el rendimiento.					
	25. Los tiempos de descanso que la organización establece durante su jornada de trabajo son adecuados para recuperar energías.					
	26. Fuera de sus responsabilidades de la empresa, desarrolla actividades recreativas junto a su familia.					
	27. Usted durante los fines de semana realiza alguna actividad relacionada al trabajo.					
Ámbito familiar	28. Se siente estresado en el trabajo debido a los problemas familiares no solucionados.					
	29. Considera usted que las actividades laborales que desarrolla fuera de su horario laboral han afectado la relación con su familia.					

	30. La remuneración que usted recibe como colaborador de la organización le permite cubrir todas las necesidades personales.					
	31. La compensación como colaborador de la empresa le ayuda a cubrir otras necesidades importantes personales.					
	32. El salario que usted recibe va acorde a las tareas que desempeña en su cargo.					
Ámbito organizacional	33. En los últimos 3 meses, usted ha recibido alguna sanción disciplinaria.					
	34. Usted cumple con las actividades que se le encomiendan.					
	35. Usted mantiene continuamente una actualización de sus conocimientos y habilidades para adaptarse eficazmente a un entorno laboral en constante evolución.					
	36. Tiene usted la iniciativa de buscar oportunidades de capacitación para su desarrollo profesional.					
	37. Considera usted que en la organización se promueve un ambiente laboral donde se valora la iniciativa y la creatividad.					

Nota aclaratoria: Cabe mencionar que para el cuestionario del síndrome del burnout solo se hizo uso de las dimensiones de los autores Maslach y Jackson (1981) y para el cuestionario del desempeño laboral se hizo uso de las dimensiones del autor Cabezas (2016), por lo cual se ha considerado instrumentos validados y las preguntas se tuvo que reformular en ambos cuestionarios conforme a la realidad de la investigación.

Elaboración propia.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN