



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN  
EN INNOVACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

**TEMA:**

---

**ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, SÍNDROME DE BURNOUT EN  
EL PERSONAL DE UNA COOPERATIVA SEGMENTO 1 DEL CANTÓN  
SALCEDO**

---

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Máster en Administración  
de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica

**Autor:**

Mauricio Orlando López Quispe

**Tutor:**

Psc Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

**AMBATO - ECUADOR**

**2025**

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Mauricio Orlando López Quispe, declaro ser autor del Trabajo de Investigación con el nombre “ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA COOPERATIVA SEGMENTO 1 DEL CANTÓN SALCEDO”, como requisito para optar al grado de Magister en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 31 días del mes de julio de 2025, firmo conforme:

**Autor:** Mauricio Orlando López Quispe

**Firma:**

**Número de Cédula:** 0502150360

**Dirección:** Cotopaxi, Salcedo, San Miguel, León Garces y 19 de septiembre.

**Correo Electrónico:** moris325@yahoo.com

**Teléfono:** 0998321387

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA COOPERATIVA SEGMENTO 1 DEL CANTÓN SALCEDO” presentado por Mauricio Orlando López Quispe, para optar por el Título de Master en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica.

## **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 31 de julio de 2025

.....  
Psc Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Master en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 31 de julio de 2025

.....  
Mauricio Orlando López Quispe  
0502150360

## **APROBACIÓN DE LECTORES**

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA COOPERATIVA SEGMENTO 1 DEL CANTÓN SALCEDO, previo a la obtención del Título de Master en Administración de Empresas con mención en Innovación y Dirección Estratégica, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 31 de julio de 2025

.....  
PhD. López Samaniego Christopher Neptalí  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....  
Ing. Ruiz Pinto María Fernanda, Mg  
EXAMINADOR

.....  
Psic. Taruchain Pozo Luis Fernando, Mg  
DIRECTOR

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo, con todo mi amor y gratitud, a mis hijos Monserrath, Meybrith, Mayborth y Mauricio Salvatore, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Ustedes me han impulsado a seguir adelante, a no rendirme y a crecer cada día en el ámbito científico y educativo. Gracias por dar sentido a cada uno de mis esfuerzos.

También dedico esta tesis con profundo cariño a Mayrita, por estar a mi lado con amor, paciencia y apoyo incondicional. Gracias por creer en mí y caminar junto a mí en esta vida.

Mauricio Orlando López Quispe

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios por darme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante en mi vida. A la Universidad Indoamérica por abrirme las puertas del conocimiento, a mis docentes y un agradecimiento especial a mi tutor Psc Ind. Luis Taruchain Pozo Msc., por compartir sus conocimientos, por su orientación y paciencia durante este proceso. A mis compañeros y amigos, por su apoyo constante y por ser parte de esta experiencia. Y, por supuesto, a mi familia, cuya confianza y amor me motivaron a nunca rendirme. Este logro también es de ustedes.

Mauricio Orlando López Quispe

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN DE LECTORES.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>6</b>
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
1.1. Antecedentes.....	6
1.1.1. Campo Temático.....	7
1.1.2. Introducción a los riesgos laborales.....	10
1.1.3. Antecedentes científicos referentes al síndrome de burnout.....	13
1.1.3. Principales factores desencadenantes de riesgo psicosocial.....	15
1.1.4. Síndrome de burnout.....	18
1.1.5. Base legal y técnica.....	24
1.1.6. Base técnica.....	25
1.2. Preguntas de investigación.....	26
1.3. Objetivos.....	26

1.3.1. Objetivo General .....	26
1.3.2. Objetivos Específicos.....	27
1.4. Hipótesis o pregunta científica.....	27
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>28</b>
2. METODOLOGÍA .....	28
2.1. Paradigma de la investigación.....	28
2.2. Enfoque de Investigación.....	29
2.3. Diseño de investigación .....	30
2.4. Alcance de Investigación .....	30
2.5. Población y Muestra.....	31
2.6. Recopilación de datos .....	31
2.7. Instrumentos y Herramientas .....	32
2.8. Procedimientos.....	33
2.9. Técnica de análisis de datos .....	34
2.10. Consideraciones éticas .....	35
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>37</b>
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	37
3.1. Fiabilidad del instrumento .....	37
3.2. Prueba de hipótesis.....	46
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>49</b>
PROPUESTA.....	49
4.1. Diagnóstico .....	49
4.2. Objetivo de la propuesta.....	50
4.3. Desarrollo de la Propuesta .....	50
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>51</b>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFIA .....	54
Anexos .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Fiabilidad instrumento aplicado</i> .....	37
<b>Tabla 2</b> <i>Datos sociodemográficos personales según el sexo</i> .....	38
<b>Tabla 3</b> <i>Cansancio emocional</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Despersonalización</i> .....	41
<b>Tabla 5</b> <i>Realización personal</i> .....	42
<b>Tabla 6</b> <i>Análisis Dimensional - presencia del síndrome de burnout</i> .....	43
<b>Tabla 7</b> <i>Cansancio emocional por sexo</i> .....	44
<b>Tabla 8</b> <i>Despersonalización por sexo</i> .....	45
<b>Tabla 9</b> <i>Realización personal por sexo</i> .....	45
<b>Tabla 10</b> <i>Valores referenciales</i> .....	46
<b>Tabla 11</b> <i>Prueba de Kruskal-Wallis</i> .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Dimensión de cansancio emocional</i> .....	40
<b>Figura 2</b> <i>Dimensión despersonalización</i> .....	41
<b>Figura 3</b> <i>Dimensión realización personal</i> .....	42

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCION EN INNOVACION Y DIRECCION ESTRATEGICA.

**TEMA:** ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL, SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL UNA COOPERATIVA SEGMENTO 1 DEL CANTÓN SALCEDO.

**AUTOR:** Mauricio Orlando López Quispe

**TUTOR:** Psc Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

#### RESUMEN EJECUTIVO

El síndrome de burnout, o agotamiento profesional, es un trastorno que se expresa en una fatiga extrema que afecta al trabajador en lo físico, emocional y mental. Como objetivo general es evaluar la presencia del riesgo psicosocial; síndrome de burnout en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo. Como metodología de investigación se consideró un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal y alcance de tipo descriptivo, con respecto a la población de estudio estuvo conformada por el total de 122 colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito. Con respecto a los instrumentos de producción de datos, se aplicó una ficha sociodemográfica y el reactivo psicológico Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual se compone en total por 22 ítems que analizan las tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Para el análisis de datos, se inició con el procesamiento de datos en el software IBM SPSS V.26 y la aplicación de las estadísticas descriptiva. Como resultados se obtuvo que, el 43,4 % presentó un nivel medio de cansancio emocional, el 59,8 % mostró niveles medio y alto de despersonalización, el 74,6 % se ubicó en niveles medio y bajo de realización personal; se reconoce la incubación del riesgo psicosocial dentro del personal de la cooperativa. Finalmente se concluye que, dentro del personal evaluado en la cooperativa del cantón Salcedo, no existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de burnout. Sin embargo, considerando la presencia de indicadores preocupantes en los niveles medio y alto del síndrome, se reconoce la incubación del riesgo psicosocial dentro del personal de la cooperativa. Por tanto, se considera pertinente presentar una propuesta de intervención que permita prevenir y mitigar el impacto del burnout.

**DESCRIPTORES:** *Riesgo laboral, Riesgo psicosocial, Salud y seguridad ocupacional, Síndrome Burnout, Trabajadores.*

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**

**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
MENCION EN INNOVACION Y DIRECCION ESTRATEGICA.**

**THEME:** STUDY OF PSYCHOSOCIAL RISK AND BURNOUT  
SYNDROME AMONG EMPLOYEES OF A COOPERATIVE: SEGMENT 1 OF  
THE SALCEDO CANTON

**AUTHOR:** Mauricio Orlando López Quispe

**TUTOR:** Psc Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

**ABSTRACT**

This research study aimed to assess psychosocial risks, specifically burnout syndrome, among employees of a savings and credit cooperative in Segment 1 of the Salcedo canton. A quantitative, non-experimental, descriptive, and cross-sectional study design was employed. The study population consisted of all employees working at this savings and credit cooperative in Segment 1 of the Salcedo canton, comprising a total of 122 employees from various departments and hierarchical levels. The research tool used was the Maslach Burnout Inventory (MBI), a psychological assessment instrument, with an adaptation developed by N. Seisdedos (TEA Ediciones). Specifically, the MBI questionnaire, adapted for the workplace context, was utilized. This questionnaire consists of 22 items across three key dimensions: emotional exhaustion, depersonalization, and professional efficacy. After the application of the instrument, the results indicate that there are no significant differences in burnout levels among the employees evaluated at the cooperative in the Salcedo canton. However, given the presence of concerning indicators at both moderate and high levels of the syndrome, it is recognized that psychosocial risk is emerging within the cooperative's staff. Therefore, it is deemed appropriate to present an intervention proposal that will help prevent and mitigate the impact of burnout.

**KEYWORDS:** Burnout, cooperative, occupational health, psychosocial risk, syndrome.



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio referente al riesgo psicosocial, síndrome de burnout, representa gran importancia por múltiples razones, especialmente al considerar el entorno de alta exigencia y presión que caracteriza al sector cooperativista en el Ecuador, por tal razón, dicho síndrome también conocido como agotamiento laboral, representa una amenaza directa para la salud física y mental de los colaboradores, afectando su desempeño y bienestar; en instituciones donde la atención al cliente y la eficiencia operativa son pilares fundamentales, como es el caso de las cooperativas, resulta indispensable garantizar que el personal no se vea expuesto a condiciones laborales que generen estrés crónico, ansiedad o depresión.

Así también, la presente investigación permitirá identificar factores de riesgo específicos presentes en el entorno laboral, tales como jornadas prolongadas, tareas repetitivas, sobrecarga de trabajo y un clima organizacional altamente competitivo. Estos elementos, si no se gestionan adecuadamente, pueden incrementar la vulnerabilidad de los colaboradores al síndrome de burnout, detectando oportunamente estos factores, será posible diseñar e implementar estrategias orientadas a reducir su impacto, tales como la rotación de tareas, la flexibilización de horarios o el fortalecimiento del apoyo psicosocial institucional.

Desde el punto de vista de la administración, el estudio del burnout adquiere un valor añadido, pues evidencia cómo el agotamiento profesional se asocia en forma directa con la caída de la motivación, el aumento de errores y la reducción de la productividad, efectos que, a su vez, impactan los resultados globales de la organización; al dejar sin abordar estas señales, las compañías se exponen también a un ciclo costoso de alta rotación, gastos recurrentes en selección, contratación y capacitación y, lo que es más crítico, perder a empleados clave. Por ello, diagnosticar y actuar sobre estas variables no solo protege el talento, sino que también constituye una decisión estratégica orientada a cultivar un ambiente de trabajo saludable y sostenible.

La investigación permitirá prevenir problemas legales y daños a la reputación de la organización; de hecho, ignorar o descuidar condiciones laborales deficientes puede derivar en sanciones, demandas del personal o una imagen institucional

perjudicada. En este contexto, un diagnóstico técnico sobre el clima psicosocial de los trabajadores ayudará a la cooperativa a ajustar sus prácticas a la legislación nacional y a los estándares internacionales sobre bienestar y salud mental en el trabajo.

En síntesis, este estudio busca cuidar el bienestar psicológico del personal y, al mismo tiempo, ofrecer una vía práctica para elevar la productividad, asegurar la sostenibilidad de la institución y cultivar un clima laboral favorable; prevenir y abordar el síndrome de burnout no solo protege al trabajador, sino que, al hacerlo, impulsa el éxito general de la entidad y refuerza su imagen como líder en innovación y responsabilidad social.

### **Planteamiento del problema**

Las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1, si bien operan bajo principios de solidaridad, equidad y beneficio mutuo, no están exentas de enfrentar desafíos organizacionales relacionados con la salud mental y el bienestar de su personal, a pesar de que el entorno cooperativo promueve el trabajo colaborativo y el apoyo entre sus miembros, las exigencias laborales del sector financiero, caracterizado por altos niveles de responsabilidad, atención constante al cliente y cumplimiento de metas, pueden generar un ambiente propenso al estrés crónico, agotamiento emocional y desgaste profesional.

En los últimos años, el sector de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador ha mostrado un notable crecimiento tanto en número como en volumen de operaciones, este desarrollo ha intensificado la competencia entre instituciones y, como consecuencia, ha generado mayores exigencias sobre el personal que labora en ellas. En particular, se ha documentado que los trabajadores, sobre todo aquellos que se desempeñan en las áreas de atención al cliente, ventas y recuperación de cartera, enfrentan altas cargas de trabajo, presión constante por el cumplimiento de metas comerciales, horarios extendidos y una creciente demanda por resultados inmediatos. Estas condiciones, que frecuentemente no se compensan con beneficios laborales adecuados ni con suficientes períodos de descanso, generan un ambiente propicio para el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción del sentido de logro personal, que son los tres componentes centrales del síndrome de burnout según la definición de Maslach. Estudios como el de Menéndez et al. (2024) han señalado que

este fenómeno es especialmente prevalente en cooperativas ubicadas en la región Sierra, donde las metas comerciales son más agresivas debido a la alta densidad de instituciones financieras.

Un segundo antecedente clave del burnout en cooperativas ecuatorianas está relacionado con las deficiencias en el liderazgo organizacional y la falta de estrategias efectivas para el manejo del clima laboral. En muchas cooperativas, especialmente en las de tamaño mediano o pequeño, los equipos de trabajo no cuentan con líderes capacitados en gestión emocional ni en motivación del talento humano. Esto se traduce en entornos laborales donde prevalece la comunicación vertical y poco participativa, con escasa retroalimentación constructiva y un limitado reconocimiento al esfuerzo de los empleados. A su vez, las oportunidades para el desarrollo profesional, la formación continua y el equilibrio entre la vida personal y laboral son reducidas, lo que contribuye a una creciente sensación de insatisfacción y agotamiento. Cuando los empleados sienten que sus esfuerzos no son valorados y que no cuentan con los recursos adecuados para cumplir con sus funciones, el riesgo de agotamiento crónico aumenta considerablemente (Rendón, Peralta, et al., 2020)

Uno de los principales riesgos laborales, de tipo psicosocial derivado de esta condición es el síndrome de burnout, término anglosajón, entendido como una respuesta prolongada al estrés laboral, caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución del sentido de realización personal. Concerniente al contexto de las cooperativas, este síndrome puede estar vinculado a factores como la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos operativos, la presión por alcanzar resultados y la constante interacción con socios o clientes, lo que incrementa la vulnerabilidad psicológica del trabajador.

La coexistencia de esos factores influye de manera adversa tanto en la salud mental de los empleados como en el ambiente laboral, la productividad, la calidad del servicio y la fidelización del talento (Jaramillo et al., 2022). Sin embargo, en el ámbito ecuatoriano pocas investigaciones sistemáticas han examinado esta realidad en las cooperativas financieras, lo que deja a las organizaciones sin la evidencia necesaria para elaborar e introducir medidas preventivas y de intervención efectivas.

Ante esta realidad, surge la necesidad de realizar un estudio que mida hasta qué punto el riesgo psicosocial y el síndrome de burnout afectan al personal de una cooperativa de Segmento 1 en Salcedo, al tiempo que identifique los factores organizacionales y personales que contribuyen a su desarrollo. La indagación se propone, además, analizar cómo rasgos propios del modelo cooperativo, como el trabajo en equipo y la estructura horizontal, influyen en la aparición de este desgaste emocional, de modo que las soluciones puedan ajustarse al contexto singular de estas entidades.

En este marco, la pregunta central que orienta esta investigación es:

¿Existe la presencia de riesgo psicosocial: síndrome de burnout en el personal una cooperativa segmento 1 del cantón Salcedo?

### **Justificación**

La realización de un estudio sobre el riesgo psicosocial: síndrome de burnout en una cooperativa de ahorro y crédito constituye una decisión estratégica, justificada desde los planos teórico, práctico y metodológico. Desde su formulación por Maslach y Jackson en los años setenta, el burnout se entiende como un conjunto de síntomas que incluyen agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de escasa realización personal; se considera así una respuesta prolongada a situaciones laborales estresantes, sobre todo en ambientes que exigen altos esfuerzos emocionales y mentales, rasgos que abundan en las instituciones financieras (S. Madero et al., 2023)

Examinar el síndrome en el sector cooperativista brinda la oportunidad de ver cómo se entrelazan esa presión continua, el trato directo con socios, el cumplimiento de metas comerciales y la rivalidad interna en un mismo espacio, de modo que el campo se vuelve un laboratorio concreto donde se cruzan elementos organizacionales, condiciones del empleo y rasgos individuales como la resiliencia, y donde se puede trazar un mapa más nítido de causas y efectos del desgaste profesional (Araujo et al., 2021). Por añadidura, la investigación puede guiarse por marcos ya probados, como el de Maslach, que apuntan que, cuando las demandas superan los recursos, falta autonomía, escasea el reconocimiento y se percibe trato injusto, estas dinámicas favorecen la gestación del burnout y su habitual persistencia en las organizaciones.

Desde un enfoque pragmático, el bienestar de los empleados constituye un pilar del desempeño institucional; en consecuencia, el síndrome de desgaste profesional repercute de forma inmediata en la eficiencia: merma la motivación, reduce la productividad, incrementa los fallos operativos y eleva la rotación de personal. Un análisis como el planteado permitirá cartografiar los riesgos concretos del entorno cooperativo, entre ellos jornadas extensas, el peso de objetivos exigentes y la interacción habitual con clientes problemáticos. Disponer de este diagnóstico resulta indispensable para elaborar y poner en marcha políticas que eleven la calidad de vida laboral, fortalezcan el sentido de pertenencia y frenen el desgaste del clima organizacional.

El proyecto plantea reunir y examinar datos concretos y cuantificables que permitan valorar con exactitud los riesgos psicosociales que actualmente afectan a la cooperativa. Para ello, se utilizarán herramientas validadas, como el Maslach Burnout Inventory, y encuestas estructuradas que recogen información sociodemográfica, de modo que la evidencia sea lo bastante robusta como para guiar acciones posteriores. Gracias a un tratamiento estadístico cuidadoso, el estudio ofrecerá no solo un panorama diagnóstico claro, sino que también sostendrá cada decisión en evidencia, potenciando con eso la efectividad de las medidas que se decidan implementar.

En resumen, el estudio resulta relevante porque enriquece el marco teórico sobre el burnout en entornos financieros, propone recomendaciones prácticas que elevan el bienestar y el rendimiento del personal y emplea un diseño metodológico riguroso que asegura datos fiables y transferibles; por ende, la investigación avanza el conocimiento académico y apoya el aprendizaje organizacional permanente en el subsector cooperativista.

## CAPÍTULO 1

### 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 1.1. Antecedentes

La escasa comprensión de los factores que alimentan el riesgo psicosocial y el síndrome de burnout entre los directivos de las cooperativas vuelve a los colaboradores propensos a numerosas dificultades mentales, problemas que minan tanto su bienestar personal como su rendimiento en el trabajo; las principales dimensiones del riesgo psicosocial incluyen las exigencias psicológicas, el conflicto entre el trabajo y la familia, el control sobre las tareas, el apoyo social, la calidad del liderazgo, la equidad en las compensaciones y el estado del capital social.

La inestabilidad emocional de los colaboradores, provocada por estas condiciones de trabajo, puede desencadenar diversas alteraciones en su desempeño laboral, una de las manifestaciones más comunes de este agotamiento es la distracción en el cumplimiento de las tareas asignadas, los riesgos psicosociales afectan profundamente el proceso de adaptación de los individuos, alterando su equilibrio mental y emocional, las investigaciones actuales revelan que factores como la ansiedad, la depresión y otros indicadores de mala salud mental están estrechamente relacionados con la exposición constante a riesgos psicosociales (Morales et al., 2020).

Estos riesgos constituyen violaciones significativas a las expectativas laborales fundamentales, lo que afecta de manera global los procesos cognitivos, emocionales y conductuales del trabajador, como consecuencia, los colaboradores pueden incurrir en negligencia en el desempeño de sus actividades laborales, y cuando este proceso se extiende en el tiempo, puede desembocar en trastornos mentales graves o enfermedades laborales, entre las consecuencias más frecuentes y perjudiciales de los riesgos psicosociales se destaca el estrés laboral, el cual afecta directamente el rendimiento de los colaboradores, siendo uno de los riesgos psicosociales más prevalentes, actúa como una respuesta general ante los factores estresantes y nocivos del entorno laboral (Bonilla, 2024).

El síndrome de burnout, que forma parte del riesgo psicosocial, es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales frente a aspectos adversos del contenido del trabajo, la organización laboral y el ambiente de trabajo, se

caracteriza por altos niveles de agotamiento y una sensación constante de no poder afrontar las demandas laborales, el estrés, en este contexto, representa un estado de agotamiento que afecta negativamente las respuestas funcionales y adaptativas del individuo, produciendo un deterioro tanto en el rendimiento del trabajador como en el desempeño global de la organización (Rendón, Peralta, et al., 2020).

La inestabilidad laboral ha sido una constante en las organizaciones, pero las nuevas condiciones de trabajo, impulsadas por la globalización y los cambios empresariales como fusiones, absorciones, reducciones de personal y reestructuraciones productivas, han elevado la inseguridad laboral a una categoría de riesgo laboral propia, debido a su amplia extensión y sus efectos adversos, se considera trabajo precario aquel en el que existe incertidumbre acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, insuficiente protección frente al desempleo o la discriminación, y una remuneración inadecuada (Checa et al., 2021).

Finalmente, las consecuencias del riesgo psicosocial, en particular del burnout, no solo afectan a los colaboradores, sino que también repercuten internamente en la cooperativa. Cabe mencionar, que la deserción del personal provoca interrupciones en los procesos organizacionales y genera costos significativos relacionados con la contratación de nuevo personal, tales como los gastos derivados del reclutamiento, selección, inducción, capacitación y adaptación, además el tiempo invertido en la adquisición de nuevo talento y el período de adaptación necesario para alcanzar el rendimiento óptimo en el cargo representan recursos adicionales que afectan la eficiencia y sostenibilidad de la organización (Taruchaín et al., 2021).

### **1.1.1. Campo Temático**

El presente estudio toma en consideración como campo temático, la ciencia de la Administración de empresas, que según Quintana (2021) es la ciencia social que “se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de una organización, con el objetivo de alcanzar metas eficientemente” (p.15).

Por su parte, Benítez (2024) define la Administración de Empresas como un campo que estudia y aplica métodos para dirigir una organización de forma efectiva, buscando su crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad en mercados competitivos.

Desde esta perspectiva, dicha disciplina arroja luz sobre el síndrome de burnout al ofrecer herramientas para gestionar el talento y analizar el clima laboral; así, se pueden detectar condiciones internas que alimentan el desgano, como la sobrecarga de tareas, el escaso reconocimiento, un liderazgo deficiente o la falta de incentivos. Mediante técnicas de gestión del personal, control del tiempo y diagnóstico del ambiente, los directores pueden implementar medidas preventivas, que incluyen la redistribución equitativa de actividades, la promoción del bienestar y el fortalecimiento de un liderazgo empático.

El contexto laboral engloba las condiciones y el ambiente general en el que las personas desempeñan sus tareas profesionales, abarcando no solo el espacio físico, sino también las interacciones sociales, culturales, organizacionales, económicas y tecnológicas que afectan a trabajadores y empleadores. Conocer este conjunto permite examinar cómo se comportan los empleados, cómo se establecen relaciones entre ellos y cómo la organización cumple sus metas (Yupanqui, 2022).

Un entorno físico adecuado en el ámbito laboral es un elemento determinante del desempeño y del bienestar general de los trabajadores. La calidad de la infraestructura y de las condiciones del espacio de trabajo incluyendo el diseño de las instalaciones, la distribución de áreas comunes y privadas, la iluminación natural y artificial, así como la temperatura, la ventilación y un mobiliario ergonómico influye de manera directa en la salud y en la productividad. Por otro lado, la seguridad en el trabajo se erige como otro pilar clave, ya que las medidas preventivas contra accidentes y enfermedades, junto con el estricto cumplimiento de las normativas vigentes en materia de salud ocupacional, resultan indispensables para crear un ambiente laboral verdaderamente seguro y cotidiano (Correa, 2021).

Desde el punto de vista psicológico y emocional, el clima de trabajo se ubica entre los indicadores más relevantes, porque describe el estado de ánimo colectivo que viven las personas cada jornada (Taruchaín et al., 2020). A su sombra florecen riesgos psicosociales como el estrés, la sobrecarga, el acoso y el burnout; aunque los nombres resulten familiares, su cotidianeidad amenaza la salud mental, erosiona el rendimiento diario y eleva las ausencias en la organización (Faubel et al., 2024).

En tal virtud, las interacciones que los colegas mantienen entre sí y con sus superiores definen el clima organizacional. Elementos como la comunicación abierta, el trabajo en equipo efectivo, el liderazgo inspirador y la capacidad para resolver conflictos puntuales resultan determinantes en ese contexto. De igual manera, los principios de diversidad e inclusión se han vuelto vitales; cuando una empresa administra de forma consciente y proactiva diferencias culturales, de género y generacionales, amplía las oportunidades equitativas y, al mismo tiempo, mejora la calidad del entorno laboral (Cerna, 2024).

En última instancia, el estado económico de una organización determina el bienestar de todos sus integrantes. El desempeño financiero de la cooperativa se traduce directamente en su capacidad de ofrecer salarios competitivos, fomentar trayectorias profesionales y destinar recursos a iniciativas que mejoren la calidad de vida del personal. Al mismo tiempo, las dinámicas del mercado laboral - que equilibran oferta y demanda de talento- condicionan las tácticas que la entidad adopta para captar y mantener a sus mejores colaboradores (Díaz & Quintana, 2021).

De forma análoga, la psicología organizacional y la administración de empresas, a pesar de examinar diferentes aspectos, se apoyan mutuamente en el entorno laboral; la primera estudia el comportamiento humano dentro de las entidades, se ocupa de cómo piensan, sienten y actúan los colaboradores y la segunda planea, organiza, dirige y controla los recursos de una compañía para lograr los objetivos de manera eficiente (Méndez & González, 2021)

La integración de la psicología y la administración favorece una gestión más holística. La psicología proporciona técnicas que optimizan el clima, elevan la motivación y cuidan el bienestar del equipo; a su vez, la administración convierte esas ganancias en mayores niveles de productividad, una rotación más baja y resultados financieros sólidos. Al trabajar en conjunto, ambas disciplinas construyen espacios laborales más humanos y eficaces, donde las aspiraciones individuales se sincronizan con las metas estratégicas de la organización (Zuñiga, 2024).

A más de gestionar el talento, la psicóloga organizacional ofrece herramientas para evaluar el clima laboral, diagnosticar conflictos, medir el desempeño y apoyar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores (Minaya et al., 2024). Estas

actividades permiten a la gerencia tomar decisiones informadas que priorizan el bienestar del equipo, lo que a su vez ayuda a disminuir el absentismo, el estrés y el síndrome de burnout. De este modo, el saber psicológico se transforma en un recurso estratégico que enriquece la cultura organizacional y fortalece la lealtad de los empleados hacia la empresa (Pacheco et al., 2017).

En este sentido, la gestión empresarial aprovecha los hallazgos de la psicología organizacional para formular políticas más acertadas en comunicación interna, liderazgo, motivación y mediación de conflictos. Al integrar las variables afectivas y sociales que moldean el rendimiento, los líderes pueden actuar de un modo más consciente y empático. Esa colaboración entre disciplinas no solo hace más eficientes los trámites internos, sino que también proyecta una imagen positiva de la organización, al evidenciar su compromiso con el desarrollo humano y con el equilibrio entre productividad y bienestar (Freire & Mancheno, 2023).

### **1.1.2. Introducción a los riesgos laborales**

Los riesgos laborales son aquellos peligros inherentes a cada profesión o actividad de trabajo que, en determinados niveles, pueden afectar la salud física y psicológica de los trabajadores, aunque los peligros siempre estarán presentes en cualquier entorno laboral, es responsabilidad tanto de la empresa como del trabajador ejecutar sus actividades con la máxima precaución posible para minimizar dichos riesgos (Muñoz & Salas, 2021).

Cabe mencionar, que los riesgos laborales pueden surgir en cualquier momento y, generalmente, se originan por tres situaciones principales: 1. descuidos o imprudencias de los trabajadores; 2. empresas que no proporcionan los recursos necesarios para trabajar de forma segura, y 3 factores biológicos y mecánicos que contribuyen al desgaste físico y emocional de los trabajadores, estas situaciones muestran que los riesgos laborales requieren un análisis detallado y seguimiento continuo en cada puesto de trabajo, es importante destacar que algunos trabajos presentan mayores riesgos que otros: por ejemplo, los trabajos de oficina suelen generar riesgos mecánicos debido a la postura prolongada o el uso repetitivo de equipos, mientras que los trabajos operativos, como en fábricas o en la construcción,

están más expuestos a accidentes derivados de descuidos o imprudencias (Faubel et al., 2024).

Históricamente, los riesgos laborales empezaron a ser un tema prioritario a partir de la década de 1960, cuando se modificó la doctrina tradicional del cuidado hacia los trabajadores, en aquel tiempo, se abandonó la creencia de que los seguros de trabajo eran las únicas medidas necesarias para cubrir los riesgos laborales, un estudio realizado por un grupo de empresas estadounidenses del sector de la construcción, en un contexto donde los índices de accidentes aumentaban a pesar de los seguros más sofisticados y costosos, permitió establecer que la prevención era la clave para reducir los accidentes y siniestros, este enfoque prevenía los riesgos de manera anticipada, actuando de forma contingente y con un enfoque de predisposición (Vicente et al., 2022).

Desde el año 2000, Europa ha avanzado notablemente en la gestión de los riesgos laborales. A diferencia de América y África, muchas empresas del continente han colocado la higiene y la seguridad en el centro de su cultura organizativa; han adoptado políticas estrictas, revisan las leyes de forma periódica y se aseguran de que cada normativa nueva sobre salud laboral se implemente sin demora. Igualmente, cuando se trata de recursos, estas organizaciones suelen invertir en herramientas, equipos y tecnologías que permiten a sus equipos trabajar con tranquilidad y bajo condiciones seguras (Gaspar, 2021).

Los factores externos han adquirido un peso creciente en el análisis de los riesgos laborales, ya que situaciones personales, como un hogar conflictivo o una vida social inestable, suelen trasladar estrés al espacio de trabajo y, por ende, aumentan la inseguridad general. Por esa razón, resulta urgente que las organizaciones detecten tales desajustes fuera de la oficina y, a partir de allí, impulsen iniciativas que mejoren el bienestar de sus empleados y, en consecuencia, eleven la seguridad y la salud dentro de la empresa (Vicente et al., 2022)

Cabe enfatizar, que los riesgos laborales comúnmente estarán presentes en cualquier entorno de trabajo, y la clave no es ignorarlos, sino ser lo suficientemente prudente y proactivo para prevenirlos, según los aportes de Cockburn & Hurtado (2021), así como de Segura & Lopez (2024) se han identificado diversos tipos de

riesgos laborales, especialmente en entidades financieras, que pueden clasificarse de la siguiente manera:

Como primer tipo, son los riesgos físicos, los cuales afectan significativamente la salud integral del trabajador, dentro de esto, se especifican al ruido excesivo, la radiación, las temperaturas extremas, entre otros factores ambientales. Por otro lado, los riesgos biológicos son las afecciones que se desarrollan en el organismo del trabajador por la exposición a microorganismos, como parásitos, virus y hongos, sin contar con los equipos de protección adecuados. Así también, los riesgos químicos surgen cuando los trabajadores están expuestos a sustancias químicas como gasolina, vapores, disolventes, entre otros, sin las debidas precauciones o equipos de protección.

Mientras que, los riesgos ergonómicos, hacen referencia a los problemas relacionados a las posturas forzadas o poco comunes pueden generar problemas en la postura y funcionalidad del cuerpo del trabajador. No obstante, los riesgos mecánicos causados por el uso imprudente o incorrecto de maquinarias, herramientas o equipos, que pueden dañar la integridad física del trabajador. Finalmente, los riesgos psicosociales están relacionados con problemas psicológicos y sociales que pueden surgir en el lugar de trabajo, tales como estrés, acoso laboral, presión laboral excesiva.

Es oportuno, mencionar que la Organización Internacional del Trabajo (2024) propone una clasificación distinta de los riesgos laborales, organizándolos en función de los niveles de peligrosidad.

**La Clase I**, que es el riesgo mínimo, que se encuentra en trabajos como oficinas, peluquerías, actividades de asesoría y consultoría, y servicios educativos; **La Clase II** como riesgo bajo, presente en lugares de trabajo como empaques y embalajes, fabricación de tejidos, comercio, y actividades agrícolas y pecuarias; **La Clase III** presenta un riesgo medio para actividades como la construcción, la producción a gran escala y la reparación de vehículos; **La Clase IV** asociada a actividades que implican el uso de herramientas y equipos pesados, como la industria minera, el buceo, la fabricación de productos químicos y el transporte. Por último, **la Clase V** relacionada con condiciones extremas, como en el trabajo de los bomberos, manejo de asbestos, refinación de gas y petróleo, y generación de energía eléctrica.

### **1.1.3. Antecedentes científicos referentes al síndrome de burnout**

La investigación realizada por Cerna (2024) destaca la relevancia de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, los cuales afectan negativamente la ejecución del trabajo, generando estrés, ansiedad y colapso entre los colaboradores, factores como exigencias excesivas, cargas de trabajo desmesuradas, acoso laboral, ritmos acelerados y jornadas laborales extendidas son responsables, en el 80% de los casos, de afectar el bienestar físico y mental de los trabajadores.

En estudios similares, los riesgos psicosociales están estrechamente asociados con el Síndrome de Burnout, el cual, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), ha sido clasificado como una enfermedad en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). Este síndrome se caracteriza por un agotamiento emocional, físico y mental de los trabajadores, resultante del estrés laboral prolongado con serias consecuencias.

Conocido también como el síndrome del quemado, el Burnout implica un deterioro progresivo en el rendimiento laboral y un desgaste físico visible, el cual afecta al 76,5% de los profesionales de sectores como la educación, salud y colaboradores públicos son los más afectados, ya que enfrentan riesgos psicosociales como excesivas cargas de trabajo, jornadas laborales largas, acoso psicológico y sexual, y falta de apoyo por parte de sus superiores (S. Madero, 2022).

En América Latina, el estudio De la Garza et al. (2024) revelan que muchas empresas están marcadas por la sobreexplotación y la falta de reconocimiento hacia sus colaboradores, según los resultados de la Norma-035. Esto contribuye a la prevalencia creciente del síndrome de Burnout, con una tendencia que se espera que se mantenga en aumento durante los próximos diez años, más del 66% de las empresas latinoamericanas fomentan la multitarea y la escasez de recursos, lo que agota más rápidamente a los trabajadores, tanto física como emocionalmente.

En países como Venezuela, Colombia y Brasil, diversos estudios muestran que más del 34% de los profesionales en el sector educativo, incluyendo docentes y directivos de la educación media y superior, enfrentan altos niveles de estrés y presión, como resultado, desarrollan el Síndrome de Burnout, lo que provoca cambios

emocionales extremos que afectan tanto la calidad educativa como las relaciones entre docentes y estudiantes (Guzmán, 2023).

En Ecuador, el estudio de Méndez & González (2021), utilizando la herramienta NOM-035, identificó que factores como un ritmo de trabajo elevado y la falta de claridad en las funciones laborales afectan el rendimiento de los colaboradores, aunque no siempre derivan en estrés o Burnout. Sin embargo, la sobrecarga de trabajo se revela como un factor significativo, ya que más del 20% de las pequeñas y medianas empresas han normalizado prácticas como las horas extras sin compensación y la asignación de tareas adicionales sin reconocimiento económico.

Además, un estudio realizado por el Ministerio de Salud Pública (2024) en tres hospitales de la región Sierra encontró un nivel moderado de agotamiento y estrés entre el personal, causado por turnos nocturnos, demandas contradictorias y cargas laborales excesivas. Entre el 15% y el 20% de los médicos sufren de Burnout, lo que se traduce en una disminución de su rendimiento y un cansancio progresivo.

A nivel cantonal, Moreno (2020) utilizando el Cuestionario PSICO Versión 21, descubrió que el 95% del personal médico en Ambato sufre de despersonalización, un 47% experimenta agotamiento emocional y un 11% enfrenta dificultades en la realización personal.

En el sector financiero, la investigación de Naranjo (2024) en una cooperativa de ahorro y crédito de Ambato mostró que el 12% de los trabajadores experimentan cansancio emocional, las instituciones financieras, debido a factores psicosociales como la inseguridad laboral y el acoso, someten a sus colaboradores a altos niveles de estrés, particularmente por objetivos complejos, como el incremento de la cartera de créditos.

Finalmente, otro estudio realizado en una cooperativa financiera reveló que el 4,2% del personal presenta el síndrome de Burnout, especialmente en el área de créditos, donde los colaboradores trabajan más de 8 horas diarias. Los trabajadores con más de 10 años de experiencia son los que más desarrollan estrés, debido a la sensación de estancamiento y frustración por realizar las mismas tareas repetitivamente (Correa, 2021).

### **1.1.3. Principales factores desencadenantes de riesgo psicosocial**

En el contexto de la salud y seguridad ocupacional contemporánea, los riesgos psicosociales son cada vez más relevantes por su efecto en la salud de los trabajadores y la productividad de las organizaciones Diaz & Quintana (2021). Lejos de ser un fenómeno aislado o nuevo, los factores psicosociales en el trabajo se manifiestan en múltiples dimensiones del quehacer laboral y están profundamente influenciados por las condiciones de organización, las relaciones interpersonales, las demandas laborales y el estilo de liderazgo presente en las instituciones, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han advertido, desde hace varios años, sobre los efectos adversos de estos factores en la calidad de vida laboral, incluyendo trastornos del ánimo, estrés crónico, fatiga, agotamiento emocional, enfermedades psicosomáticas y una reducción significativa en el desempeño (Cando, 2024)

Los riesgos psicosociales en el trabajo rara vez tienen una sola fuente; por el contrario, emergen de la interacción entre factores organizativos, tecnológicos, sociales y personales. Esta complejidad convierte en indispensable identificar sus principales detonantes antes de diseñar estrategias que promuevan entornos laborales sanos y, a largo plazo, sostenibles. Una de las causas más recurrentes de estrés psicosocial, y la que suele ocupar el primer lugar en muchas auditorías internas, es la sobrecarga de trabajo. Tanto el volumen excesivo de tareas como la demanda de calidad que no cede, generan una presión continua que dificulta la concentración y socava el bienestar del equipo (Orozco, 2025).

El síndrome de desgaste profesional suele surgir cuando se combinan exigencias excesivas de productividad, recortes de personal, escasez de pausas adecuadas y una presión constante por cumplir objetivos, creando una profunda sensación de pérdida de control, un notable descenso de la motivación y un agotamiento tanto físico como mental; si a esto se agrega la carga emocional inherente a muchas profesiones- particularmente las vinculadas al cuidado, a la atención al cliente o a la toma de decisiones críticas bajo presión-el impacto emocional se vuelve permanente y, con el tiempo, se acumula.

Otra situación que afecta de manera muy negativa el ambiente organizacional es la confusión o la duplicación de papeles, cuando los empleados no saben con certeza que se espera de ellos, o peor aún, reciben instrucciones opuestas, por ello les cuesta decidir que tarea efectuar primero y, sencillamente, se agotan. Este tipo de clima se traduce en ansiedad, frustración y la inseguridad diaria de no saber si están haciendo bien su trabajo. Además, la ausencia de claridad en los roles también puede provocar conflictos entre compañeros y liderazgos desorientadores, lo que incrementa el malestar organizacional.

De modo correlacionado, la escasa autonomía a la hora de decidir y la limitada participación en los procesos internos siguen siendo factores psicosociales decisivos. Cuando el personal siente que no puede opinar ni influir sobre lo que hace, aparece rápidamente una sensación de impotencia y desconexión que perjudica su compromiso, su sentido de pertenencia y su capacidad creativa. Por eso, asignar tareas sin consultar o sin permitir cierto margen de adaptación mina la autoimagen de competencia de los trabajadores y, en consecuencia, empaña su satisfacción con el trabajo.

Al mismo tiempo, la falta de certezas sobre el futuro laboral y la fragilidad de muchos puestos de trabajo se han convertido en tensiones psicosociales comunes en la economía global actual. Por ello, el temor a perder el trabajo, los contratos temporales, la falta de garantías sociales y la informalidad generan un estado constante de ansiedad y vulnerabilidad. Esta incertidumbre afecta la estabilidad emocional del trabajador y repercute directamente en su salud mental y relaciones familiares; además, la inseguridad también debilita el vínculo con la empresa y disminuye los niveles de confianza organizacional, dificultando la consolidación de culturas laborales sólidas.

Asimismo, las deficientes relaciones interpersonales en el entorno laboral se destacan como uno de los factores psicosociales más comunes y perjudiciales. Es notorio, que los ambientes marcados por el individualismo, la competitividad extrema, la ausencia de colaboración y la falta de apoyo social potencian el aislamiento, los conflictos y el desgaste emocional. Mientras, que la presencia de liderazgo autoritario, comunicación ineficaz o discriminación también contribuye a un clima de tensión

constante que favorece el desarrollo de enfermedades psíquicas como la depresión o el síndrome de burnout (Mendoza, 2022).

Los estilos de liderazgo disfuncionales, en especial los que se basan en el control excesivo, la presión, la amenaza o la indiferencia, pueden convertirse en fuentes constantes de estrés y desmotivación; un liderazgo tóxico no solo afecta el desempeño individual, sino que también desarticula el equipo de trabajo, provoca fuga de talento y alimenta una cultura organizacional negativa. De manera similar, en entornos donde los riesgos psicosociales superan los límites aceptables, es común observar la falta de reconocimiento, el trato desigual, decisiones tomadas con arbitrariedad y una notable ausencia de empatía por parte de la dirección y de los compañeros.

En la última década, la conciliación entre la vida personal y el trabajo ha llegado a ser esencial; sin embargo, jornadas extensas, la conexión constante a través de teléfonos y correos, el teletrabajo sin horarios definidos y la escasa disponibilidad de tiempo libre socavan este equilibrio fundamental (Muñoz & Salas, 2021). La intromisión del trabajo en el tiempo personal erosiona las relaciones cercanas, dificulta un descanso genuino y, en conjunto, mina el bienestar cotidiano. Estas heridas se amplían cuando las instituciones carecen de políticas flexibles, pues la presión oculta se suma a los peligros tradicionales que rara vez aparecen en los diagnósticos de riesgo laboral.

Otra dimensión crítica es el escaso reconocimiento, tanto económico como simbólico; los colaboradores que no reciben comentarios constructivos, que no ven sus logros valorados o que experimentan un reparto percibido como injusto acaban sintiendo desmotivación, desconfianza hacia la organización y un compromiso que languidece. Por eso, una señal de aprecio bien calibrada no solo refuerza la autoestima profesional; también actúa como un anticuerpo valioso contra el malestar psicosocial.

Por último, resulta imprescindible referirse al acoso psicológico en el trabajo como mobbing, una forma de violencia que reproduce y perpetúa estructuras desiguales y que puede ser ejecutado tanto por superiores como por colegas con el claro propósito de dañar el clima laboral o la imagen de una persona. Esta modalidad de hostigamiento, a menudo invisible a ojos externos, arroja efectos devastadores

sobre la salud mental del afectado y representa una violación contundente de los principios éticos y legales que sustentan el trabajo decente. Por lo tanto, el acoso, al igual que otras manifestaciones de violencia organizacional, necesita ser encarado de forma preventiva, mediante protocolos precisos y una cultura institucional que abrace el respeto, la inclusión y la equidad (Olmedo, 2022).

En síntesis, los factores que generan riesgo psicosocial en el trabajo surgen principalmente de cómo se organiza la labor, la calidad de las interacciones humanas, los estilos de liderazgo, la definición de roles y la manera en que se reparten las cargas, los plazos y las recompensas. Por ello, identificar, evaluar y prevenir estos riesgos no puede verse como una actividad secundaria en gestión de salud y seguridad, sino que debiera ser un componente esencial de toda política organizacional dirigida al desarrollo humano, la productividad sostenible y la vigilancia de los derechos laborales. En consecuencia, construir lugares de trabajo psicosocialmente saludables exige adoptar una mirada integral, interdisciplinaria y verdaderamente comprometida con el bienestar de las personas, situando a este en el centro de toda la actividad institucional.

#### **1.1.4. Síndrome de burnout**

El síndrome de burnout, o agotamiento profesional, es un trastorno que se expresa en una fatiga extrema que afecta al trabajador en lo físico, emocional y mental. Su origen suele hallarse en un estrés laboral mantenido a lo largo del tiempo, y los expertos lo definen a través de tres signos centrales: el agotamiento, la despersonalización y una marcada caída en la sensación de logro personal (Rendón et al., 2020)

Desde el ángulo de la psicología, estos tres signos se traducen en un empobrecimiento de la energía emocional, en una erosión de la motivación y, sobre todo, en la tendencia a ver a compañeros y usuarios como meros objetos. Esa mirada fría y distante, lejos de proteger al trabajador, acaba por perjudicar su rendimiento; al no sentirse conectado con su entorno, crece la insatisfacción y, en espiral, se alimenta un estrés aún mayor (K. P. Madero et al., 2022).

Clínicamente, el síndrome de burnout es considerado un trastorno psicológico asociado al estrés laboral crónico, las personas que lo padecen experimentan

agotamiento emocional, cinismo o indiferencia hacia sus tareas y una disminución en su rendimiento laboral debido a la sobrecarga de responsabilidades y la falta de recursos y apoyo (De la Garza et al., 2024).

Históricamente, el síndrome de burnout fue mencionado por primera vez en 1961 por el escritor británico Graham Greene en su novela *A Burnout Case*, en la que describe la historia de un arquitecto que, al enfrentar una crisis existencial, huye de su vida anterior y llega a una comunidad leprosa en África, en la obra, se refleja cómo su fatiga emocional y falta de motivación lo llevan a un estado de desgaste profesional, la novela aborda su proceso de posible recuperación, aunque con un final irónico y sombrío (Reyes et al., 2020).

En 1974, el psicólogo y psiquiatra alemán Herbert Freudenberger fue el primero en conceptualizar el síndrome de burnout tras observar a sus compañeros de trabajo en una clínica de desintoxicación en Nueva York. Freudenberger identificó síntomas como la pérdida de energía, la falta de interés por el trabajo, un sentido de responsabilidad disminuido, y la aparición de ansiedad y depresión (Martínez, 2020). Martínez (2020) definieron el burnout como una experiencia de agotamiento extremo que se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento, despersonalización y una falta de eficacia profesional. El agotamiento se refiere a la fatiga crónica generada por demandas laborales excesivas. La despersonalización, o cinismo, es la actitud apática o desapegada hacia el trabajo y las personas en él, lo que lleva a la pérdida de interés y a la sensación de que el trabajo ha perdido su propósito. Finalmente. La falta de eficacia profesional refleja una disminución en los logros y la eficiencia tanto en el trabajo como en la organización.

En 1981, los psicólogos Christina Maslach y Michael Leiter crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI), una herramienta que sigue usándose para medir el burnout, sobre todo en profesiones de servicios humanos como la enseñanza y la salud (Quiceno y Alpi, 2024). Siete años más tarde, en 1988, Pines y Aronson ampliaron la idea del síndrome y sostuvieron que cualquier trabajador, sin importar el grado de contacto personal, puede sufrirlo. Para probar su tesis, diseñaron el Burnout Measure (BM), el segundo test más citado; su enfoque incluye el agotamiento emocional, físico y mental (Leiter & Maslach, 2021).

En mayo de 2019, la Organización Mundial de la Salud incluyó formalmente el síndrome de burnout en su Clasificación Internacional de Enfermedades como un problema de salud ocupacional. Este paso oficial acentuó la atención académica y clínica sobre el trastorno, y abrió la puerta a políticas organizacionales y programáticas que buscan prevenirlo y gestionar adecuadamente las bajas e incapacidades vinculadas al desgaste emocional y mental causado por el estrés crónico (Baird, 2020).

El burnout, lejos de surgir repentinamente, avanza por etapas que dependen tanto del contexto laboral como del perfil personal de cada afectado. En su fase inicial, definida como leve, suelen aparecer molestias físicas como tensión muscular y cefaleas; no obstante, lo más evidente sigue siendo un cansancio profundo que dificulta levantarse cada mañana y cumplir con las tareas diarias (Taruchaín & Mayorga, 2020). Con el tiempo, esa falta de energía repercute en la concentración y en el rendimiento general (Moreno, 2020).

En la siguiente fase moderada, los síntomas se intensifican y se vuelven más frecuentes, se experimenta una sensación de aburrimiento hacia las tareas que antes eran satisfactorias, la falta de concentración, irritabilidad, y una percepción negativa de uno mismo se convierten en problemas recurrentes, lo que agrava la sensación de desconexión con el trabajo, despersonalización y la frustración personal (Baque & Cañarte, 2023).

Finalmente, en la fase grave, los síntomas alcanzan niveles críticos, se presenta cinismo y desprecio por las tareas laborales, lo que puede llevar a la automedicación con sustancias como alcohol, tabaco o drogas psicotrópicas, es frecuente el desarrollo de trastornos mentales como ansiedad, depresión, e incluso pensamientos suicidas, esta fase requiere intervención urgente y tratamiento especializado para evitar consecuencias graves, detectar los primeros síntomas a tiempo es fundamental para prevenir el agravamiento de la situación (Harris & Edlund, 2021).

El síndrome de burnout está estrechamente vinculado a factores como estrés elevado y se despliega en entornos profesionales demandantes, puesto que afecta especialmente a cargos que brindan atención directa a otras personas, en áreas que requieren un fuerte compromiso y una implicación emocional significativa, estas

profesiones suelen estar basadas en una filosofía humanística, lo que implica que el trabajador debe entregar una parte considerable de sí mismo a su labor (Baird, 2020).

La investigación de Ardenghi et al. (2024) en su estudio señalan que el burnout se origina cuando las habilidades de resistencia frente al estrés se tornan infructíferas, esto da lugar a enfermedades físicas y mentales crónicas, lo que provoca sentimientos de cansancio, letargo, y dolor persistente, como dolores de cabeza y abdominales, además, se presentan síntomas como el vacío emocional, la desesperanza, la falta de sentido y depresión, elementos característicos del agotamiento laboral mental.

Otros factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de burnout incluyen las jornadas de trabajo prolongadas sin tiempos adecuados de descanso, falta de recursos para cumplir las expectativas laborales, exceso de presión en el puesto de trabajo, mal clima laboral, falta de participación en la toma de decisiones laborales, aislamiento o condiciones de trabajo inadecuadas y acoso laboral o mobbing (Olmedo, 2022).

Las intervenciones pueden clasificarse en dos tipos principales, la intervención caritativa asistencial, donde esta intervención se basa en la solidaridad y el apoyo a las personas afectadas, desde una perspectiva ideológica y altruista. La intervención sociopolítica trata directamente con las normas y programas que establecen los gobiernos y las empresas, y su objetivo es crear un clima de trabajo saludable desde la estructura misma de las instituciones (Bermúdez, 2020).

Prevenir el burnout es indispensable, porque este síndrome puede dañar gravemente la salud física y mental de los empleados y, al mismo tiempo, afectar toda la productividad de la organización. La primera acción preventiva, entonces, es reconocer las señales tempranas, que suelen ser un aumento persistente del estrés, un sentimiento de ahogo y una pérdida notable de energía. Entre las medidas recomendadas figuran: establecer límites claros en el trabajo para evitar la sobrecarga; cultivar hábitos saludables, como una alimentación equilibrada, ejercicio regular y dedicación a pasatiempos; practicar técnicas de relajación o mindfulness para gestionar el estrés; y buscar apoyo emocional en personas de confianza, ya sean amigos, familiares o profesionales de la salud.

Las empresas desempeñan un rol decisivo en la prevención del burnout, porque buena parte de los factores de riesgo psicosocial proviene directamente del entorno laboral. Para mitigar este problema, las organizaciones pueden promover una cultura de trabajo positivo y menos tensa; asegurar suficiente personal, herramientas adecuadas y oportunidades de formación continua; cultivar la inteligencia emocional en los equipos mediante el fomento de la empatía y la comunicación clara; y proteger la seguridad laboral, ofreciendo estabilidad y definiendo con claridad las responsabilidades de cada puesto.

El diagnóstico del síndrome de burnout requiere cautela, ya que comparte signos con trastornos de adaptación, afecciones relacionadas con el estrés, ansiedad y depresión, lo que puede llevar a confusiones. Por eso, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que, antes de certificar el burnout, los profesionales de la salud descarten sistemáticamente todas esas otras condiciones (Bianchi & Schonfeld, 2023).

Una de las herramientas más utilizadas al comenzar a evaluar el síndrome de desgaste profesional es el Maslach Burnout Inventory, un cuestionario que capta las tres dimensiones centrales del trastorno: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Aun así, basarse solo en el MBI no asegura un diagnóstico completo; es fundamental cruzar sus resultados con otras pruebas estandarizadas o con entrevistas clínicas que aborden la problemática en toda su complejidad (Martínez, 2020).

En la práctica, los profesionales de la salud mental no deben limitarse a explorar la vida personal del paciente, como sus relaciones familiares o dificultades en casa; cuando surgen síntomas como fatiga extrema, fallos recurrentes o caída en la productividad, el contexto laboral debe recibir igual o mayor atención. Un examen especializado en esa esfera puede revelar causas mentales o físicas, y, aunque el síndrome de burnout no resulte el factor primario, detectarlo pronto y actuar a tiempo suele evitar complicaciones mayores más adelante (Fusar et al., 2020).

No conviene postergar el tratamiento del burnout, pues seguir con las mismas tareas y responsabilidades sin un cambio de postura suele empeorar tanto el estado emocional como el físico de la persona. Este desgaste progresivo puede minar el

bienestar cotidiano y, con el paso del tiempo, dejar la puerta entreabierta para problemas más serios, como episodios depresivos o trastornos de ansiedad. Por esa razón, es imprescindible un enfoque que integre apoyo psicológico con la valoración de profesionales de la esfera física y mental, capacitados para detectar y tratar esas señales corporales y emocionales que a menudo acompañan al síndrome (Chatwiriyaphong et al., 2024).

La estrategia efectiva contra el burnout comienza por captar sus síntomas en su estadio inicial, ya que reconocer las primeras manifestaciones de agotamiento es la clave para intervenir antes de que el daño se agrave. Cuando esta fatiga mental y física se identifica pronto, resultan viables medidas preventivas como remodelar la carga laboral, distribuir mejor el tiempo y adoptar ejercicios de relajación o mindfulness. Asimismo, una detección temprana facilita que la persona reciba el respaldo emocional y profesional requerido antes de que los signos se intensifiquen, lo que, en última instancia, evita la conversión del síndrome en una afección crónica más difícil de revertir (Rendón, Hernández Villa, et al., 2020)

Una vez que se reconocen los síntomas del agotamiento, el siguiente paso consiste en mitigar sus efectos mediante apoyo profesional; esto puede incluir terapia, asesoramiento o consultas específicas, junto con técnicas de manejo del estrés que se ajusten a la gravedad del cuadro. A la par, cultivar de forma deliberada la resiliencia gana protagonismo, pues esta capacidad permite adaptarse y salir adelante frente a situaciones adversas; al entrenarla, se fortalece una respuesta más saludable ante nuevos retos, un mecanismo que frena el avance del burnout y baja las posibilidades de que vuelva a aparecer. (Mahecha et al., 2023).

El tratamiento psicológico del burnout debe centrarse en el autoconocimiento del paciente, lo que permite identificar las causas subyacentes del agotamiento, la terapia cognitivo-conductual (TCC) es fundamentalmente ventajosa, puesto que permite a los pacientes a nivelar y modificar los esquemas de pensamiento poco positivos que perturban sus emociones y comportamientos. Este enfoque terapéutico tiene la ventaja de adaptarse a las necesidades específicas de cada paciente (Irepan & Ortega, 2020)

Existen diversas estrategias que los pacientes pueden utilizar para tratar el burnout a nivel personal, algunas de estas incluyen: a) reconocer las señales de advertencia, es decir, estar atento a los primeros signos del agotamiento y actuar rápidamente; b) reducir la carga de trabajo con acciones como delegar tareas o reorganizar las prioridades y; c) reflexionar sobre la fuente del malestar, al identificar las causas específicas del agotamiento para poder abordar problemas subyacentes de manera efectiva (Baird, 2020).

### **1.1.5. Base legal y técnica**

En Ecuador, la base legal y técnica que rige la prevención de riesgos laborales se encuentra respaldada por normativas tanto nacionales como internacionales, orientadas a garantizar la seguridad, la salud y el bienestar integral de los trabajadores. A continuación, se presentan las principales normativas que regulan esta materia:

La *Constitución de la República del Ecuador*, establece el derecho de toda persona a desempeñar su actividad laboral en condiciones seguras y dignas. En el artículo 33, se reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, y se garantiza la seguridad y salud en el ambiente laboral como una parte esencial de los derechos de los trabajadores. En el plano internacional, los convenios que Ecuador ha suscrito como miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) adquieren relevante significado. Entre los instrumentos ratificados sobresalen: a) el Convenio núm. 155, que contempla la seguridad y salud de los trabajadores y las condiciones ambientales de los lugares de trabajo; y b) el Convenio núm. 187, que provee un marco promotor para esa misma área. Estos textos buscan armonizar la normativa interna del país con los patrones globales de protección laboral. De manera complementaria, el Código del Trabajo continúa siendo la norma práctica que guía las relaciones laborales en Ecuador (Constitución De La Republica Del Ecuador, 2008).

El capítulo XIII del ordenamiento jurídico regula de manera concreta las pautas de seguridad y salud en el trabajo. En su artículo 42, numeral 7, inscribe al empleador la responsabilidad de garantizar un ambiente seguro, elaborar un plan de prevención de riesgos y cumplir cada norma legal y técnica vigente en salud ocupacional. La Ley Orgánica de Salud y Seguridad en el Trabajo, a su vez, orienta todos sus esfuerzos a proteger la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores mediante la promoción

activa de condiciones laborales seguras y saludables. Para alcanzar esa meta, la norma prioriza la prevención de riesgos, robustece las medidas protectoras y fomenta la calidad de vida en el trabajo, con el propósito de evitar que las personas se expongan a agentes que amenacen su integridad física, mental o biológica (Reglamento de Higiene y Seguridad, 2020).

El 2 de mayo de 2024 entró en vigor el Decreto Ejecutivo n.º 255, que redibuja por completo el régimen ecuatoriano de seguridad y salud en el trabajo. Dentro de las novedades más destacadas, se ordena elaborar, en un plazo máximo de cinco meses, una Política Nacional de Seguridad y Salud Laboral y establecer un registro único que concentre, de manera formal, tanto las enfermedades profesionales como los accidentes laborales. La norma también exige que cada empresa, según su tamaño y perfil de riesgo, designe un responsable en esta área, con el fin de arraigar una cultura preventiva en todos los espacios de empleo.

Así también los *reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo empresariales* permiten regular los procedimientos técnicos y administrativos que deben seguir las empresas para prevenir riesgos laborales, donde se establece las responsabilidades del empleador en materia de identificación, evaluación y control de riesgos, además de la capacitación del personal, la investigación de accidentes y la implementación de medidas correctivas.

#### **1.1.6. Base técnica**

La base técnica para la prevención de riesgos laborales en Ecuador se articula en diversos campos de acción esenciales para garantizar entornos laborales seguros:

Inicialmente, la evaluación de riesgos laborales, en dónde, es deber del empleador identificar, analizar y controlar los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo, esta evaluación debe ser sistemática y periódica, y debe contemplar factores ergonómicos, biológicos, químicos, psicosociales y mecánicos. Con esto, las empresas deben prevenir enfermedades ocupacionales mediante la implementación de medidas técnicas, capacitación constante y la dotación de equipos de protección personal, conforme a los riesgos identificados (Ramírez, 2021).

Por otra parte, la elaboración de planes de emergencia y evacuación, con un análisis de riesgos permite diseñar protocolos y planes de acción frente a emergencias,

tales como incendios, derrames químicos o accidentes graves, con el fin de salvaguardar la vida e integridad de los trabajadores. Con esto, se tendrá bases para justificar el uso correcto de EPP reduce significativamente la exposición a riesgos laborales, donde los empleadores deben evaluar qué equipos son necesarios (guantes, cascos, gafas, entre otros y garantizar su provisión, uso y mantenimiento adecuado (Armijos & Manzano, 2024).

Por último, la formación y capacitación continua que desarrollará evidencia suficiente en materia de prevención de riesgos según el riesgo al que está expuesto cada puesto o cargo de trabajo. Esto incluye formación en el manejo seguro de herramientas, conocimientos en primeros auxilios, y simulacros de emergencia. Con esto, se podrá realizar inspecciones y auditorías internas para identificar deficiencias en la gestión de seguridad y salud ocupacional, corrigiéndolas oportunamente.

## **1.2. Preguntas de investigación**

¿Existe presencia del riesgo psicosocial, específicamente el síndrome de burnout, en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo?

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo?

¿Qué niveles presentan los colaboradores en las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo?

¿Cuál es el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo según el sexo?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Evaluar la presencia del riesgo psicosocial; síndrome de burnout en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir los datos sociodemográficos de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.
- Estimar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.
- Estimar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo según el sexo.

### **1.4. Hipótesis o pregunta científica**

¿Existe la presencia del síndrome de burnout en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo?

## CAPÍTULO 2

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1. Paradigma de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma positivista, el cual se sustenta en la objetividad, la observación sistemática y la medición cuantificable de los fenómenos; desde esta perspectiva, se considera que la realidad puede ser conocida y explicada a través del uso de métodos empíricos y análisis estadísticos, el paradigma positivista permitió abordar el riesgo psicosocial, en particular el síndrome de burnout, como un fenómeno observable en el entorno laboral de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo, mediante la recopilación de datos verificables y su posterior análisis objetivo (Ramos, 2015).

El paradigma positivista, parte de una concepción de la realidad como un fenómeno objetivo, externo al sujeto, que puede ser conocido y explicado a través de la observación sistemática y el análisis empírico, desde esta dimensión ontoepistemológica, se asume que el conocimiento se construye a partir de hechos verificables, cuantificables y reproducibles, excluyendo las interpretaciones subjetivas, esta postura permite abordar el riesgo psicosocial, en particular el síndrome de burnout, como una manifestación concreta y observable dentro del entorno laboral, cuya comprensión se alcanza mediante la recolección de datos empíricos y el análisis estadístico (Ameneyro, 2024).

El aspecto metodológico, la investigación se diseñó con un enfoque cuantitativo que utiliza herramientas estructuradas, tales como encuestas, para evaluar de manera objetiva el síndrome de burnout entre los empleados de una cooperativa de ahorro y crédito ubicada en el segmento uno del cantón Salcedo (Hernández-Sampieri, 2016). Al emplear cuestionarios con validez estadística, se asegura una recogida de datos consistente y comparable, lo que otorga al análisis un nivel elevado de rigor científico; esta estrategia permite mapear patrones y determinar grados de riesgo psicosocial en la muestra, dotando al estudio de la capacidad de ser replicado y de servir como referencia para poblaciones similares.

Desde la dimensión ético-política, la investigación reconoce a los trabajadores como sujetos activos y busca garantizar sus derechos y bienestar en la organización. Abordar el síndrome de burnout va más allá de cuantificarlo; requiere visibilizar el daño que inflige a la salud mental y emocional, y que, a su vez, repercute en el rendimiento y en la calidad de vida del personal. Por eso el estudio se compromete a generar saberes útiles y transformadores que orienten políticas laborales más humanas y equitativas. Al mismo tiempo, se respeta estrictamente el consentimiento informado, la confidencialidad de los datos y la integridad de quienes participan, cumpliendo así con todos los principios éticos exigidos.

## **2.2. Enfoque de Investigación**

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron y analizaron datos numéricos mediante instrumentos estandarizados; este procedimiento garantiza resultados objetivos, fácilmente replicables y que pueden interpretarse estadísticamente, en consecuencia, pudo evaluarse la intensidad del burnout y su vínculo con las características del grupo, a partir de esos hallazgos se formuló una propuesta preventiva orientada a reducir el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, con el fin final de favorecer el bienestar de todo el personal de la cooperativa (Zamora & Flores, 2024).

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, lo que significa que se centró en medir de forma objetiva y sistemática fenómenos observables; así, se recopilaron y analizaron datos numéricos con el propósito de identificar patrones, establecer relaciones y obtener hallazgos que puedan ser generalizados, al mismo tiempo que se estudió el síndrome de burnout como una variable medible a través de indicadores concretos y técnicas estadísticas.

Esta decisión metodológica se apoyó en los postulados del paradigma positivista, que considera la realidad externa al investigador y accesible mediante observaciones controladas y mediciones precisas; el uso de instrumentos estandarizados, tales como cuestionarios validados científicamente, garantizó la fiabilidad de la información y permitió una valoración objetiva del grado de riesgo psicosocial presente en el entorno laboral.

La adopción de esta postura metodológica aportó significativamente al estudio, puesto que posibilita una comprensión clara y cuantificable del burnout entre los trabajadores de la cooperativa, los resultados obtenidos no solo permitieron diagnosticar la magnitud del problema, sino que también ofreció una base empírica sólida para la elaboración de propuestas de intervención.

### **2.3. Diseño de investigación**

El diseño de investigación empleado fue no experimental y de tipo transversal, porque la variable no se manipulo, sino que se estudia tal y como se presenta en el contexto laboral del personal de la cooperativa, además, se trata de un diseño transversal, puesto que los datos se recopilaron en un solo momento del tiempo, lo que permitió obtener una fotografía del estado actual de los niveles de burnout y el riesgo psicosocial dentro de la organización (Menéndez et al., 2024).

El enfoque no experimental adoptado aquí tiene sentido porque el investigador se limitó a observar y registrar los hechos sin intervenir ni alterar el entorno laboral; esta forma de proceder permitió estudiar el síndrome de burnout y sus riesgos psicosociales tal como se presentan en la rutina diaria del personal de la cooperativa, conservando las condiciones reales de trabajo.

Asimismo, el diseño transversal resultó útil para mirar las conexiones entre las variables en un solo instante, y gracias a esa estructura se pudo diagnosticar y describir el estado actual del burnout en la cooperativa sin depender de mediciones futuras; esa fotografía instantánea brinda a la dirección una base sólida para planear acciones concretas que atiendan las necesidades genuinas de los colaboradores.

### **2.4. Alcance de Investigación**

El tipo de investigación adoptado fue descriptivo, puesto que se orienta a caracterizar de manera detallada y precisa las variables relacionadas con el síndrome de burnout en los colaboradores de la cooperativa, esto implica la descripción de los datos sociodemográficos de los participantes, así como la estimación de los niveles en las dimensiones del síndrome, tales como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, la investigación no buscó establecer relaciones causales, más bien se enfoca en ofrecer un panorama claro del estado actual del fenómeno en estudio (Ameneyro, 2024)

## **2.5. Población y Muestra**

La población de estudio estuvo conformada por el total del personal que labora en una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo, que asciende a un total de 122 trabajadores, donde esta población incluyó a empleados de distintas áreas y niveles jerárquicos que cumplen funciones administrativas, operativas y de atención al cliente dentro de la entidad financiera, en vista que el número total de colaboradores fue reducido y accesible, no se aplicó un proceso de muestreo, por lo que se trabajará con la población total.

La inclusión del total del personal garantizó un mayor grado de confiabilidad en los resultados, puesto que se recogió la información de todos los trabajadores, sin dejar subgrupos sin representación, esta estrategia contribuyó con la obtención de una visión completa y precisa de la situación, minimizando posibles sesgos que podrían surgir si se excluyeran ciertos segmentos del personal.

## **2.6. Recopilación de datos**

El proceso de recolección de datos se desarrolló en varias etapas, garantizando la validez y la ética del procedimiento en base a las siguientes actividades:

Primero, la autorización institucional, que se gestionó con una solicitud formal ante la gerencia de la cooperativa para obtener el permiso correspondiente para aplicar los instrumentos al personal.

Acto seguido, una socialización del estudio, donde se realizó una breve reunión o comunicado informativo al personal para explicar el propósito del estudio, la importancia de su participación voluntaria, y garantizar la confidencialidad de la información.

Luego, la aplicación de los instrumentos, donde se distribuyó los cuestionarios a todos los colaboradores por medio de una modalidad virtual (mediante formularios en línea de Google Forms). Se brindaron instrucciones claras para el llenado, y se estableció un plazo razonable para su devolución.

Después, se realizó la recolección y organización de datos, donde una vez recibidos los cuestionarios, se revisó y codificó las respuestas, mediante el software Microsoft Excel. Se procedió a ingresar los datos en una base de datos para su posterior

análisis estadístico en base a la elaboración de gráficos estadísticos y realización de la prueba de hipótesis.

Para finalizar, la actividad de resguardo de la información, donde todos los datos recopilados fueron tratados con estricta confidencialidad, utilizados exclusivamente con fines académicos y analizados de manera agregada, sin identificar individualmente a los participantes.

## **2.7. Instrumentos y Herramientas**

Para llevar a cabo la recolección de datos, se empleará la técnica de la encuesta, ya que permite obtener información de forma organizada y eficaz. Este método facilita la evaluación de variables tanto psicológicas como sociales dentro de la población trabajadora, donde su uso es especialmente pertinente en investigaciones de carácter cuantitativo, al ofrecer datos objetivos y comparables (De Beer et al., 2024).

En cuanto al procedimiento específico, enmarcando en la técnica de producción de datos incluye una ficha sociodemográfica que describe rasgos y el contexto familiar y económico de un grupo social específico (Vizcaíno et al., 2023). En este sentido, esta ficha incluyó 10 preguntas cerradas diseñadas para clasificar a los empleados de la cooperativa en distintos grupos según aspectos comunes como edad, género, origen étnico, nivel educativo, entre otros (Ameneyro, 2024).

En tal virtud, se empleó la ficha elaborada por los autores para la aplicación en campo con los participantes, se consideraron edad, sexo, residencia, identidad étnica, estado civil, problemas de salud, y aspectos laborales como situación socioeconómica, antigüedad, tipo de contrato y jornada. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach. Maslach y S. Jackson en 1981, con una adicción posterior de N. Seisdedos (TEA ediciones).

Además, se utilizó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory (en adelante MBI), adaptado al contexto laboral. Este instrumento consta de 22 ítems con una escala de respuesta de 0 a 6 (donde 0 significa nunca y 6 todos los días). En consecuencia, el Cuestionario MBI mide el síndrome de burnout a través de tres dimensiones: agotamiento emocional (refiere al cansancio físico y emocional relacionado con el entorno laboral), despersonalización (evalúa actitudes cínicas o de indiferencia hacia

colegas) y realización personal (mide el sentido de logro y competencia en el trabajo (Vicente et al., 2022).

Dicho test se compone en total por 22 ítems los mismos que agrupan tres dimensiones esenciales: Cansancio emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20) con un máximo de 54 puntos. Despersonalización (5,10,11,15,22), máximo 30 puntos. Realización personal (4,7,9,12,17,18,19,21) con un máximo de 48 puntos. Para lo cual se considera la Likert en 6 niveles dónde: nunca =0, alguna vez al año o menos= 1, algunas veces al mes =2, una vez a la semana = 3, varias veces a la semana = 4, y diario =5 según lo dispuesto por (Maslach, 2003). Por lo tanto, sus resultados finales arrojaran puntuaciones que se ubican en categorías bajo, medio y alto, demostrando el nivel del síndrome de burnout.

Finalmente, los datos sobre la validez de la prueba se muestran inicialmente en 1997 en español, utilizando el método de consistencia interna para la prueba de casos 1316, la fatiga emocional del alfa de Cronbach 0.90 fue seguida por la despersonalización con 0.79 y finalmente la realización de la persona 0.71. Del mismo modo, Vásquez (2020) informó en su estudio utilizando el coeficiente Aiker de la técnica experimental, la validez del contenido, que tengo una correlación 0.97% y 1%; Claridad de 0.94% y 1% y 1% correspondiente a una buena validez de contenido.

Finalmente, la investigación se desarrolló respetando los principios éticos aplicables a estudios con seres humanos. Se inició con la obtención del consentimiento informado, donde se explicaron los objetivos del estudio, su alcance, y se dejó en claro que los participantes podían retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Con esto, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los encuestados, asegurando que sus respuestas serían utilizadas únicamente con fines académicos. Asimismo, el proyecto contó con la aprobación ética otorgada por la Universidad Tecnológica Indoamérica, asegurando el cumplimiento de los estándares legales y éticos vigentes.

## **2.8. Procedimientos**

Se recogieron los datos a través de un cuestionario estructurado alojado en Google Forms. El cuestionario se aplicó una única vez, por lo que constituye un diseño transversal, y estuvo dirigido a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de Salcedo.

Una vez concluidas las respuestas, éstas se exportaron a una hoja de Excel, donde se organizaron, depuraron y dejaron listas para el análisis. A continuación, se utilizó el programa IBM SPSS 26 para calcular estadísticas descriptivas y evaluar los niveles de riesgo psicosocial, así como los síntomas asociados al síndrome de burnout. Dicho procedimiento garantizó una aplicación uniforme del instrumento y aportó la confianza necesaria en el manejo y tratamiento de la información obtenida.

## **2.9. Técnica de análisis de datos**

Para ofrecer una visión clara de las principales características sociodemográficas de los encuestados, como edad, sexo, localidad donde viven, identidad étnica, estado civil y reporte de problemas de salud, se recurrió a estadísticas descriptivas básicas. Al mismo tiempo, se calcularon frecuencias absolutas y relativas, o porcentajes, de cada variable, de manera que fuera sencillo comprobar cuántas personas caen en cada categoría y cómo se reparte la muestra en conjunto. Estos procedimientos, al ser combinados, permiten construir un retrato inicial coherente y accesible del grupo estudiado, que sirve de punto de partida para análisis más complejos posteriores. Cabe mencionar, que la información se presentó mediante tablas de frecuencia y gráficos circulares, los cuales facilitaron la visualización de los resultados de manera sencilla y comprensible.

En cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), que fueron medidas mediante un instrumento estandarizado, se aplicaron estadísticos descriptivos propios de las variables cuantitativas. En este caso, se calcularon la media aritmética, para conocer el puntaje promedio en cada dimensión; la desviación estándar, para medir el grado de dispersión de los puntajes respecto a la media; y los valores mínimo y máximo, para identificar los rangos extremos de los niveles reportados por los participantes. Estas medidas permitieron obtener una visión precisa del comportamiento del fenómeno dentro de la población objeto de estudio.

En conjunto, el uso de estos estadísticos descriptivos permitió establecer un diagnóstico inicial de la situación del riesgo psicosocial relacionado con el síndrome de burnout en el personal de la cooperativa del segmento 1, lo cual sirvió como base

para la formulación de una propuesta preventiva enfocada en la mejora del bienestar laboral.

### **2.10. Consideraciones éticas**

En referencia a las recientes directrices y prácticas relacionadas con la ética de la investigación, Tripathi & Chaturvedi (2023) se refieren a los derechos de los participantes al: autogobierno, la libertad, la privacidad, la elección individual y la libertad de voluntad. La base de este principio reside en que los participantes del estudio deben ser libres de tomar decisiones conscientes sobre sí mismos y tener control total sobre sus vidas. Por ello se refiere la obligación ética del investigador de maximizar los beneficios asociados con el estudio tanto para la sociedad como para el participante.

Si bien los métodos de investigación cualitativa no dañan físicamente al sujeto, pueden causar perturbación emocional, reminiscencias de un pasado doloroso o cualquier otro daño psicológico o emocional, como miedo, vergüenza, dolor o vergüenza. Por lo tanto, la exposición de los participantes a tales escenarios debe considerar el beneficio anticipado y el valor social esperado de la investigación. Esto es necesario para evitar la explotación de los sujetos. La justicia establece que todos los individuos de una población deben ser tratados con igualdad y justicia en cuanto a la oportunidad de seleccionar y distribuir los resultados beneficiosos o las cargas derivadas de la investigación (Carcausto & Morales, 2017).

El principio de respeto a la persona se aplica en forma de autonomía y consentimiento informado. El consentimiento informado es necesario para realizar cualquier investigación con seres humanos. Antes de participar, el sujeto debe estar bien informado sobre todos los aspectos de la investigación que lo conciernen, incluyendo la divulgación y el uso de la información vital que proporcione (Espinoza, 2019). Realizar investigaciones sobre participantes o sujetos que no son capaces de ejercer un buen juicio sobre la participación en la investigación propuesta debido a factores como enfermedad, discapacidad mental, pobreza, edad, factores sociales o culturales y barreras lingüísticas no les brinda respeto.

Además, la confidencialidad de los datos y la privacidad de los encuestados son aspectos críticos que deben priorizarse durante la planificación e implementación

de la investigación. Miteu (2024) analiza la necesidad de revisar las consideraciones éticas en el ámbito de la investigación. Sugieren involucrar a la comunidad, que es el sujeto de la investigación, y defender sus intereses en todo momento como en la planificación de la investigación, su metodología y enfoque, la comunicación de resultados y el intercambio de datos.

En el ámbito de la investigación digital, Espinoza (2019) analiza la ética del consentimiento informado y la necesidad de evaluar la práctica de usar los datos disponibles. Por lo tanto, el autor sugiere tomar el consentimiento del usuario como algo personal, informándole sobre el uso previsto y los resultados esperados antes de su uso.

En el marco de la presente investigación titulada “Estudio del riesgo psicosocial, síndrome de burnout en el personal de una cooperativa segmento 1 del cantón Salcedo”, se respetaron plenamente los principios éticos relacionados con el consentimiento informado. Antes de aplicar la muestra, se explicó a los participantes que su participación era totalmente voluntaria, que podían negarse a responder sin ninguna consecuencia, y que únicamente quienes aceptaran de forma libre y consciente serían parte del estudio. Asimismo, se les informó que los datos recogidos serían utilizados únicamente con fines investigativos, científicos y netamente educativos, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información y el respeto a la autonomía de cada persona.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se describen los hallazgos obtenidos del instrumento aplicado a la población estudiada.

#### 3.1. Fiabilidad del instrumento

Cabe destacar que el instrumento se encuentra previamente validado ya que ha sido aplicado en varios contextos. En la Tabla 1 se muestra la fiabilidad del instrumento tras su aplicación a 122 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.

**Tabla 1**

*Fiabilidad instrumento aplicado*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa	de	N de elementos
Cronbach		
,837		22

El análisis de fiabilidad del instrumento aplicado arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,837 con un total de 22 ítems, lo que indica una muy buena consistencia interna. Este valor sugiere que las preguntas del cuestionario están adecuadamente relacionadas entre sí y miden de forma coherente el mismo constructo o dimensión. De acuerdo con los criterios estadísticos, un Alfa de Cronbach entre 0,80 y 0,90 refleja un alto nivel de fiabilidad, lo cual garantiza que el instrumento utilizado es válido y confiable para la recolección de datos en el contexto de esta investigación.

Por otro lado, como respuesta a los objetivos de investigación concernientes al proyecto se obtuvo:

**Describir los datos sociodemográficos de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.**

Las observaciones detalladas aplican a todos los resultados del presente estudio

**Tabla 2***Datos sociodemográficos personales según el sexo*

		Femenino		Masculino		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
<b>Sexo</b>		66	54,1%	56	45,9%	122	100%
<b>Edad</b>	Entre 18 – 22	13	10,7%	15	12,3%	28	23,0%
	Entre 23 – 26	14	11,5%	12	9,8%	26	21,3%
	Entre 27 – 30	9	7,4%	7	5,7%	16	13,1%
	Entre 31 – 34	15	12,3%	9	7,4%	24	19,7%
	Más de 35	15	12,3%	13	10,7%	28	19,7%
<b>Ciudad Residencia</b>	La Mana	12	9,8%	10	8,2%	22	18,0%
	Latacunga	19	15,6%	16	13,1%	35	28,7%
	Pelileo	6	4,9%	9	7,4%	15	12,3%
	Puyo	5	4,1%	3	2,5%	8	6,6%
	Salcedo	24	19,7%	18	14,8%	42	34,5%
<b>Sector domiciliario</b>	Rural	9	7,4%	9	7,4%	18	14,8%
	Urbano	57	46,7%	47	38,5%	104	85,2%
<b>Identificación étnica</b>	Indígena	1	0,8%	1	0,8%	2	1,6%
	Mestiza	65	53,3%	55	45,1%	120	98,4%
<b>Estado civil</b>	Casado	26	21,3%	21	17,2%	47	38,5%
	Divorciado	5	4,1%	3	2,5%	8	6,6%
	Separado	3	2,5%	0	0,0%	3	2,5%
	Soltero	26	21,3%	30	24,6%	56	45,9%
	Unión Libre	6	4,9%	2	1,6%	8	6,5%
<b>Tiene problema de salud</b>	No	57	46,7%	49	40,2%	106	86,9%
	Si	9	7,4%	7	5,7%	16	13,1%
<b>Nivel académico</b>	Bachillerato	2	1,6%	4	3,3%	6	4,9%
	Posgrado	24	19,7%	15	12,3%	39	32,0%
	Tercer nivel - superior	40	32,8%	37		77	32,8%
<b>Situación socioeconómica</b>	Mala	1	0,8%	0	0,0%	1	0,8%
	Muy buena	16	13,1%	9	7,4%	25	20,5%
	Regular	49	40,2%	47	38,5%	96	78,7%
<b>Antigüedad</b>	0 a 1 años	14	11,5%	20	16,4%	34	27,9%
	2 a 3 años	22	18,0%	17	13,9%	39	31,9%
	4 a 5 años	9	7,4%	7	5,7%	16	13,1%
	Más de 5 años	21	17,2%	12	9,8%	33	27,0%
<b>Total</b>		66	54,1%	56	45,9%	122	100%

*Nota:* Fr (frecuencia); % (porcentaje)

### **Análisis de resultados**

La muestra estuvo conformada por 122 personas, de las cuales el 54,1% fueron mujeres y el 45,9% hombres. La mayoría pertenece a los rangos de edad entre 18 y 22 años, y 23 a 26 años, concentrando casi la mitad de la población. En cuanto a la residencia, el 85,2% habita en zonas urbanas, destacando una mayor concentración en las ciudades de Salcedo y Latacunga. La identificación étnica evidenció predominio mestizo con un 98,4% y solo un 1,6% indígena. Respecto al estado civil, el 45,9% es soltero y el 38,5% casado. El 86,9% manifestó no presentar problemas de salud, mientras que el 13,1% sí reportó alguna condición. En el nivel educativo, más del 60% cuenta con estudios superiores o de posgrado. A nivel socioeconómico, el 78,7% se calificó en situación regular. Finalmente, en relación con la antigüedad, predominan quienes tienen entre 2 a 3 años de residencia o empleo, seguido por aquellos con más de 5 años.

### **Interpretación de resultados**

Los resultados muestran una ligera mayoría femenina y un perfil mayoritariamente juvenil. La población se concentra en zonas urbanas, especialmente en Salcedo y Latacunga, con baja diversidad étnica. En cuanto al estado civil, prevalecen personas solteras y casadas, mientras que la mayoría no reporta problemas de salud. El nivel educativo es alto, aunque la situación socioeconómica se mantiene principalmente en un rango regular. La antigüedad registrada refleja tanto estabilidad como movilidad dentro de la población analizada.

**Estimar los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.**

En este apartado se realiza un análisis dimensional para identificar el síndrome de burnout en el personal de la cooperativa.

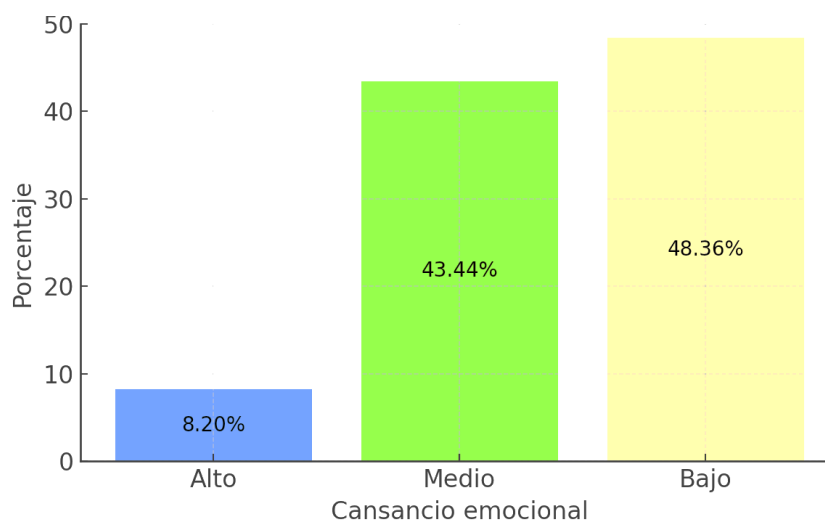
**Tabla 3**

*Cansancio emocional*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Alto	10	8,2
	Medio	53	43,4
	Bajo	59	48,4
	Total	122	100,0

**Figura 1**

*Dimensión de cansancio emocional*



### **Análisis de resultados**

En la dimensión de cansancio emocional, correspondiente al síndrome de burnout, se obtuvo que el 8,2% del personal presentó un nivel alto, el 43,4% un nivel medio y el 48,4% un nivel bajo. La muestra total considerada fue de 122 personas.

### **Interpretación de resultados**

Los resultados sugieren la existencia de una carga emocional constante que, si no se gestiona adecuadamente, podría escalar hacia niveles más críticos con el tiempo. La presencia de casos en nivel alto, aunque reducida, no debe subestimarse, ya que indica que ciertos trabajadores ya experimentaban un desgaste emocional notable. Este panorama alertó sobre la necesidad de implementar estrategias preventivas enfocadas en la salud mental, como programas de apoyo psicológico, pausas activas, talleres de manejo del estrés y promoción del bienestar emocional en el entorno laboral, a fin de evitar que el malestar se cronifique o se generalice entre el equipo de trabajo.

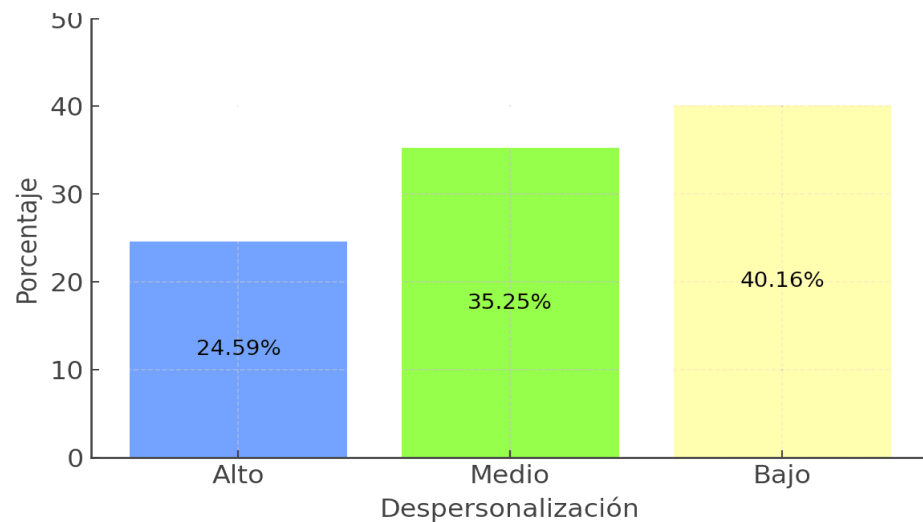
**Tabla 4**

*Despersonalización*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Alto	30	24,6
	Medio	43	35,2
	Bajo	49	40,2
	Total	122	100,0

**Figura 2**

*Dimensión despersonalización*



### **Análisis de resultados**

En la dimensión de despersonalización, el 24,6% del personal presentó un nivel alto, el 35,2% un nivel medio y el 40,2% un nivel bajo. La muestra total analizada corresponde a 122 personas.

### **Interpretación de resultados**

En lo referente a la despersonalización, se observó que el 59,8 % del personal presentó niveles entre medio y alto, lo cual representa una proporción significativa dentro del grupo evaluado. Esta cifra indica que más de la mitad de los participantes manifestaron signos de desconexión emocional con su entorno laboral, lo que podría traducirse en actitudes frías, falta de empatía o menor compromiso con sus funciones. Si bien aún se cuenta con un grupo que se mantiene en un nivel bajo, el hecho de que

casi seis de cada diez personas estén ya en un estado de alerta sugiere la necesidad de implementar acciones inmediatas. En este contexto, se propuso el desarrollo de programas de capacitación y acompañamiento emocional, así como actividades que fomenten el sentido de pertenencia, la motivación personal y el fortalecimiento del clima organizacional, con el fin de prevenir un deterioro mayor y mejorar el bienestar general del equipo de trabajo.

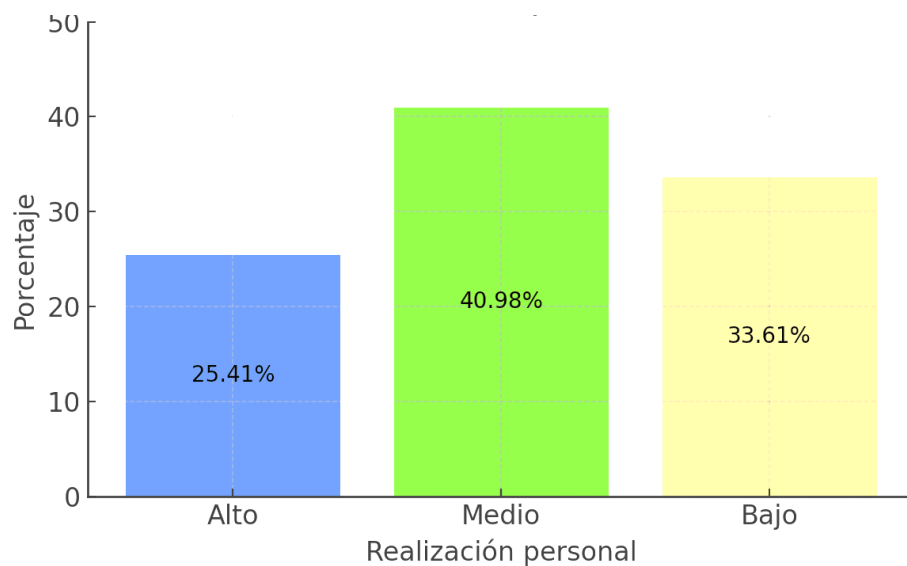
**Tabla 5**

*Realización personal*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Alto	31	25,4
	Medio	50	41,0
	Bajo	41	33,6
	Total	122	100,0

**Figura 3**

*Dimensión realización personal*



### **Análisis de resultados**

En la dimensión de realización personal, el 25,4% del personal presentó un nivel alto, el 41,0% un nivel medio y el 33,6% un nivel bajo. La muestra total considerada fue de 122 personas.

### Interpretación de resultados

En relación con la realización personal, se identificó que la mayor parte del personal se ubicó entre niveles medio y bajo, lo que representa una amplia mayoría. Esta situación reflejó que una parte significativa de los trabajadores podría estar experimentando una percepción limitada de éxito profesional, escasa satisfacción con los logros alcanzados o una falta de reconocimiento dentro de su entorno laboral. La baja realización personal puede impactar negativamente en la motivación, el sentido de propósito y la productividad, lo que a largo plazo podría incrementar el riesgo de desgaste profesional. Frente a este escenario, se consideró necesario promover estrategias orientadas al desarrollo personal y profesional del talento humano, tales como planes de carrera, reconocimiento de logros, formación continua y espacios de retroalimentación positiva, que permitan fortalecer la autoestima laboral y el compromiso con la organización.

**Tabla 6**

*Análisis Dimensional - presencia del síndrome de burnout*

	Cansancio emocional			Despersonalización			Realización profesional		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<b>Profesionales</b>	10	53	59	30	43	49	31	50	41
<b>Total</b>	122			122			122		

### Análisis de resultados

El análisis dimensional muestra que en cansancio emocional predominan los niveles medio (53 casos) y bajo (59 casos), con solo 10 profesionales en nivel alto, lo que indica un desgaste emocional moderado en la mayoría. En despersonalización, el nivel bajo es el más frecuente (49 casos), seguido del medio (43 casos) y un número importante en alto (30 casos), señalando que, aunque muchos mantienen una buena conexión emocional, hay una parte significativa con desconexión laboral. En realización profesional, predominan los niveles medio (50 casos) y bajo (41 casos), mientras que 31 profesionales reportan alta realización, lo que sugiere que muchos no se sienten plenamente satisfechos en su trabajo.

### Interpretación de resultados

En general, predominan los niveles medio y bajo en estas dimensiones, evidenciando que **no prevalece el síndrome de burnout**, sin embargo, existe la incubación del mismo por lo cual se devela la necesidad de fortalecer el bienestar emocional y profesional del personal.

### Estimar el nivel de las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo según el sexo

**Tabla 7**

*Cansancio emocional por sexo*

		Femenino		Masculino		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Cansancio emocional	Alto	5	4,1	5	4,1	10	8,2
	Bajo	34	27,9	25	20,5	59	48,4
	Medio	27	22,1	26	21,3	53	43,4
Total		66	54,1	56	45,9	122	100,0

*Nota:* Fr (frecuencia); % (porcentaje)

### Análisis de resultados

En la dimensión de cansancio emocional según el sexo, se observa que tanto mujeres como hombres presentan el mismo porcentaje (4,1 %) en el nivel alto. En el nivel medio, el 22,1 % corresponde a mujeres y el 21,3 % a hombres, mientras que, en el nivel bajo, el 27,9 % son mujeres y el 20,5 % hombres.

### Interpretación de resultados

Estos resultados indican que la mayoría del personal, independientemente del sexo, se encuentra en niveles medio y bajo de cansancio emocional. Los niveles de cansancio emocional alto y medio están distribuidos de forma similar entre mujeres y hombres, mientras que una mayor proporción de mujeres presenta cansancio emocional bajo en comparación con los hombres. Esto podría indicar que, aunque ambos géneros enfrentan el agotamiento emocional, las mujeres tienden a reportar un nivel ligeramente más bajo de cansancio emocional en esta muestra.

**Tabla 8***Despersonalización por sexo*

		<b>Femenino</b>		<b>Masculino</b>		<b>Total</b>	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Desperson alización	Alto	20	16,40	10	8,20	30	24,60
	Bajo	23	18,85	26	21,30	49	40,15
	Medio	23	18,85	20	16,40	43	35,25
<b>Total</b>		66	54,10	56	45,90	122	100,00

*Nota:* Fr (frecuencia); % (porcentaje)**Análisis de resultados**

En la dimensión de despersonalización según el sexo, se identifica que el nivel alto se presentó en un 16,4 % de mujeres y un 8,2 % de hombres. En el nivel medio, las mujeres representaron el 18,85 % y los hombres el 16,4 %. Por último, en el nivel bajo, el 18,85 % correspondió a mujeres y el 21,3 % a hombres.

**Interpretación de resultados**

Los resultados indican que las mujeres presentan una mayor prevalencia de despersonalización en nivel alto en comparación con los hombres. Esto podría estar relacionado con factores como carga emocional, presión laboral o condiciones específicas del entorno de trabajo femenino, lo cual requiere atención institucional para prevenir consecuencias mayores en el clima laboral y la salud mental del personal.

**Tabla 9***Realización personal por sexo*

		<b>Femenino</b>		<b>Masculino</b>		<b>Total</b>	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%
Realización personal	Alto	15	12,3	16	13,1	31	25,4
	Bajo	22	18,0	19	15,6	41	33,6
	Medio	29	23,8	21	17,2	50	41,0
<b>Total</b>		66	54,1	56	45,9	122	100,0

*Nota:* Fr (frecuencia); % (porcentaje)

### **Análisis de resultados**

En la dimensión de realización personal según el sexo, el nivel alto fue similar entre mujeres (12,3 %) y hombres (13,1 %). En el nivel medio, el 23,8 % correspondió a mujeres y el 17,2 % a hombres, mientras que, en el nivel bajo, las mujeres representaron el 18,0 % y los hombres el 15,6 %.

### **Interpretación de resultados**

Estos resultados reflejan que los niveles de realización personal están relativamente equilibrados entre géneros, con una ligera ventaja en hombres en cuanto a mayor presencia en el nivel alto y menor en el nivel bajo. No obstante, tanto mujeres como hombres muestran niveles preocupantes de insatisfacción profesional (más del 70% con niveles medio o bajo), lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan el reconocimiento, el crecimiento profesional y el sentido de propósito dentro de la cooperativa.

### **3.2. Prueba de hipótesis**

Para la prueba de hipótesis se realiza un análisis dimensional de la presencia del síndrome de burnout de los colaboradores de la cooperativa tomando en cuenta los parámetros descritos en la Tabla 7.

**Tabla 10**

*Valores referenciales*

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

La tabla presenta los valores referenciales para evaluar el síndrome de burnout en tres dimensiones principales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Cada dimensión se clasifica en niveles bajo, medio y alto según los rangos de puntuación establecidos. En cansancio emocional, un puntaje entre 0 y 18 indica un nivel bajo, de 19 a 26 un nivel medio, y de 27 a 54 un nivel alto. En despersonalización, los valores de 0 a 5 corresponden a bajo, 6 a 9 a medio, y 10 a 30 a alto. Por último, en realización personal, un puntaje de 0 a 33 se considera bajo, de

34 a 39 medio, y de 40 a 56 alto. Estos valores sirven como referencia para interpretar el grado de afectación en cada dimensión del burnout.

**Tabla 11**

*Prueba de Kruskal-Wallis*

	<b>Estadísticos de prueba</b>		
	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
<b>N</b>	122	122	122
<b>Mediana</b>	2,0	2,0	2,0
<b>Kruskal-Wallis</b>	,550	2,692	,121
<b>gl</b>	1	1	1
<b>Sig. asintótica</b>	,458	,101	,728

En el marco del estudio titulado “Estudio del riesgo psicosocial, síndrome de burnout en el personal de una cooperativa segmento 1 del cantón Salcedo”, se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis con el propósito de analizar posibles diferencias significativas entre grupos en cada una de las dimensiones del síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Los resultados obtenidos indican que para la dimensión cansancio emocional, con una muestra total de 122 trabajadores y una mediana de 2,0, el valor del estadístico Kruskal-Wallis fue de 0,550 con un grado de libertad (gl) de 1 y una significancia asintótica (p) de 0,458. Este valor supera el umbral convencional de significancia de 0,05, por lo tanto, no se evidencian diferencias estadísticamente significativas entre los grupos evaluados en cuanto al nivel de cansancio emocional.

En lo que respecta a la dimensión de despersonalización, se obtuvo también una mediana de 2,0, un valor de Kruskal-Wallis de 2,692,  $gl = 1$  y un valor de significancia de 0,101. Aunque este valor es menor que el de las otras dimensiones, todavía se mantiene por encima del nivel crítico de 0,05, lo que implica que tampoco se identifican diferencias estadísticamente significativas en esta dimensión. Sin embargo, se puede señalar que existe una leve tendencia a la variación entre grupos, que podría explorarse con una muestra más amplia o con otras variables de segmentación.

Finalmente, para la dimensión de realización personal, también con una mediana de 2,0, se obtuvo un estadístico de Kruskal-Wallis de 0,121 y una significancia de 0,728, valor considerablemente superior al nivel de corte, lo que refuerza la homogeneidad entre los grupos analizados respecto a esta dimensión del burnout.

En conjunto, estos hallazgos sugieren que, dentro del personal evaluado en la cooperativa del cantón Salcedo, **no existen diferencias significativas en los niveles de síndrome de burnout** entre los grupos comparados (por ejemplo, sexo, edad, antigüedad u otro factor considerado como variable de agrupación). Esto podría indicar que los factores psicosociales y emocionales que inciden en el desarrollo del síndrome de burnout afectan de manera similar a todo el personal, independientemente de sus características individuales o laborales.

En este contexto, y considerando la presencia de indicadores preocupantes en los niveles medio y alto del síndrome, se reconoce la incubación del riesgo psicosocial dentro del personal de la cooperativa. Por tanto, se considera pertinente presentar una propuesta de intervención que permita prevenir y mitigar el impacto del burnout, misma que será desarrollada en el siguiente capítulo como parte de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

Propuesta de prevención frente al riesgo psicosocial; síndrome de burnout en el personal de una cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo.

#### **“Cuidar para rendir: programa de prevención del riesgo psicosocial”**

##### **4.1. Diagnóstico**

A partir del análisis dimensional realizado sobre la presencia del síndrome de burnout en el personal de la cooperativa segmento 1 del cantón Salcedo, se identificó que las tres dimensiones evaluadas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal; se distribuyen principalmente en niveles medio y bajo, con una menor proporción de casos en el nivel alto, lo cual representa un riesgo psicosocial latente, aunque aún no crítico.

En la dimensión de cansancio emocional, el 43,4% del personal presenta un nivel medio y un 48,4% un nivel bajo, mientras que un 8,2% se encuentra en el nivel alto, lo que indica la existencia de trabajadores con signos relevantes de agotamiento emocional que podrían agravarse si no se implementan medidas preventivas. Esta situación se refleja también en la dimensión de despersonalización, donde el 24,6% del personal se encuentra en un nivel alto, un porcentaje preocupante, ya que esta dimensión se relaciona con el desapego emocional y la pérdida de empatía hacia el trabajo o los compañeros. Por su parte, la dimensión de realización personal presenta una distribución más equitativa, con un 41,0% en nivel medio, 33,6% en nivel bajo, y un 25,4% en nivel alto, lo cual podría indicar una percepción limitada de logros y satisfacción laboral en una parte considerable del equipo.

Este diagnóstico sugiere la urgencia de implementar una propuesta de intervención institucional orientada a prevenir y mitigar los factores psicosociales que contribuyen al síndrome de burnout. La intervención debe enfocarse especialmente en promover espacios de autocuidado, fortalecer el sentido de pertenencia y logro profesional, así como mejorar las condiciones organizacionales que podrían estar generando agotamiento y despersonalización.

El hecho de que la mayoría del personal se ubique en niveles medios de burnout, acompañado de una minoría en niveles altos, representa una oportunidad clave para actuar de forma preventiva, evitando que estas condiciones deriven en afectaciones mayores en la salud mental, la productividad y la calidad del ambiente laboral. Por tanto, la propuesta debe considerar estrategias de capacitación, gestión emocional, acompañamiento psicológico y fortalecimiento del clima organizacional como ejes fundamentales para el bienestar integral del personal.

#### **4.2. Objetivo de la propuesta**

Diseñar e implementar un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales en el personal de la cooperativa segmento 1 del cantón Salcedo, con el propósito de reducir la incidencia del síndrome de burnout, promover el bienestar psicoemocional y mejorar el clima organizacional, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo.

#### **4.3. Desarrollo de la Propuesta**

Con base en los resultados obtenidos en el análisis dimensional del síndrome de burnout en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo, se evidencia la necesidad de implementar acciones estratégicas que permitan mitigar los efectos del riesgo psicosocial en el entorno laboral. En este sentido, se plantea un Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales, el cual tiene como finalidad mejorar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, promoviendo ambientes de trabajo saludables, inclusivos y libres de violencia. Esta programación anual establece objetivos generales y específicos, actividades concretas, indicadores de seguimiento y medios de verificación, conforme a lo requerido por las autoridades de control, para garantizar una gestión integral de los factores psicosociales en el ámbito laboral.

La presente propuesta se fundamenta en el Decreto Ejecutivo 255, que establece el marco regulatorio nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo. En su artículo 1, se determina como objetivo principal la promoción de una cultura de prevención y protección en el ámbito laboral, mediante el desarrollo de políticas públicas y acciones orientadas a fortalecer el bienestar integral de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2024). Esta finalidad se alinea directamente con la intención

de esta propuesta, que busca prevenir el riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en el personal de una cooperativa del cantón Salcedo.

El artículo 2 del decreto establece que el reglamento es de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y para todos los actores laborales: trabajadores del sector público y privado, empleadores, servidores públicos, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, trabajadores del hogar y autónomos (Ministerio del Trabajo, 2024). Por tanto, el personal de la cooperativa, en su calidad de trabajadores dentro del sistema económico nacional, está incluido en este ámbito de protección y debe beneficiarse de las medidas preventivas que este reglamento promueve.

Finalmente, el artículo 3 presenta definiciones clave en torno a la seguridad y salud ocupacional, como los accidentes de trabajo, actos inseguros y condiciones laborales de riesgo. Aunque el síndrome de burnout no es un accidente físico, se considera un trastorno emocional relacionado directamente con el puesto de trabajo, cuyas consecuencias pueden ser funcionales o incluso incapacitantes. Esto refuerza la necesidad de adoptar un enfoque preventivo que no solo responda a lo físico, sino también a lo mental y emocional, tal como lo contempla el espíritu de este reglamento (Guzman et al., 2025).

La propuesta basada en las disposiciones del Ministerio del Trabajo se encuentra en el disponible en el Anexo 1. (Véase anexo 1)

Disponible en el siguiente enlace: [https://drive.google.com/file/d/1\\_QXnPDd981L-woAjmrov-QtxpQPCDe0A/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_QXnPDd981L-woAjmrov-QtxpQPCDe0A/view?usp=sharing)

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

En atención al primer objetivo específico, se concluye que los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo presentan un perfil sociodemográfico caracterizado por una mayoría femenina (54,1%), con predominio de edades entre 18 y 26 años (44,3%), y residencia en zonas urbanas (85,2%), especialmente en los cantones de Salcedo (34,5%) y Latacunga (28,7%). Asimismo, el 98,4% se identifica como mestizo, el 63,9% posee formación de tercer nivel o posgrado, y el 78,7% califica su situación socioeconómica como regular. Estos resultados reflejan una fuerza laboral joven, profesional y estable, con alto potencial para el desarrollo institucional.

En atención al segundo objetivo específico, se concluye que los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo no evidencian una presencia generalizada del síndrome, aunque sí muestran indicios que alertan sobre su posible desarrollo. En cansancio emocional, el 43,4% se encuentra en un nivel medio y el 8,2% presenta un nivel alto. En cuanto a despersonalización, el 35,2% en nivel medio y un 24,6% en nivel alto, lo que sugiere cierta desconexión afectiva en un grupo importante. Finalmente, en la dimensión de realización profesional el 41% se encuentra en nivel medio y el 33,6% en nivel bajo, reflejando una percepción moderada o reducida de logro personal en el entorno laboral.

En atención al tercer objetivo específico, se concluye que los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito del Segmento 1 del cantón Salcedo presentan variaciones según el sexo, destacando diferencias significativas en algunas áreas. En cansancio emocional, tanto mujeres como hombres comparten equitativamente el nivel alto (4,1% cada uno), sin embargo, una mayor proporción de mujeres (27,9%) reporta niveles bajos en comparación con los hombres (20,5%), lo que sugiere una mejor gestión del agotamiento emocional por parte del grupo femenino. En cuanto a la

despersonalización, el nivel alto afecta al 16,4% de mujeres y al 8,2% de hombres, evidenciando una mayor desconexión emocional en las colaboradoras. Finalmente, en la realización personal, ambos géneros presentan proporciones similares en el nivel alto (12,3% mujeres y 13,1% hombres), mientras que el 33,6% del total se ubica en un nivel bajo, siendo ligeramente mayor en mujeres (18,0%) que en hombres (15,6%).

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda diseñar e implementar planes de capacitación y desarrollo profesional orientados a personal joven con formación superior, fomentando el crecimiento interno y el fortalecimiento de competencias, en concordancia con el perfil sociodemográfico identificado en la cooperativa.

En cumplimiento del Decreto Ejecutivo N.º 255, se recomienda implementar programas institucionales de prevención de riesgos psicosociales que incluyan la evaluación periódica del clima laboral, jornadas de sensibilización sobre el síndrome de Burnout y mecanismos de apoyo emocional. Estas acciones deben orientarse a reducir el estrés ocupacional, fortalecer la salud mental de los colaboradores y promover entornos laborales seguros, conforme a la normativa nacional en seguridad y salud en el trabajo.

Es recomendable desarrollar intervenciones diferenciadas por género, orientadas a mitigar los factores de riesgo emocional, como la despersonalización y la baja realización profesional. Estas acciones deben incluir espacios de escucha activa, políticas de equidad y actividades de fortalecimiento psicoemocional, con el fin de asegurar condiciones laborales dignas y prevenir afectaciones a la salud mental del personal, en concordancia con la normativa vigente.

## BIBLIOGRAFIA

- Ameneyro, H. M. (2024). Razonamiento Inductivo desde Diversos Paradigmas de Investigación. *Revista Ciencia & Sociedad*.  
<https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/159>
- Araujo, O. L., Guerrero-Lasso, P. A., Matabanchoy-Tulcán, S. M., & Bastidas-Jurado, C. F. (2021). Revisión sistemática: eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano. *Universidad y Salud*, 23(3), 351–365.  
<https://doi.org/10.22267/rus.212303.249>
- Ardenghi, S., Luciani, M., Russo, S., Rampoldi, G., Bani, M., Ausili, D., Di Mauro, S., & Strepparava, M. G. (2024). The role of personality, empathy, and the perception of the instructor's caring on nursing students' burnout: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 80, 151863. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2024.151863>
- Armijos, M. Y., & Manzano, F. O. (2024). Importancia de equipos de protección personal en prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales: industria minera. *CIENCIAMATRIA*, 10(1), 264–280. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1222>
- Baird, M. M. (2020). Síndrome de Burnout en un Hospital Básico de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072020000400065](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400065)
- Baque, M. A., & Cañarte, L. T. (2023). Gestión del talento humano en el desempeño laboral docente. *Revista Ciencia & Sociedad*.  
<https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/73>
- Benítez, L. J. (2024). Administración de empresas. *ACVENISPROH Académico*.  
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0077>
- Bermúdez, A. I. (2020). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Bianchi, R., & Schonfeld, I. S. (2023). Examining the evidence base for burnout. *Bulletin of the World Health Organization*, 101(11), 743–745.  
<https://doi.org/10.2471/BLT.23.289996>

- Bonilla, A. F. (2024). Efectividad de programas de formación en seguridad laboral respecto a la prevención de accidentes laborales. *Conrado*, 1(7). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442024000200115](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000200115)
- Cando, E. P. (2024). Síndrome de burnout y satisfacción con la vida. *Sección Ciencias de La Salud | Peer Reviewed*. <https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/download/1238/1577/>
- Carcausto, W. H., & Morales, J. (2017). Publicaciones sobre ética en la investigación en revistas biomédicas peruanas indizadas. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(2), 57. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13199>
- Cerna, D. (2024). Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo: el caso de México. *Contextualizaciones Latinoamericanas*, 2(31), 23–34. <https://doi.org/10.32870/cl.v2i31.8056>
- Chatwiriyaiphong, R., Moxham, L., Bosworth, R., & Kinghorn, G. (2024). The experience of healthcare professionals implementing recovery-oriented practice in mental health inpatient units: A qualitative evidence synthesis. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 31(3), 287–302. <https://doi.org/10.1111/jpm.12985>
- Checa, K. E., Defranc Balanzategui, P. O., & De la Llana Pérez, E. (2021). FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS ORGANIZACIONES. *Prohominum*, 2(1 Extraord), 23–31. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0028>
- Cockburn, W., & Hurtado, M. (2021). Perspectiva europea sobre los riesgos laborales en el ámbito del teletrabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(2), 95–98. <https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.01>
- Constitución De La Republica Del Ecuador. (2008). Constitución De La Republica Del Ecuador. *Decreto Legislativo*. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Correa, M. (2021). Los riesgos psicosociales en el trabajo doméstico y de cuidados. *Lex Social: Revista de Derechos Sociales*, 11(1), 431–448. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.5493>

- De Beer, L. T., van der Vaart, L., Escaffi-Schwarz, M., De Witte, H., & Schaufeli, W. B. (2024). Maslach Burnout Inventory – General Survey. *European Journal of Psychological Assessment*, 40(5), 360–375. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000797>
- De la Garza, M. T., Gaspar Hernández, M. F., López Lemus, J. A., & Atlatenco Ibarra, Q. (2024). Análisis psicométrico de la validez del cuestionario de factores de riesgo psicosociales incluido en la norma NOM-035-STPS-2018. *Psicumex*, 14, 1–35. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v14i1.561>
- Díaz, G. A., & Quintana, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de La Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*. [https://gestionjoven.org/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)
- Espinoza, D. M. (2019). CONSIDERACIONES ÉTICAS EN EL PROCESO DE UNA PUBLICACIÓN CIENTÍFICA. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(3), 226–230. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.04.001>
- Faubel, O., Monfort Signes, & Fuentes Giner. (2024). Prevención de Riesgos Laborales: La integración de la actividad preventiva en una empresa. La participación de los trabajadores. *Universitat Politècnica de València*. <https://riunet.upv.es/entities/publication/8538c723-10b1-4827-9ee1-e78d9e58da6a>
- Freire, R. M., & Mancheno, M. J. (2023). Innovación y Competitividad Empresarial Mercado Muebles Huambaló. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 8036–8068. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7549](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7549)
- Fusar, P., Salazar, G., De Micheli, A., Nieman, D. H., Correll, C. U., Kessing, L. V., Pfennig, A., Bechdolf, A., Borgwardt, S., Arango, C., & van Amelsvoort, T. (2020). What is good mental health? A scoping review. *European Neuropsychopharmacology*, 31, 33–46. <https://doi.org/10.1016/j.euroneuro.2019.12.105>
- Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Pol. Con.* <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2942/6404>

- Gusman, E. M. (2023). Gestión del talento humano y motivación laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, 2019. *Revista Científica Pakamuros*, 10(1). <https://doi.org/10.37787/66f80704>
- Guzman, F. P., Freire Mosquera, A., & Gallegos Idrobo, S. (2025). Estudio técnico del Impacto del Decreto Ejecutivo 255 en el Ecuador tras un año de vigencia. *GADE: Revista Científica*, 5(1), 729–742. <https://doi.org/10.63549/rg.v5i1.646>
- Harris, K. M., & Edlund, M. J. (2021). Self-Medication of Mental Health Problems: New Evidence from a National Survey. *Health Services Research*, 40(1), 117–134. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2005.00345.x>
- Hernández-Sampieri, R. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN . MCGRAW-HILL*.
- Irepan, M., & Ortega Andeane, P. (2020). Desarrollo y Validación de la Escala de Restauración Psicológica Percibida en Población Mexicana. *Acta de Investigación Psicológica*, 10(1), 80–90. <https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2020.1.335>
- Jaramillo, K. A., Freire, V. A., Larrea, D. M., & Taruchaín, L. F. (2022). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Veritas & Research*, 4(1). <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=102>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2021). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89–100. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
- Madero, K. P., Ayala Jiménez, D. P., Alvis Estrada, L., Bohórquez Moreno, C., Sanabria Artunduaga, M. E., & Salas Taborda, H. (2022). Síndrome de agotamiento en profesionales de la salud posterior al primer año de pandemia por COVID-19. *Ustasahud*, 21(2). <https://doi.org/10.15332/us.v21i2.2675>
- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 377. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>

- Madero, S., Montes, J. L., & Del Castillo, E. (2023). Evaluación de la norma 035 para la medición de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral mexicano. *Contaduría y Administración*, 69(1), 426. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.3070>
- Mahecha, G., Álvarez-Alucema, L. E., Campo-Torregrosa, Y., Caballero-Olivares, T., & López-Sepúlveda, R. (2023). Caracterización del síndrome del agotamiento psicológico en profesores universitarios de América Latina: una revisión bibliográfica. *Duazary*, 20(3), 200–206. <https://doi.org/10.21676/2389783X.5446>
- Martínez, A. (2020). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 42–80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Méndez, J. A., & González, M. T. (2021). Satisfacción de vida y riesgos psicosociales en el trabajo: la NOM-035 frente al bienestar. *Revista de Psicología de La Universidad Autónoma Del Estado de México*, 10(20), 80. <https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v10i20.16717>
- Mendoza, N. E. (2022). la comunicación interpersonal como problema psicológico. *Journal of Science and Research*. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2774>
- Menéndez, A. J., Morales-Medrandá, J. J., & Piloso-Chávez, K. J. (2024). Percepción De La Imagen Corporativa De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Calceta Ltda. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando*, 5(1). <https://doi.org/10.60100/rcmg.v5i1.250>
- Minaya, A. E., Ruíz, A. A., Concha, M. A., & Alva, M. A. (2024). Gestión del talento humano y satisfacción laboral. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(1), 130–140. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3678>
- Ministerio de salud Pública. (2024). *Hospital de Especialidades Abel Gilbert Pontón*. <https://www.hagp.gob.ec/>
- Ministerio del Trabajo. (2024). Decreto Ejecutivo 255. *Ministerio Del Trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/DECRETO-EJECUTIVO-255-REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES.pdf>

- Miteu, G. D. (2024). Ethics in scientific research: a lens into its importance, history, and future. *Annals of Medicine & Surgery*, 86(5), 2395–2398. <https://doi.org/10.1097/MS9.0000000000001959>
- Morales, L., Gracia, Y., & Landeros, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.989>
- Moreno, J. R. (2020). Síndrome de Burnout en Médicos Residentes. “Revisión Sistemática.” *Revista San Gregorio*, 1(33). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i33.966>
- Muñoz, E., & Salas, V. (2021). Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la reducción del Índice de Riesgos Laborales. *Llamkasun*, 2(2), 88–97. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.43>
- Naranjo, E. (2024). El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. *Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Administración de Empresas*. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/fd13b690-6a35-4a7a-ac0e-fe400c3e5639>
- Olmedo, L. F. (2022). Hostigamiento laboral o mobbing: un fenómeno psicosocial del día a día. *Visión Empresarial*, 12, 22–30. <https://doi.org/10.32645/13906852.1185>
- OMS. (2023). Enfermedades cardiovasculares. *Organizacion Panamericana de La Salud*, 1(1).
- Organización Internacional del Trabajo. (2024). Convenios fundamentales sobre seguridad y salud en el trabajo. *Convenio*. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_874775.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_874775.pdf)
- Orozco, Z. L. (2025). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. *Revista InveCom*. <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3456>
- Pacheco, Y. M., Molina, Y. M., & Arévalo, J. G. (2017). Los roles gerenciales de Mintzberg: una evidencia empírica en la universidad. *I+D Revista de Investigaciones*, 10(2), 102–111. <https://doi.org/10.33304/revinv.v10n2-2017009>

- Quintana, P. del C. (2021). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Revista Enfoques*, 4(16), 272–283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Ramírez, A. (2021). Procedimiento de gestión de riesgos laborales. *Universidad Metropolitana. Ecuador*, 2(2). <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110008.pdf>
- Reglamento de Higiene y Seguridad. (2020). Reglamento de Higiene y Seguridad . *Secretaría Técnica de La Circunscripción Territorial Especial Amazónica*. [https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/reglamento\\_higiene\\_y\\_seguridad\\_aprobado\\_por\\_el\\_mdt-21082020.pdf](https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/reglamento_higiene_y_seguridad_aprobado_por_el_mdt-21082020.pdf)
- Rendón, M. S., Hernández Villa, E. A., Hernández Pedroza, R. I., Vargas, M. R., & Favela Ocaño, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(3), 479–506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Rendón, M. S., Peralta, S. L., Hernández, E. A., Hernández, R. I., Vargas, M. R., & Favela, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(3), 479–506. <https://doi.org/10.6018/eglobal.398221>
- Reyes, M. L., López, J. A., Vargas, D., & Garza, M. T. (2020). El papel de los recursos humanos en la prevención de errores médicos para la mejora en el sistema de calidad hospitalaria. *Nova Scientia*, 12(25). <https://doi.org/10.21640/ns.v12i25.2254>
- Segura, M. G. A., & Lopez, J. (2024). Propuesta de mejora de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Norma ISO 45001 para la minimización de riesgos laborales en el Área de operaciones de una empresa logística en El Callao, 2019. *TecnoHumanismo. Revista Científica* . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9862388>
- Taruchaín, L. F., Freire, V. A., & Mayorga, M. de los Á. (2020). Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. *Ciencia Latina* .

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/1162/2817>

- Taruchaín, L. F., Hidalgo, V., & Márquez, C. (2021). Gestión del talento humano en el contexto del impacto social de la inclusión laboral de personas con discapacidad en el cantón Ambato, Ecuador. *Dom. Cien*, 7(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8231803.pdf>
- Taruchaín, L. F., & Mayorga, M. de los A. (2020). Síndrome Burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Tungurahua. *Revista Científica CENTROS*, 9(2). <https://revistas.up.ac.pa/index.php/centros/article/download/1402/1161>
- Tripathi, S., & Chaturvedi, R. V. (2023). Exploring Ethical Considerations in Research: Guidelines and Practices. *ADHYAYAN: A JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES*, 13(01), 41–45. <https://doi.org/10.21567/adhyayan.v13i1.08>
- Vicente, M. T., Ramírez, M. V., & Capdevila, L. (2022). La promoción de la salud en el trabajo. Un paso más en prevención de riesgos laborales. Revisión. *ADEMA-SALUD Del Instituto Universita Rio de Ciencias de La Salud-IUNICS*. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v31n3/1132-6255-medtra-31-03-300.pdf>
- Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J., & Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Yupanqui, R. (2022). Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. *Business Innova Sciences*, 3(3), 61–76. <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.119>
- Zamora, W. J., & Flores, J. J. (2024). Metodologías Cuantitativa y Cualitativa en la Investigación Científica: Un abordaje desde la epistemología. *Universidad Martín Lutero*. <https://revistajireh.uml.edu.ni/publicaciones/vol-4-num-2-2024/24209-2/>
- Zuñiga, J. M. (2024). Impacto de la Comunicación Digital en el Bienestar Psicológico: Una Relación Compleja. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 6302–6321. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.11049](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11049)

## Anexos

Anexo 1: PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

NOMBRE EMPRESA O INSTITUCIÓN:	
RUC:	

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	INDICADOR	NUMERADOR Y DENOMINADOR DEL INDICADOR	POR CIENTO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN A SOLICITAR POR LAS AUTORIDADES DE CONTROL	PROGRAMACIÓN ANUAL													
							Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	ACTIVIDADES PENDIENTES / OBSERVACIONES	
Prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas para mejorar las condiciones de trabajo y salud de las/los trabajadoras y servidores.	Implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social de las/los trabajadoras y/o servidores, en los espacios	1. Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales establecido por personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas	(Número de trabajadoras y servidores que recibieron la sensibilización / Total de trabajadoras y servidores) *100	Número de trabajadoras y servidores que recibieron la sensibilización	A/B	1_Material informativo (presentación ppt, trípticos, contenido del correo electrónico masivo, videos, etc) 2_Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma del trabajador y/o servidor, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.														
				Total de trabajadoras y servidores			B													
Prevenir y/o minimizar los riesgos psicosociales en personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas para mejorar las condiciones de trabajo y salud de las/los trabajadoras y servidores.	Implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales con enfoque en medidas de prevención, promoción y educación, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales para fomentar el bienestar físico, mental, social de las/los trabajadoras y/o servidores, en los espacios	2. Socializar sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales establecido por personas naturales y jurídicas, empresas públicas y privadas, instituciones e instancias públicas	(Número de trabajadoras y servidores que recibieron la socialización / Total de trabajadoras y servidores) *100	Número de trabajadoras y servidores que recibieron la socialización	A/B	1_Material informativo (presentación ppt, trípticos, contenido del correo electrónico masivo, videosetc) 2_Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma del trabajador y/o servidor, firma (s) del														
				Total de trabajadoras y servidores			B													







	DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO que evidencie el conocimiento de las conductas sujetas a sanción																			
	11. Realizar talleres de sensibilización relacionadas a la prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, además de derechos laborales, lenguaje positivo e inclusión social	(Número de trabajadores y servidores que recibieron la socialización/Total de trabajadores y servidores)* 100	Número de trabajadores y servidores que recibieron la socialización	Total de trabajadores y servidores	<b>B</b>	A/B	1_Material informativo (presentación ppt, trípticos, contenido del correo electrónico masivo, videos, etc) 2_Registro de asistencia a los talleres que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma del trabajador y/o servidor, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.													
	12. Realizar campañas comunicacionales permanentes en temas relacionados a la prevención de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer	(Número de campañas ejecutadas/Total de campañas planificadas)* 100	Número de campañas ejecutadas	Total de campañas planificadas	<b>B</b>	A/B	1_Material informativo (presentación ppt, pancartas informativas, boletines, contenido del correo electrónico masivo.) 2_Matriz de planificación de campañas en el año													

<b>0</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA</b>	<b>Promedio de porcentaje de cumplimiento</b>
----------	--	---

---

**RESPONSABLE/TÉCNIC  
O DE SEGURIDAD E HIGIENE  
DEL TRABAJO**

---

**FIRMA DEL  
MÉDICO ENCARGADO DE  
LA VIGILANCIA DE LA  
SALUD EN EL TRABAJO**

---

**FIRMA  
REPRESENTANTE LEGAL**