

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema: “El síndrome de burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero de la provincia de Tungurahua.”

Trabajo de titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autor: Ingeniero David Alejandro González Jiménez

Directora: Ingeniera Liliana Elizabeth González Garcés Magister

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magister, e Ingeniero Elías David Caisa Yucailla, Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Informe Investigación con el tema: “El síndrome de burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero de la provincia de Tungurahua”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero David Alejandro González Jiménez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Elías David Caisa Yucailla Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El síndrome de burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero de la provincia de Tungurahua”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniero David Alejandro González Jiménez, Autor bajo la Dirección de la Ingeniera Liliana Elizabeth González Garcés, Magister, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniero David Alejandro González Jiménez

c.c.:1804209482

AUTOR

Ingeniera Liliana Elizabeth González Garcés. Magister

c.c.:1803962800

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniero David Alejandro González Jiménez
c.c.:1804209482

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas ..	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	1
1. Tema del proyecto de investigación.....	3
2. Línea de investigación del programa de posgrado	3
2.1. Área de conocimiento.....	3
2.2. Línea de investigación.....	3
3. Información del trabajo de titulación	3
3.1. Tiempo de ejecución.....	3
3.2. Financiamiento	3
3.3. Autores	3
4. Descripción detallada	4
4.1. Definición del problema de investigación.....	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	7
4.2.1. Objetivo general.....	7
4.2.2. Objetivo específico	7
4.3. Justificación de la investigación.....	7
4.4. Marco teórico referencial	9
4.4.1 Categorías fundamentales.....	10
4.5 Metodología.....	29
4.5.1. Enfoque.....	29
4.5.1.1 Enfoque cuantitativo.....	29

4.5.2. Modalidad	30
4.5.2.1. Bibliográfica e investigación de campo.....	30
4.5.3. Tipo de investigación.....	31
4.5.4. Población y muestra.....	32
4.5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	33
4.5.6. Tabulación y procesamiento de datos	34
4.5.7 Análisis de resultados del test de síndrome de Burnout	36
5. Procesamiento de datos	37
5.1 Análisis test del síndrome Burnout.....	37
5.2 Análisis del test de productividad.....	61
5.3 Correlación	74
6. Conclusiones	78
7. Recomendaciones.....	79
8. Referencia Citadas	80
9. Anexos.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro del síndrome Burnout.....	15
Tabla 2. Indicadores de Productividad.....	23
Tabla 3. Indicadores de Productividad propuestos	23
Tabla 4. Tipos de Clima Laboral.....	28
Tabla 5. Tipos de Clima Laboral por Likert	28
Tabla 6. Tipos de Valores Corporativos	29
Tabla 7. Intervalos al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach.....	35
Tabla 8. Coeficiente alfa de Cronbach Síndrome de Burnout	35
Tabla 9. Coeficiente alfa de Cronbach Productividad	36
Tabla 10. Rangos de evaluación.....	36
Tabla 11. Pregunta No.1. Agotamiento emocional	37
Tabla 12. Pregunta No.2. Cansancio.....	38
Tabla 13. Pregunta No.3. Fatiga.....	39
Tabla 14. Pregunta No.4. Compresión del cliente	40
Tabla 15. Pregunta No.5. Trato a los clientes	41
Tabla 16. Pregunta No.6. Esfuerzo en atender al cliente	42
Tabla 17. Pregunta No.7. Eficacia en la atención a problemas.....	43
Tabla 18. Pregunta No.8. Desgaste en el trabajo	44
Tabla 19. Pregunta No.9. Influye positivamente en los clientes.....	45
Tabla 20. Pregunta No.10. Insensibilidad	46
Tabla 21. Pregunta No.11. Endurecimiento emocional	47
Tabla 22. Pregunta No.12. Energía en el trabajo	48
Tabla 23. Pregunta No.13. Frustrado	49
Tabla 24. Pregunta No.14. Trabajo demasiado	50
Tabla 25. Pregunta No.15. Preocupación por los clientes.....	51
Tabla 26. Pregunta No.16. Estrés.....	52
Tabla 27. Pregunta No17. Facilidad de crear un clima agradable	53
Tabla 28. Pregunta No18. Motivación	54
Tabla 29. Pregunta No19. Realización.....	55
Tabla 30. Pregunta No20. Sentimiento de cansancio.....	56
Tabla 31. Pregunta No21. Trato de los problemas.....	57

Tabla 32. Pregunta No22. Sentimiento de culpabilidad.....	58
Tabla 33. Cálculo de puntuaciones	59
Tabla 34. Valores de referencia	59
Tabla 35. Resultados del test de Maslach	59
Tabla 36. Pregunta No.23 Puntualidad	61
Tabla 37. Pregunta No24. Capacidad para usar herramientas	62
Tabla 38. Pregunta No.25. Cumplimiento de trabajo.....	63
Tabla 39. Pregunta No.26. Valores institucionales	64
Tabla 40. Pregunta No.27. Tiempo adicional	65
Tabla 41. Pregunta No. 28. Conocimientos adecuados.....	66
Tabla 42. Pregunta No.29. Responsabilidad	67
Tabla 43. Pregunta No. 30. Resolver obstáculos	68
Tabla 44. Pregunta No. 31. Capacidad para trabajar bajo presión.....	69
Tabla 45. Pregunta No. 32. Capacidad de brindar un buen servicio.....	70
Tabla 46. Pregunta No. 33. Confianza	71
Tabla 47. Escala para la productividad	72
Tabla 48. Resultados test de productividad 1.....	73
Tabla 49. Resultados test de productividad 2.....	73
Tabla 50. Resultados test de productividad 3.....	73
Tabla 51. Resultados test de productividad 4.....	73
Tabla 52. Total, productividad	74
Tabla 53. Correlación de Pearson	74
Tabla 54. Resumen del modelo de correlación múltiple.....	75
Tabla 55. ANOVA	76
Tabla 56. Coeficientes del modelo de regresión	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Constelación de ideas de la variable independiente	11
Figura 2. Mercados Financieros	18
Figura 3. Mercados Financieros	20
Figura 4. Constelación de ideas de la variable dependiente.....	22
Figura 5. Ciclo de mejoramiento para la productividad.....	25
Figura 6. Modelo integral de la productividad.....	26
Figura 7. Pregunta No1. Agotamiento emocional.....	37
Figura 8. Pregunta No2. Cansancio.....	38
Figura 9. Pregunta No3. Fatiga	39
Figura 10. Pregunta No4. Compresión del cliente	40
Figura 11. Pregunta No5. Trato a los clientes	41
Figura 12. Pregunta No6. Esfuerzo en atender al cliente	42
Figura 13. Pregunta No7. Eficacia en la atención a problemas	43
Figura 14. Pregunta No8. Desgaste en el trabajo	44
Figura 15. Pregunta No9. Influye positivamente en los clientes	45
Figura 16. Pregunta No10. Insensibilidad.....	46
Figura 17. Pregunta No11. Endurecimiento emocional	47
Figura 18. Pregunta No12. Energía en el trabajo	48
Figura 19. Pregunta No13. Frustrado	49
Figura 20. Pregunta No14. Trabaja demasiado	50
Figura 21. Pregunta No15. Preocupación por los clientes	51
Figura 22. Pregunta No16. Estrés	52
Figura 23. Pregunta No17. Facilidad de crear un clima agradable	53
Figura 24. Pregunta No18. Motivación.....	54
Figura 25. Pregunta No19. Realización	55
Figura 26. Pregunta No20. Sentimiento de cansancio	56
Figura 27. Pregunta No21. Trato de los problemas	57
Figura 28. Pregunta No22. Sentimiento de culpabilidad	58
Figura 29. Pregunta No23. Puntualidad	61
Figura 30. Pregunta No24. Capacidad para usar herramientas	62
Figura 31. Pregunta No25. Cumplimiento de trabajo	63

Figura 32. Pregunta No26. Valores institucionales.....	64
Figura 33. Pregunta No27. Tiempo adicional	65
Figura 34. Pregunta No28. Conocimientos adecuados	66
Figura 35. Pregunta No29. Responsabilidad.....	67
Figura 36. Pregunta No30. Resolver obstáculos	68
Figura 37. Pregunta No31. Capacidad para trabajar bajo presión.....	69
Figura 38. Pregunta No32. Capacidad de brindar un buen servicio.....	70
Figura 39. Pregunta No33. Confianza.....	71
Figura 40. Regresión lineal	75

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por toda su bondad al permitirme cumplir este objetivo pese a todas las adversidades que se han presentado.

A mi familia, que con su apoyo y palabras de aliento me han dado ahora son testigos de este logro.

A la Universidad Técnica de Ambato por brindarme todas las herramientas necesarias para enfrentar nuevos retos en mi vida profesional.

A la Ing. Liliana González, una excelente docente quien supo guiarme en la elaboración de este proyecto que ahora lo veo materializado, sin sus aportes esto no habría sido posible.

Ing. David Alejandro González Jiménez

DEDICATORIA

A mi esposa Andrea A. mi compañera con quien emprendimos este reto juntos con el objetivo de crecer profesionalmente.

Para mis hijos José Joaquín y Amelia Victoria quienes me dan fortaleza para que cada día trate de superarme a mí mismo y de esta manera ser un ejemplo a seguir para ellos en su futuro.

A mis padres, hermanos y abuelos quienes siempre me apoyaron y motivaron para cumplir este objetivo.

Ing. David Alejandro González Jiménez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS EN EL SECTOR FINANCIERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

AUTOR: *Ingeniero David Alejandro González Jiménez*

DIRECTORA: *Ingeniera Liliana Elizabeth González Garcés, Magister.*

FECHA: *06 de abril del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación surge por la necesidad de las empresas del sector financiero de determina las posibles causas de la reducción de la productividad de sus empleados. Se considera al síndrome de Burnout al desgaste que tienen los trabajadores en una empresa y que desencadena en enfermedades relacionadas al trabajo; por otra parte, la productividad mide la eficiencia con la que los trabajadores realizan sus actividades. El objetivo general fue determinar la relación del síndrome de Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua. Los objetivos específicos hacen referencia a la fundamentación teórica de las variables de estudio, al análisis de los factores que influyen en el síndrome de Burnout y a la medición de los niveles de productividad en el sector estudiado. La metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo exploratoria y correlacional, se aplicó un test de 37 ítems se analizaron principios del síndrome de Burnout y su relación con la productividad, para así probar la hipótesis sobre la correlación entre ambas variables y definir las posibles rutas de solución al problema identificado. Los principales resultados que se encontraron en primer lugar con respecto al síndrome de Burnout, se determinó que la realización personal y los Ítems referentes a este son los que mayor incidencia tienen en la productividad de los empleados, adicionalmente, con respecto a la productividad, en base al test

aplicado se obtuvo un porcentaje algo, sin embargo, es importante revisar de manera más exhaustiva porque de acuerdo al test de Burnout, existen factores que podrían afectar la salud de los trabajadores. La conclusión a la que se llegó, es que existe una relación entre las variables objetos de estudio, por esa razón, se deben realizar análisis más exhaustivos para erradicar cualquier duda que se pueda tener, pues los test en ocasiones no reflejan la realidad de un problema, y se requiere de otras herramientas y el personal especializado para que se obtengan datos más consistentes que ayuden a tomar mejores decisiones y así implementar planes de mejora, especialmente, enfocados en la realización personal, ya que ese es la variable que tiene mayor incidencia en la productividad.

DESCRIPTORES: *SÍNDROME DE BURNOUT, PRODUCTIVIDAD, CANSANCIO, DESPERSONALIZACIÓN, REALIZACIÓN PERSONAL, ESTRÉS, DESEMPEÑO, MOTIVACIÓN, LIDERAZGO, CLIMA ORGANIZACIONAL*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME:

THE BURNOUT SYNDROME AND PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES IN
THE FINANCIAL SECTOR IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA.

AUTHOR: *Ingeniero David Alejandro González Jiménez*

DIRECTED BY: *Ingeniera, Liliana Elizabeth González Garcés, Magister.*

DATE *06 de abril del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The research arose from the need of companies in the financial sector to determine the possible causes of the reduction in the productivity of their employees. Burnout syndrome is considered to be the wear and tear that workers have in a company and that triggers work-related illnesses; on the other hand, productivity measures the efficiency with which workers perform their activities. The general objective was to determine the relationship between burnout syndrome and productivity of employees in the financial sector in the province of Tungurahua. The specific objectives refer to the theoretical foundation of the study variables, the analysis of the factors that influence Burnout syndrome and the measurement of productivity levels in the sector studied. The methodology used has a quantitative, exploratory and correlational approach, a 37-item test was applied to analyze the principles of Burnout syndrome and its relationship with productivity, in order to test the hypothesis on the correlation between both variables and define possible solution routes to the identified problem. The main results that were found in the first place with respect to Burnout syndrome, it was determined that personal fulfillment and the items related to this are those that have the greatest impact on employee productivity, additionally, with respect to productivity, based on the test applied, a percentage was obtained somewhat, however, it is important to review more exhaustively because according to the Burnout test, there are factors that could affect the health of workers. The conclusion reached is that there is a relationship

between the variables under study, for this reason, more exhaustive analyses should be carried out to eradicate any doubts that may exist, since the tests sometimes do not reflect the reality of a problem, and other tools and specialized personnel are required to obtain more consistent data to help make better decisions and thus implement improvement plans, especially focused on personal fulfillment, since this is the variable that has the greatest impact on productivity.

KEYWORDS: *BURNOUT SYNDROME, DEPERSONALIZATION, PERSONAL FULFILLMENT PRODUCTIVITY, TIREDNESS, STRESS, PERFORMANCE, MOTIVATION, LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL CLIMATE*

INTRODUCCIÓN

La investigación surge por la necesidad de las empresas del sector financiero de determina las posibles causas de la reducción de la productividad de sus empleados. Si bien se han hecho investigaciones de este tema existen muy pocos trabajos enfocados en esta área productiva, probablemente al no ser un nivel tan alto el de estrés que maneja con respecto a las áreas de salud en donde abarca el mayor número de casos registrados si existe un alto índice de atención al cliente que es de menor impacto paro con una cantidad superior de clientes que son atendidos en el día a día. Actualmente vivimos en una época de zozobra pues hemos tenido que reinventarnos y adaptarnos a los cambios que nos ha obligado la situación actual mundial, si a esto le añadimos las distintas exigencias que las instituciones solicitan a los empleados con la finalidad de destacar frente a sus competidores; esto resulta en un esfuerzo desgastante para los empleados. Es muy común escuchar comentarios en donde se manifiesta que los días agotadores o de sobreesfuerzo se han ido volviendo parte de la rutina diaria. Por esta razón, se trata de relacionar como afecta el síndrome de burnout a la productividad de los trabajadores. Es primordial esta instigación pues con un pronto diagnóstico de la situación actual del sector en estudio se podría realizar acciones que ayuden a establecer la magnitud de afectación que se tiene en este sector.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Enfermedades profesionales: se refiere a las anomalías contraídas de manera directa, esta es producida por la práctica incorrecta de actividad laboral la cual, en períodos menores a 10 años, que ocasiona incapacidad o muerte

Síndrome de Burnout: se refiere a las respuestas físicas y de comportamiento frente a las presiones relacionadas con el trabajo, la cual afecta a la fisiología orgánica y psicología que posteriormente aparece enfermedades profesionales.

Productividad: es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios, esto es para aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más) y disminuir el

volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa)

Psicología Social: es el estudio abstracto de pensamientos, sentimientos y comportamientos de las personas, claramente son influenciados por la presencia real, imaginada o implícita de otras personas aparecidas en el medio

1. Tema del proyecto de investigación

El síndrome de burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero de la provincia de Tungurahua.

2. Línea de investigación del programa de posgrado

2.1. Área de conocimiento

Administración

2.2. Línea de investigación.

Desarrollo humano y social integral

3. Información del trabajo de titulación

3.1. Tiempo de ejecución

La investigación se realizará desde el 23 de abril del 2019 hasta el 31 de diciembre del 2020

3.2. Financiamiento

Suministros de Oficina	\$500.00
Impresiones	\$500.00
Sueldo de Investigador	\$1,200.00
Financiamiento total del proyecto	\$2,200.00

3.3. Autores

Nombre: David Alejandro González Jiménez

Grado académico: Ingeniero en Administración de Empresas

Teléfono: 0998326455 - 032450881

Correo electrónico: davidalgoj@outlook.com

4. Descripción detallada

4.1. Definición del problema de investigación

Desde la aparición del estrés laboral hasta la fecha se han seguido profundizando los estudios, así como las investigaciones correspondientes a este tema; dando como resultado estudios más profundos y específicos. Es aquí cuando nace o se identifica el Síndrome de Burnout en el año de 1974 por el médico psiquiatra Freudenberger cuando se acuña por primera vez el término; el cual se determina como el efecto de “quemarse por el trabajo” por el constante estrés laboral que tiene el empleado en sus labores cotidianas, estos efectos son el resultado de la carga laboral, la interacción del trabajador con sus superiores y la interacción con los clientes que conlleva desempeñarse en ese puesto. Los estudios se realizaron en sus inicios con profesionales de la salud; posteriormente se determinó que este desorden se da en muchos profesionales que tienen contacto directo con los clientes.

Las investigaciones correspondientes a Burnout toman mayor fuerza en el 2001 con la Dra. Christina Maslach convirtiéndose en su principal investigadora en donde se establece que es una respuesta al estrés laboral causado en el día a día. El síndrome es tan complejo que abarca varios temas como son la fatiga, la tensión, el nerviosismo, el agotamiento, la insatisfacción laboral, el aburrimiento. El agotamiento emocional es un elemento clave dentro del Burnout, pues es el aspecto que más se afecta en el individuo, generando actitudes negativas, cínicas e impersonales entre el individuo que tiene Burnout y las personas con quien se relaciona. Otro aspecto que se ve afectado es la falta de realización personal que tiene el individuo afectando esto en el trabajo como en su vida cotidiana.

Macro

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), determina que los trabajadores representan el 50% de la población del mundo, es así que en América Latina y el Caribe existen alrededor de 650 millones de personas; de tal forma 325 millones de trabajadores son quienes pueden estar expuestos a desarrollar el síndrome de Burnout. Lamentablemente no hay la atención necesaria a este problema una vez que sus repercusiones se ven reflejadas a corto plazo. El análisis de este síndrome en Latinoamérica se vuelve más complicado pues siempre existe el tema cultural que hace que todas las variables de otros estudios en otras partes del mundo y que nos pueden servir como punto de partida, muchas veces se vuelvan obsoletas. Es necesario tomar en cuenta que en Latinoamérica no existe un solo tipo de trabajo, existen: el trabajo formal e informal, la tercerización, la sub contratación y a esto se añade las nuevas modalidades que se han popularizado a raíz de la pandemia generada en el presente año, misma que ha desarrollado las modalidades, semi presencial y teletrabajo. En América Latina se investiga últimamente los términos de calidad en la vida laboral, salud ocupacional entre otros términos, los cuales proporcionan una idea de avance en las condiciones laborales de los trabajadores; pero la realidad actual no contempla en los beneficios de ley el tema de la salud mental, las leyes están obligadas a mantener a sus empleados en un estado óptimo de salud física, una vez que se ha determinado no es frecuente que existan planes de salud que incluyan aspectos psicológicos.

Según la Quispe Arosemena, J. Y. (2018) en un estudio realizado de cada 10 individuos encuestados 6 está de acuerdo en que su trabajo ha sido más estresante en el último año, lo que sugiere que en Perú el 60% de sus trabajadores sufren de estrés lo que los vuelve propensos para desarrollar el Síndrome de Burnout.

De igual manera la OMS (2020) ha determinado que en México existe un índice del 75% de su fuerza laboral con estrés; siendo esta cifra preocupante pues supera a China que tiene un 73% y a Estados Unidos con un 59%. Es muy fácil ver las alarmas que dan pauta para determinar el estrés laboral en los trabajadores, siendo los

problemas más comunes de salud como: la hipertensión, úlceras, diabetes, gastritis, trastornos del sueño, entre otros.

Meso

La realidad en el Ecuador no es muy distinta, siendo preocupante pues no se está analizando a largo plazo las afectaciones que genera el síndrome de Burnout en el desarrollo del país. Según las cifras del Censo Nacional Económico (INEC 2010) en el país las empresas invierten en capacitación del personal a penas el 1,62% esto demuestra que, en el país, el rubro de capacitación es considerado como un gasto más no como una inversión en el recurso humano.

La productividad va de la mano con el desarrollo económico de las organizaciones y así mismo del país, el Ecuador en la última década ha presentado una considerable reducción del índice de pobreza, según el (INEC, 2010) el índice ha reducido del 36,74% al 22,49%, esto se debe al incremento del presupuesto en la educación. Con la inestabilidad de los gobiernos, acompañado de la débil economía que caracteriza al país y de la emergencia sanitaria a la cual se enfrenta en la actualidad; se puede afirmar que estos avances podrían verse estancados, inclusive generar un retroceso. Sin una economía que se movilice, no se puede esperar índices de productividad en las empresas, si probablemente la necesidad en una crisis puede revelar momentos de productividad en los trabajadores o en las empresas, pero estos se volverán efímeros si no existe el personal preparado y capacitado adecuadamente para enfrentar los retos que se les presenten.

Micro

Para verificar el número de establecimientos del sector financiero en la provincia de Tungurahua se consideró la clasificación nacional económica con la codificación K6419 misma que engloba o detalla a otros tipos de intermediación monetaria esta clasificación incluye subsistemas los cuales comprenden: actividades de depósitos, otorgación de préstamos y créditos, transacciones con tarjetas de crédito. Con esta información se procesó en el REDATAM y se determinó que en la última

década según el INEC (2010) en la provincia de Tungurahua se abrieron 26 establecimientos nuevos de instituciones financieras, solamente en Tungurahua hasta septiembre del 2019 según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS, 2020) existen 13 bancos y al menos 35 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo general

Determinar la relación del síndrome de Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua.

4.2.2. Objetivo específico

- Elaborar la revisión bibliográfica sobre el síndrome de Burnout y la productividad
- Analizar los factores que influyen en el síndrome de Burnout de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua.
- Medir el nivel de productividad que tiene los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua.

4.3. Justificación de la investigación

El presente trabajo es importante, pues se enfoca en una necesidad desatendida que es el bienestar psicológico y emocional de los trabajadores del sector financiero, si bien existen estudios los cuales han analizado los sectores de la salud y de la educación, trabajos más recientes muestran alto índice de afectaciones del síndrome de Burnout en los empleados que trabajan directamente con la atención de clientes.

Así mismo, este trabajo aportará con valiosa información pues como se menciona anteriormente no existen análisis de datos en el sector financiero, lo que podría conllevar a un análisis exhaustivo sobre el Síndrome de Burnout en la sociedad.

La productividad es un indicador el cual las empresas deben tratar constantemente y en varias ocasiones cuando este indicador no alcanza los valores esperados por las organizaciones son tratadas como un problema superficial y no se llega a profundizar la raíz del mismo por lo que más adelante vuelve a presentar las mismas dificultades las instituciones; de esta manera el presente estudio busca establecer cuáles son las causas que afectan a la problemática planteada a fin de encontrar una solución misma que permita incrementar los niveles de productividad en el sector financiero.

Es muy común encontrarse con distintos tipos de evaluaciones de desempeño para los empleados y es que las empresas buscan a toda costa aprovechar el potencial de sus trabajadores al 100% y están en todo su derecho pues los trabajadores, así como las empresas mantienen una relación simbiótica, es decir dependen uno del otro. Lo que no está bien, es que varias veces por el afán de exigir a los trabajadores a ser más productivos las empresas caigan en un punto de irracionalidad y empiecen a exigir resultados contradictorios. Por ejemplo, en una institución bancaria se requiere agilidad al momento de atender a un cliente, es aquí donde la institución busca entre sus principales indicadores: la rapidez en la atención al cliente, la calidad en el servicio y la venta cruzada. Se podría continuar detallando un sinnúmero de objetivos que son planteados por parte de la organización hacia los trabajadores, pero la idea ya está planteada y con esto podemos decir que las exigencias cada vez son más las que debe cumplir el trabajador a pesar de que muchas veces los beneficios sigan siendo los mismos. Al existir varios tipos de medición de la calidad en el servicio, se ocasiona en los empleados una incertidumbre de saber si están haciendo bien o no su trabajo y aunque parezca contradictorio por tratar de cumplir con los estándares exigidos por la empresa se afecta en el servicio específico que se demanda el cliente.

Por tal motivo, es de vital importancia determinar si existe el síndrome de Burnout en las instituciones financieras para tener como referencia el estudio y poder tomar decisiones que ayuden a corto y a largo plazo.

La investigación que se está proponiendo tiene muchos alcances, por ejemplo, en el ámbito laboral se realiza una identificación del porqué de los bajos índices de productividad mismos que pueden estar teniendo los empleados en las instituciones financieras.

4.4. Marco teórico referencial

Según, Lugo (2016), manifiesta en su estudio donde relaciona tres variables que son: vinculación psicológica, síndrome de Burnout y el clima organizacional que entre la vinculación psicológica y el síndrome de Burnout no existía una correlación pero al comparar el síndrome de Burnout con el clima organizacional, si se pudo determinar una correlación positiva confirmando de esta manera lo manifestado por Maslach et al. (2001), que indicaron que el engagement reduce el impacto de síndrome de Burnout, es decir, se evidencia que el síndrome afecta en menores proporciones en los empleados que tienen mayor desarrollado el sentido de pertenencia hacia la empresa o el puesto de trabajo.

De igual manera, Marsollier (2018), en el trabajo de investigación donde se analizan las variables de empleo público y desgaste profesional, identifica que el desgaste laboral está presente en al menos un tercio de los casos analizados, presentando niveles altos de desgaste emocional, cinismo y baja eficacia emocional; siendo estas características del síndrome de Burnout. El autor concluye que existe una relación entre el Burnout y características de la tarea, así mismo el estudio determinó la existencia de incremento en la carga laboral, elevados índices de aburrimiento y menor autonomía en el trabajo según los encuestados. En base a los datos señalados el autor manifiesta que se debe advertir estos comportamientos desde la prevención desarrollando políticas de gestión, o a su vez la reasignación de los puestos públicos.

Cabe mencionar que en la provincia de Tungurahua existen pocos estudios enfocados al Síndrome de Burnout. Según Medina (2010), en el trabajo de investigación en el sector educativo específicamente en los empleados del distrito 18D01, se pueden evidenciar una correlación media entre el Síndrome de Burnout y la

productividad, evidenciando resultados preocupantes: una vez que el promedio de personas encuestadas demuestran un agotamiento emocional en un rango del 19.13 (medio), un rango del 6.38 (medio) en despersonalización y un rango de 36.37 (medio) de realización personal, lo que demuestra que los empleados del sector financiero de la provincia de Tungurahua sufren de la presencia de síntomas de Burnout, a nivel medio-bajo.

Así mismo, Cuartas (2018), en su investigación relaciona el bienestar psicológico y la productividad en el ámbito laboral en donde concluye que existe una relación positiva entre las condiciones de trabajo y su repercusión en el bienestar psicológico; de la misma forma el bienestar psicológico también afecta a la productividad. En el estudio toma como referencia el modelo de trabajo que tiene Google en vista que se ha logrado observar que la empresa busca una adecuada salud mental en sus empleados pues consideran que esto influye directamente en el ámbito laboral. El autor entre sus recomendaciones aclara que no es obligatorio aplicar el mismo modelo de Google y manifiesta que la clave es que cada empresa brinde las libertades que le sean posibles para que sus empleados tengan una adecuada salud mental en el ambiente laboral.

4.4.1 Categorías fundamentales

Variable Independiente

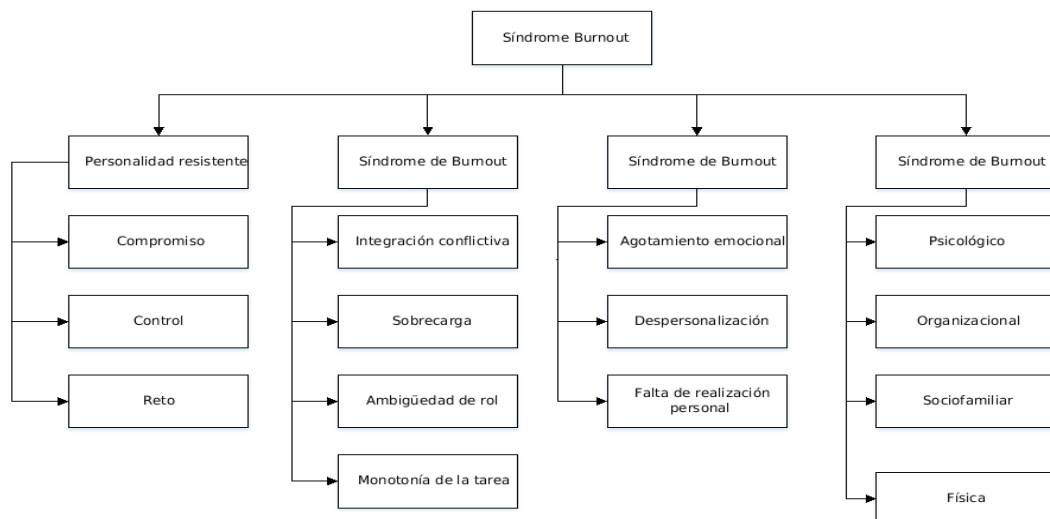


Figura 1. *Constelación de ideas de la variable independiente*

Nota. Elaborado por. González David (2020)

Enfermedades profesionales

Las enfermedades laborales son definidas como aquellas afecciones crónicas provocadas de forma directa por el ejercicio de una profesión y ocupación que realice una persona y que tenga como resultado la exposición a factores de riesgo que pueden o no producir incapacidad laboral (Gómez et al., 2016).

Las enfermedades laborales, son aquellas adquiridas por un empleado debido a la exposición que tienen en su área de trabajo, o a otros factores químicos, físicos y biológicos que atentan contra el organismo de la persona ya sea de forma continua o esporádicamente y que reduce su calidad de vida (De Souza et al., 2016)

Son aquellas enfermedades que tienen un nexo directo con la actividad laboral que desempeña una persona, y que deberán ser controladas en base a las normativas legales vigentes en cada país, pues antiguamente, no se abordaban las patologías laborales como un tema de salud pública, por lo cual, muchos trabajadores estuvieron expuestos a estas por muchos años, hasta que se ha ido regulando progresivamente (García, 2020)

Las enfermedades profesionales aparecen a todo el talento humano que realice actividad laboral en cualquier área que lo requiere, es decir el empleador debe dotar de equipos, materiales y capacitaciones para disminuir el riesgo de adquisición de malestar profesional.

Psicología social

La psicología social se encarga del estudio de las relaciones sociales y la manera en la que estas ayudan a modificar una conducta, pensamiento o el sentir de los seres humanos. Además, permite que se identifiquen los problemas de la sociedad en general

con el fin de establecer un campo científico en el que se pueda dar solución a todos los conflictos propios de la sociedad en general (Dos Santos et al., 2016)

La psicología social para los autores Cudina et al. (2017), es una disciplina que surgió con la intención de influir en las comunidades y en múltiples contextos socio-económicos de vulnerabilidad propios de Latinoamérica y, tiene como objetivo la solución de la problemática social y la optimización de los recursos para lograr dicho fin

La psicología social para el autor Ibáñez (2012), “son los fenómenos psicológicos que están determinados y conformados por procesos sociales y culturales” (p. 65). Por otro lado, Gil (2017) expresa su criterio de la psicología social y manifestó “ilustran claramente su complementariedad mediante la denuncia de desigualdades sociales, las aportaciones teóricas, los componentes aplicados y el compromiso con una realidad (p. 25)

La psicología social dentro del campo de las enfermedades profesionales, es importante identificar los comportamientos del talento humano desde la perspectiva de la identidad social.

La psicología social lo que busca con las enfermedades profesionales, es que el talento humano reaccione con los cambios positivos de disminución de apareamiento de dolores musculares, emocionales que conlleve a reducir la capacidad laboral de trabajo, por consiguiente, es importante que el proyecto de integración ocupacional tenga las condicionantes de reflexiva y adaptable.

Síndrome Burnout

El Burnout, es considerado como un síndrome de cansancio emocional y cinismo, que se presenta por lo general en personas que realizan una actividad laboral, la principal característica es que aumenta el sentimiento de agotamiento emocional y hace que las personas tiendan a autoevaluarse negativamente con respecto a la forma de cómo se relacionan con los clientes, como resultado, se deteriora la calidad del

servicio al cliente, incrementa la rotación laboral, aumenta el ausentismo y reduce la moral (Maslach y Jackson, 1981).

El síndrome de Burnout, es definido como un problema emocional debido a la sobrecarga y fatiga en el trabajo, se lo considera como un factor de riesgo laboral, pues puede afectar a la calidad de vida, a la salud mental e incluso poner en riesgo la vida de una persona. Adicionalmente, se puede mencionar que, a nivel empresarial, el síndrome de Burnout, hace que el servicio al cliente y el rendimiento de quien lo padezca sea deficiente (Saborío y Hidalgo, 2015).

Se lo cataloga también como “estrés laboral crónico”, que se verá reflejado en el comportamiento negativo de quien lo padece en sus relaciones tanto laborales como familiares, pues el Burnout, además, genera estrés, fatiga y ansiedad, perjudicando la calidad de vida de las personas y todos quienes estén en su entorno (Moreno y Hidalgo, 2015)

El Síndrome de Burnout entonces, se puede concluir que es el deterioro de los trabajadores que laboran en organizaciones de servicio, brindando atención y cuidado a los usuarios (Olivares, 2017). El cual presenta síntomas biológicos y psicosociales, producidos por el exceso de energía agotado (Peña et al., 2018).

Díaz y Gómez (2016) definen “síndrome de Burnout a la pérdida emocional del trabajador por el apareamiento de nuevas tecnologías de información”. Además, es considerado como un factor de riesgo laboral que afecta a la calidad de vida y salud mental, posteriormente el riesgo de vida del individuo.

Al síndrome de Burnout se le conoce como un proceso ocasionado por el estrés en el trabajo, por lo general aparecen en profesionales vinculados en el área de salud y educación (Almeida y Oliveira, 2015). Las consecuencias del síndrome de Burnout en las empresas pueden ser el ausentismo, el bajo desempeño en el trabajo, la poca productividad y el mal trato hacia los clientes o usuarios (Cruz y Puentes, 2017)

El síndrome Burnout presenta los siguientes elementos, según Cabello y Hernández (2017) son:

- Ausencia de compromiso emocional.
- Disociación instrumental extrema.
- Embotamiento y negación
- Impulsividad.
- Desmotivación.

El punto clave del síndrome Burnout, es determinar correctamente los problemas clasificados en leve (quejas vagas, cansancio), moderado (cinismo, aislamiento), grave (enlentecimiento, automedicación) y extremo (aislamiento muy marcado).

Según Saborío y Hidalgo (2015), el síndrome de Burnout se origina de los siguientes factores:

- Componentes personales: la edad, el género, variables familiares, personalidad.
- Extemporánea formación profesional: demasiado conocimiento teórico, poco entrenamiento práctico y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- Factores profesionales: escenarios deficitarios con respecto al medio físico, entorno humano, organización laboral, indignos salarios, sobrecarga de trabajo, poco trabajo real de equipo.
- Factores sociales: necesidad de prestigio, para tener gran consideración social y familiar, así como también, un buen estatus económico.

- Factores ambientales: cambios significativos de la vida de una persona.

Adicionalmente, Saborío y Hidalgo (2015), indicaron que los componentes del síndrome de Burnout, aparecen de manera progresiva, es decir, no atacan de manera súbita y un individuo puede presentar los 3 que se mencionaran de manera individual o no, a lo largo de toda su vida laboral.

- **Cansancio o agotamiento emocional:** consiste en la pérdida progresiva de la energía de una persona, quien se desgasta o siente fatiga por la sobrecarga de trabajo o acumulación de actividades.
- **Despersonalización:** consiste en la creación de una barrera de defensa de los individuos, debido a que presenta sentimientos de impotencia, frustración y desamino.
- **Abandono de la realización personal:** el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto

Tabla 1. Cuadro del síndrome Burnout

Etapas	Descripción
I	El entusiasmo por el nuevo trabajo acompañado de altas expectativas.
II	El estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas
III	La frustración
IV	Apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración

Nota: Tomado de Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout de Barrera et al. (2015)

Dentro de la investigación del síndrome Burnout relacionado al levantamiento de información en el campo, es importante analizar las variables de conformación expuestas por Llorent y Ruiz (2016):

- Burnout según el sexo: es importante conocer las relaciones existentes entre el Burnout y sus inconvenientes al sexo.
- Burnout según la edad: detallan las relaciones del Burnout y sus dimensiones en función de la edad de los profesionales.
- Burnout según el estado civil: analiza si los problemas de pareja influyen en el síndrome de Burnout.
- Burnout según el nivel de estudios: encuentra la problemática de la motivación de alcanzar un nuevo escalafón educativo.

Los modelos psicosociales del síndrome de Burnout, se basan en el estudio sistemático de los antecedentes y consecuencias producidas en el trabajo, por lo que se analiza: a) las cogniciones de los individuos que influyen en los trabajadores acumulando estrés; b) la baja de seguridad en la que dificulta el cumplimiento de objetivos en el trabajo, la aplicación de este modelo psicosocial es la mejora de la autoconfianza profesional (Winnubst, 1993).

Otro modelo aplicado en el síndrome de Burnout, es la teoría del intercambio social este paradigma se basa en evitar la comparación de trabajos, por consiguiente, el propietario o gerente de la organización busca la agrupación de sociedades para obtener productos de calidad (Thompson, 1993).

El que se usará en la investigación será el “Maslach Burnout Inventory” que es una herramienta constituida por 22 ítems en la cual se detalla las afirmaciones de sentimientos y actitudes del profesional en el trabajo, es decir la medición de frecuencia de intensidad basado en aspectos de agotamiento, despersonalización y realización personal (Gan y Berbel, 2012).

De acuerdo con Olivera (2017) las fortalezas del MBI son:

- Gran aceptación internacional: es aceptado en América Latina, la Unión Europea y en Estados Unidos, esto representa una ventaja que permite comparar

resultados y diseñar estrategias de prevención y tratamiento del trastorno, según la realidad de quien y donde se lo apliquen.

- Determinante apoyo empírico de la estructura factorial: varios estudios factoriales exploratorio han reproducido una estructura de tres factores similar a la del manual para confirmar la validez de esta herramienta.
- Evidencia de validez concurrente: la puntuación global mide parcialmente el mismo constructo que el Tedium Measure (TM), el Staff Burnout Scale (SBS-HP) y el Meier Burnout Assessment (MBA).
- Evidencia de validez divergente: existen correlaciones significativas entre las puntuaciones de la escala y las descripciones ante los clientes, la sobrecarga objetiva de trabajo, el tiempo total de contacto directo y con las conductas del trabajador, a la vez, de las bajas correlaciones con deseabilidad social y las correlaciones negativas con satisfacción en el trabajo.

Variable dependiente

Sector financiero

El sector financiero es el encargado de realizar diferentes actividades financieras vitales para el correcto funcionamiento de la economía de un país, es decir, contribuyen a elevar el crecimiento económico y el bienestar de la población en general (Ordóñez et al., 2020)

De acuerdo con Rueda (2016), el sistema financiero es el encargado de promover el crecimiento de la economía de un país, debido a que mientras más desarrollo este, permite que existan mayores y mejores asignaciones de recursos que financien varios tipos de actividades, es decir, un sistema sólido, financia proyectos de inversión, con los riesgos propios que genera esta relación económica.

El sector financiero ecuatoriano se refiere al conjunto de instituciones financieras, que ejecutan la actividad económica de intermediación financiera, que dentro del mercado ecuatoriano los usuarios buscan inversiones para la obtención de capital, expansión productiva e infraestructura (Diana y Andrango, 2011).

Las condicionantes claves en el manejo del sistema financiero ecuatoriano es el manejo idóneo de los agentes económicos estos son. Rueda (2016):

- a) Retorno de la inversión de manera segura.
- b) Cobertura de riesgo es el análisis sistemático de la tasa de rentabilidad de libre de riesgo, si esta es correcta permitirá la canalización adecuada del ahorro para intermediación financiera para mayor rentabilidad social.

De acuerdo con Hernández (2015), las funciones principales del sistema financiero son:

- a. Elaborar información ex ante sobre las oportunidades de inversión.
- b. Controles ex post sobre proyectos de inversión.
- c. Facilitar el manejo de los riesgos.
- d. Facilita la gestión del ahorro.
- e. Facilitar el intercambio de los bienes y servicios.

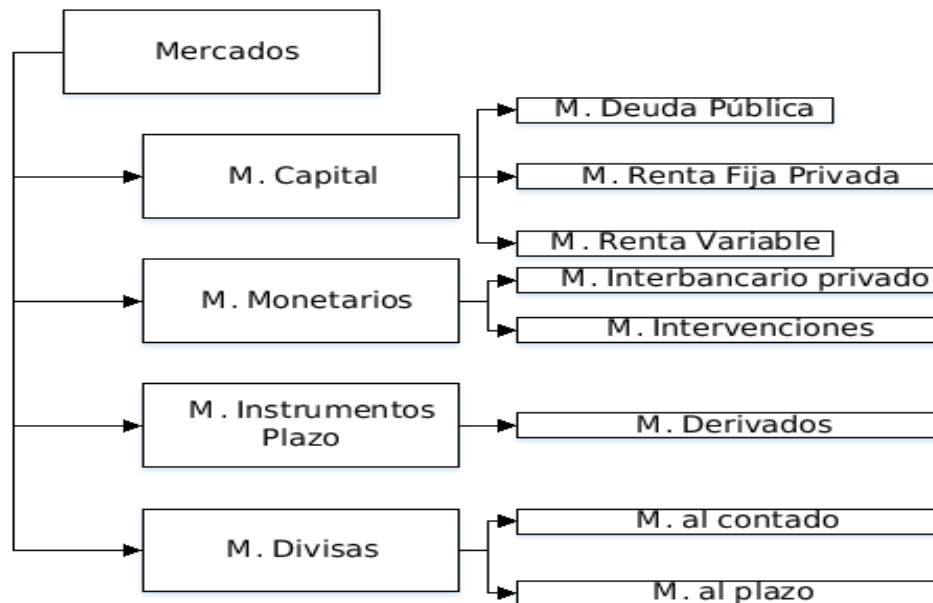


Figura 2. Mercados Financieros

Nota. Mercado financieros, tomado de López & González (2010).

En conclusión, el sector financiero permite varios aspectos: a) poner en contacto a los agentes intervinientes, b) fijar de modo adecuado los precios de los instrumentos financieros, c) Proporcionar liquidez a los activos, c) Reducir los plazos y los costes de intermediación.

Talento humano

El talento humano o recurso humano, describe a las personas como un instrumento no como el capital principal de una empresa, que, además, posee una serie de habilidad y otras características que le dan vida, movimiento y acción a todas las empresas (Vallejo, 2015).

Son aquellos recursos que dinamizan las actividades y procesos organizacionales, por esta razón, requieren de políticas y normativas que garanticen su bienestar social en pro del beneficio de quienes están en su entorno, así como también de la empresa (Ugarte et al., 2015)

El talento según Pico (2016), es una combinación de diversos aspectos, características, cualidades y atributos de una persona, que implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad). En otras palabras, el talento humano es clave para el éxito empresarial.

Las cualidades importantes que menciona el autor Goleman (2000), sobre el talento humano para su contratación y posterior éxito dentro de la empresa, son:

- Actitud para cambiar.
- Actitud al riesgo.
- Conectar de forma clara y rápida a las personas de la organización para responder a las necesidades internas y externas.

- La estructura del maletero se vuelve flexible para permitir los cambios necesarios. Desarrollar un espíritu de trabajo en equipo con visión de futuro para reconstruir continuamente la organización cultural.

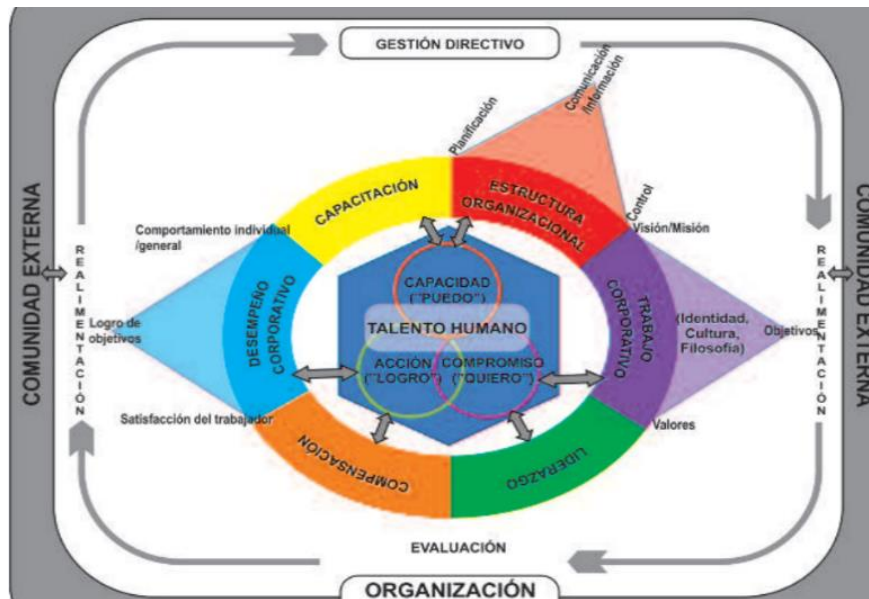


Figura 3. Mercados Financieros

Nota. Mercado financieros, tomado de Majad (2016).

Dentro de la temática y desarrollo del talento humano en las empresas u organizaciones privadas o públicas es importante utilizar la teoría de influenciar en los demás, por consiguiente, Rivera (2009), recomienda: a) involucrar una persona líder que puede influir y motivar en los demás, b) ejercer y respetar la capacidad de persuasión e influencia y c) debe resaltar en su comunicación y liderazgo sus habilidades directivas.

El talento individual es la suma de capacidad, compromiso y acción. Estos son los tres elementos clave en el desarrollo personal. Sin embargo, conviene aclarar que el propósito de optimizar talentos es potenciar el funcionamiento de las organizaciones empresariales, lo que significa que los talentos pertenecen al colectivo y la comunidad (Mejía et al., 2013).

Toda organización pública o privada debe aplicar las condicionantes de mejora al talento humano, explicado y detallado por De la Cruz et al. (2017):

- a) Fortalecimiento de las capacidades del personal.
- b) Planificación del personal para ascensos o contratación.
- c) Implementación de sistema de gestión.
- d) Actos de discriminación de parte de los compañeros de trabajo.
- e) Aprendizaje colaborativo.
- f) Calidad del ambiente de trabajo.

Ramos (2001), refiere estrategias y técnicas de intervención frente al Burnout:

Aspectos personales: las tecnologías categorizadas aquí están diseñadas para mejorar la capacidad de las personas para lidiar con sus factores estresantes de manera más efectiva.

Relaciones interpersonales o sociales: El propósito de estas técnicas de intervención es desarrollar habilidades de comunicación entre las personas y habilidades de comunicación relacionadas con la búsqueda de apoyo social. Área de trabajo: esta estrategia tiene como objetivo minimizar el impacto negativo de los estresores organizacionales.

Variable dependiente

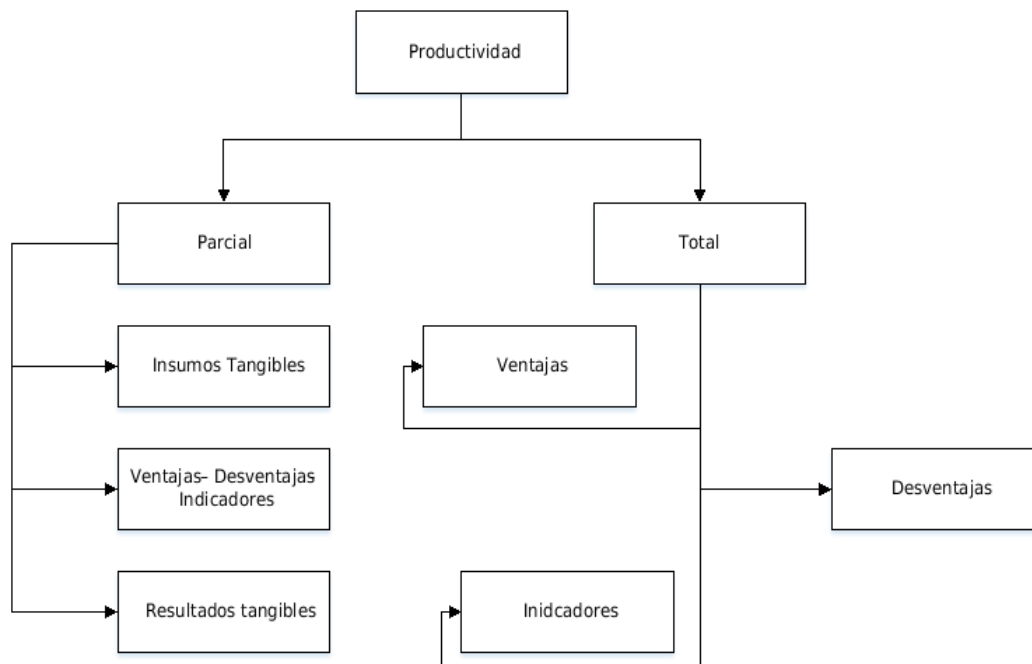


Figura 4. Constelación de ideas de la variable dependiente.

Nota. Elaborado por. González David (2020).

Productividad

La productividad se define como “el arte de ser capaz de crear, generar o mejorar bienes y servicios”. En términos sencillos es la eficiencia con la que se ejecutan los procesos de producción y se la expresa en relación entre las entradas y las salidas de un proceso (Nemur, 2016).

Heredia (2013), menciona que “la productividad es la generación de riqueza en general y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya beneficio social en armonía con la ecología del planeta” (p. 50).

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios, esto es para aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más) y disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa) (IMESUN, 2016).

Tabla 2. *Indicadores de Productividad*

Indicador	Concepto
Cantidad de producto o servicios entregados	Es la producción necesaria que satisface las necesidades del cliente (mercado) y los niveles óptimos de operación del sistema.
Calidad del producto	Son el grado de especificaciones técnicas que mantenga el producto para el uso, esto es en términos de diseño y calidad.
Oportunidad en la entrega	Es el período que debe anticipar el cliente el pedido para realizar la entrega oportuna.
Costos en los productos o servicios	Es el valor monetario que compramos o pagamos insumos versus a la capacidad de aprovecharlos.
Seguridad del sistema	Es el grado de integridad, capacidad y disponibilidad de los componentes, esto está relacionado al talento humano.
Moral	Es el mejoramiento constante del talento humano relacionado a la actitud del servicio o trabajo.
Eficiencia	recursos utilizados versus recursos planificado anualmente.
Efectividad	Grado de cumplimiento de objetivos planificados, para ejemplificar, cantidades producidas, clientes totalmente satisfechos.
Eficacia	Es el grado de impacto del producto o servicio que prestamos. Es decir, la efectividad alcanzada del producto o servicios prestado.

Nota. Indicadores de productividad, tomado de Rodríguez y Gómez (1991)

Tabla 3. *Indicadores de Productividad propuestos*

Indicador	Resultado esperado
Capacitación realizada / Capacitación programada	Talento humano certificado
Producto Nuevos / Total de productos	El talento humano está trabajando en el desarrollo de productos o servicios nuevos.
Clientes con quejas y reclamos / Clientes atendidos	Conocer el grado de satisfacción del cliente con respecto al uso del producto o servicio; además conocer las sugerencias de mejora.
Cantidad Producida / N° de trabajadores	Medir el tiempo de trabajo que efectúa el trabajador en la ejecución del trabajo.
Años de Experiencia / Total de personas	Medir la experiencia del trabajador en el sitio de trabajo establecido.
N° de contratos – N° de renuncias / N° de Empleados	Medir la rotación del personal en los puestos de trabajo que existe afectación

Nota. Indicadores de productividad propuestos, fuente. Miranda (2010)

En las tablas expuestas se observa la conceptualización y ejemplo de indicadores de productividad, por consiguiente, los indicadores permiten la identificación de los puntos a corregir o retroalimentarles con capacitación o actividades que permite la reducción de obtener enfermedades profesionales.

Las características de la productividad están expresadas en cuatro expresiones propuestas por Carro (2012) :

1. Productividad parcial y productividad total. – son todos los recursos que utilizan las organizaciones para producir los bienes o servicios esperados, esto se lo obtiene con talento humano capacitado.
2. Productividad física y productividad valorizada. – son todos los recursos que requiere para la elaboración del bien o servicio, es caracterizada por la inclusión del valor monetario en actividades de valor agregado.
3. Productividad promedio y productividad marginal. – es el análisis porcentual de éxito de varias producciones de las organizaciones versus a la satisfacción del cliente.
4. Productividad bruta y productividad neta. – es el valor agregado final que se le coloca a las producciones, esto al final del período financiera se emite el criterio de innovación financiera.

La productividad empresarial involucra el bienestar socio productivo, por consiguiente, Medina (2010), menciona los aspectos claves para mejorar:

- a) Social: plantear estrategias de responsabilidad social.
- b) Mental: aumentar la motivación en los integrantes de la empresa, para que la productividad se extienda, además la fuerza impulsadora permite el esfuerzo continuo de las labores.

- c) Económico: generar mayor valor agregado a los productos y servicios, para generar mejor distribución de las ganancias.
- d) Técnico: relación entre salidas y entradas para mejorar la calidad de los productos y servicios.

Los indicadores de productividad para medir el grado empresarial de éxito o fracaso, Morales y Masis (2014) describen estos ratios para poder obtener un análisis claro como a) Participación del capital, b) Productividad del capital, c) Productividad laboral, d) Índice de IVA, e) Índice de distribución laboral y f) Utilización del equipo.



Figura 5. *Ciclo de mejoramiento para la productividad*

Nota. Ciclo de mejoramiento para la productividad, tomado de Morales (2014)

En la gráfica se detalla el ciclo de mejoramiento de la variable productividad empezando desde la planeación y terminado en la evaluación, por lo que todas las organizaciones deben considerar la contratación correcta del personal, dotación de ambientes óptimos de trabajo, control constante del médico ocupacional, entre otras.

La implementación de las mejoras dentro de la productividad empresarial consiste en cumplir el crecimiento económico de un país, la salud multiplica el ingreso

económico (impulsamos educación, productividad eficiente), buenos sistemas de información y la implementación de acuerdo a las necesidades de las empresas.

La productividad empresarial se relaciona en disminuir las enfermedades profesionales en los grupos de trabajo, en donde los empleadores se deben de enfocar en dotar de todos los instrumentos, herramientas, esto se lo hace para evitar el daño emocional, psicológico, físico y biológico, se recomienda que el técnico de seguridad ocupacional cree el manual de seguridad ocupacional (Sierra y Nasser, 2012).

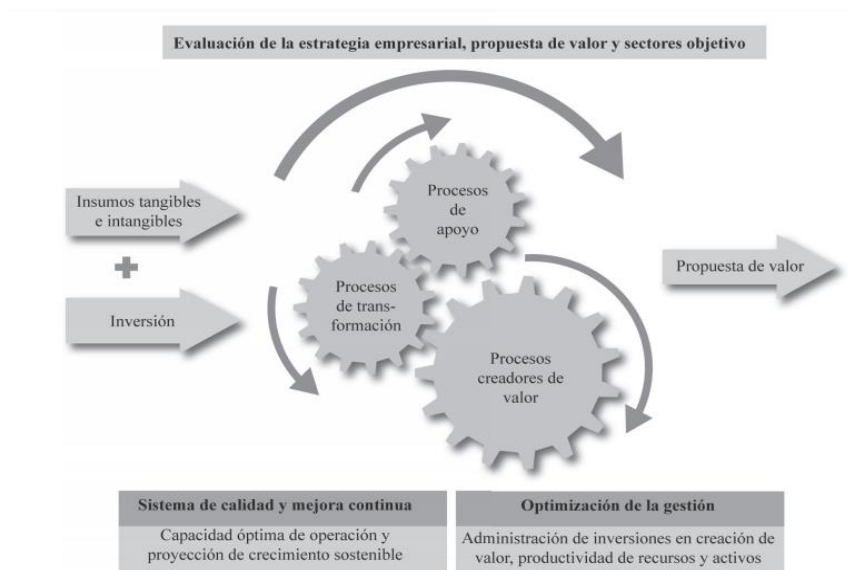


Figura 6. Modelo integral de la productividad

Nota. Modelo integral de la productividad, tomado de Medina J (2010)

En la gráfica expuesta se expone que el modelo integral de productividad está basado en los insumos tangibles e intangibles, inversión y propuesta de valor, en donde es necesario que los empresarios se enfoquen en la creación óptima de sistema de calidad y mejora continua que conlleve a la optimización de la gestión.

En conclusión, las empresas públicas y privadas se deben de enfocar en sus modelos de productividad con condicionantes de diagnóstico del proceso de creación de valor, diagnóstico de gestión empresarial y por último en la alineación de recursos empresariales.

El clima laboral se define por las percepciones que los trabajadores tienen sobre el comportamiento del entorno en el que se desenvuelven y por cómo este les puede afectar en su desenvolvimiento (Ramos y Tejera, 2017).

El clima organizacional influye directamente sobre la conducta y la satisfacción de los miembros de una empresa, debido a que incluye una serie de factores que pueden influenciar en la estructura de la empresa y en la productividad de los trabajadores, la falta de control desencadena en abandonos pues se genera un entorno hostil en el que nadie quiere trabajar (Rivera et al., 2018)

El clima laboral definido por Triginé y Gan (2012), “es la suma de percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización”. Es decir, el grado de credibilidad de las organizaciones públicas y privadas con respecto a las adecuaciones de los espacios de trabajo.

Las características principales del clima laboral, detallados por Bordas (2016):

- Las organizaciones deben guardar cierta estabilidad del clima laboral, esto es con la inversión gradual de cambios en la infraestructura.
- Los comportamientos del trabajador se modifican con espacios adecuados de trabajo.
- El clima de trabajo óptimo genera influencia de compromiso e identificación.
- El talento humano puede modificar el clima laboral en base al comportamiento o actitud.

Dentro de las funciones del clima laboral manifestadas por Chiang et al. (2010):

- Factores propios de la organización, esto se relaciona al grado de interacción con los compañeros y las comunicaciones que brindan los responsables del trabajo sobre la organización que circulan.

- Factores personales es la identificación de las características de los miembros del trabajo, esto es la actitud al trabajo, el grado de iniciativa y la motivación.

Tabla 4. *Tipos de Clima Laboral*

Tipos	Concepto
Sistema Autoritario Explotador	La dirección no posee confianza en sus empleados, en donde el talento humano percibe el temor, poca interacción entre el propietario y subordinados.
Sistema Autoritarismo paternalista	Existe confianza con los trabajadores, en donde el propietario utiliza el sistema de recompensa y castigos.
Sistema consultivo	Se refiere a la confianza superior que brinda el propietario para sus empleados, es decir que el talento humano puede tomar decisiones esto permite dinamismo y administración funcional.
Sistema participación en grupo	El propietario tiene la confianza plena en el talento humano, este sistema se refiere al equipo de trabajo como el mejor medio de solución de la problemática mediante la participación estratégica.

Nota. Tipos de clima laboral, tomado de Gan y Berbe (2012)

Tabla 5. *Tipos de Clima Laboral por Likert*

Tipos	Concepto
Sistema Autoritario Explotador	La principal característica es que es autocrático, es decir, se cree en el poder de funcionalidad de una sola persona, y en la que no hay confianza con los niveles superiores.
Sistema Autoritarismo paternalista	El trabajo en equipo no es el adecuado en cantidad e influencia durante el trabajo de campo especialmente.
Sistema consultivo	Los niveles de confianza de la gerencia y los trabajadores son moderados, esto permite que los productos y servicios sean hechos en base a las necesidades del mercado.
Sistema participación en grupo	La gerencia dirige eficientemente a los equipos de trabajo, incrementado el aprendizaje y la experiencia en el trabajo.

Nota. Tipos de clima laboral por Likert, tomado de Inca (2012)

En las tablas expuestas se observa la conceptualización y característica principal de los tipos de clima laboral propuesto por Likert, la cual permite la identificación de doctrina está utilizando la organización, así determinar el grado confianza de los empleados.

El autor define a valores corporativos de elementos de cultura empresarial, que permite el posicionamiento estratégico de la organización en el mercado para que el cliente acepte el producto o servicio propuesto (Jimenez, 2010).

Los valores corporativos para Huetteman (2019), “es la cultura empresarial propia de la compañía por sus características competitivas, condiciones de su entorno, competencia y la expectativa de los clientes y propietarios”.

Tabla 6. *Tipos de Valores Corporativos*

Tipos	Concepto
De la empresa	Son considerados a los valores referentes a la empresa, entre los cuales están, la transparencia, solidez, liquidez, estructura, liderazgo, entre otros.
De sus empleados	Son las normas de conducta de los empleados, por ejemplo, la confidencialidad, lealtad, trabajo en equipo, honestidad y responsabilidad.
Del producto o servicio	Se relaciona al producto y desarrollo, es decir, la marca, la tecnología, la calidad, la oportunidad, el precio los canales de distribución.

Nota. Tipos de valores cooperativos, tomado de Pérez (2005)

4.5 Metodología

4.5.1. Enfoque

4.5.1.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, aplica la lógica deductiva, pues se analizarán varias premisas o principios propios del síndrome Burnout y su relación con la productividad en una empresa, es decir, va de lo general

a lo particular, para probar la hipótesis sobre la incidencia del síndrome de Burnout en la productividad, y, además, se generará alternativas de solución esta problemática (Hernández et al., 2014)

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, el cual se sustenta en el positivismo, que se centra en la idea de que el conocimiento más relevante es el científico, el cual se genera a través de la comprobación de hipótesis. La investigación cuantitativa es objetiva, es decir, se busca mostrar la realidad tal cual es, en este caso, como EL SINDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS EN EL SECTOR FINANCIERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA. Las metas que se pretenden alcanzar de acuerdo a este enfoque son describir, explicar y comprobar la relación que existe entre los distintos fenómenos o elementos relacionados al Síndrome Burnout y la productividad en el sector financiero, para de esta forma generar o probar teorías. En tal razón se aplicó estadígrafos como es el Alpha de Cronbach y Spearman

4.5.2. Modalidad

4.5.2.1. Bibliográfica e investigación de campo

Investigación bibliográfica

Según Hernández Sampieri et al. (2014), “la literatura representa un papel crucial, guía a la investigación. Es fundamental para el planteamiento, la definición de la teoría, las hipótesis, el diseño y demás etapas del proceso” (p. 11). Asimismo, los autores mencionan que la investigación bibliográfica es la revisión analítica de la literatura, permite en este caso conocer acerca de las dos variables de estudio que son el síndrome Burnout y la productividad, pues se extraerá y recopilará la información más relevante y necesaria para enmarcar el problema de estudio, así como también, se fundamentara teóricamente la investigación y finalmente, se podrá unificar ideas o criterios para generar o probar teorías relacionadas a la temática tratada. En tal razón se usaron revistas indexadas de los portales Scopus, Redalyc, Scielo, entre otras

adicionalmente, libros físicos y virtuales, que en conjunto permitieron fundamentar teóricamente las variables de estudio.

De campo

La investigación de campo, se resume entonces en el contacto directo con los sujetos de estudio con el fin de conocer su situación de acuerdo a la temática a investigarse (Hernández Sampieri et al., 2014). Es decir, consiste en el análisis y recolección de los datos directamente desde el lugar donde ocurren los hechos, en este caso, a las empresas del sector financiero de la provincia de Tungurahua, lugar en donde se levantará información mediante la encuesta, cabe mencionar que existió un cercamiento con los representantes legales de cada institución con la finalidad de dar a conocer los alcances de este estudio.

4.5.3. Tipo de investigación

Exploratoria

Este tipo de investigación ayuda a que el investigador se familiarice con los fenómenos que desconozca sobre las variables de estudio y obtenga información que llevar a cabo investigaciones más complejas, indagar sobre nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisoras y sugerir afirmaciones o teorías (Hernández Sampieri et al., 2014).

Se realiza una investigación exploratoria pues el objetivo a alcanzar es examinar un tema novedoso o que ha sido investigado vagamente, es decir, el síndrome de Burnout y su relación en la productividad del sector financiero es un tema que genera interés pues es una problemática real a la cual no se la ha estudiado formalmente.

Correlacional

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014) la investigación correlacional es la capacidad de interrelación de la variable dependiente e independiente. Este tipo de investigación permite medir el nivel de relación que existe entre variables en este

caso el síndrome de Burnout y la productividad, para lo cual mide cada variable, y después cuantifica, analiza y establece las vinculaciones, esto puede significar que, busca comprobar hipótesis, para lo cual, por lo general emplea métodos estadísticos.

4.5.4. Población y muestra

Se entiende como población al conjunto total de individuos que tienen características homogéneas y se encuentran en una determinada área de interés. Por su parte, la muestra es, una parte extraída de la población mediante un sistema de muestreo que puede ser probabilístico o no probabilístico (Sánchez et al., 2018).

Para calcular la muestra se procedió a utilizar la fórmula para poblaciones finitas de cálculo, la población objeto de estudio está conformada por 2.413 empleados del sector financiero en la provincia de Tungurahua, información obtenida del directorio de empresas del Instituto Nacional de Estadística y Censos. (INEC, 2018)

Para aplicar la fórmula se consideró un intervalo de confianza de 95%, con una probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia del 50% (0,5) cada uno y un margen de error de muestreo del 5% (0,05) como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Z^2 * p * q + N * e^2}$$

Dónde lo siguiente detalla los significados de cada letra dentro de la fórmula de cálculo de muestra:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q = Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

N = Población = 2413

e = error de muestreo = 0,05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 2413}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 2413 * 0.05^2}$$

$$n = \frac{2317.45}{6.99}$$

$$n = 331.53$$

$$n = 332$$

La muestra para el estudio está conformada por 332 empleados del sector financiero en la provincia de Tungurahua.

4.5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La encuesta es una técnica que permite obtener información de casi cualquier tipo de población. El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir (Hernández et al., 2014).

La técnica que se aplicó es la encuesta considerando como instrumento el cuestionario en formato digital, el cual se llevó a cabo posterior a la solicitud y aprobación de la autorización de las distintas financieras, sin embargo, debido a la situación actual de pandemia, no se pudo aplicar de forma presencial, por lo cual se empleó la herramienta de Google - Google forms a través del link: (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2RqmW4_yJyoGGFb-4Ko43jC3lWqr6_Vi2DOiemXTZds3tIg/viewform?usp=sf_link), esto facilitó que los encuestados proporcionan la información requerida. Para efectos de la investigación el cuestionario consta de 37 ítems.

Como se identificó, una investigación correlacional se debe medir cada una de las categorías y cuantificarlas, aplicando una técnica estadística para lo cual como lo determina Sampieri (Hernández Sampieri et al., 2015) es necesario plantear una hipótesis, misma que es la siguiente:

Hi: El síndrome de Burnout incide en la productividad de los empleados del sector financiero de la provincia de Tungurahua.

Previo a la aplicación de la encuesta se procedió a validarla con expertos en los campos de la Psicología y la Administración de empresas. (Ver Anexo 5) Se realizó con 3 expertos mismo que fue realizada con un docente de la Universidad Técnica de Ambato y a 2 Psicólogos unos de la parte Clínica y otro del área Organizacional.

4.5.6. Tabulación y procesamiento de datos

Para la tabulación y procesamiento de los datos se empleó el software estadístico SPSS, además, para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de información se empleó el método Alfa de Cronbach, que deberá ser mayor al 80%, para que se acepte el cuestionario.

El Alfa de Cronbach, es un índice mide un mismo constructo y señala que los ítems están altamente correlacionados (Hernández y Pascual, 2018)

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum vi}{VT} \right]$$

K = número de Ítems

$\sum vi$ = sumatoria de las varianzas

VT = varianza total

Para determinar si el instrumento es confiable se verifica los siguientes intervalos:

Tabla 7. *Intervalos al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
0 ; 0.5	Inaceptable
0.5 ; 0.6	Pobre
0.6 ; 0.7	Débil
0.7 ; 0.8	Aceptable
0.8 ; 0.9	Buena
0.9 ; 1	Excelente

Nota. Tomado de Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach (Oviedo & Campo, 2005).

Para determinar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos se tomó una muestra de 30 trabajadores del sistema financiero de la ciudad de Ambato y se aplicó la metodología del Alpha de Cronbach. El coeficiente deberá ser mayor al 0.8 para que sea considerada buena, como se muestra en la Tabla 9.

Con respecto al Síndrome de Burnout, se obtuvo un coeficiente de 0.80, es decir, tiene una fiabilidad del 80% que equivale a buena, por lo cual se procedió a la aplicación del instrumento a la totalidad de la muestra.

Tabla 8. *Coficiente alfa de Cronbach Síndrome de Burnout*

k	22
$\sum V_i$	21,814
V_t	94,66206897
Sección 1	1,048
Sección 2	0,770
Absoluto S	0,769561416
α	0,806207198

Nota. Valores obtenidos del Anexo 6

Por otra parte, con respecto al instrumento para medir la productividad se obtuvo un coeficiente de 0.83, es decir, 83% que según los intervalos del Alpha es buena. Los resultados se muestran en la tabla 11.

Tabla 9. *Coeficiente alfa de Cronbach Productividad*

k	11
$\sum V_i$	3,892
V_t	20,25747126
Sección 1	1,100
Sección 2	0,808
Absoluto S	0,807875624
α	0,888663187

Nota. Valores obtenidos del Anexo 7

En base a los resultados obtenidos el instrumento será aplicado a la muestra una vez que el instrumento se considera confiable.

4.5.7 Análisis de resultados del test de síndrome de Burnout

Con respecto al síndrome de Burnout, se aplicó el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) que está constituido por 22 ítems, que se divide en las siguientes secciones:

Tabla 10. *Rangos de evaluación*

Nunca	1
Rara vez	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota. Rangos según el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

5. Procesamiento de datos

5.1 Análisis test del síndrome Burnout

Tabla 11. Pregunta No.1. Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	88	27%	27%	27%
	Rara vez	88	27%	27%	53%
	A veces	89	27%	27%	80%
	Casi siempre	48	14%	14%	94%
	Siempre	19	6%	6%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

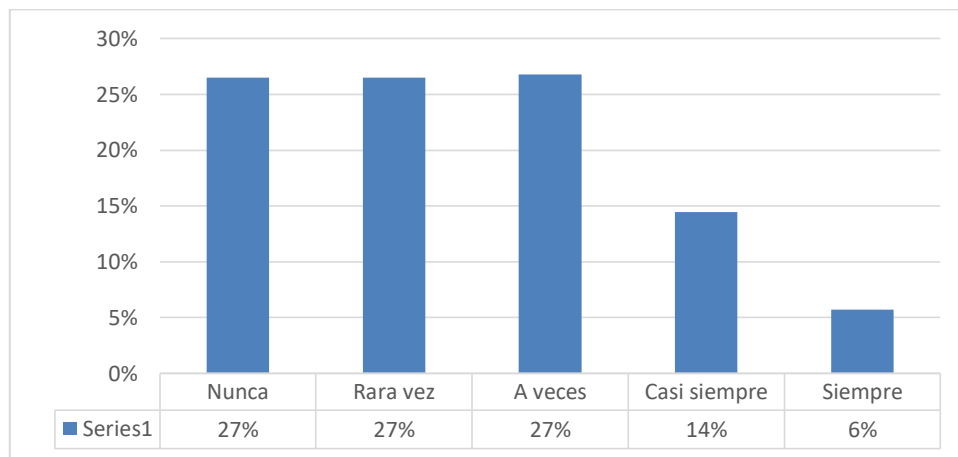


Figura 7. Pregunta No1. Agotamiento emocional

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se evidencia que el 27% de los encuestados menciona que se siente emocionalmente agotado por su trabajo, otro 27% indica que rara vez, así mismo un 27% señala que nunca, mientras que el 14% considera que casi siempre y el 6% dice que siempre. En síntesis, aproximadamente el 47% de las personas a las que se les realizó el test, manifiestan que han sentido agotamiento emocional por el trabajo, lo cual representa un posible riesgo de padecer síntomas de Burnout.

Tabla 12. Pregunta No.2. Cansancio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	28	8%	8%	8%
	Rara vez	83	25%	25%	33%
	A veces	107	32%	32%	66%
	Casi siempre	76	23%	23%	89%
	Siempre	38	11%	11%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

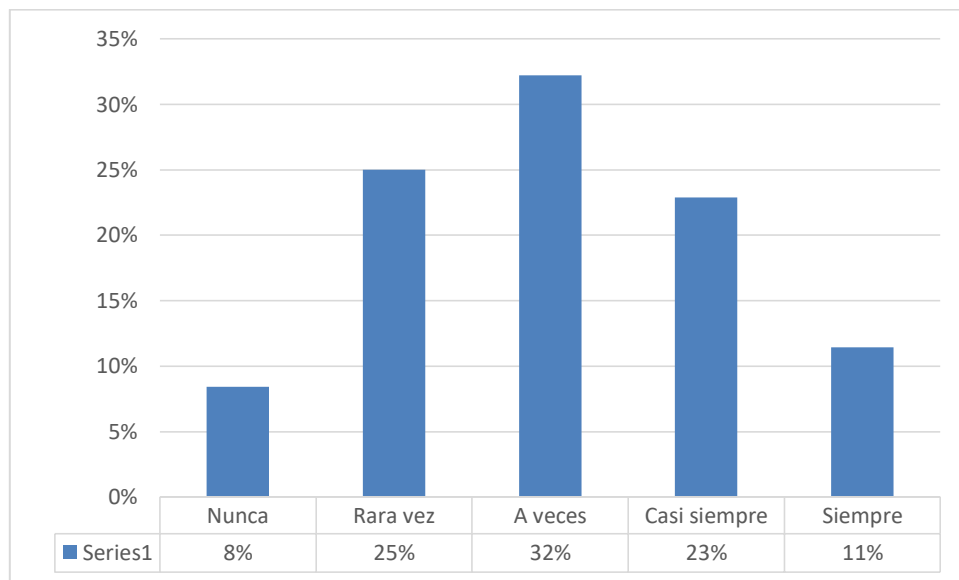


Figura 8. Pregunta No.2. Cansancio

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se evidencia que del 100%, 107 personas que representan al 32% indica que a veces se siente cansado al final de la jornada, el 25%, es decir, 83 personas señalan que rara vez tienen ese sentimiento, el 23% (76 personas) considera que casi siempre, el 11% (38 personas) cree que siempre y el 8% (28 personas) manifiesta que siempre. En conclusión, aproximadamente el 66% de personas sienten cansancio al final de la jornada de trabajo, los motivos podrían ser la carga de actividades.

Tabla 13. Pregunta No.3. Fatiga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	157	47%	47%	47%
	Rara vez	79	24%	24%	71%
	A veces	58	17%	17%	89%
	Casi siempre	27	8%	8%	97%
	Siempre	11	3%	3%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

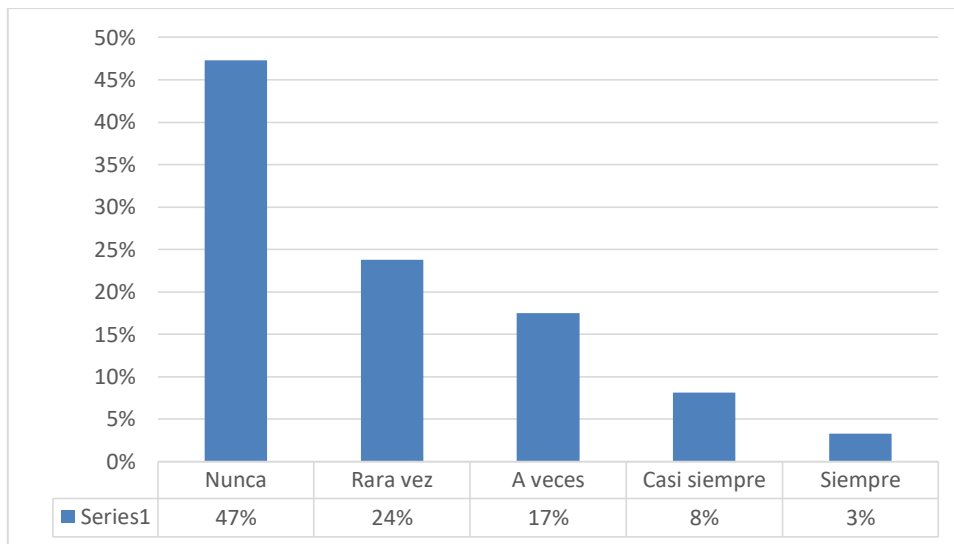


Figura 9. Pregunta No3. Fatiga

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

A diferencia de las dos primeras preguntas, se evidencia que, el 47% nunca ha sentido fatiga, el 24% rara vez, el 17% indica que a veces, el 8% casi siempre y el 3% siempre, es decir, al menos 28% se sienten fatigados antes de iniciar la jornada laboral, esto es un indicio de que el personal podría ir motivado a trabajar.

Tabla 14. Pregunta No.4. Compresión del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	26	8%	8%	10%
	A veces	49	15%	15%	25%
	Casi siempre	135	41%	41%	65%
	Siempre	115	35%	35%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

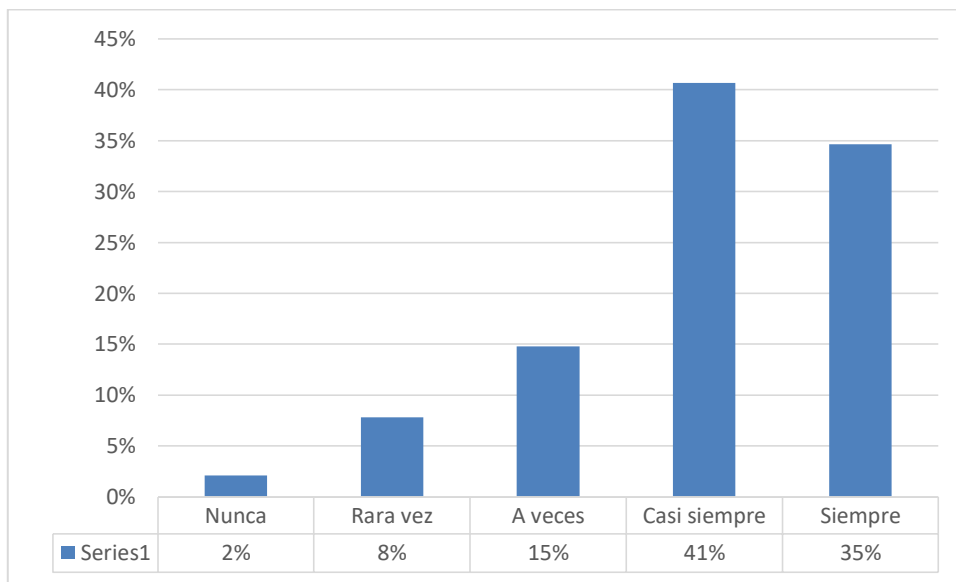


Figura 10. Pregunta No4. Compresión del cliente

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se observa que el 41% casi siempre comprende a sus clientes, el 35% manifiesta que siempre, el 15% a veces, el 8% rara vez y el 2% nunca. Es decir, el 74% de las personas a quienes se les aplica el test, mencionan que tienen facilidad para comprender al cliente, de estas únicamente el 34% lo hacen siempre lo cual demuestra la necesidad de capacitar al personal en temas de clientes.

Tabla 15. Pregunta No.5. Trato a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	221	67%	67%	67%
	Rara vez	35	11%	11%	77%
	A veces	46	14%	14%	91%
	Casi siempre	19	6%	6%	97%
	Siempre	11	3%	3%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

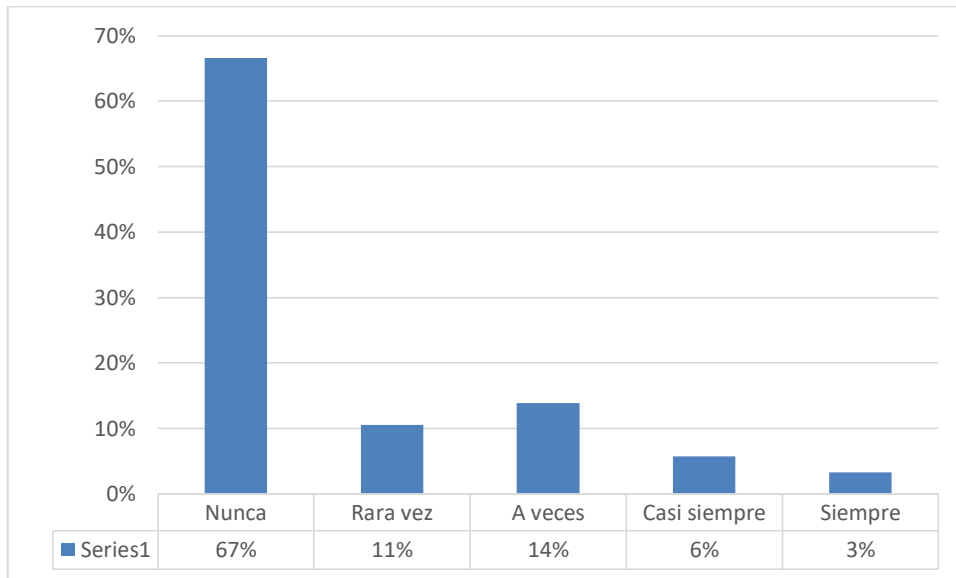


Figura 11. Pregunta No5. Trato a los clientes

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 67% manifiesta que nunca han tratado como objetos impersonales a los clientes, el 14% indica que a veces, el 11% rara vez, el 6% señala que casi siempre y el 3% siempre. Se observa que aproximadamente el 22% ha tratado a los clientes como objetos impersonales lo cual debe erradicarse por completo, los clientes deben ser tratados de la manera correcta para garantizar la satisfacción de sus necesidades.

Tabla 16. Pregunta No.6. Esfuerzo en atender al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	75	23%	23%	23%
	Rara vez	68	20%	20%	43%
	A veces	73	22%	22%	65%
	Casi siempre	66	20%	20%	85%
	Siempre	50	15%	15%	100%
	Total	332	100%	10000%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

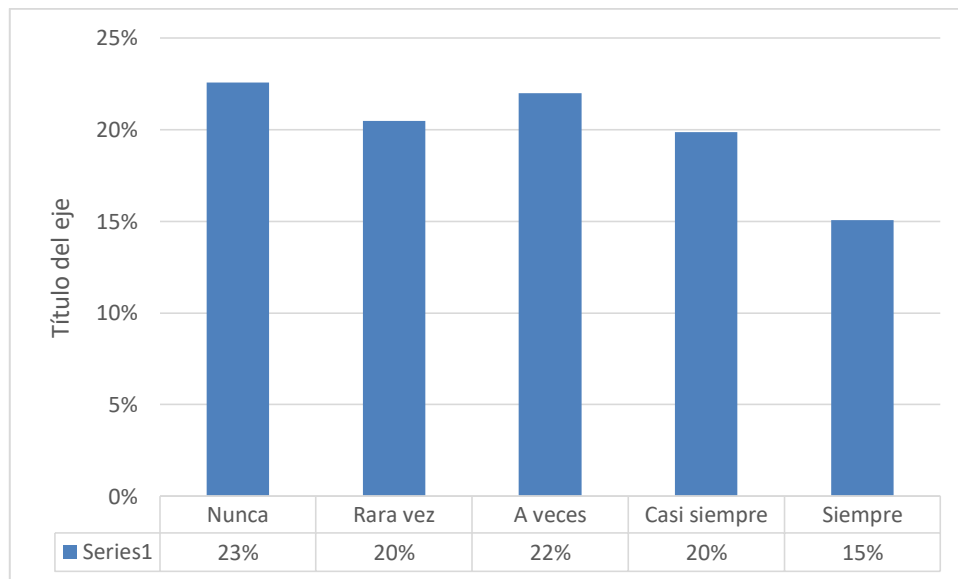


Figura 12. Pregunta No6. Esfuerzo en atender al cliente

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 23% indica que nunca han sentido que trabajar todo el día atendiendo a clientes demanda de mucho esfuerzo, el 22% señala que a veces, el 20% rara vez, e igual manera otro 20% casi siempre y el 15% indica que siempre. Es decir, más del 55% indica que, si demanda de mucho esfuerzo atender todo el día a los clientes, razón por la cual se puede volver un poco desgastante y desencadenar en estrés, más aún si hay casos de clientes conflictivos.

Tabla 17. Pregunta No.7. Eficacia en la atención a problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	12	4%	4%	6%
	A veces	42	13%	13%	18%
	Casi siempre	123	37%	37%	55%
	Siempre	148	45%	45%	100%
	Total	332	100%	10000%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

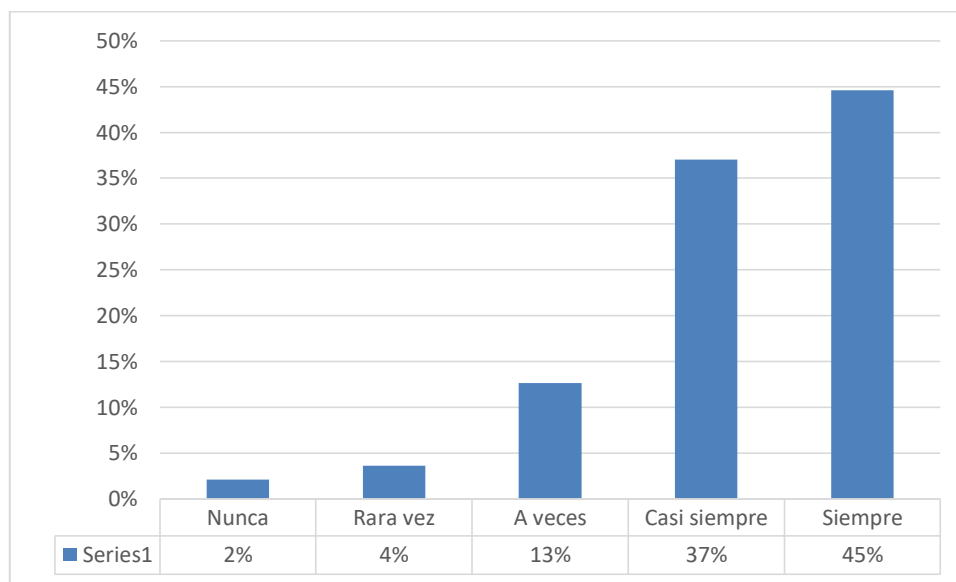


Figura 13. Pregunta No7. Eficacia en la atención a problemas

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 45% manifiesta que siempre atiende con eficacia los problemas de los clientes, el 37% señala que casi siempre, el 13% a veces, el 4% rara vez y el 2% nunca, en conclusión, el 44% aproximadamente menciona que siempre tratan con eficacia los problemas de los clientes, no obstante, debería ser el 100% para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes y atender de mejor manera cualquier tipo de inquietud.

Tabla 18. Pregunta No.8. Desgaste en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	144	43%	43%	43%
	Rara vez	77	23%	23%	67%
	A veces	59	18%	18%	84%
	Casi siempre	37	11%	11%	95%
	Siempre	15	5%	5%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

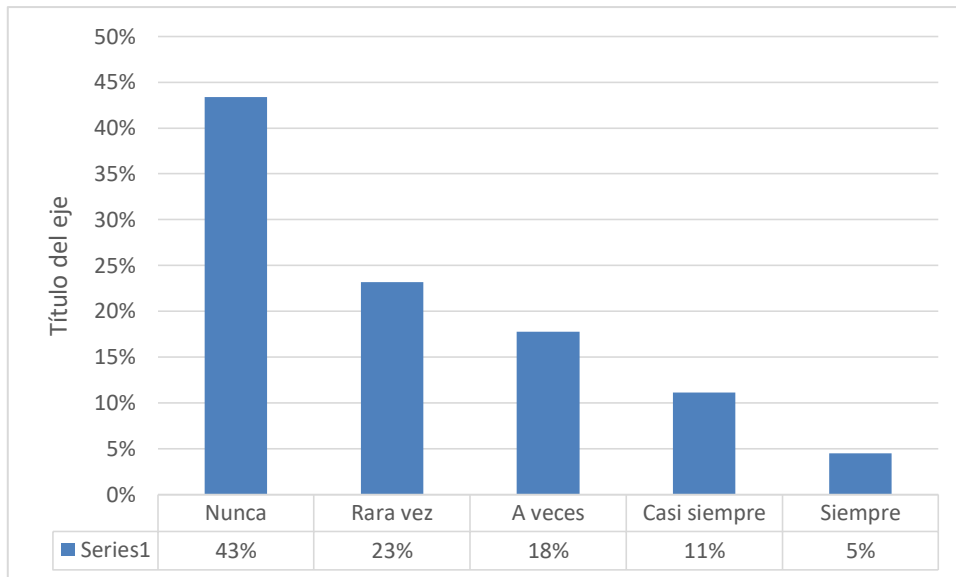


Figura 14. Pregunta No8. Desgaste en el trabajo

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 43% menciona que nunca ha sentido desgaste en el trabajo, el 23% considera que rara vez ha tenido este sentimiento, el 18% considero que a veces, el 11% dijo que casi siempre, y el 5% siempre. Menos del 45% menciona que no se siente quemado en el trabajo, esto representa una alarma, pues se podría interpretar que el personal se siente desgastado y no lo mencionan a ciencia cierta para evitar represalias.

Tabla 19. Pregunta No.9. Influye positivamente en los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	15	5%	5%	7%
	A veces	45	14%	14%	20%
	Casi siempre	121	36%	36%	57%
	Siempre	144	43%	43%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

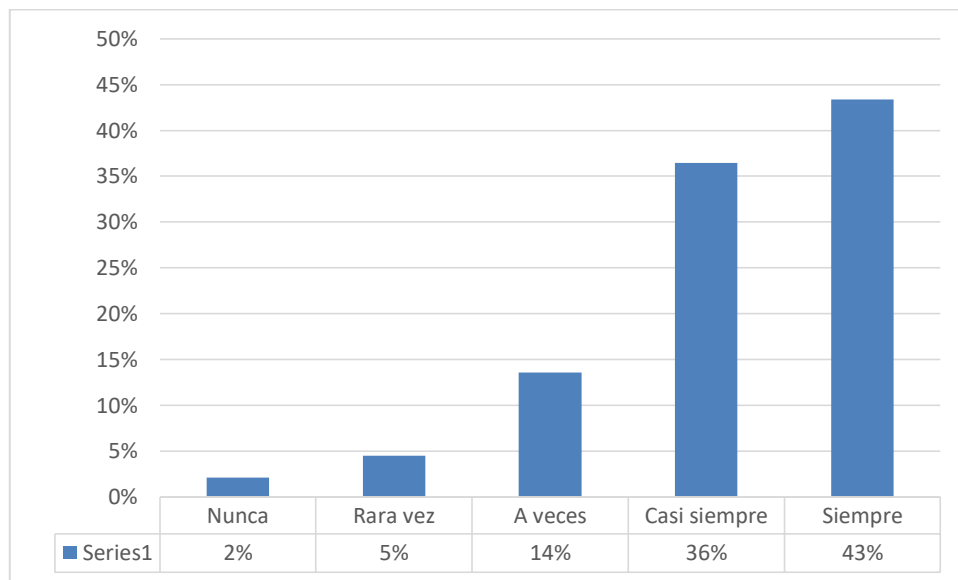


Figura 15. Pregunta No9. Influye positivamente en los clientes

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 43% menciona que siempre ha influenciado positivamente en los clientes, el 36% considera que casi siempre, el 14% dijo que a veces, el 5% rara vez y el 2% nunca. Se observa que menos del 44% de encuestados siempre considera que su trabajo influye positivamente en la vida de los clientes, por ende, es importante trabajar en el interés del personal para mejorar su influencia en la solución de los problemas de los clientes.

Tabla 20. Pregunta No.10. Insensibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	159	48%	48%	48%
	Rara vez	55	17%	17%	64%
	A veces	57	17%	17%	82%
	Casi siempre	42	13%	13%	94%
	Siempre	19	6%	6%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

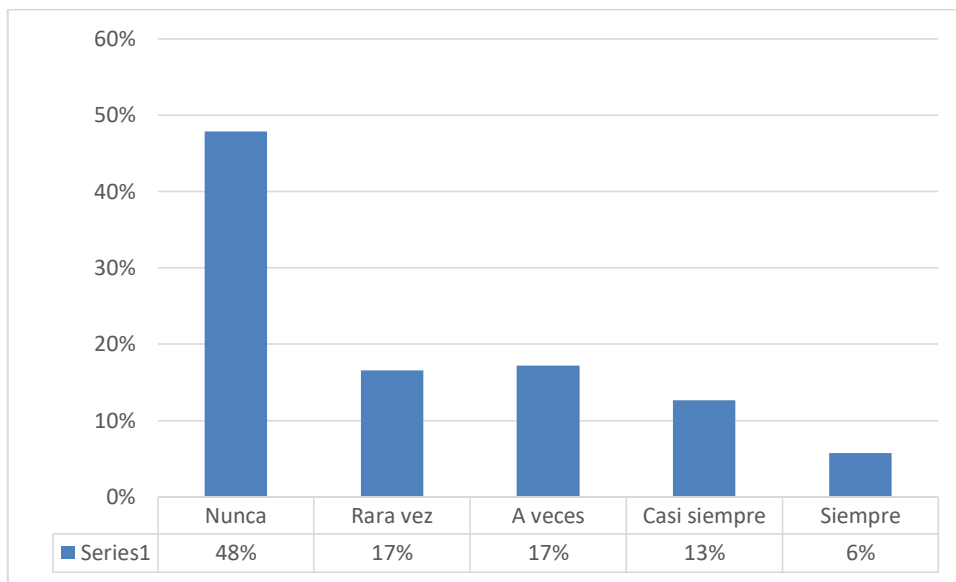


Figura 16. Pregunta No10. Insensibilidad

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 48% indica que nunca ha sentido insensibilidad por los demás, el 17% considera que rara vez y a veces, el 13% casi siempre y el 6% señaló que siempre. Se observa que menos del 48% considera que no ha perdido la sensibilidad y empatía con los demás, esto puede ser un reflejo de un tipo de enfermedad relacionada con el trabajo, por ejemplo, el estrés, que no permite a un funcionario ser empático con los demás.

Tabla 21. Pregunta No.11. Endurecimiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	111	33%	33%	33%
	Rara vez	54	16%	16%	50%
	A veces	80	24%	24%	74%
	Casi siempre	41	12%	12%	86%
	Siempre	46	14%	14%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

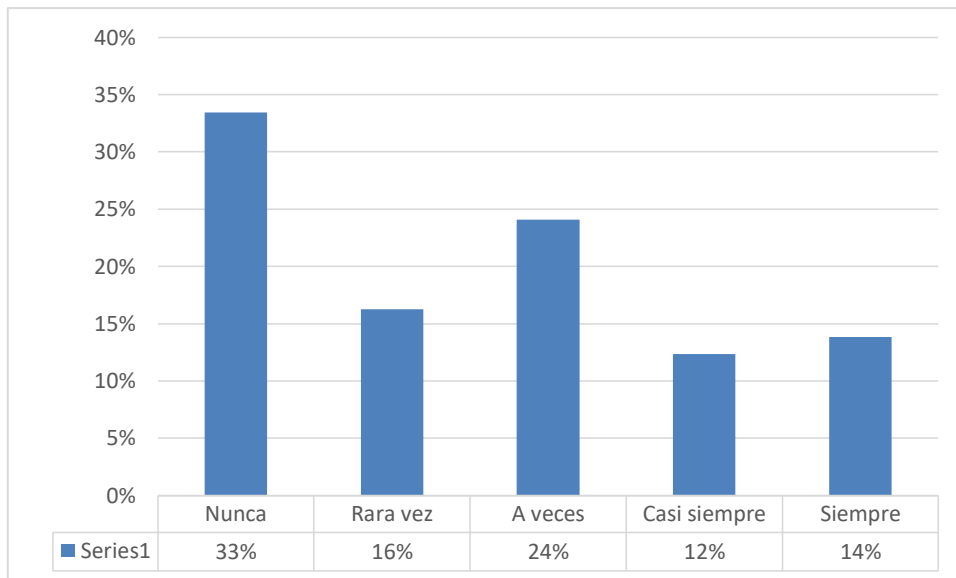


Figura 17. Pregunta No11. Endurecimiento emocional

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 33% indica que nunca han creído que su trabajo actual los ha endurecido emocionalmente, el 24% cree que esto pasa a veces, el 16% considera que rara vez, el 14% menciona que siempre y el 12% casi siempre. Más del 34% de las personas a quienes se les realiza el test manifiestan que su trabajo les ha endurecido emocionalmente, no obstante, puede ser un indicio de que no están completamente satisfechos con su trabajo y tienen algún problema laboral.

Tabla 22. Pregunta No.12. Energía en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	1%	1%	1%
	Rara vez	15	5%	5%	5%
	A veces	56	17%	17%	22%
	Casi siempre	91	27%	27%	49%
	Siempre	168	51%	51%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

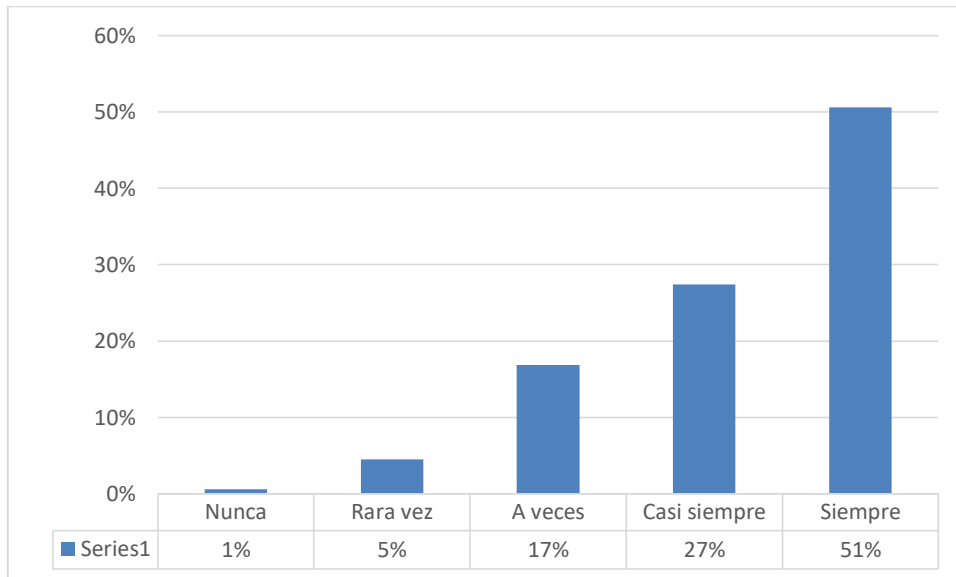


Figura 18. Pregunta No12. Energía en el trabajo

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 51% de encuestados, menciona que siempre tienen mucha energía en su trabajo, el 27% considera que casi siempre, el 17% a veces, el 5% rara vez y el 1% nunca. Únicamente el 51% menciona que se siente con mucha energía en su trabajo, lo que quiere decir, que el personal no está totalmente entusiasmado o con la motivación para realizar su trabajo.

Tabla 23. Pregunta No.13. Frustrado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	173	52%	52%	52%
	Rara vez	74	22%	22%	74%
	A veces	46	14%	14%	88%
	Casi siempre	25	8%	8%	96%
	Siempre	14	4%	4%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

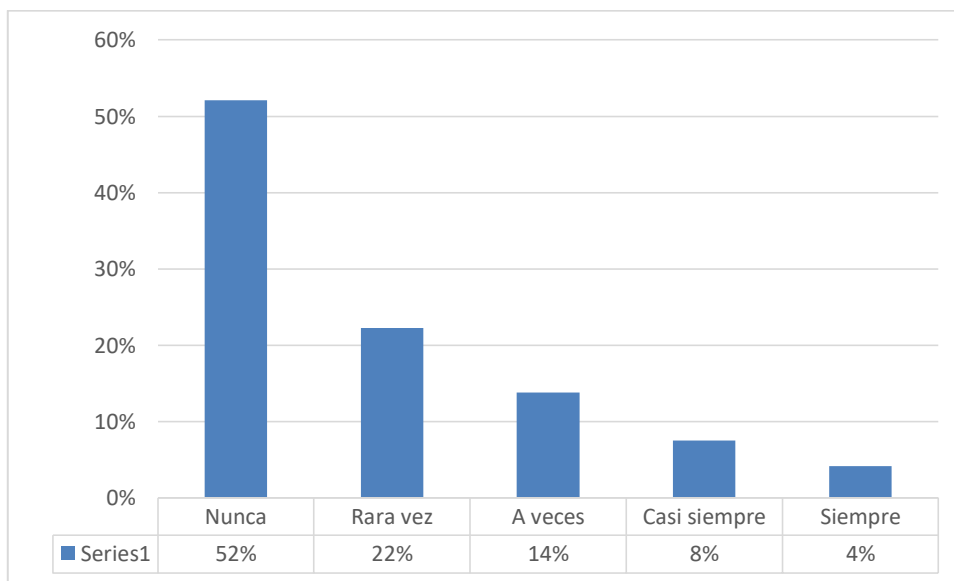


Figura 19. Pregunta No13. Frustrado

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 52% indica que nunca se ha sentido frustrado, el 22% manifiesta que rara vez tiene ese sentimiento, el 14% considera que a veces se frustra, el 8% señala que casi siempre y, solo el 4% dijo que siempre. El 48% muestra indicios de frustración en el trabajo, lo cual incide directamente en la productividad del personal.

Tabla 24. Pregunta No.14. Trabajo demasiado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	98	30%	30%	30%
	Rara vez	76	23%	23%	52%
	A veces	69	21%	21%	73%
	Casi siempre	55	17%	17%	90%
	Siempre	34	10%	10%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

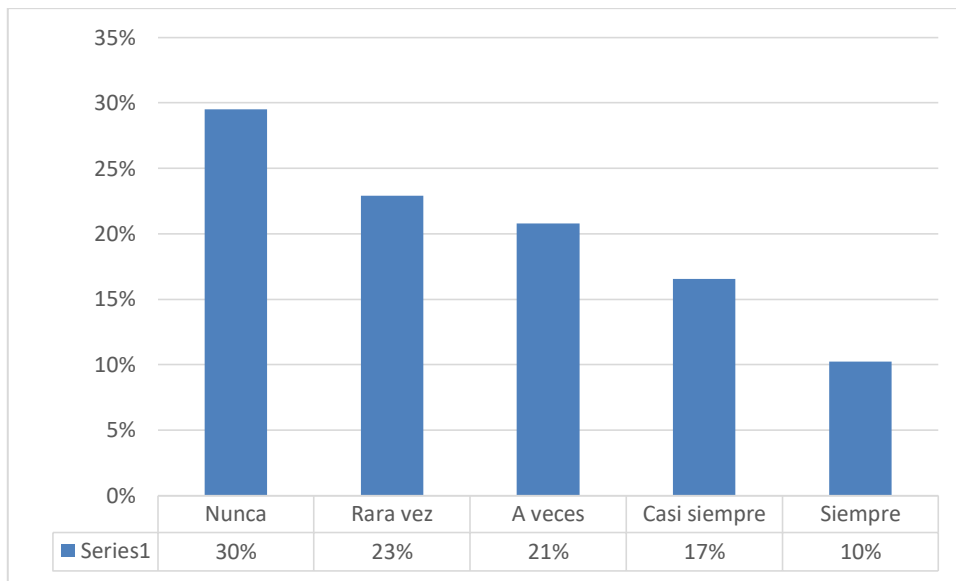


Figura 20. Pregunta No14. Trabaja demasiado

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Del 100%, el 30% menciona que nunca ha sentido que trabaja demasiado, el 23% considera que rara vez tiene acceso de trabajo, el 21% indica que a veces, el 17% considera que casi siempre y el 10% concluye que siempre trabaja demasiado. El 70% han sentido que trabaja demasiado, esto igual da indicios que el personal no está totalmente a gusto con la forma en la que se desarrollan sus actividades.

Tabla 25. Pregunta No.15. Preocupación por los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	2%	2%	2%
	Rara vez	24	7%	7%	9%
	A veces	81	24%	24%	33%
	Casi siempre	125	38%	38%	71%
	Siempre	96	29%	29%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

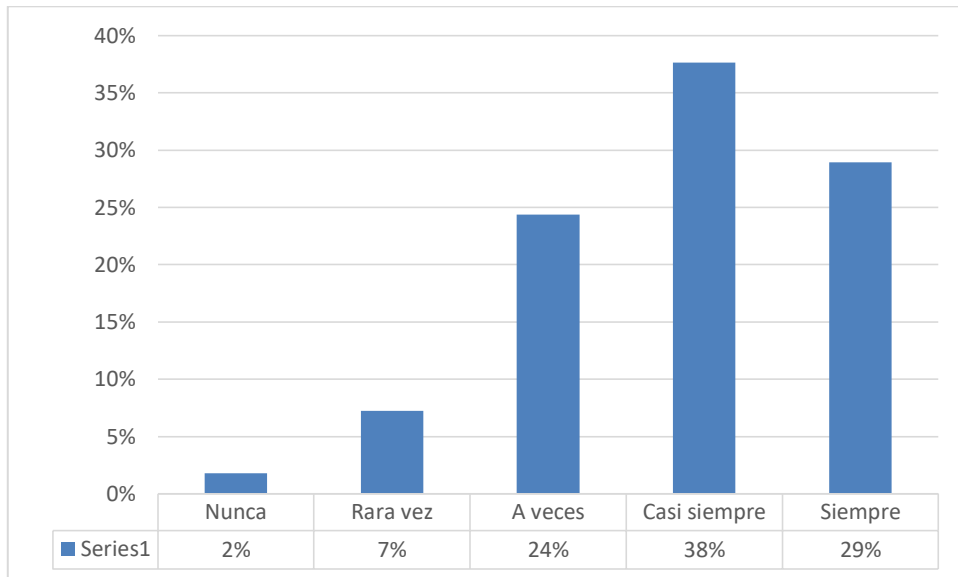


Figura 21. Pregunta No15. Preocupación por los clientes

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 29% manifiesta que siempre se preocupan por la situación de los clientes, el 38% considera que casi siempre lo hacen, el 24% dice que a veces, el 7% señala que rara vez y el 2% nunca. Menos del 29% considera que siempre se preocupa por lo que ocurra con sus clientes, sin embargo, es un porcentaje bajo, que requiere tomar las medidas necesarias para mejorar la relación en la atención al cliente.

Tabla 26. Pregunta No.16. Estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	100	30%	30%	30%
	Rara vez	90	27%	27%	57%
	A veces	71	21%	21%	79%
	Casi siempre	57	17%	17%	96%
	Siempre	14	4%	4%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

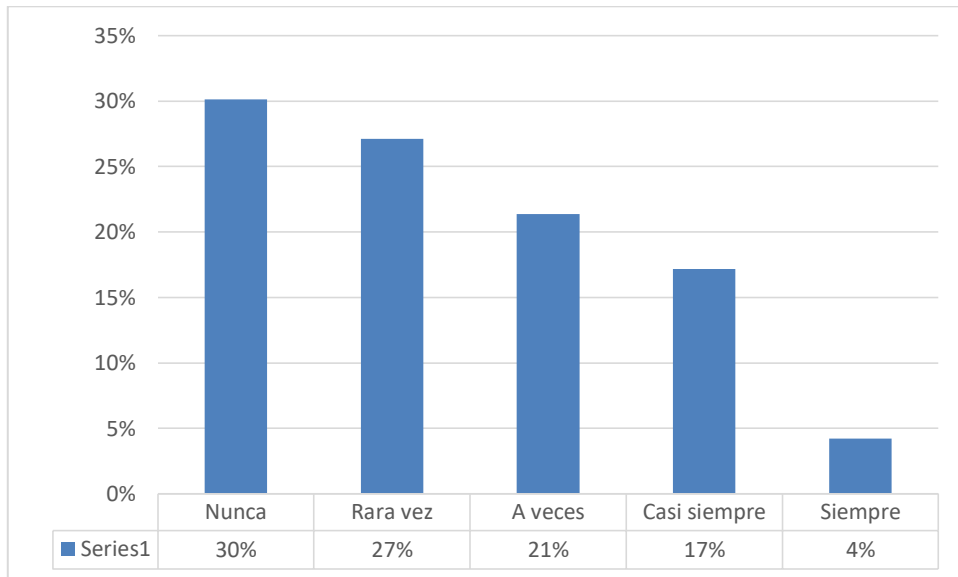


Figura 22. Pregunta No16. Estrés

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Únicamente el 30% manifiesta que nunca ha sentido estrés, el 27% considera que rara vez esta estresado, el 21% dice que a veces, el 17% casi siempre y el 4% siempre. Se observa que más del 30% sienten estrés al trabajar directamente con los clientes, como se conoce, el estrés es un problema relacionado con el trabajo, por ende, requiere de acciones que reduzcan los niveles en todo el personal y sean más productivos.

Tabla 27. Pregunta No17. Facilidad de crear un clima agradable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	14	4%	4%	6%
	A veces	47	14%	14%	20%
	Casi siempre	120	36%	36%	57%
	Siempre	144	43%	43%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

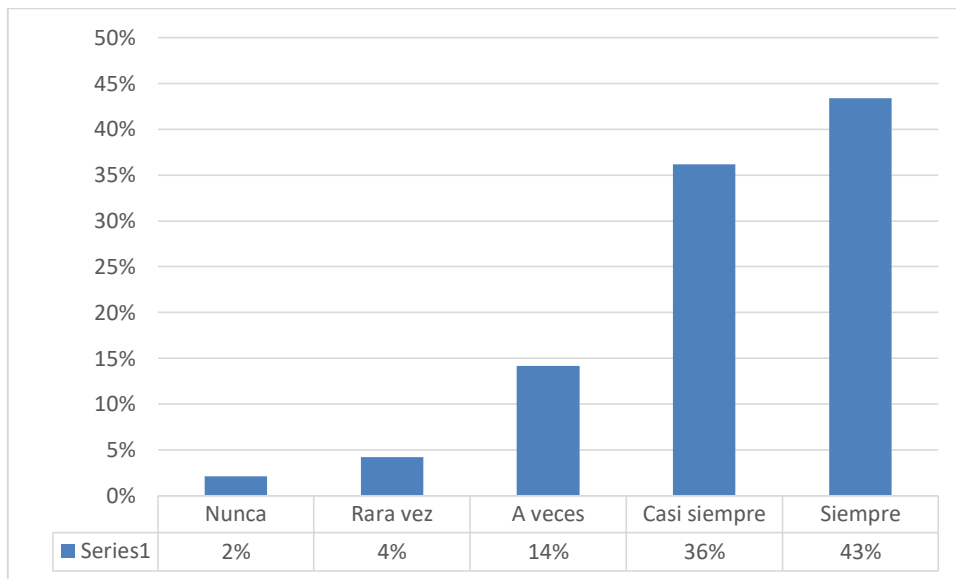


Figura 23. Pregunta No17. Facilidad de crear un clima agradable

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 43% indica que siempre tiene la facilidad para crear un clima agradable, el 36% menciona que casi siempre se le facilita, el 14% a veces, el 4% rara vez y el 2% nunca. El 43% considera que siempre crean un clima agradable, sin embargo, el porcentaje es muy bajo y se deberá trabajar para incrementar este porcentaje, pues esto permitiría generar un clima apto para todo proceso de atención al cliente.

Tabla 28. Pregunta No18. Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	13	4%	4%	4%
	A veces	58	17%	17%	21%
	Casi siempre	124	37%	37%	59%
	Siempre	137	41%	41%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

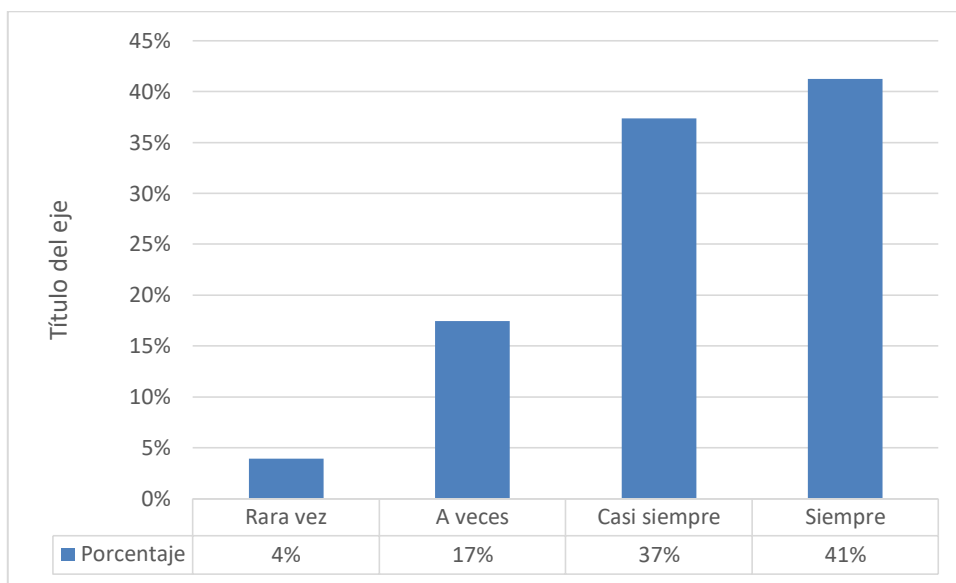


Figura 24. Pregunta No18. Motivación

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 41% menciona que siempre se siente motivado, el 37% considera que casi siempre siente motivación, el 17% indica que a veces, y el 4% señala que rara vez. Se puede observar que menos del 42% están motivados después de trabajar en contacto con los clientes, es decir, se evidencia que a la falta de motivantes para que cada relación con los clientes sea efectiva y productiva.

Tabla 29. Pregunta No19. Realización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	12	4%	4%	6%
	A veces	30	9%	9%	15%
	Casi siempre	89	27%	27%	42%
	Siempre	194	58%	58%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

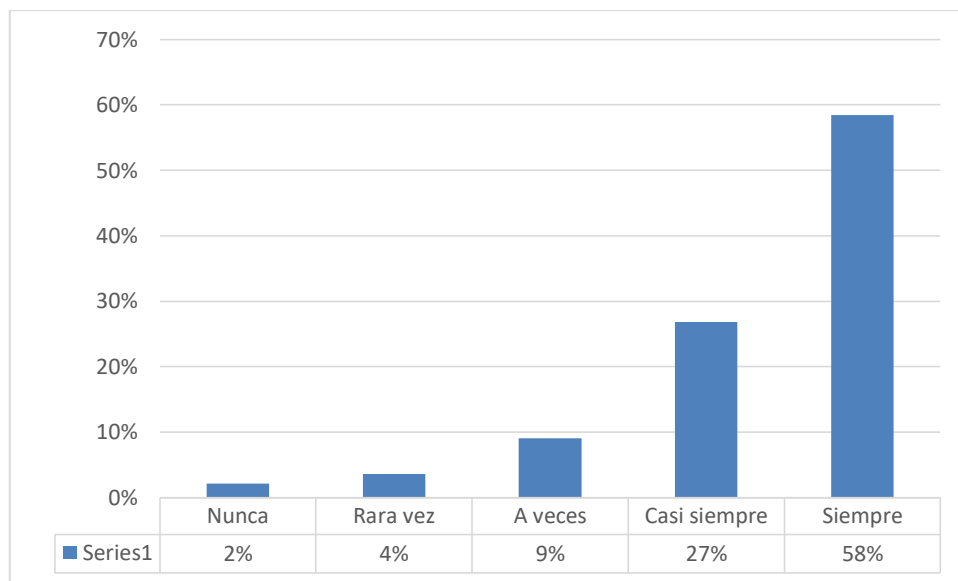


Figura 25. Pregunta No19. Realización

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 58% siente que siempre consigue cosas importantes en el trabajo, el 27% cree que casi siempre lo hace, el 9% indica que a veces, el 4% señala que rara vez y el 2% cree que nunca lo ha conseguido. El 58% de personas menciona que siempre sienten que consiguen cosas valiosas en su trabajo, no obstante, hay un 42% que aún no se siente realizado y por ende su productividad puede verse reducida.

Tabla 30. Pregunta No20. Sentimiento de cansancio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	166	50%	50%	50%
	Rara vez	76	23%	23%	73%
	A veces	51	15%	15%	88%
	Casi siempre	28	8%	8%	97%
	Siempre	11	3%	3%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

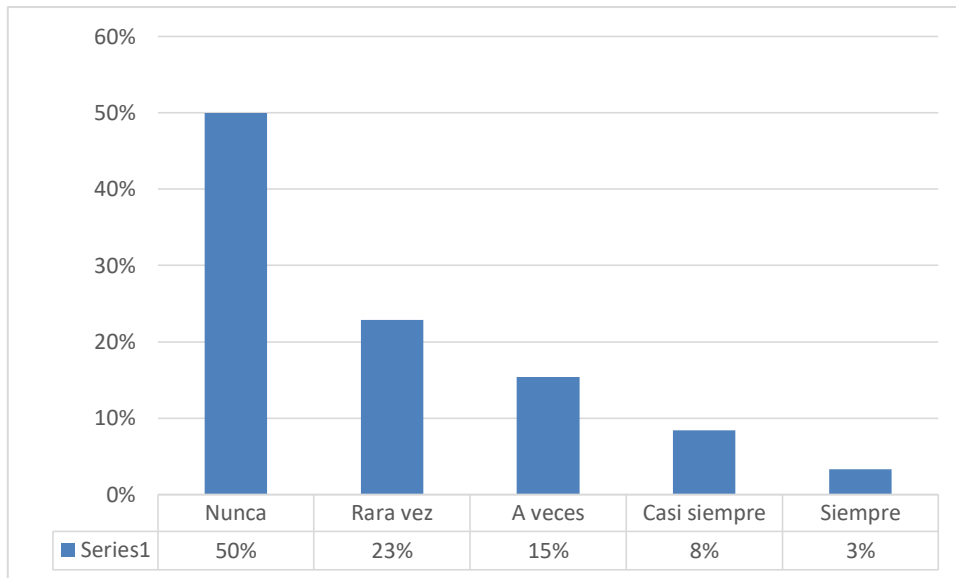


Figura 26. Pregunta No20. Sentimiento de cansancio

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Del 100%, el 50% manifiesta que nunca han sentido cansancio en el trabajo, el 23% se ha sentido cansando rara vez, el 15% cree que a veces, el 8% casi siempre está cansado, y el 3% siempre presenta cansancio. El 50% se siente o sentido acabado en su trabajo, además ha sentido que está al límite de sus posibilidades, lo cual desencadena en problemas de estrés y desmotivación, por ende, serán menos productivos.

Tabla 31. Pregunta No21. Trato de los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	2%	2%	2%
	Rara vez	25	8%	8%	9%
	A veces	61	18%	18%	27%
	Casi siempre	123	37%	37%	64%
	Siempre	118	36%	36%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

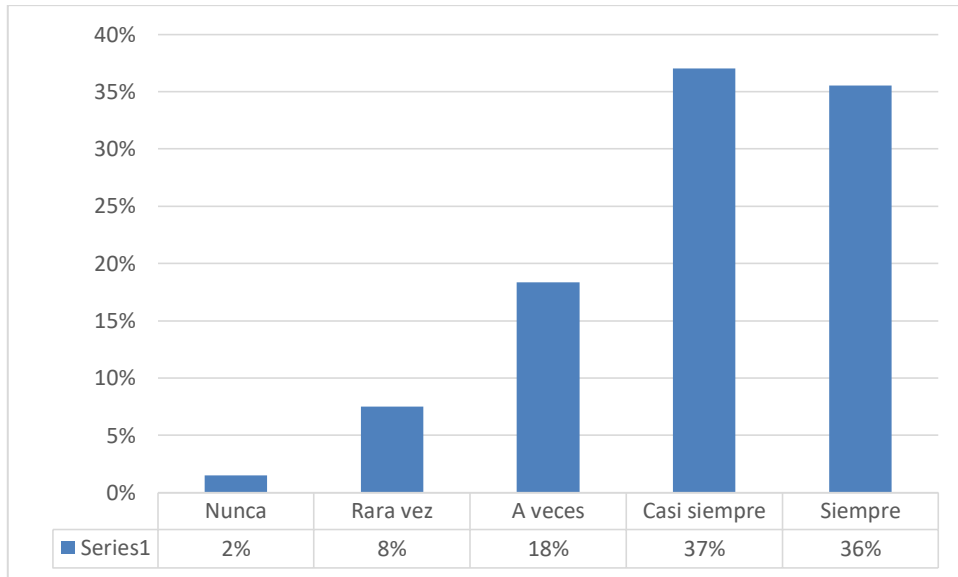


Figura 27. Pregunta No21. Trato de los problemas

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 37% señala que casi siempre trata los problemas de una forma adecuada, el 36% menciona que siempre, el 18% a veces, y el 2% nunca. Se observa que únicamente el 36%, trata los problemas emocionales con calma, es decir, la gente puede reaccionar de maneras distintas a cada problema, e incluso hacerlo de forma negativa, lo cual afecta la salud individual y colectiva del grupo de trabajo.

Tabla 32. Pregunta No22. Sentimiento de culpabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	101	30%	30%	30%
	Rara vez	72	22%	22%	52%
	A veces	102	31%	31%	83%
	Casi siempre	36	11%	11%	94%
	Siempre	20	6%	6%	100%
	Total	332	100%	100%	

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

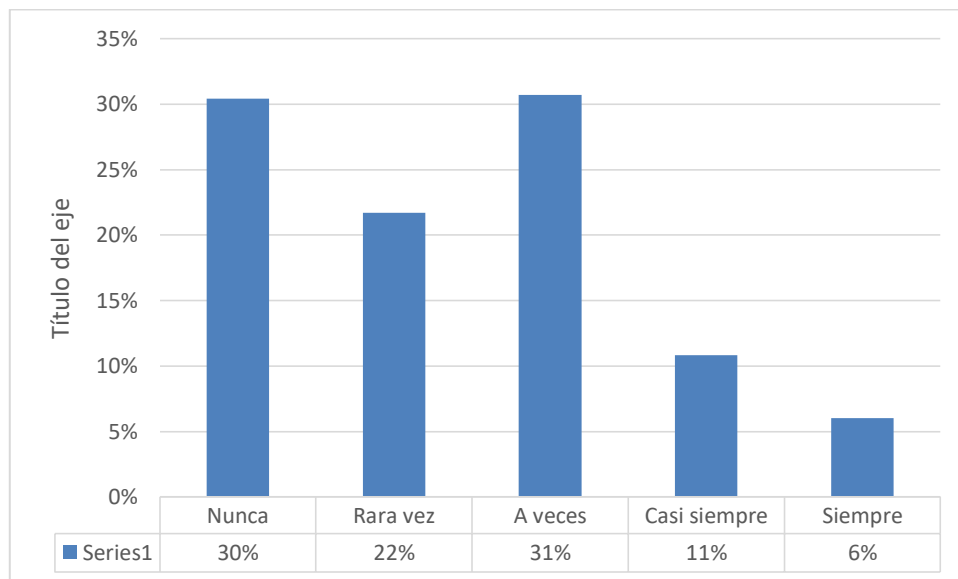


Figura 28. Pregunta No22. Sentimiento de culpabilidad

Fuente: Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

El 31% de encuestados, mencionan que a veces han tenido un sentimiento de culpa en la empresa, el 30% no lo han sentido nunca, el 22% lo ha sentido rara vez, el 11% casi siempre y el 6% siempre. Únicamente el 30%, considera que los clientes nunca los han culpado por alguno de sus problemas, por consiguiente, es importante que se evalué también el nivel de satisfacción de los clientes, y así determinar si se han solventado los problemas o necesidades de manera correcta.

Tabla 33. *Cálculo de puntuaciones*

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Nota. Tomado del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tabla 34. *Valores de referencia*

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Nota. Tomado del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para la interpretación de los resultados del test de Maslach, se debe tener en consideración los siguientes aspectos según Cabezas (2016):

- Cansancio emocional, hace referencia a sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.
- Despersonalización, son aquellas respuestas impersonales, desarrollo de actitudes de cinismo y de insensibilidad hacia las personas.
- Realización personal, describe sentimientos de competencia y realización personal.

Tabla 35. *Resultados del test de Maslach*

Niveles	Cansancio		Despersonalización		Realización personal	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	145	44%	0	0%	153	46%
Medio	101	30%	81	24%	151	45%
Alto	86	26%	251	76%	28	8%
Total	332	100%	332	100%	332	100%

Nota. test de Maslach Burnout Inventory aplicado a los trabajadores

- En cuanto al cansancio, se evidenció que el 44% de los encuestados presentan niveles bajos, sin embargo, el 56% presentan un nivel medio y alto, razón por lo cual hay indicios del síndrome de Burnout.
- Con respecto a la despersonalización, se concluye que el 76% de investigados tienen un nivel alto en este aspecto, esto significa, que hay niveles altos de insensibilidad entre compañeros.
- Finalmente, con respecto a la realización personal, se evidenció que, únicamente, el 8% se siente realizado, lo cual indica, que la mayor parte de trabajadores no están a gusto a nivel personal y profesional, lo cual influye directamente en su rendimiento y productividad.

5.2 Análisis del test de productividad

Los resultados del test fueron:

Tabla 36. Pregunta No.23 Puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	1%	1%	1%
	Rara vez	10	3%	3%	4%
	A veces	27	8%	8%	12%
	Casi siempre	131	39%	39%	52%
	Siempre	161	48%	48%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

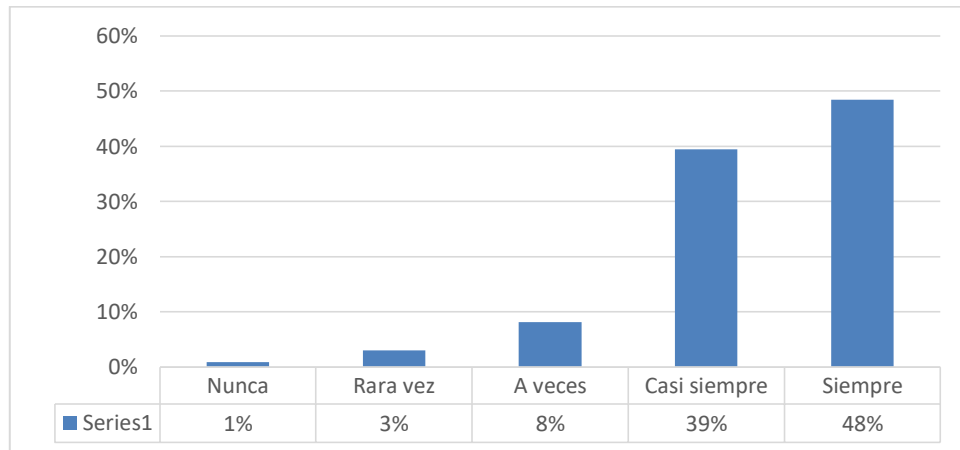


Figura 29. Pregunta No23. Puntualidad

Fuente: test de productividad

El 48% indica que cumple con sus actividades de forma puntualidad, el 39% casi siempre lo hace, el 8% a veces, el 3% rara vez, 1% indica que nunca. Se observa que el 48% realizan sus tareas con puntualidad, es decir, más del 50% no lo hace al 100%, por ende, la productividad se ve reducida, pues al tener departamentos que dependen de la información o actividades de otro, al no trabajar puntualmente retrasan toda la cadena.

Tabla 37. Pregunta No24. Capacidad para usar herramientas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	4	1%	1%	1%
	A veces	17	5%	5%	6%
	Casi siempre	123	37%	37%	43%
	Siempre	188	57%	57%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

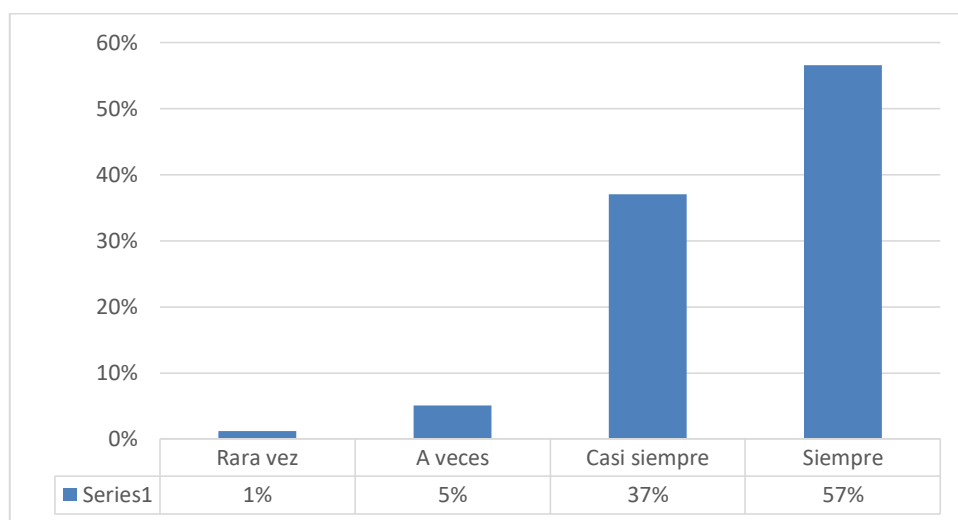


Figura 30. Pregunta No24. Capacidad para usar herramientas

Fuente: test de productividad

El 57%, menciona que siempre tienen la capacidad para usar las herramientas de trabajo, el 37% dijo que casi siempre, el 5% a veces y el 1% rara vez. El 57% se considera capaz de utilizar efectivamente sus herramientas, por ende, se requiere de capacitación para que todos conozcan las herramientas al 100% y así mejoren su rendimiento y productividad.

Tabla 38. Pregunta No.25. Cumplimiento de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	0%	0%	0%
	Rara vez	9	3%	3%	3%
	A veces	35	11%	11%	14%
	Casi siempre	166	50%	50%	64%
	Siempre	121	36%	36%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

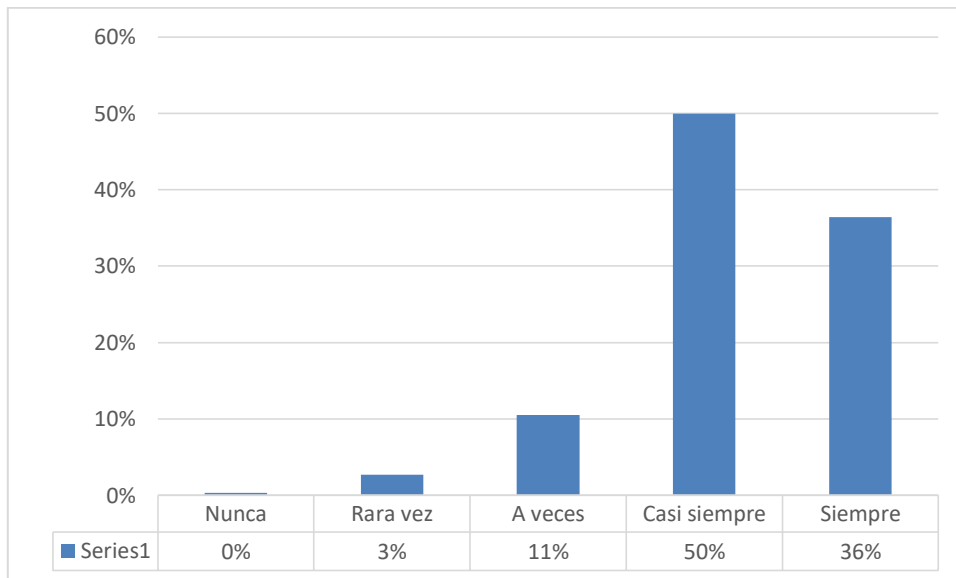


Figura 31. Pregunta No25. Cumplimiento de trabajo

Fuente: test de productividad

El 50% indica que cumple casi siempre con su trabajo en los tiempos y sin errores, el 36% considera que lo hace siempre, el 11% a veces, el 3% rara vez. El 36% indica que siempre cumple con su trabajo a tiempo y sin margen de error, lo que quiere decir que el 64% requiere de motivación y capacitación para ser más productivos y así cumplan con sus actividades y objetivos.

Tabla 39. Pregunta No.26. Valores institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	7	2%	2%	2%
	A veces	24	7%	7%	9%
	Casi siempre	52	16%	16%	25%
	Siempre	249	75%	75%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

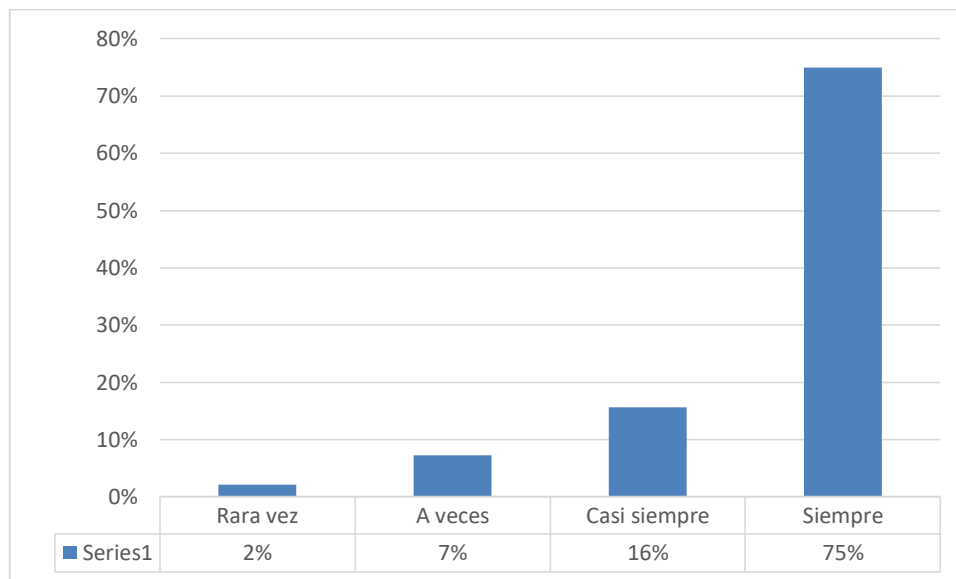


Figura 32. Pregunta No26. Valores institucionales

Fuente: test de productividad

El 75% señala que siempre aplica los valores institucionales en su trabajo, el 15% casi siempre los usa, el 7% a veces y 2% rara vez. Se evidencia que el 75% se apoyan en los valores de la institución para realizar sus actividades, lo cual significa que un porcentaje mínimo requiere de la intervención e inducción hacia la cultura organización y se apegan a los valores de la empresa.

Tabla 40. Pregunta No.27. Tiempo adicional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	6%	6%	6%
	Rara vez	4	1%	1%	7%
	A veces	49	15%	15%	22%
	Casi siempre	93	28%	28%	50%
	Siempre	166	50%	50%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

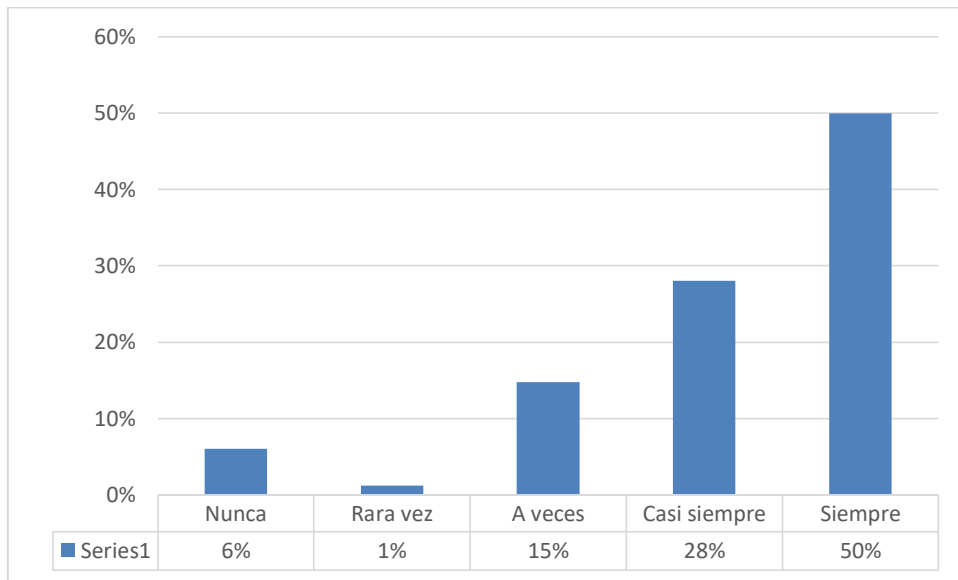


Figura 33. Pregunta No27. Tiempo adicional
Fuente: test de productividad

El 50% manifiesta que siempre se otorga el tiempo adicional para los trabajos, el 28% indica que casi siempre el 15% a veces, el 6% nunca y el 1% rara vez. Es decir, se manifiesta que en algún momento la empresa no otorga tiempo adicional, lo cual genera preocupación, estrés y desmotivación, por ende, son menos productivos.

Tabla 41. Pregunta No. 28. Conocimientos adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara vez	5	2%	2%	2%
	A veces	25	8%	8%	9%
	Casi siempre	104	31%	31%	40%
	Siempre	198	60%	60%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

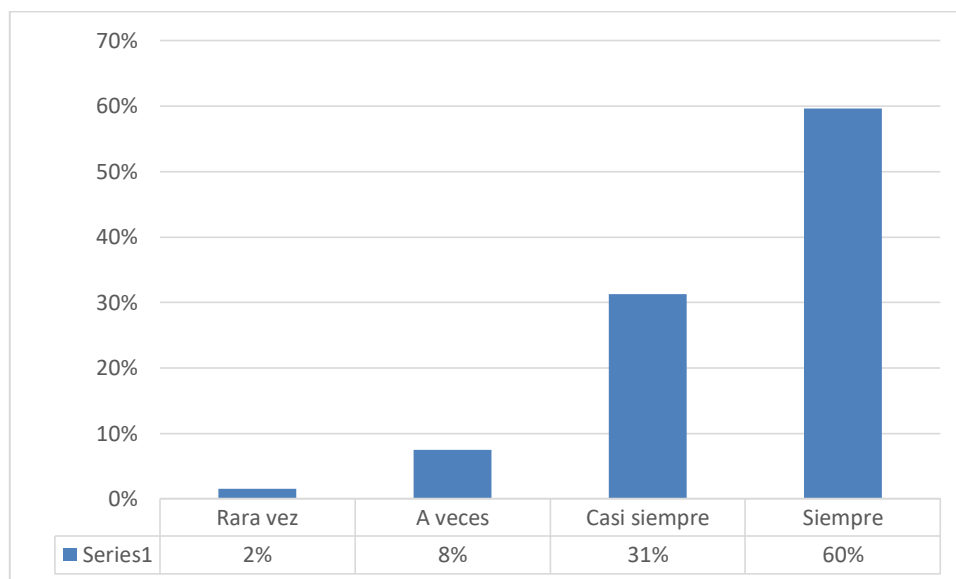


Figura 34. Pregunta No28. Conocimientos adecuados
Fuente: test de productividad

El 60% indica que siempre posee todos los conocimientos necesarios para sus funciones, el 31% considera que casi siempre, el 8% a veces y el 2% dice que rara vez. El 60% indica que siempre tiene los conocimientos adecuados para realizar su trabajo, por consiguiente, se requiere de capacitaciones al personal, para que todos alcancen los conocimientos al 100% y así sean más productivos.

Tabla 42. Pregunta No.29. Responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	9	3%	3%	5%
	A veces	31	9%	9%	14%
	Casi siempre	79	24%	24%	38%
	Siempre	206	62%	62%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

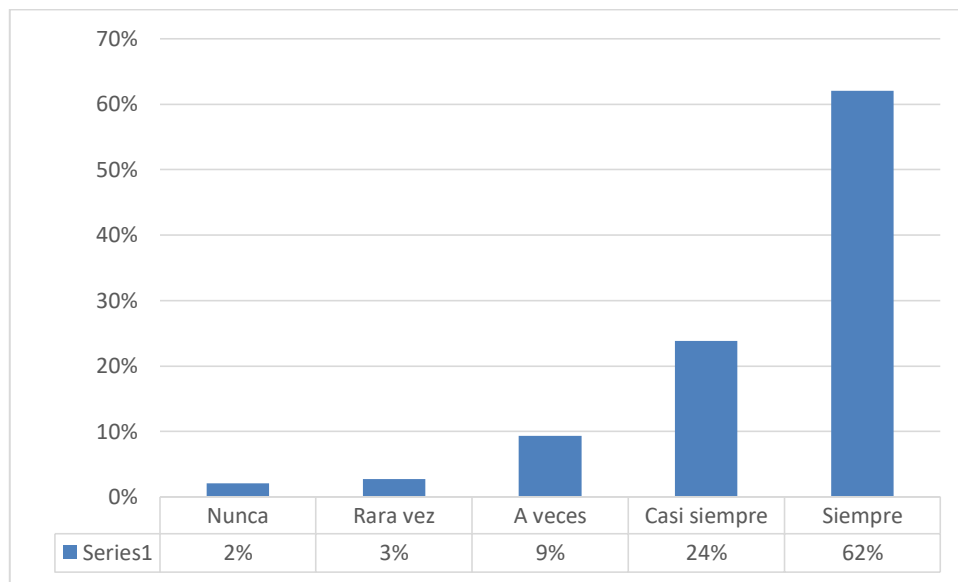


Figura 35. Pregunta No29. Responsabilidad

Fuente: test de productividad

El 62% indica que siempre toma el rol de responsable del equipo o área cuando el superior está ausente, el 24% lo hace casi siempre, el 9% a veces, el 3% rara vez y el 2% nunca. Se evidencia un porcentaje considerable, sin embargo, se debe motivar al personal para que en todo momento sientan que pueden tomar las riendas y las decisiones importantes en pro de beneficio de la empresa.

Tabla 43. Pregunta No. 30. Resolver obstáculos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	1%	1%	1%
	Rara vez	6	2%	2%	2%
	A veces	32	10%	10%	12%
	Casi siempre	92	28%	28%	40%
	Siempre	200	60%	60%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

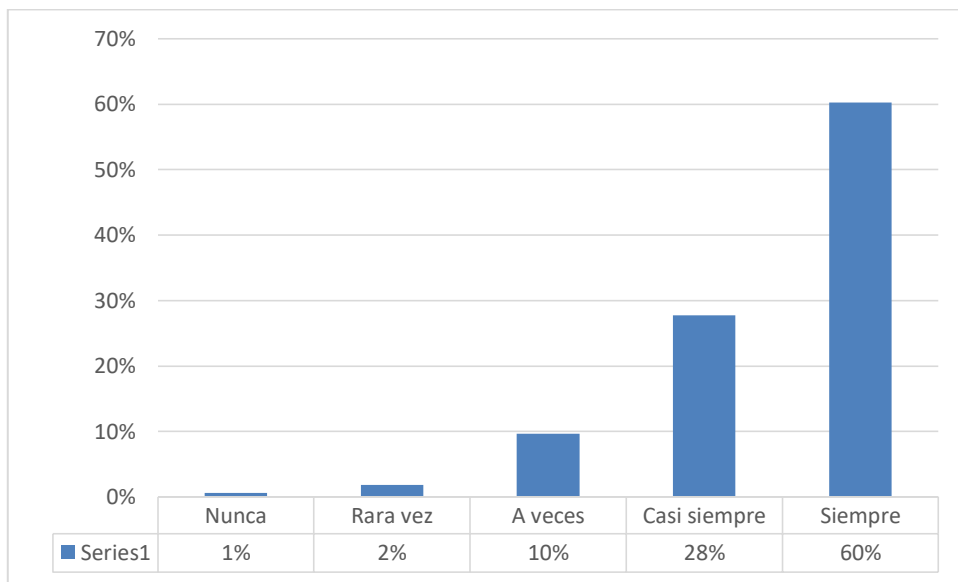


Figura 36. Pregunta No30. Resolver obstáculos

Fuente: test de productividad

El 60% menciona que siempre tienen la capacidad de resolver los obstáculos que se presentan, el 28% señala que casi siempre, el 10% considera que a veces lo hace, el 2% rara vez y el 1% nunca. Por tal motivo, es importante que, se trabaje en seguridad y confianza en el talento humano, es decir, se motivó y fomente la toma de decisiones en cada área de la empresa, con el fin de empoderar a los trabajadores y tomen decisiones acertadas.

Tabla 44. Pregunta No. 31. Capacidad para trabajar bajo presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	2%	2%	2%
	Rara vez	15	5%	5%	7%
	A veces	27	8%	8%	15%
	Casi siempre	97	29%	29%	44%
	Siempre	186	56%	56%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

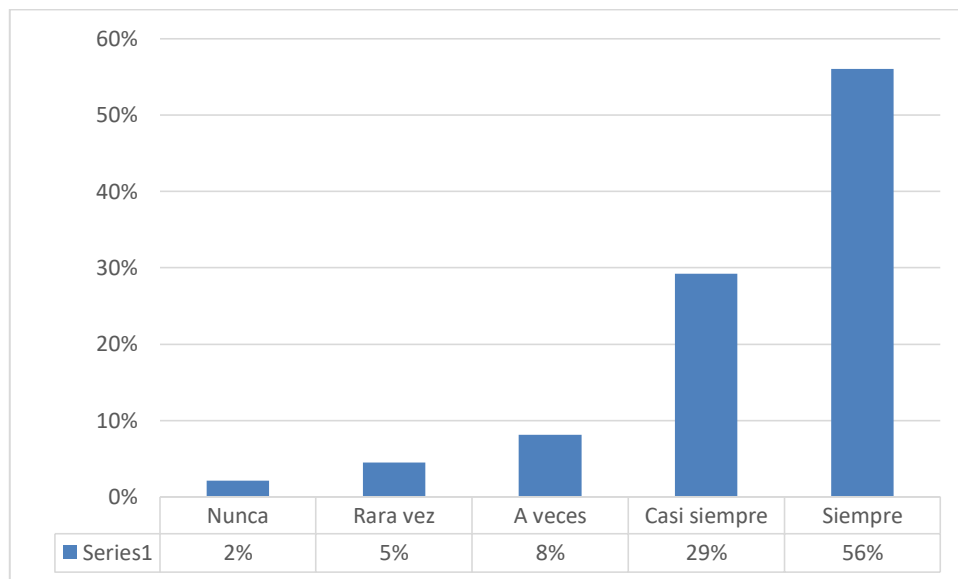


Figura 37. Pregunta No31. Capacidad para trabajar bajo presión

Fuente: test de productividad

El 56% menciona que tiene la capacidad de trabajar bajo presión, el 29% señala que casi siempre lo hace, el 8% menciona que a veces, el 5% rara vez y el 2% nunca. Sin embargo, este tema debe ir erradicándose, pues las empresas deben garantizar un clima laboral adecuado sin presión que permita que el talento humano trabaje y demuestre su productividad sin necesidad de una excesiva presión.

Tabla 45. Pregunta No. 32. Capacidad de brindar un buen servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	1%	1%	1%
	Rara vez	4	1%	1%	2%
	A veces	22	7%	7%	8%
	Casi siempre	61	18%	18%	27%
	Siempre	243	73%	73%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

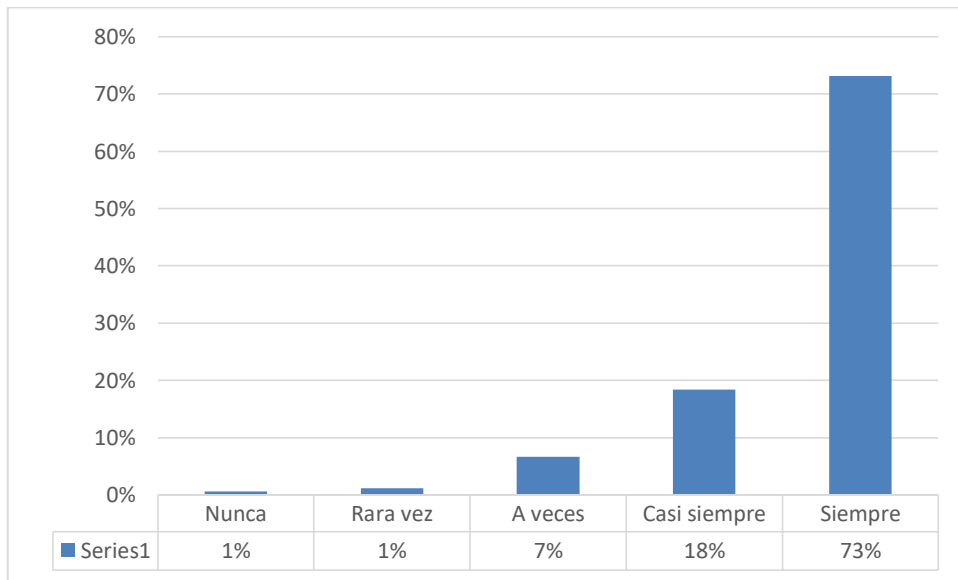


Figura 38. Pregunta No32. Capacidad de brindar un buen servicio

Fuente: test de productividad

El 73% indica que siempre tienen la capacidad de brindar un servicio cortés eficiente, el 18% señala que casi siempre, el 7% a veces, el 1% rara vez y el 1% restante nunca. Pese a ser la mayoría, si se requiere de intervención y capacitaciones para garantizar un excelente servicio por parte de cada uno de los trabajadores.

Tabla 46. Pregunta No. 33. Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	1%	1%	1%
	Rara vez	15	5%	5%	5%
	A veces	40	12%	12%	17%
	Casi siempre	114	34%	34%	52%
	Siempre	160	48%	48%	100%
	Total	332	100%	100%	

Nota. test de productividad aplicado a los trabajadores

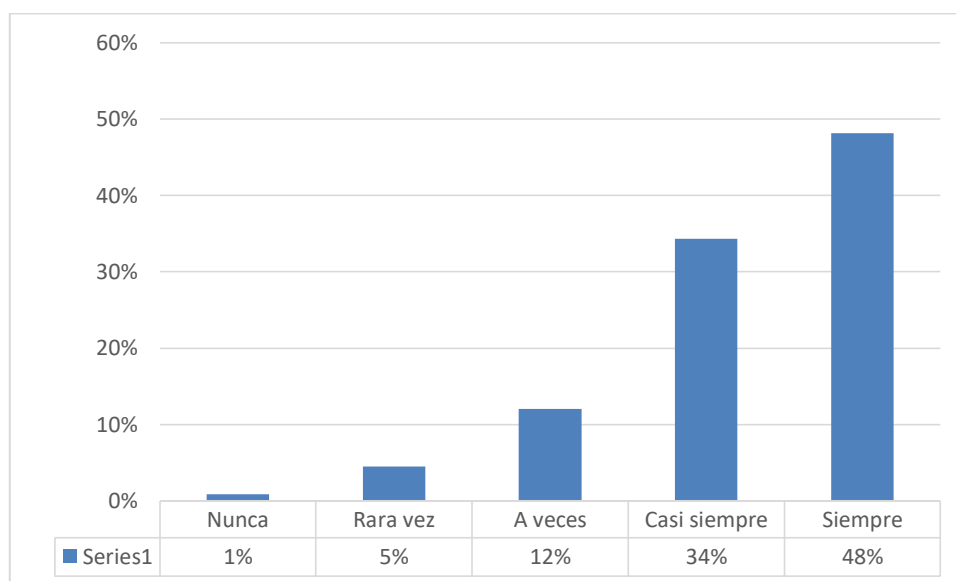


Figura 39. Pregunta No33. Confianza

Fuente: test de productividad

El 48% siempre confía en sus compañeros para la consecución de los objetivos, el 34% confía casi siempre, el 12% lo hace a veces, el 5% rara vez y el 1% nunca. Por consiguiente, se debe trabajar en las relaciones del equipo de trabajo y fomento el trabajo conjunto y así lograr mejores niveles de productividad.

Para analizar la productividad se adaptó el test de “Productividad laboral” de la Universidad de Landívar de Quetzaltenango, consta de 11 ítems que fueron validados por expertos, la escala que se trabaja es una de Likert comprendida en valores de 1 a 5,

donde 1 es nunca y 5 siempre. Además, la escala, para definir la productividad está dada de la siguiente manera.

Tabla 47. *Escala para la productividad*

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Productividad
Competencia	1-2-3	Alta 10 - 15
		Media 6 – 9
		Baja 0 - 5
Cultura organizacional	4-5	Alta 8 - 10
		Media 5 – 7
		Baja 0 - 4
Formación y desarrollo	6	Alta 4 – 5
		Media 3
		Baja 0 – 2
Liderazgo	7	Alta 4 – 5
		Media 3
		Baja 0 – 2
Motivación	8	Alta 4 – 5
		Media 3
		Baja 0 – 2
Satisfacción laboral	9-10	Alta 8 - 10
		Media 5 – 7
		Baja 0 - 4
Trabajo en equipo	11	Alta 4 – 5
		Media 3
		Baja 0 – 2

Nota. Elaboración propia

Tabla 48. Resultados test de productividad 1

	Competencias		Cultura organizacional	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	318	96%	271	82%
Medio	14	4%	55	17%
Bajo	0	0%	6	2%
	332	100%	332	100%

Nota. Elaboración propia

Tabla 49. Resultados test de productividad 2

	Formación y desarrollo		Liderazgo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	302	91%	286	86%
Medio	26	8%	31	9%
Bajo	4	1%	15	5%
	332	100%	332	100%

Nota. Elaboración propia

Tabla 50. Resultados test de productividad 3

	Motivación		Satisfacción laboral	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alto	293	88%	280	84%
Medio	31	9%	48	14%
Bajo	8	2%	4	1%
	332	100%	332	100%

Nota. Elaboración propia

Tabla 51. Resultados test de productividad 4

	Trabajo en equipo	
	Frecuencia	%
Alto	275	83%
Medio	40	12%
Bajo	17	5%
	332	100%

Nota. Elaboración propia

En base a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que la productividad en las 7 dimensiones está sobre los 80%, es decir, tiene una productividad alta, no

obstante, se debe tener en consideración al otro 20%, para conocer que está fallando y que puede ser ocasionado por el síndrome de Burnout.

Tabla 52. Total, productividad

Nivel	Escala	Frecuencia	%
Alto	45-55	264	80%
Medio	35-44	54	16%
Bajo	0-34	14	4%
Total		332	100%

Nota. Elaboración propia

Los resultados totales obtenidos, se pudo evidenciar que la productividad es de 80% es decir, tiene una productividad alta.

5.3 Correlación

Para comprar la hipótesis, se realizó una correlación de Pearson, a continuación, se muestran los resultados:

Tabla 53. Correlación de Pearson

		Realización Personal	Productividad
Realización Personal	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	332	332
Productividad	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	332	332

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados permiten conocer que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua. Es decir, que el síndrome de Burnout si no es controlado puede tener impactos negativos en la productividad de los trabajadores.

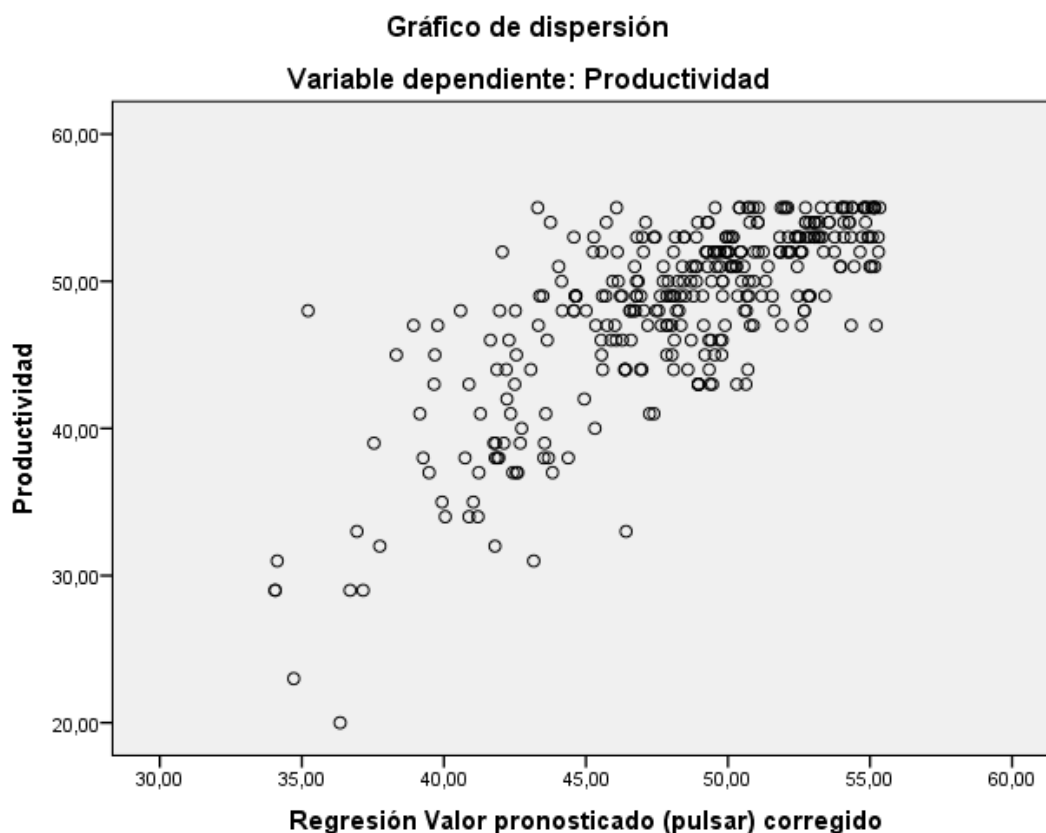


Figura 40. Regresión lineal
Fuente: test aplicados

El Figura 40., se puede concluir que existe muy poca dispersión, lo que representa una correlación fuerte entre las dos variables, por ende, el síndrome de Burnout incide en la productividad. A continuación, se calcula el coeficiente de determinación ajustado que permite identificar el grado de intensidad o efectividad que posee la variable independiente para interpretar la dependiente.

Tabla 54. Resumen del modelo de correlación múltiple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,764 ^a	,583	,580	3,97175

a. Variables predictoras: (Constante), Despersonalización, Realización Personal, Cansancio Emocional
b. Variable dependiente: Productividad

De la tabla 54 se puede mencionar que R cuadrado ajustado es de .0764 lo que significa que existe el 76% de variación de la variable productividad en relación a los constructos de la variable del síndrome de Burnout. A su vez, esto quiere decir que el 76% de variación de la productividad tiende a variar por los constructos del síndrome de Burnout y que pueden ser el cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El principal constructo que influye de manera determinante la variación es la realización personal, debido a que se mencionó que no todos conocen y entiende como se sienten sus clientes, además, no se trata con eficacia del 100% los problemas de los clientes, un porcentaje mínimo, considera que su trabajo influye de manera positiva en sus clientes, así mismo, se evidenció que el 50% no tiene energía al máximo en su trabajo, con respecto al clima para los clientes, no todos lo crean con facilidad, falta motivación, el personal no está totalmente seguro de la importancia de su trabajo y existen problemas en la solución de problemas.

Todos estos factores hacen que la realización personal afecte a la productividad de los trabajadores, pues son indicios de que existen problemas de desgaste o síndrome de Burnout, que no permite que las personas sean eficientes y se estresen, profundizando el problema y desencadenando en problemas o enfermedades relacionadas al trabajo.

En resumen, menos del 50% está totalmente a gusto con lo que respecta a los ítems relacionados a la realización personal.

Adicionalmente, se realiza un análisis ANOVA que se muestra a continuación:

Tabla 55. ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	7351,853	3	2450,618	155,350	,000 ^b
Residual	5253,007	333	15,775		
Total	12604,861	336			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Variables predictoras: (Constante), Despersonalización, Realización Personal, Cansancio Emocional

Los resultados observados son, el valor F que es igual a 155.350, tiene una significación asintótica menor a 5%, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna, es decir, se puede concluir que, el síndrome de Burnout si tiene incidencia en la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua.

Adicionalmente, se realizó un análisis de coeficientes:

Tabla 56. *Coefficientes del modelo de regresión*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	23,024	2,031		11,336	,000	19,029	27,019
1 Realización Personal	,850	,048	,703	17,705	,000	,756	,945
Cansancio Emocional	-,037	,037	-,049	-1,006	,315	-,109	,035
Despersonalización	-,171	,077	-,101	-2,229	,026	-,322	-,020

a. Variable dependiente: Productividad

Considerando que el p valor o significación es menor que el nivel de significancia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Los constructos del síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización y realización personal, están relacionadas significativamente con la productividad, especialmente, la realización personal, por consiguiente, inciden sobre la productividad pues contribuyen a explicar los cambios y pueden ayudar a predecir los mismos.

Las constantes relacionadas que más inciden en la productividad de las empresas, son aquellas relacionadas a la realización personal, es así que, entendimiento del cliente, eficacia en la solución de problemas, influencia positiva en los clientes,

energía en el trabajo, facilidad para crear un clima adecuado, motivación, cumplimiento, tratamiento emocional a los problemas, son los principales constructos que reducen la productividad de las instituciones financieras, lo cual se debería combatir con motivación al personal, premios y regalías pro cumplimiento, ascensos, entre otras opciones que fomente en los trabajadores el deseo de crecimiento personal y laboral.

6. Conclusiones

En base a los objetivos planteados se pudo determinar las siguientes conclusiones:

- El síndrome de Burnout hace referencia a las respuestas físicas y de comportamiento frente a las presiones que se generan en las instituciones financieras y que desencadena en enfermedades profesionales que afectan a la fisiología orgánica y psicología de cada individuo, y que, además, reduce la productividad de las personas y, por ende, de las empresas. La productividad por su parte, consiste en la generación de riqueza sustentada en la ética y la moral.
- Los factores referentes a la realización personal son aquellos que tienen mayor influencia, es decir, el entendimiento del cliente, la eficacia en la solución de problemas, la influencia positiva en los clientes, la energía en el trabajo, la facilidad para crear un clima adecuado, la motivación, el cumplimiento, y el tratamiento emocional a los problemas, se evidenció que son los que tienen un mayor grado de correlación con la productividad, por ende, estos pueden afectar de manera positiva o negativa este indicador.
- La productividad, de acuerdo a las 7 dimensiones estudiadas, se encuentra esta sobre los 80%, es decir, es alta, no obstante, en las correlaciones con las variables del síndrome de Burnout, muestran que si hay áreas en las que se requiere de intervención, pues existe un 20% que no cumple con el indicador y están fallando, siendo la razón principal la falta de sentimiento de realización personal.

7. Recomendaciones

- Al tener un grado de relación considerable en base a la teoría se recomienda realizar seguimientos más exhaustivos a los síntomas del Burnout, pues en ocasiones las encuestas o test no suelen ser llenados con total sinceridad, por consiguiente, se requiere de otras herramientas para conocer la situación real del sector.
- Al determinar que la realización personal es el principal constructo que afecta a la productividad de las empresas, se recomienda fomentar la motivación, los ascensos, las recompensas por la calidad del trabajo, a través de planes de recompensas y ascensos en base a la productividad de cada uno de los empleados, para conseguir esta motivación es importante que las instituciones refuercen los beneficios que percibe cada trabajador y de esta manera conseguir la motivación requerida.
- La productividad también debe ser analizada a profundidad, como se mencionó, las encuestas no son llenadas a conciencia y pueden arrojar datos que no reflejen la realidad de cada persona, es por ello, que se recomienda contratar a agencias especializadas en talento humano, para identificar los problemas que existen.

8. Referencia Citadas

- Almeida, M., & Oliveira, E. (2015). Síndrome de Burnout: un estudio con profesores. *Salud de los trabajadores*, 23(1) 19-27.
- Barrera, E., Malagón, J., & Sarasola, J. (2015). Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout. *Comunitania: International Journal of Social Work and Social Sciences*(9), 51-71.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Cabello, N., & Hernández, S. (2017). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en Medicina Familiar*, 18(3), 51-53.
- Cabezas, E. (enero-junio de 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.
- Carro, R. (2012). *Administración de las operaciones*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima de la organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Comillas.
- Cruz, D., & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281.
- Cuartas, S. P. (2018). El bienestar psicológico y la productividad en el ámbito laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 10(16), 1-15.
- Cudina, J., Millán, J., & Ossa, J. (2017). Redes de comunicación científica en la investigación psicológico. *Sociedad Interamericana de Psicología*, 282-296.
- De la Cruz, M., Maldonado, C., García, J., & Sarango, P. (2017). Capital Humano vs Gestión del Talento en las Universidades. *Revista Espacios*, 14-62.

- De Souza, R., Antunes, E., & Gomes, T. (marzo de 2016). Enfermedades profesionales de los trabajadores de limpieza en los hospitales: propuesta educativa para minimizar la exposición. *Enfermería Global*. 15(2), 522-56.
- Diana, D., & Andrango, S. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La Investigación sobre el síndrome de Bornout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología sobre el Caribe*. 33(1) 113-131.
- Dos Santos, L., Berlado, A., Gonçalves, J., Amorim, L., & Mayorga, C. (2016). Gênero, feminismo e psicologia social no Brasil: análise da revista *Psicologia & Sociedade* (1996-2010). *Psicologia & Sociedade*, 28(3), 589-603..
- Gan, F., & Berbel, G. (2012). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC.
- García, V. (abril-junio de 2020). Para cuándo las Enfermedades Profesionales... decíamos hace 20 años. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(2).
- Gil, M. (2017). *Psicología Social Un compromiso con la salud*. Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Gil, P. (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (bornout)*. Ediciones Piramide.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo de las organizaciones*. Norma.
- Gómez, A., Algora, A., Suasnavas, P., Silva, M., & Vilaret, A. (diciembre de 2016). Notificación de Accidentes de Trabajo y Posibles Enfermedades Profesionales en Ecuador, 2010-2015. *Ciencia & trabajo*, 18(57).
- Heredia, J. (2013). + *Productividad*. Palibrio LLC.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). McG-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, H., & Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 8(1), 157-163.

- Hernández, J. (julio-diciembre de 2015). El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 7(2), 235-256.
- Hernández, S. (2017). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en medicina familiar*, 51-53.
- Huetteman, L. (2019). *El Tesoro de los Valores Corporativos*. Ilustrada.
- Ibáñez, T. (2012). *Introducción a la psicología social*. Editorial UOC.
- IMESUN. (2016). *Mejore su Negocio*. Ginebra: International Labour Office. Enterprises Dept.
- Inca , V. (2012). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, Quito*. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador.
- INEC. (2018). *INEC - Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction>
- Jimenez, J. (2010). *El Valor de los valores organizacionales*. Services LLC.
- Llorent, V., & Ruiz, I. (2016). El Burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba (España). *Ciência & Saúde Coletiva*, 3287-3294.
- López, J., & González, S. (2010). *Gestión Bancaria*. Mc Grawhill.
- Lozano, L. (2014). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 147-164.
- Lugo, M. M. (2016). La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 28(1), 7-15.
- Majad, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 148-165.
- Marsollier, R. (2018). Empleo público y Desgaste Profesional. Un Análisis desde las Características de la Tarea. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 35(2), 80 - 89.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Medina, J. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 110-119.
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. 40-60.
- Miranda, L. (2010). Indicadores de Productividad para la industria Dominicana. *Ciencia y Sociedad*, 235-290.
- Morales, C. (2014). Valoración de la productividad en COOPEBRISAS R.L para el fortalecimiento de la competitividad, innovación y estrategia, aplicando el modelo de Medición de la Productividad del Valor Agregado. *Tecnológico de Costa Rica*, 40-60.
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La Medición de la Productividad de Valor. *Tec Empresarial*, 41-49.
- Moreno, A., & Hidalgo, M. (julio-diciembre de 2010). Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de La Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13(24), 292-305.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. Babelcube.
- Olivares, V. (2017). Comprendiendo el bournout. *Ciencia & Trabajo*, 59-63.
- Olivares, V. (abril de 2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58).
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (Julio – Diciembre de 2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(10).
- OMS, (2020). Organización Mundial de la Salud, <https://www.who.int/es>
- Oviedo, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Peña, J., Charot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*. Ediciones Pirámide.

- Pérez, G. (2005). *Títulos valores y liquidación de intereses*. Universidad de Antioquia.
- Pico, L. (2016). La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual. *INNOVA Research Journal*, 1(11), 97-104.
- Quispe Arosemena, J. Y. (2018). Plan Educativo de Prevención y síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud Pampagrande.
- Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Pirámide.
- Ramos, V., & Tejera, E. (diciembre de 2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239.
- Rivera, A. (2009). *Competencias Gerenciales para el liderazgo futuro*. Editorial CEC.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 36(19).
- Rodríguez, F., & Gómez, L. (1991). *Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa*. Editorial McGrawhill.
- Rueda, N. (2016). *Bancarización, profundización y densidad financiera del sistema financiero ecuatoriano (2007-2013)*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (mayo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sierra, A., & Nasser, M. (2012). La responsabilidad del empleador por enfermedades profesionales de sus trabajadores. enfoque jurisprudencial. *Revista chilena de derecho*, 57-76.
- SUPERCIAS, (2020). Superintencia de Compañías, Valores y Seguros www.supercias.gob.ec
- Thompson, M. (1993). *A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses*. London: Stres Medicine.

- Triginé, J., & Gan, F. (2012). *Clima Laboral*. Diaz de Santos.
- Ugarte, T., Mora, Y., & Moncayo, F. (2015). La Administración del Talento Humano. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 10.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Instituto de Investigaciones.
- Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. Taylor & Francis.

9. Anexos

ANEXO 1

Operacionalización de las variables

Tabla 4 Variable independiente Síndrome de Burnout

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>SÍNDROME DE BURNOUT El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción (Bosqued, 2008).</p>	1. Subescala Agotamiento Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Desgaste emocional • Desmotivación laboral • Sensación de fatiga y cansancio • Agotamiento Mental 	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	Test	Cuestionario de Maslash Burnout Inventory
			¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?		
			Siento que mi trabajo me está desgastando?		
			Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?		
			Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		
			Me siento frustrado en mi trabajo		
			¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?		
	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				
	¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?				
	2. Subescala de Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización • Cambios conductuales • Cambios en el estado de ánimo 	¿Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales?		
			Siento que me he hecho más duro con la gente		
			¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?		
			¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes?		
			Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas		

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
	3. Subescala de Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación efectiva • Orientación al servicio • Vocación del trabajo 	<p>¿Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes?</p> <p>Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes</p> <p>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo</p> <p>Me siento con mucha energía en mi trabajo</p> <p>¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes?</p> <p>Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes</p> <p>¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?</p> <p>¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?</p>		

Fuente: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Tabla 5 Variable dependiente productividad laboral

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>PRODUCTIVIDAD LABORAL Como lo afirma Cecchini y Uthoff (2008). “La productividad laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada”. Mientras Cequea y Núñez (2011) mencionan que esta influencia de los factores humanos sobre la productividad es intangible y de difícil medición, por lo cual se requieren técnicas no convencionales que permitan obtener medidas de esas relaciones.</p>	1. Motivación	Esfuerzo para alcanzar resultados	¿Acepta riesgos calculados para lograr metas establecidas? ¿Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten?	Encuesta	Cuestionario estructurado
	2. Satisfacción laboral	Actitud del individuo	¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión? ¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?		
	3. Competencias	Aptitud del individuo	¿Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores y en el tiempo requerido? ¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan? ¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?		
	4. Participación	Opinión activa basada en conocimientos	¿Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo?		
	5. Trabajo en equipo y cohesión	Conjunto de fuerzas	¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área de trabajo?		
	6. Cultura organizacional	Misión y Visión	¿Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo? ¿Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido?		

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
	7. Liderazgo	Incidencia sobre los individuos y los grupos	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?		
	8. Formación y desarrollo	Conocimiento y capacidades adquiridas	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? ¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?		
	9. Clima organizacional	Percepción de los individuos respecto al trabajo	¿Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia?		

ANEXO 2



Ambato, 21 de octubre de 2020
Oficio FCA-PM-C-150-2020

Señor
KLÉVER ROLANDO ORTIZ ORTIZ
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA.
Presente

De mi consideración:

Con un atento y afectuoso saludo, me permito solicitar muy comedidamente se sirva autorizar al Ingeniero *David Alejandro González Jiménez*, con CC. 1804209482, estudiante de la **Maestría En Gestión del Talento Humano** cohorte agosto 2018, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para que desarrolle su trabajo de investigación con fines académicos con el tema: *"El Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados del sector financiero de la provincia de Tungurahua"*

Por la gentil atención que brinde al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Escritura electrónica por
**DIANA CRISTINA
MORALES URRUTIA**

Ing. Diana Morales Urrutia, PhD.
COORDINADORA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DM/vp





Ambato, 21 de octubre de 2020
Oficio FCA-PM-C-150-2020

Señor
KLÉVER ROLANDO ORTIZ ORTIZ
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA.
Presente

De mi consideración:

Con un atento y afectuoso saludo, me permito solicitar muy comedidamente se sirva autorizar al Ingeniero **David Alejandro González Jiménez**, con CC. **1804209482**, estudiante de la **Maestría En Gestión del Talento Humano** cohorte agosto 2018, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para que desarrolle su trabajo de investigación con fines académicos con el tema: *"El Síndrome de Burnout y la productividad de los empleados del sector financiero de la provincia de Tungurahua"*

Por la gentil atención que brinde al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Ing. Diana Morales Urrutia, PhD.
COORDINADORA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DM/vp

ANEXO 3



Of. N° 179-TH-2020
Ambato, 04 de noviembre de 2020

Ingeniera
Diana Morales Urrutia
COORDINADOR DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Presente. -

De mi consideración:

En mi calidad de Responsable de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" Ltda., con el presente, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo del Trabajo de Investigación, bajo el tema "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DEL SECTOR FINANCIERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA", propuesto por el Ing. **DAVID ALEJANDRO GONZÁLEZ JIMENEZ** con C.I. **1804209482**, estudiante de la Maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad Técnica de Ambato y en nombre de la institución a la cual represento me comprometo a apoyar el desarrollo del proyecto considerando que no se podrá acceder a información protegida por sigilo.

Cordialmente;

Dr. Jorge Paca
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO
Vm



www.oscus.coop

Av. Bolívar 200 y 21 de Agosto, Loja y Loja
Telf: 0723 28 242 11 01 / 242 7146

ANEXO 4

Síndrome de Burnout (Quemarse en el Trabajo) y la Productividad

La presente encuesta está dirigida a los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua

Objetivo: Determinar la relación del síndrome de Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua.

La presente investigación tiene fines académicos, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá.

Instrucción:

Leer detenidamente y responder según su criterio, marcando la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

Al finalizar favor dar click en el icono SUBMIT o ENVIAR para completar la ENCUESTA

*Obligatorio

a.- Seleccione su nivel de educación:

Primaria	Secundaria	Pregrado	Posgrado

b.- Selecciones su género:

Masculino	Femenino

c.- Indique el rango de tiempo que labora en la empresa:

0 – 5 años	6 – 10 años	11 – 15 años	16 años o más

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
 COHORTE 2018

	Nunca		Siempre		
	1	2	3	4	5
1.- ¿Se siente emocionalmente agotado/a por su trabajo?					
2.- ¿Se siente cansado al final de la jornada de trabajo?					
3.- ¿Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado?					
4.- ¿Tiene facilidad para comprender como se sienten sus clientes?					
5.- ¿Considera usted que está tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales?					
6.- ¿Siente que trabajar todo el día atendiendo a clientes supone un gran esfuerzo?					
7.- ¿Considera que trata con eficacia los problemas de sus clientes?					
8.- ¿Considera que su trabajo lo está desgastando. Se siente quemado por su trabajo?					
9.- ¿Considera usted que con su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus clientes?					
10.- ¿Considera usted que es más insensible con la gente desde que trabaja en una institución financiera?					
11.- ¿Piensa que este trabajo le está endureciendo emocionalmente?					
12.- ¿Se siente con mucha energía en su trabajo?					
13.- ¿Se siente frustrado/a en su trabajo?					
14.- ¿Cree usted que trabaja demasiado?					
15.- ¿Considera usted que se preocupa de lo que le ocurra a algunos de sus clientes?					
16.- ¿Trabajar directamente con clientes le produce estrés?					
17.- ¿Considera que puede crear con facilidad un clima agradable con sus clientes?					
18.- ¿Se siente motivado después de trabajar en contacto con clientes?					
19.- ¿Cree que consigue cosas valiosas en su actual trabajo?					
20.- ¿Se siente acabado en su trabajo, al límite de sus posibilidades?					
21.- ¿En su trabajo trata los problemas emocionalmente con calma?					
22.- ¿Considera que los clientes se culpan de algunos de sus problemas?					

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
 COHORTE 2018

Productividad

	Nunca		Siempre		
	1	2	3	4	5
1.- ¿Realiza sus tareas con puntualidad?					
2.- ¿Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo?					
3.- ¿Cumple con su trabajo en el tiempo requerido y con un margen mínimo de errores?					
4.- ¿Aplica los valores institucionales en su puesto que se desempeña?					
5.- ¿Otorga a la empresa tiempo adicional?					
6.- ¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?					
7.- ¿Asume responsabilidad cuando su inmediato superior está ausente?					
8.- ¿Es capaz de resolver los obstáculos cuando se le presentan?					
9.- ¿Tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión?					
10.- ¿Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente?					
11.- ¿Confía en los demás miembros de su grupo de trabajo para lograr los objetivos de su área?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El Síndrome Burnout y la productividad de los empleados en el sector financiero en la provincia de Tungurahua

Autor: David Alejandro González Jiménez

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación	X				
Claridad en la redacción de los ítems	X				
Pertinencia de las variables con los Indicadores	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

OBSERVACIONES:

Aplicable, bajo la revisión y análisis del Autor y su Directora.

Validado por:

Ing. César Guerrero V., Mg.

Profesión:

Ingeniero de Empresas – Magister en Administración de Empresas

Lugar de trabajo:

Universidad Técnica de Ambato

Cargo que desempeña:

Docente – Director Académico Administrativo Maestrías

Lugar y fecha de validación:

Ambato, 13/10/2020

Firma:



CEGAR ANDRES
GUERRERO
VELASTEGUI

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Cuestionario dirigido a Empleados... del... sector... Financiera... de los Países de
Tinjivhu.

Tema:

Apreciación cualitativa

Criterios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación		X			
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los Indicadores		X			
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

OBSERVACIONES:

Ninguna

Validado por: Maria Daniela Barriga Gonzalez

Profesión: Psicóloga Organizacional

Lugar de trabajo: Banco Pichincha

Cargo que desempeña: Coordinadora RRHH

Lugar y fecha de validación: Ambato, 12/10/2020

Firma:

ANEXO 6

BASE DE DATOS (Burmout)

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	
1	3	3	3	4	3	4	5	2	4	2	2	4	1	2	3	4	5	4	4	1	3	4	70
2	3	2	1	4	1	3	5	1	5	1	1	4	1	3	5	2	5	5	5	1	5	1	64
3	4	4	1	4	1	4	5	2	5	1	1	5	1	1	5	2	5	5	5	1	4	1	67
4	4	4	1	4	1	4	5	2	5	1	1	5	1	1	5	2	5	5	5	1	4	1	67
5	1	3	4	4	1	1	5	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	1	4	4	68
6	1	1	1	1	2	1	3	1	4	3	1	5	1	1	3	1	4	4	5	1	3	1	48
7	1	3	1	3	1	2	4	1	5	1	2	5	1	1	4	1	4	4	5	1	4	1	55
8	3	4	4	5	1	2	4	3	4	5	2	4	2	2	3	2	4	5	5	1	5	2	72
9	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	4	1	5	5	5	1	5	1	57
10	1	2	2	5	1	4	4	2	3	1	3	5	1	3	5	3	4	4	5	2	5	2	67
11	2	5	3	5	1	3	5	1	5	1	3	5	1	3	5	2	5	5	5	1	5	1	72
12	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	4	2	5	5	5	1	5	1	59
13	1	2	1	4	3	5	5	2	5	1	4	5	4	1	5	4	5	5	5	3	3	2	75
14	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	1	4	5	5	1	5	1	57
15	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	3	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	68
16	2	3	2	5	1	2	4	1	5	2	3	5	1	1	4	3	4	3	4	2	3	2	62
17	2	1	1	4	1	1	5	1	4	1	1	5	1	1	4	1	5	4	5	1	2	1	52
18	2	1	1	4	1	1	5	1	4	1	1	5	1	1	4	1	5	4	5	1	2	1	52
19	1	1	1	3	1	3	4	1	4	2	2	5	1	3	4	3	4	5	4	1	4	3	60
20	1	1	1	3	1	3	4	1	4	2	2	5	1	3	4	3	4	5	4	1	4	3	60
21	3	4	2	4	1	5	4	3	4	1	3	3	2	3	4	4	4	4	5	2	2	2	69
22	1	3	1	3	1	1	2	1	4	1	1	5	1	2	3	2	2	4	5	1	4	2	50
23	1	3	1	4	1	2	5	1	5	5	1	5	1	1	4	1	5	5	5	1	5	1	63
24	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	1	5	1	58
25	3	4	1	5	1	3	5	1	5	1	1	4	2	1	5	4	5	5	5	1	4	1	67
26	2	3	1	4	1	1	4	1	5	1	1	5	1	2	5	1	5	5	5	1	4	3	61
27	1	3	1	3	2	1	5	1	5	1	2	5	1	1	4	3	4	5	5	1	4	3	61
28	3	5	3	4	3	5	4	4	5	1	1	3	2	3	4	4	4	3	5	1	4	3	74
29	2	2	1	4	1	2	4	1	4	1	1	5	1	1	4	2	4	5	4	1	4	1	55
30	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	98
	1,306	1,706	1,275	0,852	0,869	2,189	0,930	0,810	0,317	1,926	0,782	0,340	0,644	1,403	0,493	1,495	0,466	0,386	0,409	0,700	0,930	1,586	

ANEXO 7

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	
1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	19
2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	13
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12
5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	14
6	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	17
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	13
8	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	15
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
10	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	14
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
12	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	14
13	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	14
14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	13
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
16	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	15
17	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13
18	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13
19	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	13
20	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	13
21	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	14
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
25	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	13
26	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	13
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
28	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	14
29	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	15
30	2	2	5	5	4	5	4	3	3	3	3	39
	0,166	0,202	0,672	0,579	0,731	0,616	0,409	0,213	0,162	0,189	0,317	

