



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

## Universidad Nacional de Loja

### Unidad de Educación a Distancia y en Línea

#### Carrera de Trabajo Social

**El síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad.**

**Trabajo de Integración Curricular  
o de Titulación, previo a la  
obtención del título de Licenciada  
en Trabajo Social**

**AUTOR/A:**

Lisseth Abigail Mejía Banchón

**DIRECTOR/A:**

Ab. Andrea Katherine Monteros Montero Mgtr.

Loja – Ecuador

2024

## Certificación



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

### CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **MONTEROS MONTERO ANDREA KATHERINE**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **El síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad**., perteneciente al estudiante **LISSETH ABIGAIL MEJIA BANCHON**, con cédula de identidad N° **2100460720**.

#### Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 4 de Agosto de 2024



Andrea Katherine  
Monteros Montero

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001922

1/1

Educamos para **Transformar**

## **Autoría**

Yo, **Lisseth Abigail Mejía Banchón**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Firma:** MEJIA  
BANCHON  
LISSETH  
ABIGAIL

Firmado digitalmente  
por MEJIA BANCHON  
LISSETH ABIGAIL  
Fecha: 2024.10.12  
09:59:47 -05'00'

**Cédula de Identidad:** 2100460720

**Fecha:** 12 de octubre del 2024

**Correo electrónico:** [lisseth.mejia@unl.edu.ec](mailto:lisseth.mejia@unl.edu.ec)

**Teléfono o celular:** 0988502950

**Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.**

Yo, **Lisseth Abigail Mejía Banchón** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA**

**DICOFHI**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Trabajo Social** autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, el 12 de octubre del 2024

**Firma:**

MEJIA  
BANCHON  
LISSETH ABIGAIL  
Firmado digitalmente  
por MEJIA BANCHON  
LISSETH ABIGAIL  
Fecha: 2024.10.12  
10:00:31 -05'00'

**Autor:**

MEJIA BANCHÓN LISSETH ABIGAIL

**Cédula:**

2100460720

**Dirección:**

LOJA-ECUADOR

**Correo electrónico:**

[lisseth.mejia@unl.edu.ec](mailto:lisseth.mejia@unl.edu.ec)

**Celular:**

0988502950

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

**Director del Trabajo de Integración Curricular:** Ab. Andrea Katherine Monteros Montero

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. A mi madre, que con su ejemplo me enseñó a perseverar y a concluir cada meta que me propongo. A mi padre, por sus constantes palabras de aliento y por creer en mí en todo momento.

A mi querido hermano, mi guía y mi motivación constante. Él es mi inspiración para alcanzar siempre lo mejor de mí misma, para ser el mejor ejemplo para él.

A mi esposo, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en cada paso de esta carrera. Tu presencia y aliento han sido mi mayor impulso.

Este logro es para ustedes, mi amada familia. Gracias por ser mi refugio y mi razón de ser.

**Liseth Abigail Mejía Banchón**

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de TRABAJO SOCIAL a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, considero oportuno agradecer a la Ab. Andrea Katherine Monteros Montero Mgtr director del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo. Del mismo modo agradezco a la Lcda Jenny del Cisne Jaramillo Rosario por estar presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo brindándome sus conocimientos y sugerencias para culminar el mismo.

Finalmente expreso mis más sinceros agradecimientos a la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA dirigida por el/la Dr. Milton Mejía Balcazar por su colaboración, amabilidad, y tiempo concedido a lo largo de la realización del trabajo de campo del presente Trabajo de Integración Curricular.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron al presente trabajo de investigación.

***MEJIA BANCHON LISSETH ABIGAIL***

## Índice de contenidos

Certificación.....	3
Ab. Andrea Katherine Monteros Montero Mgtr .....	3
Autoría .....	4
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento.....	7
Índice de contenidos .....	8
Índice de tablas .....	10
Índice de figuras.....	11
1. Título .....	12
2. Resumen.....	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción .....	1
4. Justificación.....	4
5. Objetivos .....	5
6. Marco teórico .....	5
6.1 Paradigma Sociocrítico .....	5
6.2 Síndrome de burnout.....	6
6.2.1 Definición .....	6
6.2.2 Causas.....	7
6.2.3 Consecuencias .....	9
6.2.4 Etapas del síndrome de burnout.....	10
6.2.5 Indicadores.....	11
6.2.6 Medidas de prevención .....	12
6.3 Desempeño laboral.....	12
6.3.1 Definición .....	12
6.3.2 Clima laboral .....	12

6.3.3 Beneficios de un buen desempeño laboral.....	12
6.3.4 Cómo mejorar el desempeño laboral .....	13
6.3.5 Cargos Administrativos de DICOFHI .....	13
7. Metodología.....	15
7.1 Locación y Características .....	15
7.2 Método de estudio .....	16
7.3 Enfoque .....	16
7.4 Tipo de investigación .....	16
7.5 Diseño de la investigación.....	17
7.6 Población y muestra .....	17
7.7 Técnicas e instrumentos datos.....	17
7.8 Tratamiento y análisis de datos .....	19
8. Resultados.....	21
8.1 Caracterización sociodemográfica de los resultados.....	21
8.2 Identificar las principales causas y efectos del síndrome de burnout y el rendimiento laboral por puesto del área administrativa de la empresa DicoPhi. ....	22
8.3 Determinar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa DicoPhi.....	31
8.3.1 Impacto en el rendimiento laboral .....	31
8.3.2 Estado emocional.....	35
8.4 Resultados de la entrevista estructurada a los trabajadores.....	40
8.5 Triangulación de datos .....	42
9. Discusión .....	47
10. Conclusiones y recomendaciones .....	48
10.1 Conclusiones .....	48
10.2 Recomendaciones.....	49
11. Bibliografía .....	50
12. Anexos .....	53



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Dimensiones e indicadores del síndrome de burnout.....	11
<b>Tabla 2.</b> Edad de los trabajadores.....	21
<b>Tabla 3.</b> Género de los trabajadores.....	22
<b>Tabla 4.</b> Resultados de la afirmación: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	23
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la afirmación: Me siento desconectado emocionalmente de las personas con las que trabajo.....	24
<b>Tabla 6.</b> Resultados de la afirmación: Me siento eficaz en mi trabajo.....	25
<b>Tabla 7.</b> Resultados de la afirmación: Agotamiento físico o emocional.....	26
<b>Tabla 8.</b> Resultados del nivel de satisfacción laboral.....	27
<b>Tabla 9.</b> Resultados de la percepción del consumo de energía.....	28
<b>Tabla 10.</b> Resultados del nivel de estrés.....	29
<b>Tabla 11.</b> Horas adicionales trabajadas por semana.....	30
<b>Tabla 12.</b> Resultados de la afirmación: Me siento menos productivo debido al agotamiento emocional.....	31
<b>Tabla 13.</b> Resultados de la afirmación: He notado una disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral.....	32
<b>Tabla 14.</b> Resultados de la afirmación: Me cuesta mantener la atención y concentración en mis tareas.....	33
<b>Tabla 15.</b> Resultados de la afirmación: Me siento que mi creatividad y capacidad de resolver problemas han disminuido.....	34
<b>Tabla 16.</b> Resultados de la afirmación: Me siento triste y desmotivado la mayor parte del tiempo.....	35
<b>Tabla 17.</b> Resultados de la afirmación: Tengo dificultades para concentrarme en mis tareas laborales.....	36
<b>Tabla 18.</b> Resultados de la afirmación: Me siento irritable y tengo menos paciencia con mis colegas.....	37
<b>Tabla 19.</b> Resultados de la afirmación: Me siento apático y sin interés en las actividades laborales.....	38
<b>Tabla 20.</b> Síndrome de burnout afecta desempeño laboral.....	39
<b>Tabla 21.</b> Triangulación de datos variable independiente (causas del síndrome de burnout)....	43
<b>Tabla 22.</b> Triangulación de datos variable dependiente (Impacto en el rendimiento laboral)...	45

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Organigrama estructural de la empresa DICOFHI.....	14
<b>Figura 2.</b> <i>Ubicación geográfica de la empresa.....</i>	15
<b>Figura 3.</b> <i>Edad de los trabajadores .....</i>	21
<b>Figura 4.</b> <i>Género de los trabajadores.....</i>	22
<b>Figura 5.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .....</i>	23
<b>Figura 6.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento desconectado emocionalmente de las personas con las que trabajo.....</i>	24
<b>Figura 7.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento eficaz en mi trabajo .....</i>	25
<b>Figura 8.</b> <i>Resultados de la afirmación: Agotamiento físico o emocional.....</i>	26
<b>Figura 9.</b> <i>Resultados del nivel de satisfacción laboral .....</i>	27
<b>Figura 10.</b> <i>Resultados de la percepción del consumo de energía.....</i>	28
<b>Figura 11.</b> <i>Resultados del nivel de estrés.....</i>	29
<b>Figura 12.</b> <i>Horas adicionales trabajadas por semana .....</i>	30
<b>Figura 13.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento menos productivo debido al agotamiento emocional.....</i>	31
<b>Figura 14.</b> <i>Resultados de la afirmación: He notado una disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral .....</i>	32
<b>Figura 15.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me cuesta mantener la atención y concentración en mis tareas.....</i>	33
<b>Figura 16.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento que mi creatividad y capacidad de resolver problemas han disminuido.....</i>	34
<b>Figura 17.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento triste y desmotivado la mayor parte del tiempo .....</i>	35
<b>Figura 18.</b> <i>Resultados de la afirmación: Tengo dificultades para concentrarme en mis tareas laborales .....</i>	36
<b>Figura 19.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento irritable y tengo menos paciencia con mis colegas .....</i>	37
<b>Figura 20.</b> <i>Resultados de la afirmación: Me siento apático y sin interés en las actividades laborales .....</i>	38
<b>Figura 21.</b> <i>Síndrome de burnout afecta desempeño laboral.....</i>	39

## **1. Título**

El síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad.

## 2. Resumen

El síndrome de burnout es una condición de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que afecta significativamente el rendimiento laboral. Este estudio se realizó en la empresa DICOFHI, ubicada en Lago Agrio, Ecuador, con el objetivo de analizar las causas y efectos del síndrome de burnout en los empleados del área administrativa. Utilizando un enfoque mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, se realizaron encuestas, entrevistas y grupos focales con 40 empleados administrativos para identificar las principales causas y efectos del burnout.

Los resultados mostraron que un 55% de los empleados a menudo se sienten emocionalmente agotados y un 80% reportan una desconexión emocional con sus compañeros de trabajo. Además, el 72,5% de los empleados calificaron su nivel de estrés laboral en 7 o más en una escala del 1 al 10, y el 55% se sienten insatisfechos con su trabajo. El estudio reveló que la falta de apoyo y reconocimiento por parte de los supervisores, junto con una carga de trabajo excesiva y recursos insuficientes, son las principales causas del burnout.

Los efectos más significativos incluyen una disminución de la productividad, aumento de errores y problemas de salud mental y física. Se recomienda implementar programas de bienestar, mejorar el ambiente laboral y ofrecer un mayor reconocimiento a los empleados para mitigar estos efectos.

En conclusión, el síndrome de burnout tiene un impacto considerable en el rendimiento laboral de los empleados administrativos de DICOFHI. La implementación de estrategias de intervención específicas es crucial para mejorar el bienestar de los empleados y, por ende, la eficiencia y productividad de la empresa.

Palabras clave: síndrome de burnout, rendimiento laboral, estrés laboral, bienestar en el trabajo, productividad laboral.

## 2.1 Abstract

Burnout syndrome is a condition of emotional exhaustion, depersonalization, and low personal accomplishment that significantly affects job performance. This study was conducted at DICOFHI, located in Lago Agrio, Ecuador, with the aim of analyzing the causes and effects of burnout syndrome among administrative staff. Using a mixed-methods approach combining qualitative and quantitative techniques, surveys, interviews, and focus groups were conducted with 40 administrative employees to identify the main causes and effects of burnout.

The results showed that about 55% of employees often feel emotionally exhausted and about 80% report an emotional disconnect with their co-workers. In addition, 72.5% of employees rated their job stress level at 7 or higher on a scale of 1 to 10, and 55% feel dissatisfied with their job. The study revealed that lack of support and recognition by supervisors, coupled with an excessive workload and insufficient resources, are the main causes of burnout.

The most significant effects include decreased productivity, increased errors, and mental and physical health problems. It is recommended to implement wellness programs, improve the work environment, and offer greater recognition to employees to mitigate these effects.

In conclusion, burnout syndrome has a considerable impact on the job performance of DICOFHI's administrative staff. Implementing specific intervention strategies is crucial to improving employee well-being and, consequently, the company's efficiency and productivity.

Keywords: burnout syndrome, job performance, work stress, workplace wellness, job productivity



### 3. Introducción

Actualmente, el mundo laboral se ha convertido en una máquina de expendio de “gozo” económico para las personas de todas partes del planeta. En el trayecto de la historia, la actividad humana se ha visto condicionada “favorablemente” por una dinámica laboral permanente, de la cual, la implicación deriva en que un mayor esfuerzo atrae una mayor recompensa. Sin embargo, se ha visto que no necesariamente un mayor esfuerzo podría incurrir en una mejor recompensa, sino que termina en una problemática perjudicial para el normal desarrollo de la persona en la organización, dando lugar a afecciones laborales como el conocido Burnout o cansancio laboral.

El burnout como problemática radica en el desconocimiento que tienen los astros empresariales y las personas o trabajadores sobre esto, lo cual se ve reflejado al considerar “normal” llevar una vida apresurada, con exceso de problemas, deudas, etc. Adicional, el sector empresarial productivo concentrado en las ganancias de su bolsa económica ha permitido el desarrollo de estas afecciones, orillando a los trabajadores a centrarse en diversas actividades, generando un mayor esfuerzo, terminando finalmente en una enfermedad laboral. Lo que inicialmente se considera un esfuerzo por lograr una mayor eficiencia en el trabajo, ya que esa es la cultura normal que se tiene arraigada desde que los ancestros del ser humano comenzaron a buscar alimentos para subsistir, hasta finalmente colapsar por la presión a la que se vive sujeto, así como los cambios exponenciales que pueden llegar a afectar psicológicamente a la persona más sana.

Es entendido hoy en día, que el estrés laboral es una afección real y que la misma puede derivar en afecciones mucho mayores como la ansiedad, etc. Aun así, son diversas las variables e hipótesis que giran en torno al Burnout, las mismas pueden ser el cumplimiento de objetivos, la lucha por un mayor cargo, lo cual implica una mayor responsabilidad y por ende una mayor presión psicológica es asumida por el individuo a fin de cumplir con lo que se le solicita a tiempo. Internacionalmente, se ha visto que existe una mayor presencia de estos conocidos “males modernos” en ciudades como Argentina y España, en donde se experimenta padecimientos de carácter corporal o psicológico.

Todo este entorno exige a las personas un alto grado de autonomía, flexibilidad e iniciativa para poder enfrentarse a un mundo lleno de múltiples avances y cambios.

En la actualidad, el mundo ha ido variando, y esa variación ha traído cambios sumamente bruscos que han generado a su vez que las personas, así como las empresas desarrollen metodologías que les ayuden a tener iniciativa, flexibilidad y autonomía en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, estas metodologías se enfocan en adaptar a la



persona a una mayor carga laboral, más no en reducir su carga laboral, lo cual resulta en el fomento de una mala práctica empresarial. El trabajador es impulsado a adaptarse al estrés, a aceptar nuevas situaciones cambiantes en el ambiente laboral, en modificaciones de su medio de trabajo, nuevas direcciones, y exigencias en su puesto de trabajo, aceptando las consecuencias de este.

Hoy en día, y por estudios con base neurocientífica, se conoce que el Síndrome de Burnout es visto como uno de los problemas de salud más peligrosos existentes en el área laboral, ya que no solo afecta físicamente sino también psicológicamente al trabajador. En cifras mundiales el burnout es un problema que afecta hasta el 40% de la población laboral activa en un país, mientras que se conoce que en la Unión Europea el Burnout ha llegado a afectar a aproximadamente 43 millones de trabajadores.

En Ecuador, el burnout aún resulta un término desconocido en muchos sectores productivos. Sin embargo, ha aumentado la preocupación corporativa por el bienestar del empleado, lo cual ha generado una mayor actividad por parte del sector médico de cada organización, permitiendo exponer a este síndrome, estudiando sus características generales, así como sus consecuencias más graves tanto a nivel íntegro de la persona como a nivel de eficiencia en el trabajo.

Durante el inicio del nuevo milenio, el estrés ya tuvo una definición formalizada por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual se sostiene como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar la salud psicológica, fisiológica y conductual de los trabajadores”.

Ecuador tuvo su punto de quiebre sobre esta enfermedad durante el periodo del 2006, en el cual la economía se vio gravemente amenazada, esto debido a que a nivel nacional la tasa de estrés laboral se elevó, lo cual deriva en efectos negativos hacia los empleados, ya que la eficiencia y eficacia laboral disminuyó notablemente, y con ella una mayor afección a nivel física y mental.

Con base en estos antecedentes, las organizaciones han dado paso a las campañas de lucha contra estas afecciones buscando soluciones innovadoras como las denominadas pausas activas, los tiempos de integración, etc. Todo dirigido a luchar contra el Burnout, su estudio, tratamiento y prevención.

El término Burnout tiene una interpretación que significa estar agotado, cansado, exhausto, sin ánimos ni motivación por realizar la actividad laboral. La OIT al igual que la



OMS, son organizaciones que han dirigido su mayor esfuerzo hacia la prevención del burnout, esto con la implementación de buenas prácticas dirigidas a la prevención de este síndrome.

El presente tema de investigación centra su base de estudio en la empresa DICOFHI del cantón Lago Agrio, y tiene como objetivo analizar las causas más comunes del síndrome de burnout, así como determinar el porcentaje de empleados que lo han experimentado o están actualmente afectados, su nivel de conocimiento sobre el mismo y las estrategias para manejarlo.

En Ecuador, al igual que en otros países, la sociedad avanza y los profesionales buscan cada vez más alcanzar el éxito, aspirando a ocupar puestos gerenciales o de liderazgo. Este deseo de ascenso profesional lleva a las empresas a delegar mayores responsabilidades a estos cargos, lo que puede convertirse en un problema cuando las tareas se acumulan, generando una cadena de estrés que eventualmente puede causar el colapso del individuo. Por esta razón, es fundamental realizar un diagnóstico temprano del síndrome de burnout, que permita a las organizaciones y a los propios empleados tomar medidas para que la productividad laboral no se vea afectada, así como para mantener saludables las relaciones laborales e interpersonales.

El burnout puede pasar como un padecimiento considerado como “normal” durante su transcurso, ya que su desarrollo en el trabajador se da de forma progresiva, esto es lo que lo vuelve peligroso, ya que la persona presta atención cuando ya se encuentra en un punto de afectación negativa tanto a nivel psicológico como físico. Por otro lado, se suele confundir con el estrés, más sin embargo el estrés es un síntoma resultante de la saturación del cuerpo a situaciones o problemas muy hostiles constantemente.

Es indispensable comprender que el burnout es evitable, pero primero es crucial identificar las causas que lo provocan. Las características intrínsecas de los puestos de trabajo, el ambiente laboral y la cultura organizacional son factores desencadenantes de este síndrome. Además, la autoexigencia, la carga de trabajo excesiva, la alta vigilancia y el estrés contribuyen significativamente al desarrollo del síndrome de burnout.

Es por lo ya expuesto que, el presente tema de investigación centrará su foco de atención en la siguiente pregunta de investigación.

**¿De qué manera está influyendo el síndrome de burnout en los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI de la ciudad de Lago Agrio?**

El síndrome de burnout se produce cuando un empleado se cansa debido a circunstancias estresantes en su entorno laboral. Afecta la capacidad de respuesta del empleado y puede desarrollarse debido a la falta de motivación del empleado, la falta de reconocimiento por su trabajo o el exceso de trabajo, castigos como multas irrazonables y presión inadecuada





por parte de la dirección, lo que genera dudas sobre sus cualidades profesionales, insatisfacción personal con su trabajo, estrés y depresión. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo analizar el síndrome de burnout y su impacto en la productividad de los empleados del área administrativa de la empresa DOCIFHI en Lago Agrio en el primer semestre de 2024.

#### 4. Justificación

El síndrome de Burnout es una enfermedad laboral que afecta física y emocionalmente al empleado por situaciones derivadas del estrés crónico y puede conllevar a consecuencias muy graves para quien lo padece, así como para los objetivos de la empresa, por ello es importante identificar a tiempo si el clima laboral de la empresa está propiciando la existencia de este síndrome para tomar las precauciones necesarias y así asegurar el bienestar de los empleados y con ello el rendimiento de la empresa.

El síndrome de burnout puede contribuir a un ambiente laboral tóxico y a la disminución de la satisfacción laboral, por ello, estudiar este fenómeno en el personal administrativo de la empresa DICOFHI ayudará a comprender mejor cómo las dinámicas internas afectan las relaciones interpersonales y el clima laboral, permitiendo así implementar estrategias para mejorar la cultura organizacional.

Es por esto que este estudio está alineado con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente con el ODS 3: Salud y Bienestar, y el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Ya que al promover un entorno laboral saludable, se contribuye al bienestar físico y mental de los empleados y se fomenta un trabajo digno y productivo, que son pilares fundamentales de estos objetivos globales.

A su vez, en la localidad este estudio se convertirá en un referente de responsabilidad empresarial en Nueva Loja, una ciudad con una creciente presencia de empresas. Estas, al ser relativamente nuevas, pueden no estar plenamente conscientes de la importancia de promover la salud y el bienestar de sus empleados. Este enfoque no solo mejora la productividad y el rendimiento laboral, sino que también fortalece la capacidad de las empresas para operar de manera sostenible a largo plazo, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de la región.

El estudio a su vez aportará a los investigadores del área empresarial ya que se dará a conocer como el fomentar un ambiente laboral saludable y sostenible minimiza costos para la empresa, ya que se evitará gastos por errores provocados por el estrés, al propiciar un buen ambiente laboral el empleado sentirá que se encuentra en el trabajo deseado, ofreciendo un mayor rendimiento laboral que reduce la necesidad de una frecuencia de rotación del personal, con ello se mantiene el ritmo de trabajo, además al ofrecer las condiciones adecuadas para el



empleado esté atendiendo con eficiencia al cliente, mejorando la acogida y fidelidad de los mismos, es decir, preocuparse por el bienestar de los empleados retribuirá al empleador con el crecimiento empresarial.

A su vez aportará a las ciencias humanas ya que describe como las interrelaciones pueden incidir en el bienestar de una persona y a su vez impactar en su rendimiento y concentración para realizar sus actividades, esta respuesta a factores del ambiente es condicionada por las características individuales que a su vez han sido construidas por el ambiente en el que se formaron, por ello abordar el síndrome de burnout es un aporte a la conciencia de la empatía para construir una sociedad saludable organizacional.

Asimismo, el estudio es valioso para la carrera de Trabajo Social, ya que proporciona un análisis profundo de cómo las dinámicas laborales afectan el bienestar de los empleados, ofreciendo estrategias para intervenir y mejorar el clima organizacional.

## 5.

### Objetivos

#### General

Analizar las causas del síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad.

#### Específicos

- Identificar las principales causas y efectos del síndrome de burnout y el rendimiento laboral por puesto del área administrativa de la empresa Dicofhi.
- Determinar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa Dicofhi.
- Diseñar e implementar un programa de mejora para el área administrativa, estableciendo un plan de acción específico que permita reducir los niveles de Burnout entre los empleados.

## 6. Marco teórico

### 6.1 Paradigma Sociocrítico

Este paradigma se centra en hacer del mundo un lugar mejor y en eliminar las injusticias. Cuando aplicamos este enfoque al estudio del síndrome de burnout y el desempeño laboral, no se trata solo de comprender y describir estos fenómenos, sino también de cambiar las condiciones que los perpetúan. Las actuales formas de trabajo, con altas presiones y pocas opciones, pueden llevar a un agotamiento significativo. A menudo, las



empresas se enfocan más en la productividad y el beneficio económico que en la salud y el bienestar de sus empleados, lo que crea un entorno laboral negativo y deshumanizante.

Desde este punto de vista, es crucial que los trabajadores comprendan las causas de su estrés y agotamiento. Este conocimiento es el primer paso hacia la emancipación, ya que empodera a los empleados para exigir mejores condiciones laborales y participar activamente en las decisiones que afectan su bienestar. Este enfoque no se limita al análisis teórico; busca realizar cambios reales en la sociedad. Propone mejorar las organizaciones mediante la implementación de políticas más justas, proporcionando más tiempo libre y permitiendo una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones.

La educación y la capacitación son esenciales en este paradigma. No solo deben centrarse en mejorar las habilidades técnicas, sino también en enseñar a los trabajadores a manejar el estrés y los desafíos, y en crear un entorno de trabajo donde todos se sientan valorados y apoyados. El enfoque socio-crítico anima a los empleados a ser parte del proceso de investigación, considerándolos como socios igualitarios. De esta manera, se obtiene una comprensión más profunda y auténtica de sus experiencias y se facilita la implementación de soluciones prácticas para abordar el burnout.

En resumen, el paradigma socio-crítico aplicado al estudio del síndrome de burnout y el desempeño laboral enfatiza la necesidad de un cambio estructural y organizacional. Busca empoderar a los trabajadores y transformar las prácticas laborales para crear un entorno más justo, equitativo y saludable, tanto para los empleados como para la organización.

## 6.2 Síndrome de burnout

### 6.2.1 Definición

Según Martínez (2010) “el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces” (p.46).

Este síndrome también conocido como el estado “quemado” de un profesional, es el resultado del sobreesfuerzo del sujeto por responder a las demandas laborales de forma eficiente o por adaptarse en un ambiente laboral donde persiste la existencia de un factor estresor y que con la prolongación de tiempo aparece el agotamiento emocional, sensación de no realización, las actitudes negativas, la disfuncionalidad laboral (Lovo, 2020, p. 113), este

estado influye y va prolongándose en todo el sistema de la empresa por lo que de no atenderse a tiempo llega a reflejarse en el estrés crónico, enfermedades laborales e inclusive abandono laboral, en la empresa influye en el deterioro de la calidad de atención al cliente y con ello expone a la empresa a una afectación en el logro de metas (Lachiner y Hidalgo, 2015, p.1).

### 6.2.2 Causas

Las causas del síndrome de burnout son complejas y multifactoriales, y pueden variar según el individuo y su entorno, Valenzuela, Buentello y Gómez (2017) reconocen la diversidad de aspectos que pueden influir en la capacidad de respuesta fisiológica del individuo para responder a los factores estresores de su ámbito laboral, por su diversidad los clasifican en diferentes tipos de variables:

**Variables personales:** se refiere a los aspectos de la vida personal que influyen en la capacidad de respuesta laboral de la persona, esta a su vez depende de las características desarrolladas en su personalidad.

- ✓ Relaciones personales: el ámbito familiar, problemas emocionales o económicos generan preocupación y con ello la falta de concentración en las actividades laborales.
- ✓ La organización del trabajador: el empleado requiere llevar una organización personal y de trabajo, identificar la prioridad de las acciones a realizar y asignarles un tiempo a cada una, evitando así la acumulación de trabajo y consecuente estrés.
- ✓ Habilidades comunicacionales: La dificultad para comunicarse efectivamente con los pares, para coordinar el desarrollo del trabajo o expresar el requerimiento de ayuda influye en el retardo de cumplimiento de metas y con ello a la sensación de insatisfacción personal.
- ✓ Dificultad para decir no: en aras de pretender dar respuesta a todo lo que se le solicita y ser un empleado “eficiente” o por la baja autoestima, se incurre en la dificultad para decir no a la asignación de tareas, es importante reconocer que en ocasiones más es menos, es decir, al no poner un límite probablemente no se responda de manera eficiente a una ni otra actividad, únicamente se genera una sobrecarga de trabajo, cansancio y bajo rendimiento laboral (Lascano y Salazar, p.37).

**Variables organizacionales:** son las condiciones físicas del ambiente laboral que ofrece la empresa y la carga de responsabilidades que representa cada cargo.

- ✓ Condiciones físicas: exposición a ruidos, condiciones adecuadas de higiene, temperatura, etc.



- ✓ Cantidad de tareas asignadas: que están acordes a las capacidades que posee el trabajador y a su remuneración.
- ✓ Apoyo de la organización: el respaldo de la empresa reflejado en la disposición de procesos de capacitación del personal, supervisión de que haya recursos adecuados, genera la sensación de respaldo y predispone al personal para afrontar el estrés y demandas del trabajo.
- ✓ Ambiente de trabajo negativo: El buen liderazgo, así como la transversalidad en los cargos es una estrategia que permite evitar la cultura tóxica de trabajo, o la respuesta por miedo y bajo desempeño en un ambiente de tensión laboral (Balenzuela, Buentello, Gómez, p.11).

**Variables por las nuevas tecnologías:** La inclusión de nuevas tecnologías para facilitar y agilizar los procesos de la empresa puede jugar un rol contrario al esperado.

- Algunos empleados pueden considerar que estas nuevas tareas requieren de habilidades que sobrepasan su formación, además al maquinizar tareas se pierde la comunicación directa con los pares, produciendo la sensación de aislamiento, estos cambios dependiendo de las características individuales y capacidades desarrolladas pueden convertirse en factores generadores de estrés laboral (Balenzuela, Buentello, Gómez, p.11).

**Variables ocupacionales:** El nivel de seguridad, respaldo y reconocimiento que la empresa transmite a sus empleados contribuyen a un buen ambiente laboral evitando la aparición de síndrome de burnout, los empleadores deben atender a los siguientes aspectos:

- ✓ Carga de trabajo excesiva: Esta no debe ser excesiva, el empleador debe asegurarse de que no se haya asignado demasiadas tareas a cada cargo, para que los empleados no requieran tener que trabajar muchas horas que los puede conducir al agotamiento.
- ✓ Falta de control: La falta de respaldo del empleador para sentir que se tiene control sobre el trabajo o el entorno laboral puede causar estrés y frustración.
- ✓ Falta de reconocimiento: no sentirse valorado por el trabajo realizado puede llevar a la desmotivación y al desapego.
- ✓ Conflictos interpersonales: las relaciones negativas con los compañeros de trabajo, los supervisores o los clientes pueden ser muy estresantes.
- ✓ Violencia Laboral: Ser víctima de violencia o acoso en el lugar de trabajo puede causar estrés y trauma (Lascano y Salazar, p.37).

**Variables individuales:** Se refiere a la capacidad desarrollada por un individuo para tolerar y afrontar aspectos estresantes. Esto está determinado por:

- ✓ **Personalidad:** Las personas con baja tolerancia al estrés, baja autoestima o estilos de afrontamiento poco saludables tienen más probabilidades de desarrollar agotamiento.
- ✓ **Salud física y mental:** una mala salud física o mental puede aumentar el riesgo de agotamiento.
- ✓ **Características demográficas:** La capacidad de tolerar y gestionar las circunstancias también depende de la condición física y capacidades de una persona, por ello, a la hora de asignar tareas o puestos, es importante tener en cuenta la edad, el sexo, la formación, la profesión, el estado civil, etc. Ya que puede afectar el desempeño laboral (Lascano y Salazar, p.37).

El síndrome de burnout es una condición grave que puede tener un impacto negativo en la salud física, mental y emocional. Por ello en el año 2022 la Organización Mundial de la Salud – OMS, lo reconoce como una enfermedad profesional, y determina que se debe considerar en las normativas de prevención de riesgos laborales, si se considera que se padece de esta enfermedad es importante que buscar ayuda de un profesional de la salud (Saborío y Hidalgo, 2025, p.119).

### 6.2.3 Consecuencias

Las consecuencias del síndrome burnout pueden ser graves y diversas, además, tener un ambiente laboral estresante afecta tanto al rendimiento del individuo como al desarrollo de la empresa, se analiza las consecuencias que se presentan en las dos partes:

**En el individuo:** Salazar y Lascano (2019) identifican las consecuencias individuales analizadas en los siguientes ámbitos:

- ✓ **A nivel emocional:** el empleado siente inseguridad, demuestra distanciamiento, desmotivación, requiere de mayor esfuerzo para hacer una misma actividad, tiene baja autoestima, sensación de vacío e irritabilidad.
- ✓ **A nivel físico:** Siente cansancio, fatiga, insomnio, tensión muscular, alteración del apetito, migraña, problemas digestivos, disfunción sexual, disminución de las defensas aumentando el riesgo a sufrir enfermedades.

- ✓ A nivel cognitivo: El síndrome de Burnout se manifiesta por problemas de atención y concentración, dificultades de memoria, dificultad para alcanzar objetivos, actitud negativa hacia la organización, actividades y compañeros, desinterés por el trabajo, deseo de dejar el trabajo. El trabajo puede incluso llevar a pensamientos suicidas.
- ✓ A nivel conductual: evitación del trabajo, evitación de responsabilidades, consumo de sustancias alcohólicas, reducción del rendimiento laboral, conflictos con los compañeros, abandono del trabajo, intentos de suicidio (p.38).

**En la organización:** el impacto que causa el síndrome burnout en la organización o unidad empresarial se describe por Roca (2017) de la siguiente manera:

- ✓ *Deterioro del ambiente laboral:* el estrés en un individuo va intensificando su agotamiento y mala actitud con los demás, lo que influye en general un ambiente de trabajo tóxico también para los demás empleados, por ello se pierde la colaboración del equipo y crea desinterés por cumplir los objetivos.
- ✓ *Menor calidad del servicio:* el desinterés de los empleados genera despreocupación por atender oportunamente al cliente, se muestra impaciente y distante al atender sus necesidades, aumentan las quejas sobre el personal.
- ✓ *Absentismo laboral:* los retrasos son frecuentes e inclusive se presentan inasistencias por enfermedad.
- ✓ *Reconversión profesional o abandono:* el empleado insiste en cambiarse del área laboral o busca otro empleo.
- ✓ *Accidentes de trabajo:* debido a que el empleado no cuenta con las condiciones óptimas para trabajar, por su desinterés y falta de concentración puede tomar decisiones erróneas por lo que se expone a una mayor probabilidad de sufrir un accidente o incidente laboral (p.40).

#### 6.2.4 Etapas del síndrome de burnout

García et al. (2023) describe el proceso por el que pasan las personas al ser afectadas por esta enfermedad:

- ✓ *Etapa inicial:* el profesional o empleado muestra entusiasmo por desarrollar con eficiencia su trabajo, por aprender y aportar a la empresa, estando dispuesto sin dificultad a trabajar fuera de su horario habitual.

- ✓ Etapa de estancamiento: el profesional no se muestra tan enérgico y empieza a analizar desde varias perspectivas su rol en la empresa, si es necesario su desempeño con tanta entrega, si está satisfecho con lo que hace y si alcanzará lo que inicialmente se había planteado. Se presentan síntomas como el estrés y la ansiedad.
- ✓ Etapa de frustración: el profesional se muestra desilusionado de su trabajo, no percibe el sentido. Se muestra irascible con sus compañeros y clientes.
- ✓ Etapa extendida: EL profesional muestra agotamiento de tantos conflictos de su entorno por lo que renuncia o abandona su cargo o a su vez es despedido por su bajo desempeño y actitud conflictiva.

### 6.2.5 Indicadores

La organización en aras de cumplir exitosamente sus metas está vigilante del óptimo funcionamiento de los diferentes departamentos que la constituyen, entre estos el de recursos humanos, por ello, para evitar a tiempo el síndrome de burnout en su personal o a su vez identificarlo para tomar las medidas necesarias, se propone observar las siguientes dimensiones y sus indicadores:

**Tabla 1.** Dimensiones e indicadores del síndrome de burnout

Dimensiones	Agotamiento	Despersonalización	Falta de realización personal
Indicadores	Pérdida de energía.	Pérdida de motivación hacia el trabajo.	Autoconfianza.
	Desgaste físico.	Actitud negativa hacia los demás.	Autoconcepto.
	Sensación sobre-esfuerzo.	Respuestas negativas a otros.	Auto-evaluación acerca del desempleo laboral.
		Percepción negativa sobre el cliente.	Conciencia de logros personales.
		Desapego hacia otras personas.	
		Insensibilidad.	

*Nota:* (Durán et al. 2028, p.33). Indicadores que visibilizan la presencia del síndrome de burnout.



### 6.2.6 Medidas de prevención

El síndrome de burnout es un gran problema que puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados y en el logro de los objetivos de la empresa. Es importante identificar los factores que pueden contribuir al burnout para poder implementar medidas de prevención y control. Las acciones individuales pueden prevenirlo implementando las siguientes recomendaciones:

- ✓ Establecer límites saludables entre el trabajo y la vida personal.
- ✓ Aprende a decir no.
- ✓ Realizar descansos durante la jornada laboral.
- ✓ Práctica en la resolución de problemas.
- ✓ Aplicar técnicas de relajación para gestionar el estrés y la ansiedad.
- ✓ Buscar apoyo social.
- ✓ Desconectarse completamente del trabajo fuera del horario laboral.
- ✓ Cuidarte tanto física como mentalmente (UNIR, 2023, P.1).

## 6.3 Desempeño laboral

### 6.3.1 Definición

Avilés (2022) define el desempeño laboral como “el desempeño de los trabajadores al aplicar sus habilidades, necesidades e intereses en relación con los objetivos del negocio (...) en el contexto en el que operan, para lograr determinados resultados”. Esto significa el nivel de desarrollo que desarrollan los empleados para cumplir con sus expectativas laborales. Sin embargo, el desempeño laboral no es sólo un resultado, sino también un proceso. Esto significa que está influenciado por diversos factores, tanto individuales como organizacionales.

### 6.3.2 Clima laboral

Es el ambiente que existe en el lugar de trabajo y se crea por las acciones de los miembros de una empresa, el que influye directamente en la motivación de los empleados y se refleja en los resultados de la empresa, el ambiente de trabajo es generalmente estable, hasta el punto de ser negativo. las actitudes o acciones de uno o más colaboradores de la organización la cambian, y a su vez este nuevo clima estresante influye en el compromiso laboral que el personal ha asumido (Salinas, 2018, p. 25).

### 6.3.3 Beneficios de un buen desempeño laboral



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

El buen desempeño laboral es beneficioso tanto para los empleados como para la empresa, al generarse un ambiente armónico de trabajo, con comunicación y colaboración entre el personal, se articulan sus acciones para cumplir las metas de la empresa y con ello encuentran el sentido a su trabajo realizado, el sentir que constituyen parte importante del sistema que hace caminar a la empresa genera en el personal la motivación necesaria para asumir responsablemente el rol de sus cargos, esto genera satisfacción de realización personal, actitudes optimistas y buen trato entre empleados y al cliente, a su vez los resultados de este buen funcionamiento se reflejan en el logro de objetivos de la empresa, en la confianza para asignar responsabilidades y descentralizar las decisiones, optimizando tiempo y aprovechando todos los recursos que dispone la empresa (Gaspar, 2021, p. 324).

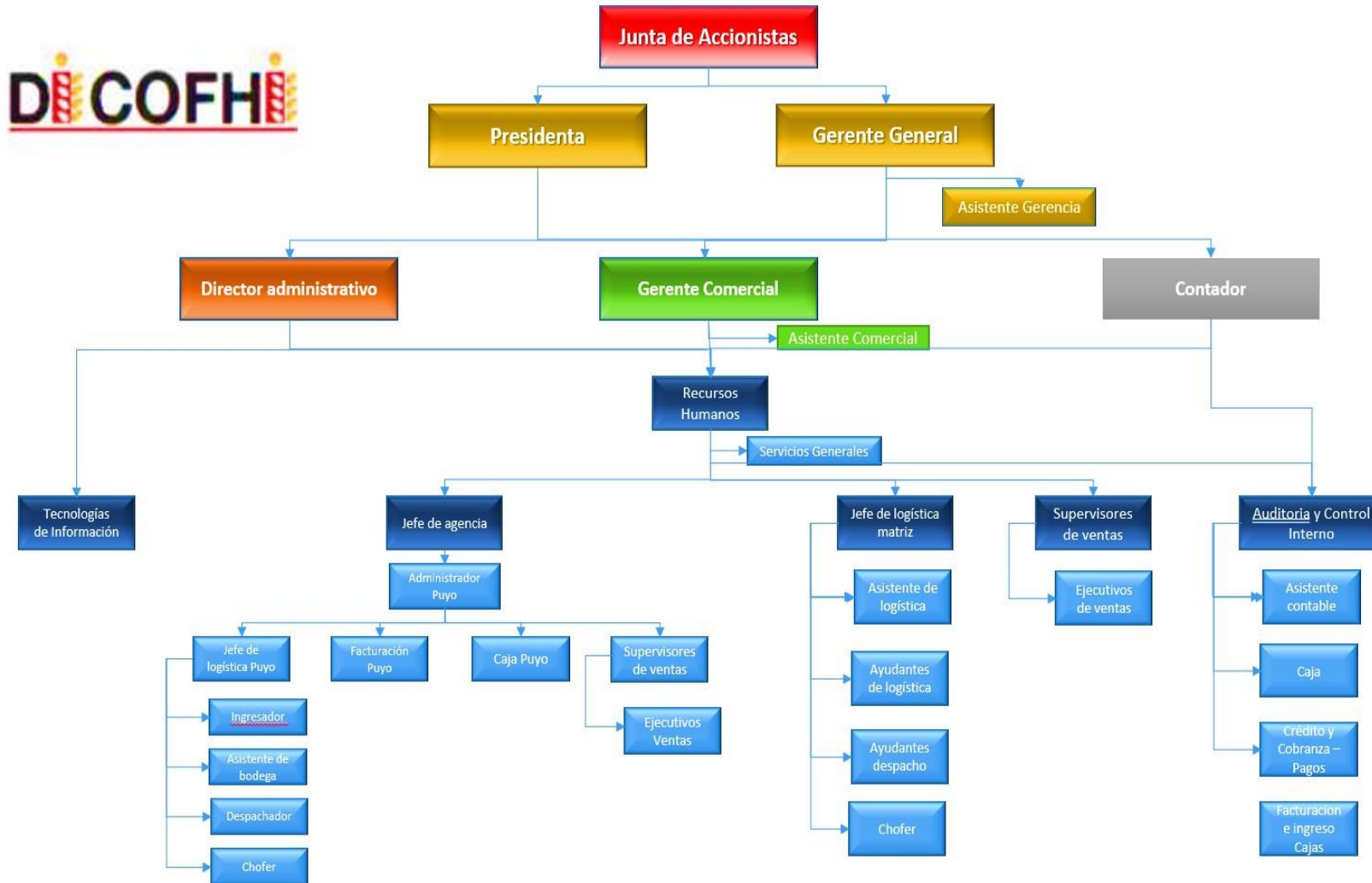
#### ***6.3.4 Cómo mejorar el desempeño laboral***

Como estrategia empresarial de las organizaciones más exitosas para contribuir al bienestar del personal, se destaca: la capacitación permanente de crecimiento profesional y de relaciones interpersonales, al gerente sobre la forma de llevar la organización de la empresa, retribuciones o reconocimientos por el buen desempeño y compromiso asumido al personal, estas alternativas son tomadas a partir de los resultados de la evaluación de desempeño (Gaspar, 2021, p. 324).

#### ***6.3.5 Cargos Administrativos de DICOFHI***

La planta administrativa de la empresa DICOFHI, se constituye por un departamento administrativo de 10 cargos cuyas operaciones se dirigen a la distribución de productos de consumo masivo.

1859 **Figura 1.** Organigrama estructural de la empresa DICOFHI



Nota. Fuente Empresa DICOFHI

Según Moreno (2011) El ambiente laboral de este tipo de negocio expone a su personal a una alta incidencia psicosocial, por la demanda permanente de los productos que ofrece, el departamento de recursos humanos es el encargado de desarrollar estrategias que atiendan a las afectaciones físicas y cognitivas generadas por la intensidad de trabajo, esfuerzo ergonómico y las relaciones sociales que se generan con el cliente, que al ser permanentes se convierten en un factor desgastante en el aspecto emocional y cognitivo(p. 6).

## 7. Metodología

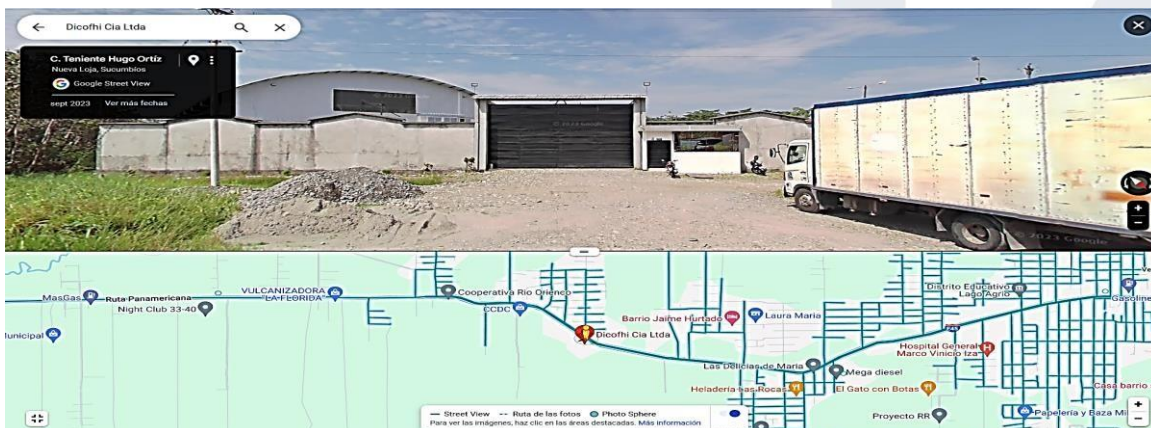
### 7.1 Locación y Características

La problemática abordada en este estudio se desarrolla en el entorno laboral de la empresa DICOFHI, ubicada en el cantón Lago Agrio, en la provincia de Sucumbíos, Ecuador. Inició sus operaciones en 1995 con el objetivo de distribuir productos de consumo masivo en la región amazónica. De esta manera, se ha convertido en una empresa comprometida con el desarrollo local ya que acerca a las familias a la disponibilidad de productos para su canasta básica y también ha creado nuevas fuentes de mano de obra en el sector.

Esta empresa consta de una bodega en Nueva Loja, vía Quito km.7, donde se almacenan los productos en un stock permanente cuya operación está a cargo de 85 personas, entre despachadores, cajeros, conductores y personal administrativo.

Además, la empresa cuenta con puntos de distribución en el centro de la ciudad de Nueva Loja para vender los productos directamente al consumidor final. La empresa también distribuye sus productos en las provincias de Puyo y abastece a pequeños comercios en todo el Oriente Ecuatoriano.

**Figura 2.** *Ubicación geográfica de la empresa*



Fuente Google Maps (2024)



## 7.2 Método de estudio

Esta investigación se desarrolla utilizando un método deductivo-inductivo, enmarcado dentro de un enfoque mixto. Este enfoque combina tanto el análisis cuantitativo como cualitativo, permitiendo una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Según

Creswell y Plano Clark (2011), el enfoque mixto integra elementos de los paradigmas cualitativos y cuantitativos, proporcionando una visión holística del problema de investigación.

Para comprender cómo el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral, es necesario recopilar y analizar datos específicos sobre el ambiente laboral, las causas y las consecuencias de los estresores. A partir de la observación y el análisis de casos particulares, se pueden identificar patrones y relaciones que explican el fenómeno del burnout. Finalmente, a partir de estos hallazgos específicos, se pueden generar teorías y recomendaciones generales. Estas conclusiones ayudarán a diseñar intervenciones y estrategias para reducir el burnout, mejorando así el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional. (Quezada y Medina, 2020, p.7).

## 7.3 Enfoque

Este proceso investigativo requiere la integración de la información proveniente de los principios científicos, su relación con el objeto de investigación y su interpretación. Por lo tanto, esta información se complementa con las observaciones registradas y procesadas numéricamente como datos del medio vinculado, por lo que la investigación es inicialmente cualitativa y cuantitativa en los siguientes procesos, adoptando un enfoque mixto, Medina et al (2023) afirma que “La investigación mixta se ha erigido como una poderosa metodología que pretende integrar enfoques cuantitativos y cualitativos para obtener un conocimiento más integral y enriquecedor de los fenómenos estudiados” (p.45).

El enfoque de investigación mixto en este estudio permitirá no solo cuantificar la extensión del burnout en el área administrativa de DICOFHI, sino también comprender las experiencias subyacentes y las percepciones de los empleados. Esta combinación de métodos proporcionará una base sólida para diseñar estrategias de intervención específicas y efectivas, con el objetivo de mejorar el bienestar de los empleados y optimizar el rendimiento organizacional.

## 7.4 Tipo de investigación

Esta investigación adopta un enfoque exploratorio, ya que se centra en la exploración y comprensión inicial de un fenómeno poco estudiado en el contexto específico del área administrativa de DICOFHI. Según Guevara et al., la investigación exploratoria busca entender



fenómenos poco conocidos o comprendidos a través de la exploración y la recopilación de información inicial (2020, p. 171).

Esto significa que esta investigación explorará el impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los empleados administrativos, así como las causas subyacentes y los factores que contribuyen a su desarrollo. Se llevarán a cabo entrevistas, observaciones y análisis documental para obtener una comprensión inicial de la situación y así poder identificar áreas de mejora potencial. Las decisiones se tomarán en base a la información recopilada durante esta fase exploratoria, lo que permitirá orientar futuras investigaciones y acciones de intervención.

### **7.5 Diseño de la investigación**

Este estudio tiene como objetivo investigar el síndrome de burnout y el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad. El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal, centrado en analizar las dinámicas durante un periodo específico, en este caso, durante el mes de febrero de 2024.

Según Corona y Fonseca (2023), los estudios transversales no experimentales son adecuados cuando se desea capturar una "fotografía" del comportamiento de un fenómeno en un momento dado. Esta metodología permitirá obtener datos representativos sobre los síntomas de burnout, las percepciones del ambiente y el rendimiento laborales de los empleados en un momento específico.

### **7.6 Población y muestra**

La población de estudio está conformada por todos los individuos que desempeñan roles administrativos dentro de la empresa DICOFHI. En este caso, la muestra se compone de 40 personas seleccionadas intencionalmente de esta población, reflejando así las características y la diversidad del personal administrativo.

### **7.7 Técnicas e instrumentos datos**

Según Feria et al. (2020), una técnica es "el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer relación con el objeto o sujeto de la investigación y encontrar con su aplicación los resultados prácticos de la ciencia" (p.7). A continuación, detallo las técnicas e instrumentos que emplearé para cada uno de los objetivos específicos de mi estudio:

**Objetivo Específico 1: Identificar las principales causas y efectos del síndrome de burnout y el rendimiento laboral por puesto del área administrativa de la empresa DicoPhi.**

✓ **Técnica:** Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica implica realizar una búsqueda exhaustiva de literatura académica y científica en bases de datos reconocidas. Esto incluye la revisión de estudios previos, artículos de revistas especializadas, libros y otras fuentes relevantes para obtener información detallada sobre los síntomas de burnout, las percepciones sobre el ambiente laboral y las estrategias de afrontamiento.

Según Pérez (2017), este método es efectivo para recopilar datos de manera sistemática, proporcionando una visión comprehensiva y bien fundamentada sobre el tema, permitiendo identificar las causas y efectos del síndrome de burnout y su relación con el rendimiento laboral por puesto.

✓ **Instrumento:** Fichas Bibliográficas

Las fichas bibliográficas se utilizarán para recopilar y organizar la información extraída de las fuentes revisadas. Cada ficha incluirá la referencia completa, que contiene el título del estudio, los autores, la fuente de publicación y el año de publicación; un resumen del contenido, que proporciona una breve descripción del estudio, abarcando los objetivos, la metodología utilizada, los resultados obtenidos y las conclusiones; las causas del burnout, que identifican los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout según la literatura revisada; los efectos del burnout, que describen las consecuencias del burnout sobre el rendimiento laboral y la salud de los empleados; y las relaciones observadas, que analizan la relación entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral, destacando los patrones y conexiones identificados en los estudios revisados.

**Objetivo Específico 2: Determinar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa DicoPhi.**

✓ **Técnica:** Encuestas y grupos focales

Según Pérez (2017), las encuestas estructuradas son efectivas para recopilar datos cuantitativos de manera sistemática. Para este objetivo específico, se utilizarán encuestas estructuradas para evaluar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal administrativo de DICOPhi. Estas encuestas proporcionarán datos cuantitativos sobre los efectos del burnout en aspectos como el rendimiento laboral y el bienestar emocional de los empleados.

Los grupos focales son una técnica cualitativa ampliamente utilizada para explorar percepciones y experiencias en profundidad (Gutiérrez, 2018). Se emplearán grupos focales con empleados administrativos seleccionados para discutir las consecuencias del burnout en su trabajo diario, así como sus opiniones sobre las políticas organizacionales y las estrategias de manejo de burnout en la empresa.

✓ **Instrumento:** Cuestionario específico de burnout y Guía para grupos focales.

El cuestionario estructurado incluirá preguntas específicas diseñadas para medir los efectos del burnout en el rendimiento laboral y el bienestar emocional de los empleados administrativos. Este instrumento estará basado en la definición conceptual del síndrome de burnout proporcionada por Maslach y Jackson (1981), que lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

La guía para grupos focales estará diseñada para facilitar la discusión sobre las consecuencias percibidas del burnout, las experiencias laborales y las percepciones sobre el ambiente de trabajo. Este instrumento ayudará a explorar en profundidad las vivencias de los empleados administrativos en relación con el burnout.

**Objetivo Específico 3: Diseñar e implementar un programa de mejora para el área administrativa, estableciendo un plan de acción específico que permita reducir los niveles de burnout entre los empleados.**

✓ **Técnica:** Recolección, organización y planificación de propuesta de intervención

Según Hernández et al. (2020), la recolección, organización y planificación de propuestas de intervención son fundamentales para diseñar programas efectivos que aborden problemas organizacionales como el síndrome de burnout. Esta técnica permitirá recopilar datos organizados sobre las necesidades específicas del área administrativa de DICOFHI en relación con el burnout.

✓ **Instrumento:** Informe de propuesta de intervención

El informe de propuesta de intervención estará diseñado para detallar un plan de acción específico que incluya estrategias y actividades para reducir los niveles de burnout entre los empleados administrativos. Este instrumento facilitará la implementación de medidas correctivas y preventivas basadas en los resultados obtenidos de las encuestas y grupos focales.

## 7.8 Tratamiento y análisis de datos



Para comprender cómo el síndrome de Burnout está afectando al rendimiento laboral del área administrativa, se recolectará información directamente del personal mediante un cuestionario estructurado y grupos focales. Los resultados obtenidos serán organizados y clasificados para su análisis detallado.

Según Maslach y Jackson (1981), el síndrome de Burnout se caracteriza por un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Este estudio utilizará un enfoque mixto para captar tanto las dimensiones cuantitativas como cualitativas del síndrome.

✓ Análisis cuantitativo:

Los datos recogidos a través del cuestionario estructurado serán procesados en tablas de frecuencia utilizando el software Excel (Microsoft, 2023). Este enfoque permitirá una visualización clara de la prevalencia de los síntomas de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral, según la percepción cuantitativa de los empleados.

✓ Análisis cualitativo:

Los grupos focales, siguiendo la metodología de Gutiérrez (2018), proporcionarán una comprensión más profunda y personal de cómo el síndrome de Burnout afecta a los empleados en su día a día. En estas discusiones, se explorarán las experiencias personales, percepciones del ambiente laboral y las estrategias de afrontamiento utilizadas. Las transcripciones de los grupos focales serán analizadas utilizando un enfoque cualitativo interpretativo para identificar patrones, temas emergentes y variaciones en las experiencias individuales.

✓ Representación gráfica:

Los resultados del análisis cuantitativo se representarán gráficamente en pasteles estadísticos (Feria et al., 2020), mientras que los hallazgos cualitativos se resumirán en narrativas descriptivas. Estos gráficos y narrativas proporcionarán una visión completa de cómo el síndrome de Burnout afecta al rendimiento laboral en el área administrativa de la empresa.

Este enfoque integrado de análisis cuantitativo y cualitativo permitirá una comprensión holística del impacto del síndrome de Burnout y guiará el desarrollo de estrategias efectivas para mejorar el bienestar y la productividad de nuestros empleados.

## 8. Resultados

### 8.1 Caracterización sociodemográfica de los resultados

A continuación se presentan los resultados correspondientes a la caracterización sociodemográfica de los trabajadores:

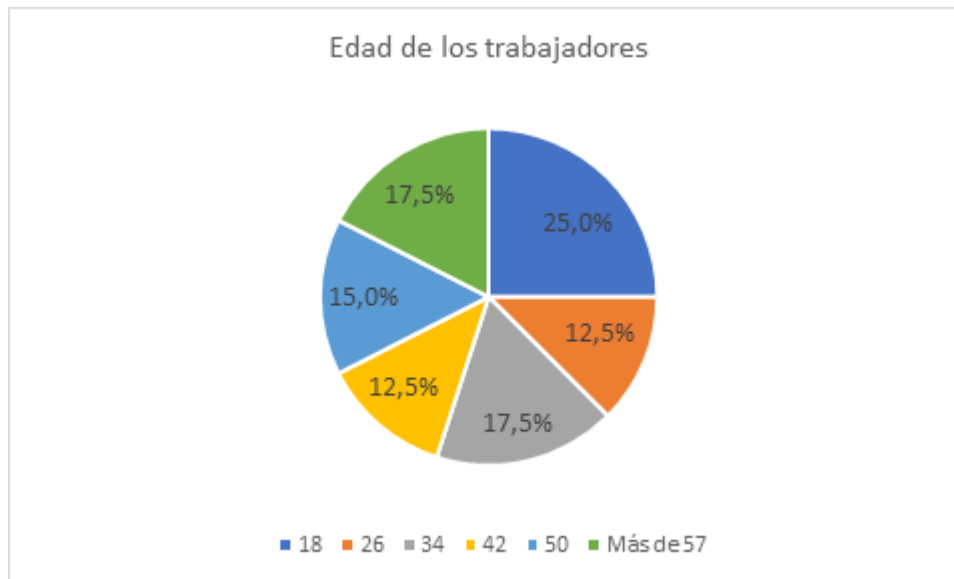
**Tabla 2.** *Edad de los trabajadores*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18	10	25,0
26	5	12,5
34	7	17,5
42	5	12,5
50	6	15,0
Mas de 57	7	17,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 3.** *Edad de los trabajadores*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 2, se muestra que el 25% de los trabajadores se encuentra en el rango de edad de 18 a 25 años, y el 17,5% más de 57 años, lo cual es indicativo de una diversidad de trabajadores con una brecha de edad importante, lo cual puede intervenir en la percepción de

las responsabilidades y demás efectos emocionales que se pueden presentar en el contexto laboral.

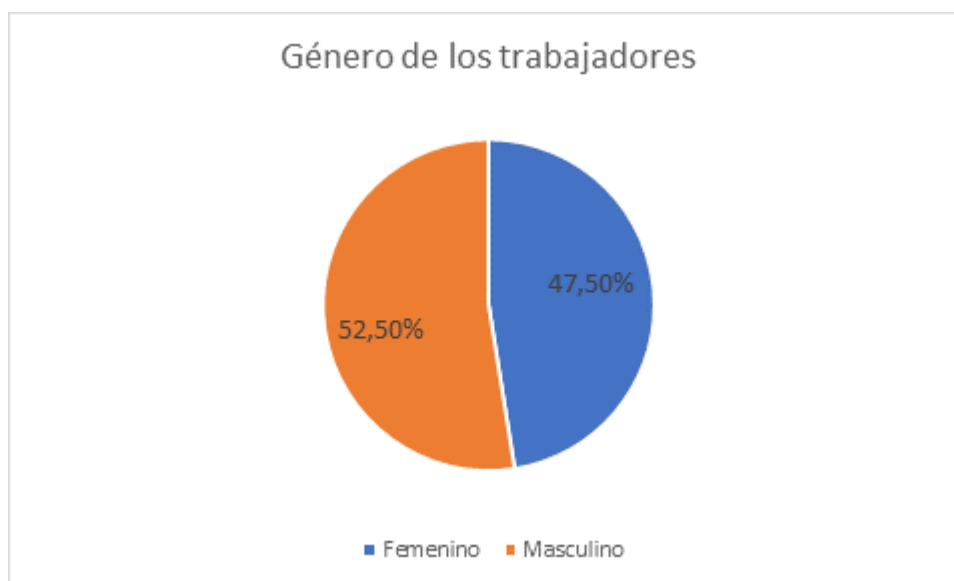
**Tabla 3.** Género de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	19	47,5
Masculino	21	52,5
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 4.** Género de los trabajadores



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

los resultados muestran que el 52,5% de los trabajadores son hombres y el 47,5% son mujeres, el equilibrio entre los distintos géneros puede ser beneficioso para la dinámica laboral.

## 8.2 Identificar las principales causas y efectos del síndrome de burnout y el rendimiento

### laboral por puesto del área administrativa de la empresa Dicophi.

A continuación se presentan los resultados correspondientes al Síndrome de Burnout:

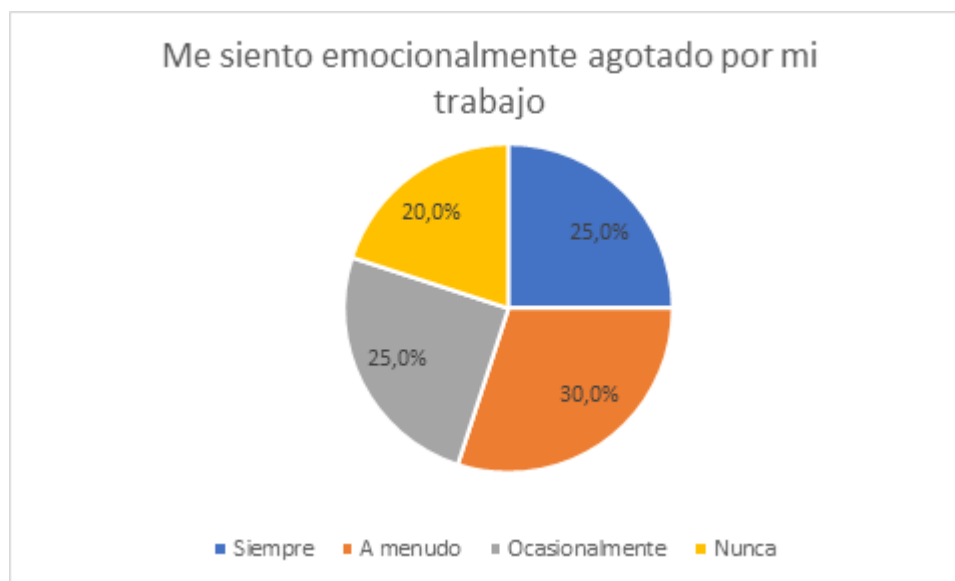
**Tabla 4.** Resultados de la afirmación: *Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	25,0%
A menudo	12	30,0%
Ocasionalmente	10	25,0%
Nunca	8	20,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicophi..

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 5.** Resultados de la afirmación: *Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicophi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

Los resultados de la tabla 4, muestran que el 55% de los trabajadores se consideran que siempre y/o a menudo se sienten emocionalmente agotados, mientras que el 45% indican que entre ocasionalmente y nunca, se sienten de esa manera; observando que en general existe una perspectiva diversa entre los encuestados.

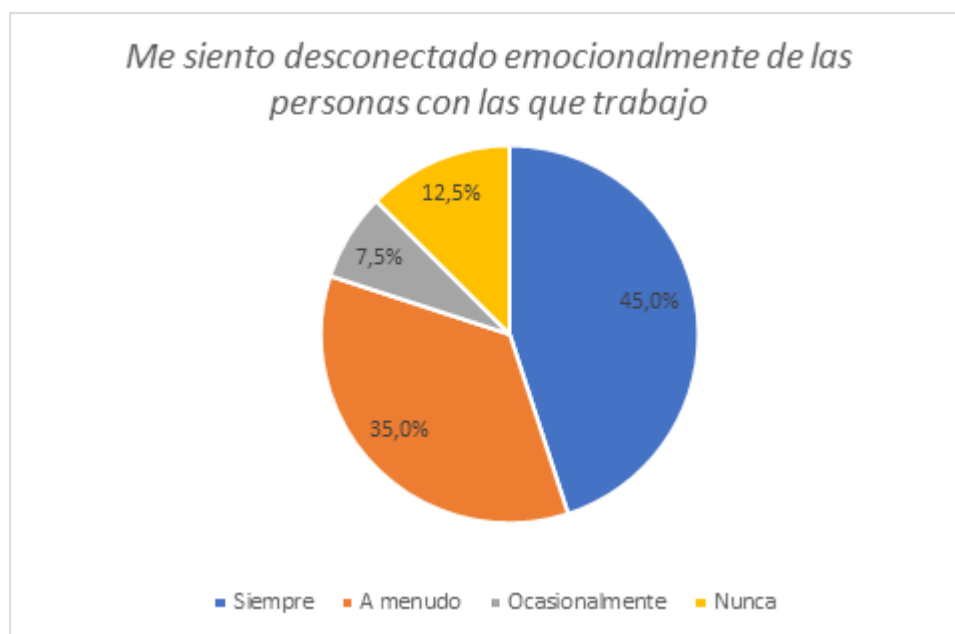
**Tabla 5.** Resultados de la afirmación: *Me siento desconectado emocionalmente de las personas con las que trabajo*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	45,0%
A menudo	14	35,0%
Ocasionalmente	3	7,5%
Nunca	5	12,5%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 6.** Resultados de la afirmación: *Me siento desconectado emocionalmente de las personas con las que trabajo*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

Los resultados de la tabla 4, muestran que el 45% de los trabajadores indican que se sienten siempre desconectados emocionalmente de las personas con las que trabajo, mientras que el 35,0% señala que se siente así a menudo. Por otro lado, el 20% indican que ocasionalmente y/o nunca presenta una desconexión emocional; esta situación puede conllevar a presentarse diferentes conflictos entre los trabajadores, afectando el desempeño y el desarrollo de las actividades en equipo.

**Tabla 6.** Resultados de la afirmación: *Me siento eficaz en mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	7,5%
A menudo	7	17,5%
Ocasionalmente	2	5,0%
Nunca	28	70,0%
Total	40	100,0

No Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 7.** Resultados de la afirmación: *Me siento eficaz en mi trabajo*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

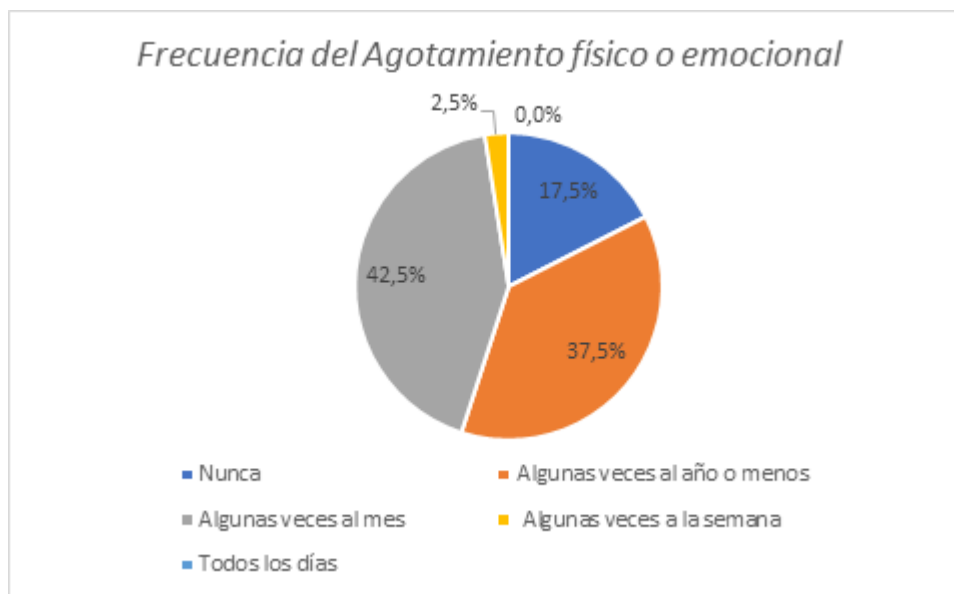
Los resultados de la tabla 6, muestran que el 70% de los trabajadores indican que nunca se sienten eficaces en su trabajo, mientras el 17% indica que a menudo se sienten que efectúan su trabajo de forma consistente. Esta baja percepción de su capacidad de trabajo, puede afectar su desempeño, dado que reduce su nivel de confianza y motivación.

**Tabla 7.** Resultados de la afirmación: Frecuencia del agotamiento físico o emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	17,5%
Algunas veces al año o menos	15	37,5%
Algunas veces al mes	17	42,5%
Algunas veces a la semana	1	2,5%
Todos los días	0	0,0%
Nunca	7	17,5%

Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi. **Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 8.** Resultados de la afirmación: Frecuencia del Agotamiento físico o emocional



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi. **Elaborado por:** Lisseth Mejía

Los resultados de la tabla 7, muestran que el 42,5% de los trabajadores indican que algunas veces al mes sienten agotamiento físico o emocional, mientras que el 37,5% señalan que algunas veces al año o menos, estos resultados resaltan que los trabajadores están expuestos a condiciones laborales como altos niveles de exigencia, que puede estar fomentando la presencia de burnout.

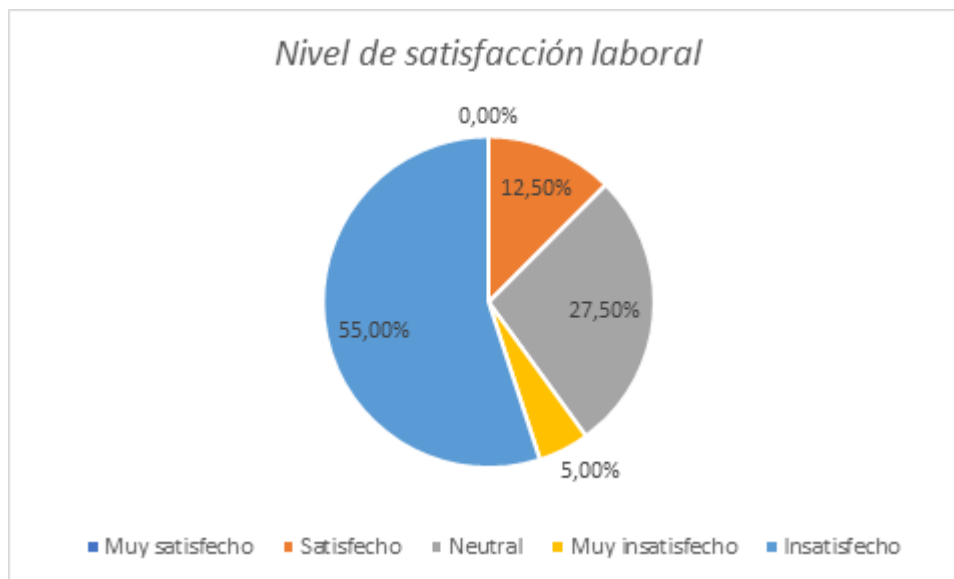
## Nivel de satisfacción laboral

**Tabla 8.** Resultados del nivel de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0,0%
Satisfecho	5	12,5%
Neutral	11	27,5%
Muy insatisfecho	2	5,0%
Insatisfecho	22	55,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.  
**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 9.** Resultados del nivel de satisfacción laboral



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.  
**Elaborado por:** Lisseth Mejía

Los resultados de la tabla 8, muestran que el 55,0% de los trabajadores se sienten muy satisfechos con el trabajo, el 12,5% satisfechos y el 27,5% neutral; estos resultados son beneficiosos para la empresa dado que, cuando se cuentan con trabajadores satisfechos, existe mayores niveles de motivación y un mayor nivel de compromiso, lo cual influye en el rendimiento laboral.



## Percepción del consumo de energía

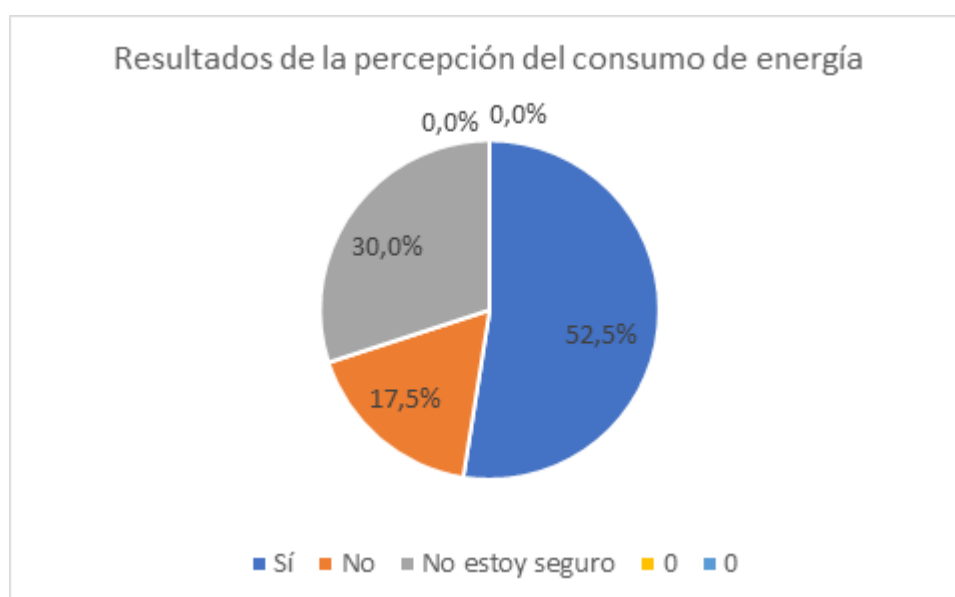
**Tabla 9.** Resultados de la percepción del consumo de energía

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	52,5%
No	7	17,5%
No estoy seguro	12	30,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 10.** Resultados de la percepción del consumo de energía



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

Los resultados de la tabla 8, muestran que el 52,5% de los trabajadores si sienten que su trabajo les desgasta energéticamente, mientras que el 30% no está seguro, estos resultados señalan que existe un consumo de energía importante lo cual puede derivar en estrés o burnout, generando problemas de salud para los trabajadores.

## Nivel de estrés

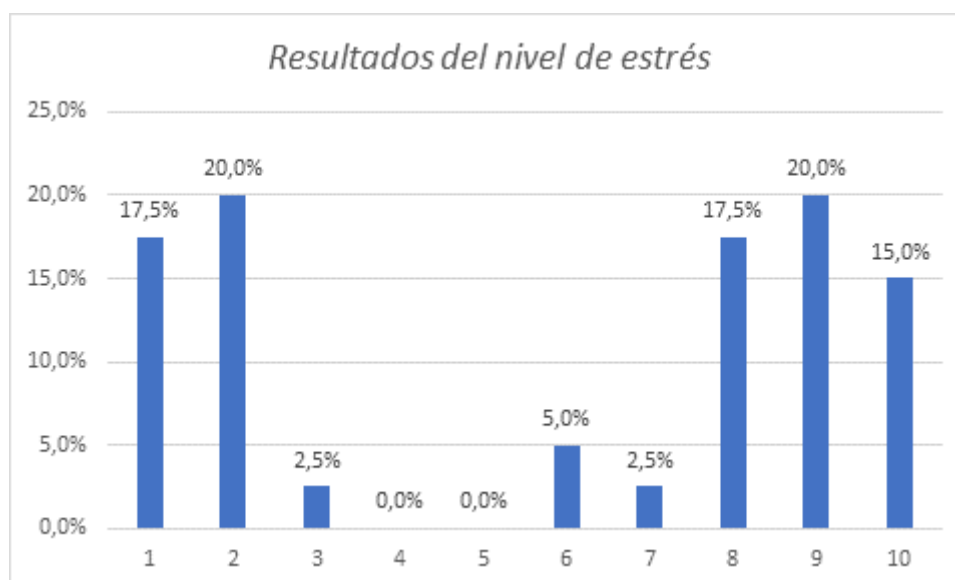
**Tabla 10.** Resultados del nivel de estrés

	Frecuencia	Porcentaje
1	7	17,5%
2	8	20,0%
3	1	2,5%
4	0	0,0%
5	0	0,0%
6	2	5,0%
7	1	2,5%
8	7	17,5%
9	8	20,0%
10	6	15,0%
1	7	17,5%

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 11.** Resultados del nivel de estrés



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 10, se muestra que los resultados correspondientes al nivel de estrés son diversos, dado que el 20% de los trabajadores indican que presenta un nivel 2 y el otro 20% un nivel 9. El estrés laboral es complejo y afecta a las personas de manera diferente debido a muchos factores personales como la resiliencia personal y la capacidad de manejo del estrés así como aquellos relacionados con el trabajo, responsabilidades y cultura organizacional,

## Horas adicionales trabajadas por semana

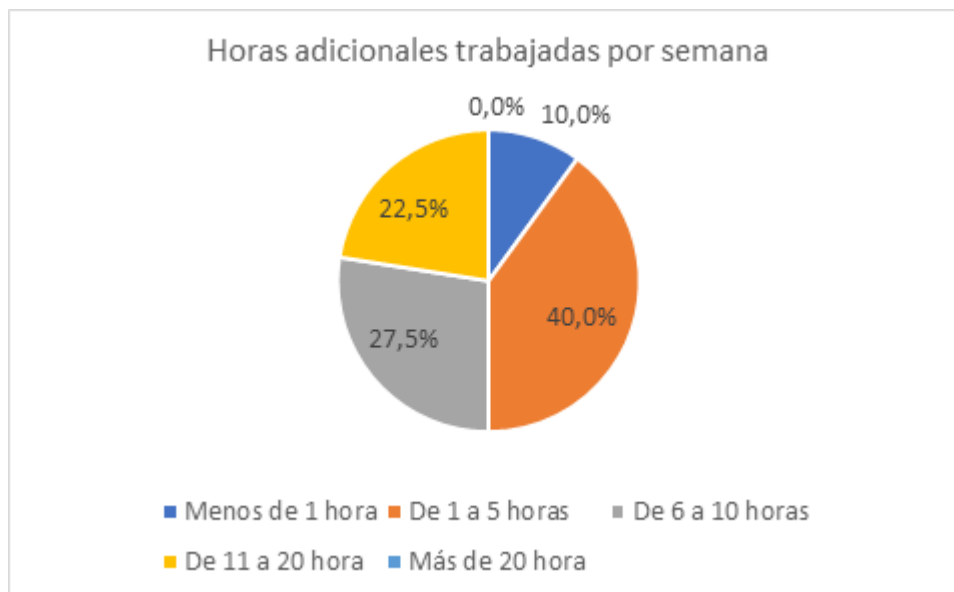
**Tabla 11.** Horas adicionales trabajadas por semana

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 hora	4	10,0%
De 1 a 5 horas	16	40,0%
De 6 a 10 horas	11	27,5%
De 11 a 20 hora	9	22,5%
Más de 20 hora	0	0,0%
Menos de 1 hora	4	10,0%

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 12.** Horas adicionales trabajadas por semana



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 11, se muestra que el 40,0% de los trabajadores en promedio trabajan de 1 a 5 horas adicionales por semana, mientras que le 27,5% lo hace entre 6 a 10 horas, estos resultados muestran que muchos empleados trabajan horas extra, lo que podría ser un problema para la empresa, dado que puede afectar significativamente el desempeño laboral y, con el tiempo, puede convertirse en un determinante crucial en la aparición de burnout o fatiga severa.

### 8.3 Determinar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa DicoPhi.

#### 8.3.1 Impacto en el rendimiento laboral

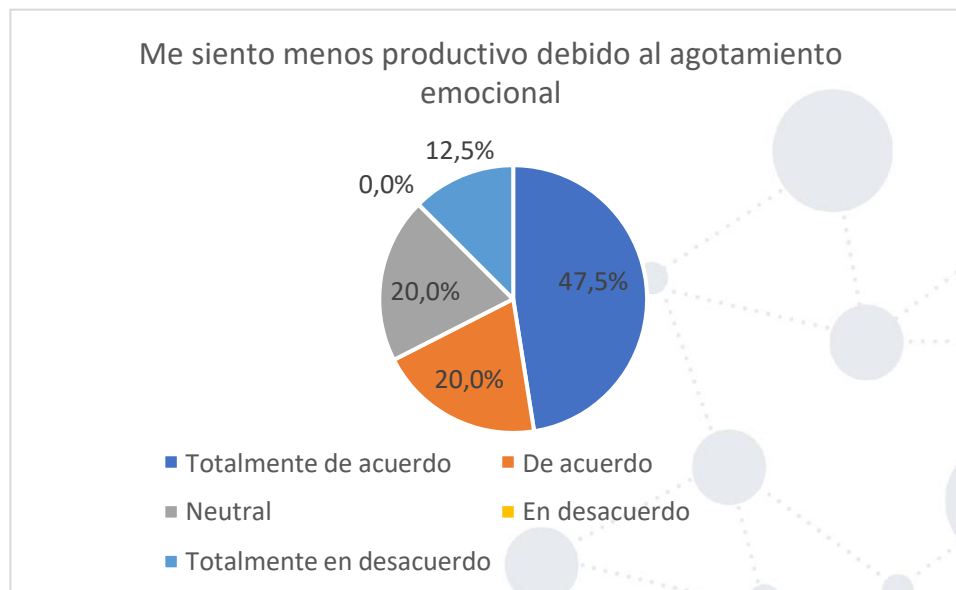
**Tabla 12.** Resultados de la afirmación: *Me siento menos productivo debido al agotamiento emocional*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	57,5%
De acuerdo	7	17,5%
Neutral	10	25,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 13.** Resultados de la afirmación: *Me siento menos productivo debido al agotamiento emocional*



*Nota:* Datos obtenidos a partir de la encuesta a trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 12, se muestra que el 57,5% de los trabajadores se sienten menos productivo debido al agotamiento emocional, en este sentido, es importante destacar que cuando los trabajadores padecen agotamiento, les resulta difícil concentrarse, tomar decisiones y mantenerse estables, perjudicando su capacidad cerebral y su interés en realizar su trabajo

habitual. El cansancio emocional puede hacer que el personal trabaje más lentamente y les resulte más difícil terminar las tareas a tiempo, además, la eficiencia en el trabajo disminuye, lo que afecta tanto el desempeño individual como colectivo.

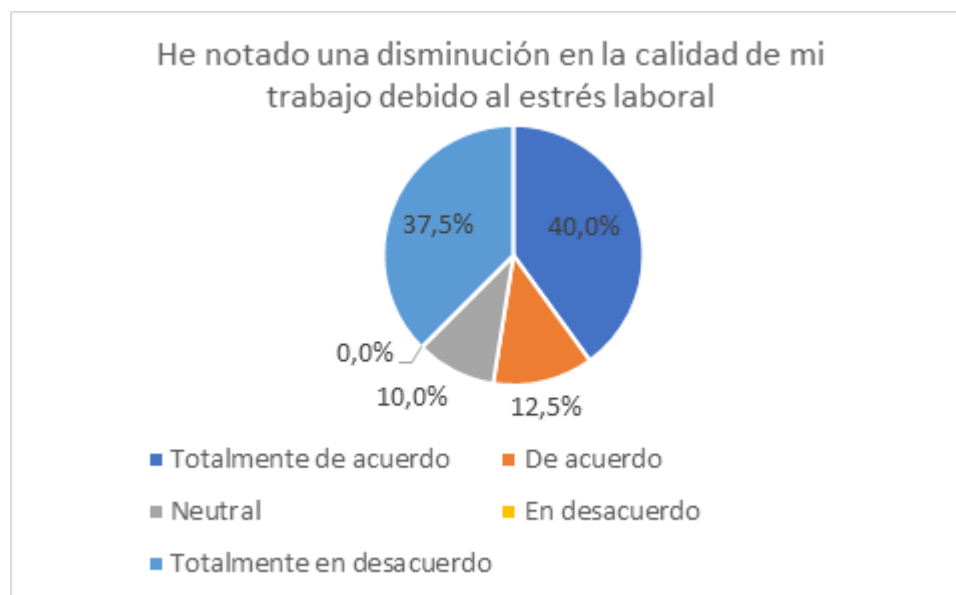
**Tabla 13.** Resultados de la afirmación: *He notado una disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	40,0%
De acuerdo	5	12,5%
Neutral	4	10,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	15	37,5%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 14.** Resultados de la afirmación: *He notado una disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 13, se muestra que el 40% de los trabajadores esta totalmente desacuerdo a que se esta presentando disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral, mientras que el 37,5% está en desacuerdo con esa afirmación

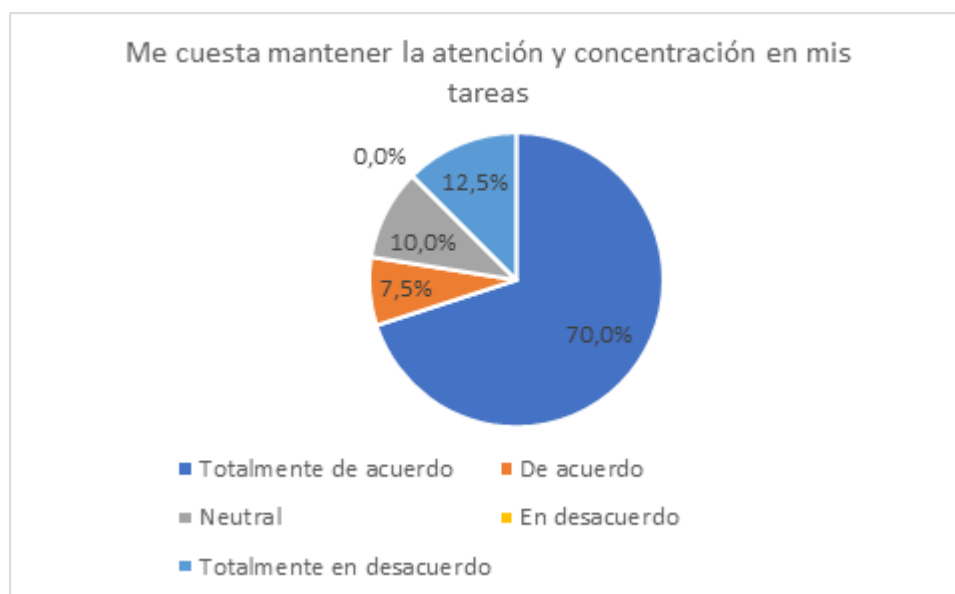
**Tabla 14.** Resultados de la afirmación: *Me cuesta mantener la atención y concentración en mis tareas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	70,0%
De acuerdo	3	7,5%
Neutral	4	10,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	5	12,5%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 15.** Resultados de la afirmación: *Me cuesta mantener la atención y concentración en mis tareas*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 14, se muestra que el 70,0% de los empleados están de acuerdo en que les cuesta mantener la atención y concentración en sus tareas; estos hallazgos indican unatendencia desfavorable, ya que una parte considerable de la fuerza laboral señala que el estrés afecta su desempeño. En este contexto, la atención y la concentración son cruciales para que

los trabajadores realicen sus tareas de manera efectiva y con un alto nivel de calidad, por lo que, cuando se reducen las capacidades, los trabajadores pueden cometer más errores, trabajar más lento y tener dificultades para tomar buenas decisiones. La pérdida de concentración puede dar lugar a una serie de problemas que obstaculizan tanto la productividad personal como el rendimiento general de la empresa.

**Tabla 15.** Resultados de la afirmación: *Me siento que mi creatividad y capacidad de resolver problemas han disminuido*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	22,5%
De acuerdo	9	22,5%
Neutral	0	0,0%
En desacuerdo	6	15,0%
Totalmente en desacuerdo	16	40,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 16.** Resultados de la afirmación: *Me siento que mi creatividad y capacidad de resolver problemas han disminuido*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 15, se muestra que el 40% de los empleados están totalmente en desacuerdo con que su creatividad y capacidad de resolver problemas han disminuido, sin embargo, un 22,5% están totalmente de acuerdo y de acuerdo. Los resultados muestran que un gran número

de trabajadores todavía confían en sus habilidades para abordar problemas y crear nuevas ideas incluso cuando se enfrentan al estrés relacionado con el trabajo. Las personas pueden seguir haciendo su mejor trabajo si tienen un lugar de trabajo de apoyo que fomente el pensamiento creativo y la búsqueda de soluciones.

Por otro lado, los trabajadores que sienten que su creatividad y sus habilidades para resolver problemas han disminuido muestran un panorama diferente, indicando que el estrés persistente, afecta sus capacidades cognitivas y obstaculiza la capacidad del cerebro para generar nuevas ideas y resolver problemas.

### 8.3.2 Estado emocional

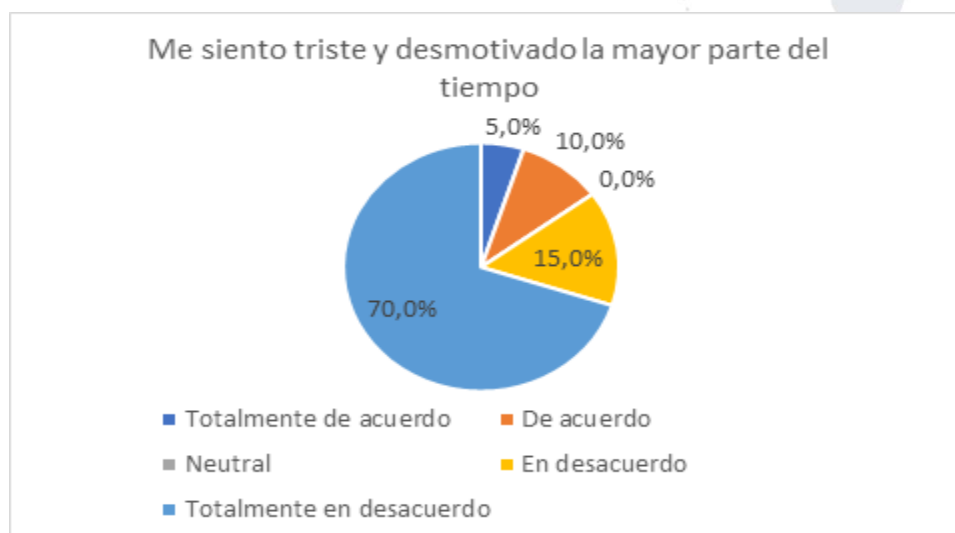
**Tabla 16.** Resultados de la afirmación: *Me siento triste y desmotivado la mayor parte del tiempo*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	5,0%
De acuerdo	4	10,0%
Neutral	0	0,0%
En desacuerdo	6	15,0%
Totalmente en desacuerdo	28	70,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 17.** Resultados de la afirmación: *Me siento triste y desmotivado la mayor parte del tiempo*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía



En la tabla 16, se muestra que el 70,0% de los trabajadores se sienten en desacuerdo sobre sentirse triste y desmotivado la mayor parte del tiempo; lo que significa que la mayoría se mantienen positivos y motivados en el trabajo, lo que les permite trabajar con más energía y dedicación y experimenten un sentido de valor dentro de la organización, lo que fomenta su sentimiento de pertenencia y mejora su inclinación a contribuir a los logros de la empresa.

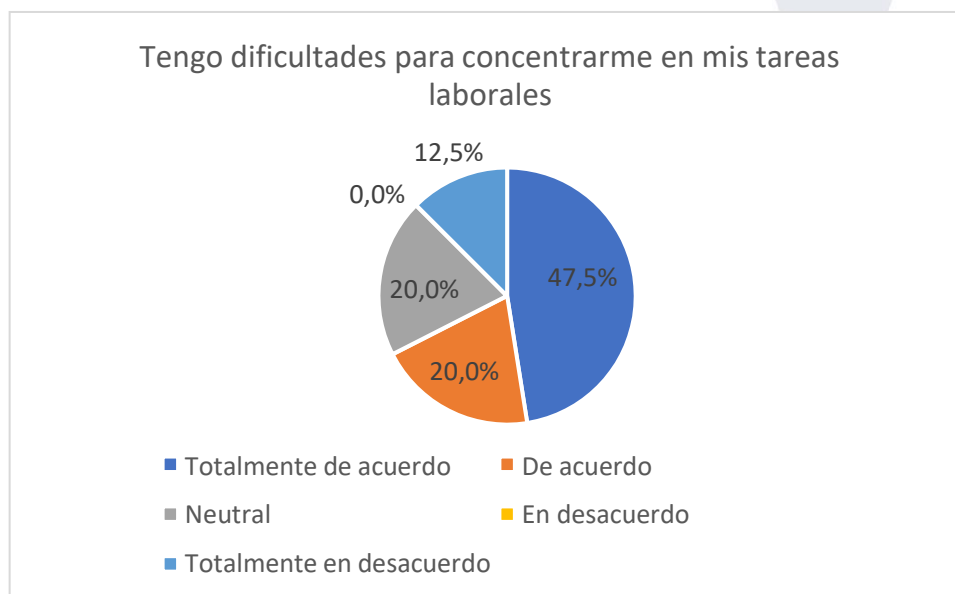
**Tabla 17.** Resultados de la afirmación: *Tengo dificultades para concentrarme en mis tareas laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	55,0%
De acuerdo	15	37,5%
Neutral	0	0,0%
En desacuerdo	3	7,5%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 18.** Resultados de la afirmación: *Tengo dificultades para concentrarme en mis tareas laborales*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 17, se muestra que el 55,0% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo con tener dificultades para concentrarse, mientras que un 37,5% están de acuerdo, se observa una disparidad en las respuestas, lo que sugiere que para un conjunto de trabajadores, la empresa fomenta una atmósfera propicia para la claridad mental y el bienestar emocional, mientras que otros reconocen que tiene problemas de concentración, relacionado a realizar muchas cosas a la vez o tener que manejar varios proyectos, lo cual puede dificultar que los trabajadores hagan bien su trabajo y, con el tiempo, puede afectar el desempeño de toda la empresa.

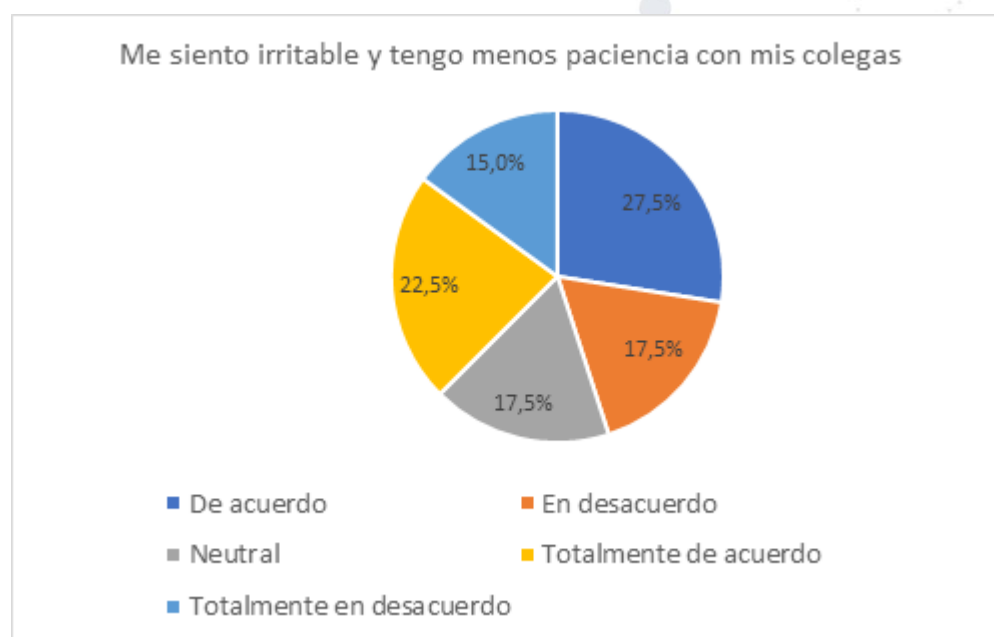
**Tabla 18.** Resultados de la afirmación: *Me siento irritable y tengo menos paciencia con mis colegas*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	5	12,5%
Neutral	0	0,0%
En desacuerdo	6	15,0%
Totalmente en desacuerdo	29	72,5%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofohi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 19.** Resultados de la afirmación: *Me siento irritable y tengo menos paciencia con mis colegas*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Dicofohi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 18, se muestra que el 72,5% de los trabajadores están en desacuerdo en que se sienten irritables y tienen menos paciencia con sus colegas. Estos resultados indican que la mayoría muestran una conducta profesional estable y rara vez se vuelven irritables o impacientes en el trabajo, lo que generalmente significa que están trabajando bien juntos y se ayudan mutuamente. Sin embargo, demasiada presión y demasiadas tareas pueden hacer que las personas se pongan de mal humor y sean menos tolerantes porque están estresadas.

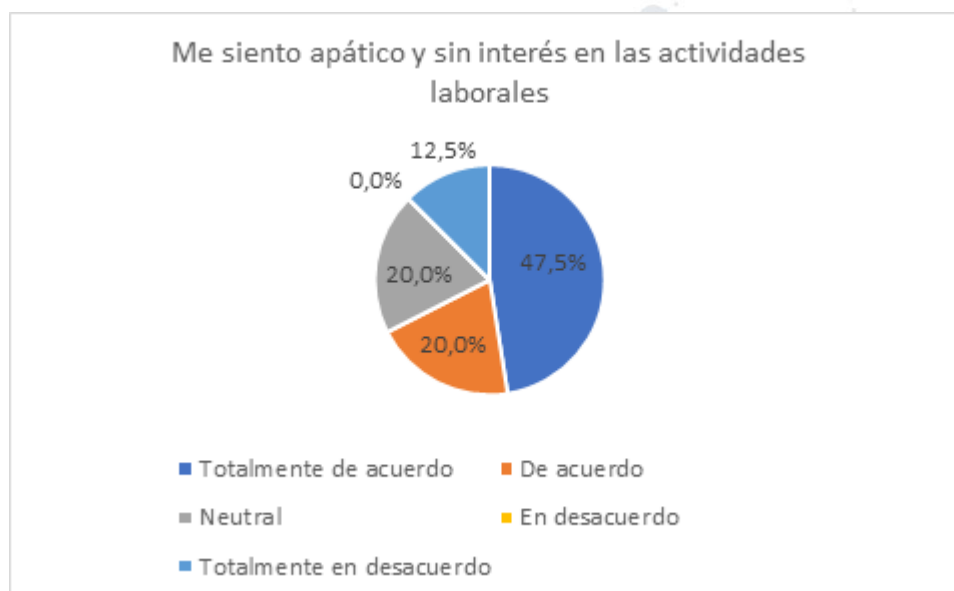
**Tabla 19.** Resultados de la afirmación: *Me siento apático y sin interés en las actividades laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	47,5%
De acuerdo	8	20,0%
Neutral	8	20,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	5	12,5%
Total	40	100,0

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 20.** Resultados de la afirmación: *Me siento apático y sin interés en las actividades laborales*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 19, se muestra que el 47,5% de los trabajadores se sienten totalmente de acuerdo con la afirmación sobre sentirse apático y sin interés en las actividades laborales

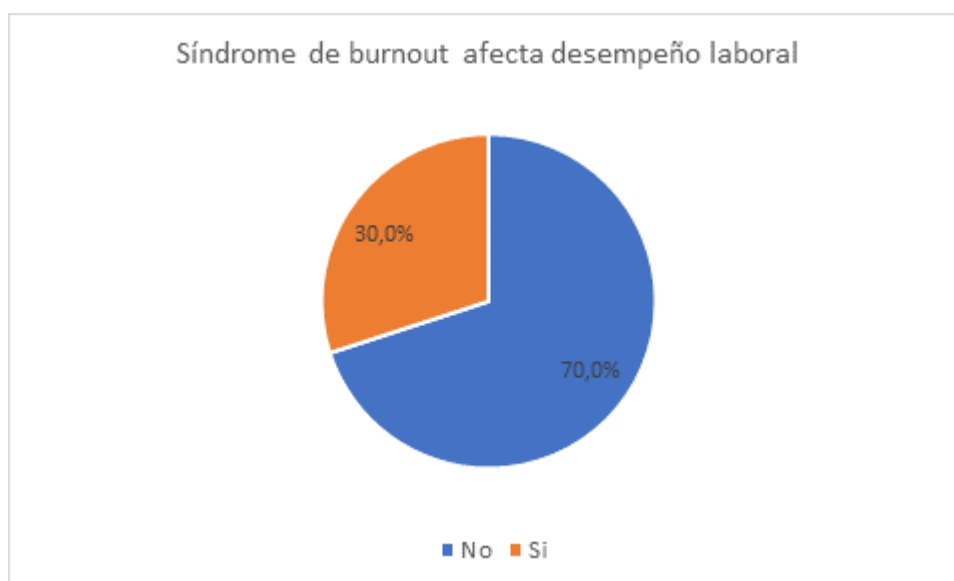
**Tabla 20.** *Síndrome de burnout afecta desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
No	28	70,0
Si	12	30,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Figura 21.** *Síndrome de burnout afecta desempeño laboral*



*Nota:* Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

En la tabla 20, se muestra que el 70,0% de los trabajadores indica que el síndrome de burnout no afecte su desempeño laboral, lo cual significa que la mayoría no se estresados y agotados y son capaces de gestionar sus responsabilidades laborales; sin embargo el 30% está experimentando agotamiento, lo que puede conllevar a la disminución del entusiasmo y una caída en la productividad en sus tareas, además con el tiempo, este agotamiento puede resultar en que más empleados abandonen el trabajo, falten más al trabajo y disminuya el rendimiento. producción laboral de la empresa.



## 8.4 Resultados de la entrevista estructurada a los trabajadores

### 1. Cuéntenos sobre su experiencia laboral en el área administrativa de DICOFHI.

La experiencia laboral de DICOFHI se caracteriza a menudo por una mezcla de dificultades y perspectivas "Muchos trabajadores dicen que les gusta su trabajo y piensan que vale la pena realizar sus tareas, pero también tienen que lidiar con mucha presión que puede parecer excesiva" El estrés y la carga de trabajo elevados a menudo provocan agotamiento y estrés, especialmente cuando los niveles de actividad son altos

### 2. ¿Cuáles son sus principales responsabilidades y deberes en su trabajo?

Los empleados afirman que sus funciones principales consisten en manejar documentos, supervisar proyectos, ayudar a los clientes y realizar tareas rutinarias de oficina. Algunas también implican coordinar grupos y contribuir a decisiones clave, lo que genera más estrés y responsabilidad

### 3. ¿Alguna vez ha experimentado síntomas de agotamiento en el trabajo? Si es así, ¿puedes explicar el impacto que tuvo en ti?

La mayoría de los empleados han experimentado síntomas de agotamiento en algún momento. Las consecuencias más típicas son un menor rendimiento laboral, más errores, mal humor y sensación de desconexión. Destacando que, el estrés afecta tanto el trabajo como la vida personal, lo que hace que algunos piensen en nuevos trabajos o se centren en la salud mental.

### 4. ¿Cómo describiría sus niveles de energía y motivación en el trabajo durante las últimas semanas?

En general, los niveles de energía y motivación han estado fluctuando, dado que, algunos trabajadores han indicado que se sienten emocionados y motivados debido a las nuevas tareas o los elogios recientes, pero otros se sienten cansados y desmotivados, debido al tipo de trabajo pesado y a la poca ayuda que reciben en sus labores.

### 5. ¿Qué aspectos de su trabajo cree que contribuyen al estrés y la presión laboral?

Los trabajadores identifican varios factores que pueden contribuir al estrés y la presión laboral, como exceso de trabajo, no tener suficientes recursos disponibles y la necesidad de cumplir con altos estándares y responsabilidades, así mismo, señalan que no se sienten reconocidos, destacando que los supervisores no ofrecen suficiente ayuda.

### 6. ¿Ha habido algún cambio reciente en el entorno laboral que haya afectado su bienestar emocional y su desempeño?

Algunos trabajadores señalan que las nuevas reglas y cambios de la empresa han ayudado a su estado de ánimo y su trabajo, optimizando la eficiencia y la comunicación, pero



otras han aumentado la carga de trabajo y las expectativas, lo que ha provocado estrés y agotamiento.

**7. ¿Siente que recibe el apoyo necesario de su supervisor y colegas para desempeñar sus funciones de manera efectiva?**

Varios trabajadores sienten que les falta el apoyo de sus jefes, así como la falta de comentarios constructivos y el escaso reconocimiento son temas recurrentes.

**8. ¿Se siente reconocido y apreciado por sus logros y contribuciones en el trabajo?**

Se informa que los trabajadores rara vez se sienten reconocidos o apreciados por sus logros. La ausencia de reconocimiento conduce a una baja moral y una disminución de la satisfacción laboral. La recomendación es que la introducción de un sistema más estructurado para reconocer formalmente las contribuciones de los miembros del equipo podría mejorar en gran medida el entusiasmo y el entusiasmo del equipo.

**9. ¿Cómo equilibras tu trabajo y tu vida personal? ¿Ha recibido algún apoyo de la organización en este sentido?**

Muchos trabajadores encuentran difícil equilibrar su trabajo y vida personal debido a la alta carga de trabajo y la presión constante. Aunque algunos mencionan iniciativas de la organización para promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles o apoyo para la salud mental, otros sienten que estas iniciativas no son suficientes o no están bien implementadas.

**10. ¿Cómo ves tu desempeño en las últimas semanas?**

Las opiniones sobre el desempeño personal son variadas; algunos trabajadores están contentos con su forma de trabajar y destacan que lo están haciendo mejor, pero a otros no les está yendo bien y son más propensos a cometer errores porque están estresados y cansados. señalando que, la visión de una persona sobre lo bien que trabajan, está relacionado con la cantidad de ayuda y elogios que reciben.

**11. ¿Considera que el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral en el área administrativa de DICOFHI en general? ¿Por qué?**

Muchos trabajadores están de acuerdo en que el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral, siendo el agotamiento emocional, la desmotivación y la disminución de la productividad las principales consecuencias del burnout.

**12. En su opinión, ¿Qué medidas se pueden implementar para reducir los niveles de burnout y mejorar el desempeño en el ámbito administrativo?**



Los trabajadores sugieren varias medidas para reducir el burnout, incluyendo capacitaciones para manejar mejor el estrés, obtener más apoyo y reconocimiento de los supervisores y mejores formas de comunicación.

**13. ¿Hay algún otro aspecto que considere relevante mencionar sobre el síndrome de burnout y su impacto en el desempeño?**

Implementar políticas más inclusivas y de apoyo podría ser beneficioso; también enfatizan la necesidad de evaluar periódicamente la salud emocional para evitar el exceso de trabajo y mantener un buen ambiente en el lugar de trabajo

**8.5 Triangulación de datos**

A continuación se presenta la triangulación de datos de la variable independiente





**Tabla 21.** Triangulación de datos variable independiente (causas del síndrome de burnout)

Variable	Pregunta Encuesta	Descripción Respuesta Textual Encuesta	Pregunta Entrevista	Descripción Respuesta Textual Entrevista	Descripción Conceptual	Interpretación por variables
Carga de trabajo y alta demanda	¿Cuáles son sus principales responsabilidades y deberes en su trabajo?	"Los trabajadores informan que sus principales responsabilidades incluyen la gestión documental, actividades vinculadas a proyectos, acompañan a los clientes y realizan las tareas diarias de la oficina También señalan que supervisan los equipos y forman parte de las decisiones organizacionales	Cuéntenos sobre su experiencia laboral en el área administrativa de DICOFHI.	" Algunos trabajadores indican que les gusta su trabajo y se sienten bien con sus tareas, pero frecuentemente reciben una alta carga de trabajo que en muchos casos es difícil de manejar"	Responsabilidades múltiples y alta demanda laboral	Demasiado trabajo y muchas responsabilidades pueden provocar burnout
Falta de recursos y apoyo	¿Qué aspectos de su trabajo cree que contribuyen al estrés y la presión laboral?	" Los trabajadores señalan que el estrés debido a horarios congestionados, demasiado trabajo, falta de herramientas de apoyo "	¿Qué aspectos de su trabajo cree que contribuyen al estrés y la presión laboral?	"Los trabajos indican que entre los factores estresantes se incluye tener demasiado y la necesidad de alcanzar grandes objetivos"	Insuficiencia de recursos y apoyo inadecuado	Los recursos insuficientes y el apoyo inadecuado contribuyen al burnout.
Falta de reconocimiento y apoyo	¿Siente que recibe el apoyo necesario de su supervisor y	"Muchos trabajadores indican que sus supervisores	¿Siente que recibe el apoyo necesario de su	"Muchos trabajadores sienten que falta una mejor	Falta de reconocimiento y apoyo de supervisores	No recibir suficiente ayuda y





UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

	colegas para desempeñar sus funciones de manera efectiva?	no les brindan suficiente ayuda, además existe una falta de retroalimentación constructiva y el escaso reconocimiento son temas recurrentes."	supervisor y colegas para desempeñar sus funciones de manera efectiva?	gestión de la motivación, a partir de la comunicación con los supervisores."		atención de los supervisores puede derivar en estrés, cansancio y posteriormente burnout
--	---	---	--	--	--	--

**Nota:** Datos recopilados en la entrevista aplicada a los empleados del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

**Tabla 22.** Triangulación de datos variable dependiente (Impacto en el rendimiento laboral)

Variable	Pregunta Encuesta	Descripción Respuesta Textual Encuesta	Pregunta Entrevista	Descripción Respuesta Textual Entrevista	Descripción Conceptual	Interpretación por variables
Disminución de productividad y aumento de errores	Me siento menos productivo debido al agotamiento emocional.	" Los trabajadores afirman sentirse a menudo o siempre se sienten muy cansados, lo que demuestra que pueden estar emocionalmente agotados."	¿Alguna vez ha experimentado síntomas de agotamiento en el trabajo? Si es así, ¿puedes explicar el impacto que tuvo en ti?	"Los efectos más comunes incluyen disminución de la productividad, más errores, enojarse fácilmente y sentirse distante"	Disminución de productividad y aumento de errores	El burnout genera que los trabajadores realicen sus actividades con menos eficacia y cometan más errores
Impacto negativo en el desempeño laboral	He notado una disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral.	" el agotamiento produce que se trabaje con menos eficacia y se cometan más errores."	¿Considera que el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral en el área administrativa de DICOFHI en general? ¿Por qué?	"Muchos trabajadores están de acuerdo en que el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral en DICOFHI. Identifican el agotamiento emocional, la desmotivación y la disminución de la productividad como las principales consecuencias del burnout."	Disminución en la calidad del trabajo debido al estrés	El estrés genera que se trabaje con menos eficacia y cometan más errores.
Problemas de atención y concentración	Me cuesta mantener la atención y concentración en mis tareas	" A un grupo de pequeño de trabajadores les resulta difícil mantenerse concentrados en sus trabajos."	¿Cómo describiría sus niveles de energía y motivación en el trabajo durante las últimas semanas?	"En general, los niveles de energía y motivación han estado fluctuando. Algunos trabajadores se sienten emocionados e inspirados por nuevas tareas o premios, mientras que otros están cansados y sin inspiración, diciendo que su gran carga	Problemas de concentración	El burnout afecta la capacidad de concentración y atención en las tareas laborales.



**UNL**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

				de trabajo y poca ayuda lo causan."		
--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

*Nota:* Datos recopilados en la entrevista aplicada a los empleados del área administrativa de la empresa DicoPhi.

**Elaborado por:** Lisseth Mejía

## 9. Discusión

Como resultado de la aplicación de la encuesta, se obtuvo que el 25% de los trabajadores indica tener un sentimiento de agotamiento de forma frecuente, mientras que el 20% reveló que nunca se siente de esa manera. Además, el 45% revela que siempre siente una desconexión con sus compañeros y el 70% indica nunca sentirse ineficaz en su trabajo. Por otro lado, el 62,5% indica alto los niveles de agotamiento físico o emocional. Estos resultados son similares a los obtenidos por Cruz (2020) en el cual se identificó que al 53,2% estaban experimentando Burnout, el cual estaba vinculado con las condiciones laborales, la edad, el género y el tiempo de trabajo. Valores similares a los obtenidos por Marino (2023) en cuyo estudio obtuvo un 68% de alto burnout en los trabajadores administrativos.

Con respecto a la variable de satisfacción, el 55% de los trabajadores indican sentirse insatisfechos y en el aspecto energético, el 52,5% siente que su trabajo les consume más energía de la que reciben y el 72,5% de los empleados calificaron su nivel de estrés laboral en 7 o más en una escala del 1 al 10.

En el estudio de Akca & Tepe (2020) se analizó la relación entre carga de trabajo mental, el burnout y la efectividad laboral en Turquía, obteniendo que las variables están relacionadas de forma positiva, por lo que, para las organizaciones, comprender estos conceptos es esencial para diseñar estrategias impactantes que permitan gestionar el estrés y evitar el agotamiento, señalando que, la empresa puede considerar reestructurar las cargas de trabajo, brindar más apoyo, recursos e implementar programas de bienestar para crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyo.

De igual manera, el estudio realizado por Al-Badarneh et al. (2019) investigó cómo el burnout influye en la intención de los empleados de renunciar y cómo esto impacta su desempeño laboral. Por otro lado, en el estudio de Pacheco et al. (2020), se muestra que el agotamiento es un problema común en muchos lugares de trabajo, debido a estrés laboral prolongado, falta de control sobre el entorno laboral y apoyo insuficiente de colegas y supervisores, o una actividad laboral de alta exigencia. Destacando que, la falta de reglas de cuidado emocional en la



empresa, como ayuda a los trabajadores o lugares para relajarse y descansar, provoca un gran aumento del estrés.

Finalmente, Brijová et al. (2022), indica que cuando los empleados experimentan agotamiento, su productividad y compromiso disminuyen y en consecuencia exhiben una menor calidad de trabajo, una toma de decisiones subóptima y niveles de productividad disminuidos. Estos cambios influyen tanto en los resultados personales como en el éxito general de la empresa, lo que puede causar errores, clientes insatisfechos y disminución de ingresos. La investigación subraya la importancia de adoptar medidas proactivas para prevenir el agotamiento, como programas de bienestar para la salud física y mental, flexibilidad laboral para un mejor equilibrio en la vida, capacitación de líderes para el reconocimiento y manejo del agotamiento, y controles frecuentes para un ambiente de trabajo positivo.

## 10. Conclusiones y recomendaciones

### 10.1 Conclusiones

- Los resultados muestran que alta carga de trabajo, la falta de disposición de herramientas y poca colaboración por parte de los supervisores son consideradas las principales causas y efectos del síndrome de burnout y el rendimiento laboral en el área administrativa de la empresa DicoPhi, lo que conlleva a la aparición de un conjunto de efectos entre los que se destacan, una reducción de la productividad, el aumento de los errores laborales y una sensación de estrés emocional de los trabajadores con su entorno laboral.
- Las principales consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa DicoPhi, incluyen la disminución en la calidad del trabajo, problemas con el enfoque y concentración, y efectos perjudiciales sobre el bienestar emocional, como sentimientos de tristeza y desmotivación entre los empleados.
- Con base en esta información, se diseñó un programa de mejora para el área administrativa, estableciendo un plan de acción específico que permita reducir los niveles de Burnout entre los empleados, que implicó iniciativas de salud mental, cambios en los horarios de trabajo y una mejor comunicación interna.



## 10.2 Recomendaciones

- Se recomienda mejorar los recursos disponibles y aumentar el apoyo de los supervisores, además de desarrollar un plan de reconocimiento a los trabajadores en función de motivarlos; por otro lado, se debe implementar capacitaciones relacionadas con técnicas de liderazgo y apoyo emocional a los supervisores de las distintas áreas.
- Adicionalmente, la empresa debe desarrollar estrategias para mejorar la comunicación entre los miembros del equipo, fomentando el trabajo colaborativo, con el objetivo de reducir el estrés y la desmotivación laboral.
- Finalmente, la empresa debe asegurarse de disponer de los recursos requeridos para la implementación exitosa del programa de mejora, además de establecer los responsables y los indicadores de desempeño, siendo la realización de encuestas periódicas un medio que puede ayudar a evaluar acciones e identificar áreas que necesitan mejora.



## 11. Bibliografía

- Avilés, A. (2022). Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Akca, M., & Tepe, M. (2020). Relationships between mental workload, burnout, and job performance: A research among academicians. *Evaluating Mental Workload for Improved Workplace Performance*. doi:10.4018/978-1-7998-1052-0.ch003
- Al-Badarneh, M., Shatnawi, H., Alananzeh, O., & Makhadmeh, A. (2019). Job Performance Management: The Burnout Inventory Model and Intention to Quit their Job among Hospitality Employees. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2).  
[https://www.researchgate.net/publication/335929144\\_Job\\_Performance\\_Management\\_The\\_Burnout\\_Inventory\\_Model\\_and\\_Intention\\_to\\_Quit\\_their\\_Job\\_among\\_Hospitality\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/335929144_Job_Performance_Management_The_Burnout_Inventory_Model_and_Intention_to_Quit_their_Job_among_Hospitality_Employees)
- Cruz, K. D. (2020). *Estudio del Síndrome de Burnout en el personal administrativo del sector*. [Tesis de Pregrado, Universidad Del Pacífico].  
[https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/527/1/MSSO\\_UPAC\\_27910.pdf](https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/123456789/527/1/MSSO_UPAC_27910.pdf)
- Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Revista Cultura, educación y sociedad* 9(1). 27-44.  
<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Educación Superior. Tesis de posgrado. Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36950/1/158%20GTH.pdf>
- García, L., Martínez, P., Romeral, A., Gonzalo, L. y González, D. (2013). Etapas en el síndrome de burnout características y prevención en el profesional sanitario. *Revista Sanitaria de Investigación*. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/etapas-en-el-sindrome-de-burnout-caracteristicas-y-prevencion-en-el-profesional-sanitario/>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, (70), 110-120.  
<https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia*, (112), 42-180.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>



- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).
- Salazar, S. y Lascano, J. (2019). Incidencia del Síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8421/1/T3680-MDTH-Salazar-Incidencia.pdf>
- Salinas, A. (2018). El Clima Laboral Y Su Influencia En El Desempeño Del Personal Consorcio Gestiones Viales Del Norte - 2016. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5248/Amador%20Salinas.pdf?sequence=1>
- UNIR. (2023). Definir bien las responsabilidades y roles de cada empleado, contar con los recursos materiales y humanos necesarios o fomentar el trabajo en equipo contribuye a prevenir el síndrome del “trabajador quemado”. <https://www.unir.net/ingenieria/revista/prevenir-sindrome-burnout/>
- Mariño, V. (2023). *El burnout en el personal administrativo de recursos humanos de una empresa retail en Quito-Ecuador 2023*. Universidad Central del Ecuador.
- Medina, A. y Quesada, A. (2020). Métodos Teóricos De Investigación: Análisis-Síntesis, Inducción-Deducción, Abstracto -Concreto E Histórico-Lógico .
- Medina et al. (2023). Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo. INUDI PERÚ. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/118/160/189>
- Piña, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la Investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 8(15). <https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v8n15/2542-3088-raiko-8-15-1.pdf>
- Quesada, M. (2023). La investigación educativa: una aproximación a los enfoques y técnicas de recolección de datos que se pueden utilizar desde el salón de clases. *Revista electrónica de las sedes regionales de la Universidad de Costa Rica*, 24(1). 242-264. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/53761/54507>





- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4 (3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Corona Martínez, Luis A., & Fonseca Hernández, Mercedes. (2023). ¿Mi estudio es transversal o longitudinal? *MediSur*, 21(4), 931-934. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000400931&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000400931&lng=es&tlng=es).
- Toledo, N. (s.a). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-7. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>
- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>

## 12.

## Anexos

### Anexo 1. Propuesta

#### Título de la Propuesta

Implementación de un Plan Integral para Reducir el Burnout y Mejorar el Bienestar y Desempeño de los Empleados del Área Administrativa de DICOFHI

#### a. Antecedentes

La empresa DICOFHI ha estado experimentando problemas relacionados con el burnout entre sus empleados del área administrativa, el cual se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización personal en el trabajo, ha afectado significativamente el rendimiento laboral y el bienestar de los empleados. Para abordar esta problemática, se ha propuesto la implementación de un programa de mejora que permita reducir los niveles de burnout y mejorar el bienestar general del personal.

#### b. Justificación

Existe una necesidad de mejorar las condiciones laborales y el bienestar emocional de los empleados administrativos de DICOFHI, dado que, la recolección de datos mediante encuestas y entrevistas ha revelado niveles alarmantes de agotamiento emocional, desconexión y baja autoeficacia entre los trabajadores.

#### c. Marco institucional

- Localización física y cobertura espacial: DICOFHI se encuentra ubicada en [ubicación específica], cubriendo un área significativa con un personal administrativo diverso. La intervención se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la empresa, abarcando todas las divisiones del área administrativa.
- Organización funcional y administrativa: La implementación del programa estará a cargo del departamento de Recursos Humanos, con el apoyo de la gerencia y los líderes de equipo. Se establecerán comités de bienestar y se designarán responsables para cada acción específica.

#### d. Objetivo general

Implementar un plan de acción integral para reducir los niveles de burnout y mejorar el bienestar y desempeño de los empleados del área administrativa de DICOFHI.

### e. Metas

- Reducir los niveles de agotamiento emocional en un 50% en los próximos 6 meses.
- Aumentar la percepción de apoyo y reconocimiento entre los empleados.
- Mejorar la satisfacción laboral y la autoeficacia de los trabajadores.
- Disminuir la rotación de personal y las tasas de absentismo.

### f. Beneficiarios

Los beneficiarios directos serán los empleados del área administrativa de DICOFHI, quienes experimentarán una mejora en su bienestar emocional y desempeño laboral. Indirectamente, la empresa en su totalidad se beneficiará de un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

### Descripción de las acciones

#### Actividad No. 1

**Tema:** Implementar programas de bienestar mental

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Sesiones individuales y grupales con terapeutas - Talleres sobre mindfulness, resiliencia y técnicas de relajación - Recursos en línea accesibles en cualquier momento	Directos: Recursos Humanos Indirectos: Empleados	0-3 meses	- Número de empleados que acceden a los programas - Disminución en agotamiento

#### Actividad No. 2

**Tema:** Políticas de horarios flexibles

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Trabajo remoto - Horarios escalonados - Semanas laborales comprimidas	Directos: Gerencia, Recursos Humanos Indirectos: Empleados	0-6 meses	- Reducción de horas extras - Mejora en satisfacción laboral

#### Actividad No. 3

**Tema:** Mejorar comunicación interna

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Reuniones regulares de equipo - Boletines internos	Directos: Gerencia, Líderes de Equipo Indirectos: Empleados	0-3 meses	- Mejora en percepción de apoyo - Reducción de conflictos



- Plataforma digital para  
feedback continuo

#### Actividad No. 4

**Tema:** Capacitación continua

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Talleres sobre manejo del estrés, técnicas de productividad, liderazgo, y desarrollo personal	Directos: Recursos Humanos Indirectos: Empleados	0-12 meses	- Participación en capacitación - Mejora en autoeficacia

#### Actividad No. 5

**Tema:** Sistema de reconocimiento

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Premios mensuales y trimestrales - Incentivos monetarios - Reconocimiento público durante reuniones y eventos	Directos: Gerencia Indirectos: Empleados	0-6 meses	- Aumento en satisfacción laboral - Reducción de desmotivación

#### Actividad No. 6

**Tema:** Ajustar carga de trabajo

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Evaluaciones mensuales de la carga de trabajo - Sistema de alertas tempranas para identificar sobrecarga	Directos: Gerencia Indirectos: Empleados	0-3 meses	- Reducción en agotamiento - Aumento en productividad

#### Actividad No. 7

**Tema:** Promover trabajo en equipo

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
- Talleres de team-building - Retiros corporativos - Proyectos interdepartamentales - Creación de espacios comunes	Directos: Recursos Humanos Indirectos: Empleados	0-12 meses	- Mejora en relaciones laborales - Aumento en cohesión

**Actividad No. 8**

**Tema:** Proveer recursos adecuados

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de recursos disponibles</li> <li>- Inversiones necesarias para cubrir deficiencias</li> <li>- Formación sobre nuevas herramientas y tecnologías</li> </ul>	Directos: Gerencia, Líderes de Equipo Indirectos: Empleados	0-3 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción en falta de recursos</li> <li>- Mejora en eficiencia</li> </ul>

**Actividad No. 9**

**Tema:** Apoyo psicológico

Contenidos	Involucrados	Tiempo	Resultados esperados
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de consejería en persona y en línea</li> <li>- Sesiones de terapia individual y grupos de apoyo</li> <li>- Talleres sobre salud mental</li> <li>- Línea de ayuda confidencial 24 horas</li> </ul>	Directos: Recursos Humanos Indirectos: Empleados	0-6 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación en apoyo psicológico</li> <li>- Disminución de estrés</li> </ul>

**Anexo 2. Memoria Fotográfica**





unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

### Anexo 3. Certificación de la Institución donde va a realizar la investigación

**DICOFHI** DISTRIBUIDORA COMERCIAL FREIRE E HIJOS CIA. LTDA  
RUC: 2191706261001  
Via Quito Km7 B. San Diego/ Lago Agrio-Sucumbios

DISTRIBUIDORA COMERCIAL FREIRE E HIJOS CIA LTDA

01 de febrero del 2024

Certificamos que el (la) señor (a/ita) **MEJIA BANCHÓN LISSETH ABIGAIL** portador (a) de la cédula de ciudadanía Nro. **2100460720**, estudiante del SEPTIMO ciclo de la Carrera de TRABAJO SOCIAL, de la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, ha presentado ante esta institución un proyecto de investigación titulado "**Análisis del síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad**".

El objetivo de este proyecto es llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre el síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI. La investigación propuesta tiene como finalidad contribuir al conocimiento en el campo de la salud laboral y brindar recomendaciones para mejorar las condiciones laborales en el ámbito administrativo.

El proyecto de investigación ha sido revisado y evaluado por nuestro comité de ética de investigación, el cual ha confirmado que cumple con los estándares éticos y científicos establecidos. Además, se ha verificado que el investigador principal cuenta con la capacitación y la experiencia necesarias para llevar a cabo el estudio de manera competente y ética.

Por lo tanto, esta institución otorga su pleno respaldo y apoyo al proyecto de investigación propuesto por el (la) señor (a/ita) **MEJIA BANCHÓN LISSETH ABIGAIL**. Nos comprometemos a brindar la asistencia necesaria para facilitar el acceso a recursos y a proporcionar cualquier otra forma de apoyo requerido para la realización exitosa del proyecto.

Quedamos a disposición para cualquier consulta o coordinación adicional que se requiera en el transcurso del proyecto.

Atentamente,



Firma digitalizada por:  
**MELIDA ELENA  
FREIRE LESCANO**

f:

NOMBRE: MELIDA ELENA FREIRE LESCANO

C. I. 1802205581

CARGO O FUNCIÓN: GERENTE GENERAL/REPRESENTANTE LEGAL

DISTRIBUIDORA COMERCIAL FREIRE & HIJOS CIA LTDA.

Telef: 062796020

E-mail: melidafreire@dicothi.com



Anexo 4. Instrumentos diseñados

3.- Encuesta de Evaluación del Síndrome de Burnout

Universidad Nacional de Loja

Universidad Nacional de Loja				
Carrera de Trabajo Social				
Unidad de Educación a distancia y en línea				
Cuestionario de Encuesta				
<p><b>Nota:</b> La encuesta aquí presentada se realiza a partir del proyecto de investigación denominado “Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área Administrativa de la Empresa DICOFHI, en la Actualidad”, y es llevada a cabo por Lisseth Mejía; esta investigación tiene como propósito Analizar las causas del síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad.</p>				
<p>Se da a conocer además que las respuestas aquí colocadas serán tratadas confidencialmente y bajo anonimato; debido a que su utilización será únicamente con fines científicos como parte de la investigación antes mencionada.</p>				
<p>Acepto participar libre y voluntariamente en la investigación, misma que se denomina <b>Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área Administrativa de la Empresa DICOFHI, en la Actualidad</b>            SI ___ NO ___</p>				
Objetivos	Concepto	Categorías/Dimensiones	Rangos de medición	Preguntas
Informativa	Informativa	Edad	18 – 25 26 – 33 34 – 41 42 – 49 50 – 57 + 57	¿Cuál es su edad?
		Sexo	Masculino Femenino	¿Cuál escogería como su sexo?
		Residencia	_____	¿Cuál es su lugar de residencia?
		Dirección	_____	¿Cuál sería su dirección?
		Trabaja	Si No	¿Actualmente se encuentra trabajando?



c	Síndrome de Burnout	Frecuencia de síntomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nunca</li> <li>● Ocasionalmente</li> <li>● A menudo</li> <li>● Siempre</li> </ul>	<p>En qué medida experimenta las siguientes emociones en su trabajo: Me siento</p> <p style="padding-left: 40px;">emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>Me siento</p> <p style="padding-left: 40px;">desconectado emocionalmente de las personas con las que trabajo.</p> <p>Me siento eficaz en mi trabajo.</p>
	Agotamiento físico o emocional	Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nunca</li> <li>● Algunas veces al año o menos</li> <li>● Algunas veces al mes</li> <li>● Algunas veces a la semana</li> <li>● Todos los días</li> </ul>	¿Con qué frecuencia experimenta agotamiento físico o emocional debido a su trabajo?
	Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Muy insatisfecho</li> <li>● Insatisfecho</li> <li>● Neutral</li> <li>● Satisfecho</li> <li>● Muy satisfecho</li> </ul>	¿Qué tan satisfecho está con su trabajo actualmente?
	Consumo de energía	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sí</li> <li>● No</li> <li>● No estoy seguro</li> </ul>	¿Siente que su trabajo le consume más energía de la que recibe a cambio?
	Nivel de estrés	Intensidad del estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1</li> <li>● 2</li> </ul>	¿Cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo en una escala del 1 al 10,





			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3</li> <li>● 4</li> <li>● 5</li> <li>● 6</li> <li>● 7</li> <li>● 8</li> <li>● 9</li> <li>● 10</li> </ul>	donde 1 es "mínimo estrés" y 10 es "máximo estrés"?
	Horas adicionales	Horas trabajadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Menos de 1 hora</li> <li>● De 1 a 5 horas</li> <li>● De 6 a 10 horas</li> <li>● De 11 a 20 horas</li> <li>● Más de 20 horas</li> </ul>	¿Cuántas horas adicionales trabaja usted por semana, en promedio?
<p><b>Objetivo específico 2:</b> Determinar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa DicoPhi.</p>	Consecuencias del burnout	Impacto en el rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Totalmente de acuerdo</li> <li>● De acuerdo</li> <li>● Neutral</li> <li>● En desacuerdo</li> <li>● Totalmente en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Me siento menos productivo debido al agotamiento emocional.</li> <li>● He notado una disminución en la calidad de mi trabajo debido al estrés laboral.</li> <li>● Me cuesta mantener la atención y concentración en mis tareas</li> <li>● Siento que mi creatividad y capacidad de resolver problemas han disminuido.</li> </ul>



		Estado emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Neutral</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento triste y desmotivado la mayor parte del tiempo</li> <li>• Tengo dificultades para concentrarme en mis tareas laborales.</li> <li>• Me siento irritable y tengo menos paciencia con mis colegas.</li> <li>• Me siento apático y sin interés en las actividades laborales.</li> </ul>
<p><b>Objetivo específico 3:</b> Diseñar e implementar un programa de mejora para el área administrativa estableciendo un plan de acción específico que permita reducir los niveles de Burnout entre los empleados.</p>	Medidas para reducir el burnout	Estrategias para la mejora del ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> <li>• No estoy seguro</li> </ul>	<p>¿Considera que el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral en el área administrativa de DICOFHI en general? ¿Por qué?</p> <p>En su opinión, ¿Qué medidas se pueden implementar para reducir los niveles de burnout y mejorar el desempeño en el ámbito administrativo?</p> <p>¿Hay algún otro aspecto que considere relevante mencionar sobre el síndrome de burnout y su</p>



1859

UNL

Universidad  
Nacional  
de LojaUnidad de Educación  
a Distancia y en Línea

				impacto en el desempeño?
--	--	--	--	--------------------------

#### 4.-Cuestionario de Satisfacción Laboral

Universidad Nacional de Loja				
Carrera de Trabajo Social				
Unidad de Educación a distancia y en línea				
Cuestionario de Encuesta				
<p><b>Nota:</b> La encuesta aquí presentada se realiza a partir del proyecto de investigación denominado “Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área Administrativa de la Empresa DICOFHI, en la Actualidad”, y es llevada a cabo por Lisseth Mejía; esta investigación tiene como propósito Analizar las causas del síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad.</p>				
<p>Se da a conocer además que las respuestas aquí colocadas serán tratadas confidencialmente y bajo anonimato; debido a que su utilización será únicamente con fines científicos como parte de la investigación antes mencionada.</p>				
<p>Acepto participar libre y voluntariamente en la investigación, misma que se denomina <b>Síndrome de Burnout y el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área Administrativa de la Empresa DICOFHI, en la Actualidad</b>            SI ___ NO ___</p>				
Objetivos	Concepto	Categorías/Dimensiones	Rangos de medición	Preguntas
<p><b>Objetivo específico 1:</b> Identificar las principales causas y efectos del síndrome de burnout y el rendimiento laboral por puesto del área administrativa de la empresa Dicofhi.</p>	Síndrome de Burnout	Causas del Burnout <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargas de trabajo</li> <li>• Presión laboral</li> <li>• Falta de reconocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Ocasionalmente</li> <li>• A menudo</li> <li>• Siempre</li> </ul>	Me siento desconectado emocionalmente de las personas con las que trabajo.
		Efectos del Burnout <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento emocional</li> <li>• Despersonalización</li> </ul> Baja autoeficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Ocasionalmente</li> <li>• A menudo</li> <li>• Siempre</li> </ul>	¿En qué medida experimenta emociones como el agotamiento emocional y la despersonalización en su trabajo?
<p><b>Objetivo específico 2:</b> Determinar las consecuencias del síndrome de burnout en el personal del área administrativa de la empresa Dicofhi.</p>	Consecuencias del burnout	Consecuencias del Burnout <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto en el rendimiento laboral</li> <li>• Salud física y mental</li> <li>• relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> <li>• Sin energía</li> </ul>	¿Cómo describiría sus niveles de energía y motivación en el trabajo durante las últimas semanas?
		Estado emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> </ul>	¿Cómo calificaría su nivel de estrés



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimientos de tristeza</li> <li>• Desinterés</li> <li>• Irritabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> <li>• 7</li> <li>• 8</li> <li>• 9</li> <li>• 10</li> </ul>	en el trabajo en una escala del 1 al 10?
<p><b>Objetivo específico 3:</b> Diseñar e implementar un programa de mejora para el área administrativa, estableciendo un plan de acción específico que permita reducir los niveles de Burnout entre los empleados.</p>	Medidas para reducir el burnout	<p>Plan de acción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora del ambiente laboral</li> <li>• Apoyo organizacional.</li> <li>• Equilibrio trabajo-vida personal.</li> <li>• Estrategias de intervención.</li> <li>• Programas de bienestar.</li> <li>• Evaluación de resultados</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Recibe el apoyo necesario de su supervisor y colegas para desempeñar sus funciones de manera efectiva?</li> <li>• ¿Cree que un equilibrio entre vida laboral y personal mejoraría su rendimiento y reduciría el burnout?</li> <li>• ¿Considera que la capacitación en manejo del estrés podría ser beneficiosa para los empleados?</li> <li>• ¿Está de acuerdo en que fomentar un ambiente laboral positivo puede ayudar a</li> </ul>



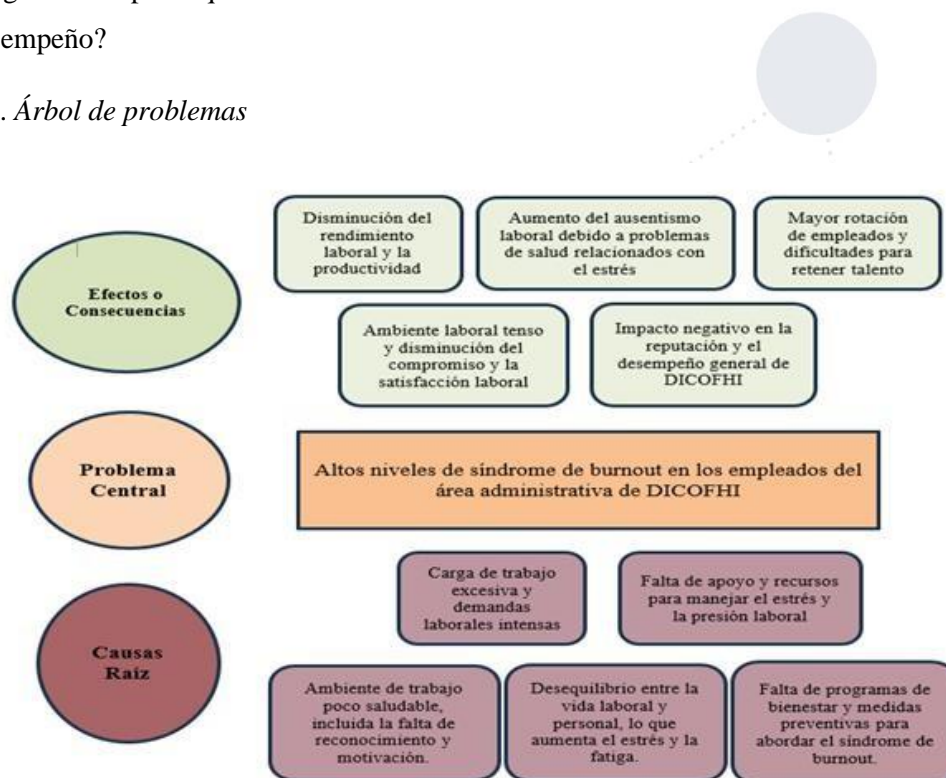
				<p>reducir el burnout?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que la evaluación periódica del bienestar emocional de los empleados es importante para prevenir el burnout?</li> <li>• ¿Cree que mejorar la comunicación interna podría reducir los niveles de estrés y burnout?</li> <li>• ¿Está de acuerdo en que la implementación de pausas activas durante la jornada laboral podría reducir el agotamiento emocional?</li> </ul>
--	--	--	--	---

## 2.-ENTREVISTA ESTRUCTURADA A LOS TRABAJADORES

- Cuéntenos sobre su experiencia laboral en el área administrativa de DICOFHI.
- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades y deberes en su trabajo?
- ¿Alguna vez ha experimentado síntomas de agotamiento en el trabajo? Si es así, ¿puedes explicar el impacto que tuvo en ti?

- ¿Cómo describiría sus niveles de energía y motivación en el trabajo durante las últimas semanas?
- ¿Qué aspectos de su trabajo cree que contribuyen al estrés y la presión laboral?
- ¿Ha habido algún cambio reciente en el entorno laboral que haya afectado su bienestar emocional y su desempeño?
- ¿Siente que recibe el apoyo necesario de su supervisor y colegas para desempeñar sus funciones de manera efectiva?
- ¿Se siente reconocido y apreciado por sus logros y contribuciones en el trabajo?
- ¿Cómo equilibras tu trabajo y tu vida personal? ¿Ha recibido algún apoyo de la organización en este sentido?
- ¿Cómo ves tu desempeño en las últimas semanas?
- ¿Considera que el síndrome de burnout afecta el desempeño laboral en el área administrativa de DICOFHI en general? ¿Por qué?
- En su opinión, ¿Qué medidas se pueden implementar para reducir los niveles de burnout y mejorar el desempeño en el ámbito administrativo?
- ¿Hay algún otro aspecto que considere relevante mencionar sobre el síndrome de burnout y su impacto en el desempeño?

**Anexo 5. Árbol de problemas**





Anexo 6. Matriz de consistencia

<b>Matriz de Consistencia: Proyecto de Análisis del síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados del área administrativa de la empresa DICOFHI, en la actualidad.</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Componentes</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicadores de Logro</b>
Establecer las actividades laborales por puesto del área administrativa de la empresa DICOFHI.	Análisis de puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisión de funciones de puestos de trabajo.</li> <li>● Entrevistas con empleados para entender sus roles y responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Documento con descripciones actualizadas de los puestos.</li> <li>● Registro de las actividades principales por puesto.</li> </ul>
Determinar los niveles de síndrome de burnout y de satisfacción laboral del área administrativa.	Evaluación de síndrome de burnout	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño y distribución de encuestas sobre el síndrome de burnout.</li> <li>● Recopilación y análisis de datos de las encuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe con los resultados de la encuesta.</li> <li>● Niveles identificados de burnout en el área administrativa.</li> </ul>
	Evaluación de satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño y distribución de encuestas sobre satisfacción laboral.</li> <li>● Recopilación y análisis de datos de las encuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informe con los resultados de la encuesta.</li> <li>● Niveles identificados de satisfacción laboral en el área administrativa.</li> </ul>
Construir un programa de mejora para el área, estableciendo un plan de acción que permita reducir los niveles de BurnGout.	Desarrollo de programa de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisión de literaturasobre estrategias para reducir el síndrome de burnout.</li> <li>● Identificación de intervenciones efectivas.</li> <li>● Diseño de un plan de acción con medidas preventivas y correctivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Documento del programa de mejora.</li> <li>● Plan de acción detallado con actividades y responsables asignados.</li> </ul>



**unl**

Universidad  
Nacional  
de Loja

Unidad de Educación  
a Distancia y en Línea

