

Organizacional and personal factors that contribute to Burnout Syndrome in the staff of Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA Cuenca-Ecuador

Factores organizacionales y personales que contribuyen al Síndrome de Burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA Cuenca-Ecuador

Autores:

Crespo-Ulloa, Denisse Fernanda
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



dfcrespou02@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0001-4077-5981>

Quinde-Alvear, Ángel Giovanni
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
PhD en Administración
Docente
Cuenca –Ecuador



aquinde@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

echas de recepción: 23-AGO-2025 aceptación: 23-SEP-2025 publicación: 30-SEP-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

Esta investigación es un documento esencial en el que se detalla el plan estructurado para llevar a cabo un estudio científico, en el cual su elaboración consta de la definición clara del problema que se va a investigar, la formulación de sus objetivos tanto general como específicos y la justificación de la relevancia del estudio.

Además, se desarrolla un marco teórico que sustenta la investigación, describe la metodología, incluye el diseño, la población, los instrumentos de recolección de datos y los procedimientos de análisis. Es fundamental también considerar los aspectos éticos relacionados con la investigación. Una redacción clara coherente del protocolo garantiza la viabilidad y rigor del estudio, facilitando su evaluación y posterior ejecución.

Es importante determinar cuáles son los factores causantes de la presencia de burnout en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA, se espera realizar mediante la toma de estudios de revisión y resultados publicados en revistas científicas basadas en las diferentes paginas como Scielo, Scopus, Google Académico, entre otros buscadores, con el fin de obtener información verificada y así lograr un resultado más eficaz sobre el tema a analizar.

Palabras clave: agotamiento; estrés laboral; síndrome burnout; profesional; enfermedad

Abstract

This research is an essential document detailing the structured plan to carry out a scientific study, in which its elaboration consists of the clear definition of the problem to be investigated, the formulation of its general and specific objectives and the justification of the relevance of the study.

In addition, a theoretical framework must be developed that supports the research, describes the methodology, includes the design, the population, the data collection instruments and the analysis procedures. It is also essential to consider the ethical aspects related to the research. A clear and coherent writing of the protocol guarantees the viability and rigor of the study, facilitating its evaluation and subsequent execution.

It is important to determine which are the factors causing the presence of burnout in the Cooperativa de Ahorro y Crédito, this is expected to be done by taking review studies and results published in scientific journals based on different pages such as Scielo, Scopus, Google Scholar, among other search engines, in order to obtain verified information and thus achieve a more effective result on the subject to be analyzed.

Key words: Burnout; Work stress; Burnout syndrome; Professional; Disease

Introducción

El Síndrome de Burnout es un estado de agotamiento que se da de manera física y mental, el cual se puede manifestar como resultado de una exposición prolongada a los factores de estrés laboral. Según (ALVARO, RAFAEL, MARISOL, & PATRICIO, 2019) el Síndrome está asociado a la expresión coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana. Este significado se utiliza para referirse a personas afectadas por esta enfermedad de carácter mental y a los que se les denominan en forma cotidiana como aquellos a quienes se les “saltaron los tapones” o “quemaron los fusibles”.

El burnout ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud en la Clasificación Internacional de las enfermedades como un fenómeno asociado al trabajo. Esta categorización oficializada en 2022, reafirma su relevancia como una problemática global que afecta el bienestar del trabajador y el desempeño organizacional.

(LEITER, 2021) destaca que el burnout es un proceso resultante de la interacción entre demandas laborales excesivas, recursos insuficientes y características personales, lo que se refleja en agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de menor eficacia profesional.

Según (JUANG, 2021) el sector financiero, incluyendo cooperativas de ahorro y crédito, se enfrentan a un entorno dinámico, competitivo y regulado, con elevadas demandas de desempeño y servicio al cliente. Esto es debido a la presión que reciben por cumplimiento de metas, por responder a las necesidades tanto de la empresa como de los clientes y sobre todo de la necesidad por mantener altos niveles de calidad y atención, con el fin de mantener en un buen nivel a la empresa, pero se debe tener en cuenta que detrás de esto tenemos consecuencias como el burnout.

Este impacto es particularmente preocupante en sectores sobre todo financieros, donde existen exigencias constantes sobre el cumplimiento de sus actividades, como la presión por el cumplimiento de metas y resultados, también la atención con los socios o clientes y la responsabilidad sobre recursos ajenos que causan un aumento en el nivel de estrés.

En los primeros años, el concepto de burnout no tuvo mayor interés en la comunidad científica, hasta el momento que Maslach realizó la publicación de sus trabajos en el que



define las bases que conforman el síndrome. Indico varios síntomas, entre ellos está el cansancio personal, baja realización personal y despersonalización, que sigue a la prestación de estrés laboral por un tiempo prolongado. (XAVIER, 2020).

Existen dos factores que pueden contribuir al burnout, los organizacionales y personales. Los organizacionales hacen referencia a los aspectos como la productividad laboral, la carga laboral, el número de horas trabajadas. Mientras que los factores personales hacen referencia a las relaciones personales, la motivación intrínseca y el conflicto entre las responsabilidades que existen entre trabajo-familia. Por lo tanto, es importante comprender la interacción entre estos factores, con el fin de prevenir el Síndrome y así mismo mejorar el bienestar laboral.

Según (UNIR, 2022) la productividad de los trabajadores es la relación entre los bienes o servicios producidos por un trabajador y los recursos que se han utilizado para obtener dicha producción. Es una medida de eficiencia, que puede hacer referencia a una empresa como a una economía.

Este modelo está enfocado en el desempeño de los trabajadores, dependiendo de tres pilares fundamentales:

- Habilidad: hace referencia a los conocimientos, competencias, destrezas y capacidades tanto técnicas como sociales de los trabajadores.
 - Motivación: está basado en los impulsos internos o externos que inducen al empleado a invertir esfuerzo en las tareas y sobre todo a comprometerse con la organización.
 - Oportunidad: abarca las condiciones y el entorno proporcionado por la organización para que los empleados apliquen sus habilidades y motivación de una manera efectiva.
 - Teniendo en cuenta que un trabajador motivado, con un entorno adecuado para poner en práctica sus habilidades será más propenso a mostrar un desempeño óptimo y así obtenemos una mejor calidad del servicio y la relación sólida con la organización.
- (EILEEN, THOMAS, PETER, & ARNE, 2020)

Con respecto a la carga laboral es un factor de riesgo muy presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa. Son una serie de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador al largo de su jornada laboral. Se identifica con una actividad

muscular o física y dentro de estas aparecen factores de riesgo ligados a la explotación de dicho trabajador. (JHONNY, 2022)

Este modelo fue propuesto inicialmente por Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli. Posterior a esto Demerouti, Bakker, lo consideraron como un marco conceptual ampliamente aceptado en la psicología del trabajo y las organizaciones. Este modelo busca explicar el bienestar, la motivación y el desempeño del empleado a través de un equilibrio entre dos tipos de condiciones laborales que son las demandas y los recursos. ((BAKKER, 2007).

Al hablar de horas de trabajo hace referencia a la cantidad de tiempo que un empleado dedica, dentro de un periodo determinado, a realizar las tareas y responsabilidades propias de su puesto. (JC, 2018). Esta teoría fue propuesta por Meijman y Mulder en el cual surge de la psicología del trabajo y también de la ergonomía, con la intención de dar una explicación de como las exigencias laborales dan un gran impacto en el estado funcional y fisiológico del individuo y así mismo el cómo puede restaurar su equilibrio durante el periodo no laboral. Teniendo en cuenta que, dependiendo del desempeño y la salud, está el adecuado balance entre las demandas a las que se ve sometido y las oportunidades para obtener una recuperación durante y después de la jornada laboral.(MULDER, 1998)

Las relaciones personales según (ETECE, 2021)son los vínculos que se generan entre las personas, estas pueden ser interacciones espontaneas o vínculos permanentes. Las diversas habilidades interpersonales, como la comunicación verbal y no verbal, la empatía y la capacidad de escuchar a otros determinan los comportamientos necesarios para garantizar esas relaciones humanas. Esta teoría tiene sus raíces en la sociología y la psicología social de mediados del siglo XX. Su exponente fue Peter Blue quien partió del supuesto de que las relaciones humanas se pueden entender como intercambios recíprocos de recursos tangibles e intangibles, en los que las personas esperan obtener beneficios a cambio de esfuerzos invertidos. Se analiza el vínculo entre empleados y empleadores, compañeros de trabajo, líderes y subordinados. (HOMANS, 2021)

Es importante también tener en cuenta la relación entre conflicto trabajo-familia, el cual asume que el comportamiento de las personas en las organizaciones está determinado por las expectativas asociadas a las posiciones que ocupan. Hay que tener en cuenta que estas expectativas provienen de múltiples emisores de rol y pueden originar congruencia o

discrepancia es decir cuando las expectativas que desea son claras y concisas el individuo puede desempeñarse de mejor manera en sus roles, pero las expectativas causan repercusiones en su bienestar y sobre todo en el desempeño de sus roles. (KRAMER, 2020).

Este factor hace referencia a una contradicción de roles en el que las exigencias, el tiempo y el esfuerzo del trabajo interfiere con la realización de actividades familiares. Inversamente es creado cuando las demandas provenientes del hogar como tiempo y esfuerzo consagrados a ellas interfieren con el desempeño de las actividades encomendadas en el ámbito laboral. (ABDELAZIZ, PATRICK, & JUAN, 2019).

Dentro de las instituciones los trabajadores cumplen tareas encomendadas a su puesto de trabajo, lo hacen de manera eficiente, sin embargo debido a los cambios que se pueden dar en las instituciones, se ha presenciado en los últimos tiempos que estas exigencias han aumentado, provocando cierta resistencia al cambio en algunos casos por parte de los trabajadores, los cuales causan problemas a nivel físico o psicosociales, creando tensiones, estrés laboral o el más conocido como Síndrome de Burnout, teniendo como consecuencia la productividad laboral. (DIANA, MAYERLIN, & BRYAN, 2022). A medida que el tiempo pasa, la industria a la era del conocimiento, se añadían transformaciones a las ya existentes, enmarcadas en la competitividad, la globalización y el desarrollo exponencial de las tecnologías, especialmente en el tema de comunicación e información, los cuales cada vez se han generado nuevos modelos de negocio en los cuales se necesita esquemas de servicio al cliente a tiempo completo durante los 365 días del año. (FERNANDA, 2017).

Según el estudio de (MANUEL, ET AL. 2019) entendiendo las relaciones interpersonales entre pares, como la interacción entre dos personas que laboran dentro de la misma organización y tienen un nivel jerárquico equivalente y mantienen una relación amical, no siendo necesariamente tener características similares en el salario, horario, área, etc., se viene identificando que las relaciones interpersonales afectivas, pueden mejorar el desempeño laboral y aumentar el rendimiento, contrariamente, en el sentido negativo, pueden ocasionar descontento, insatisfacción, problemas laborales e incluso reducción de la productividad, más aún, cuando dichas relaciones alteran otras variables, como el clima laboral, mediante “chismes”, “rumores” y otras formas de comunicación que pueda generar conflictos.

Según (CABRERA, 2023) este tema ha sido estudiado desde hace décadas, desde diferentes perspectivas sobre cómo afecta el tiempo laboral con el bienestar de los trabajadores. A medida que la sociedad busca un equilibrio entre la eficiencia económica y el bienestar de los trabajadores, es posible que se pueda plantear como las horas trabajadas afectan a la productividad. Sin embargo, no existe consenso entre los expertos dadas todas las variables. Contar con tiempo y recursos, el bienestar emocional de los trabajadores y teniendo un buen ambiente laboral, son componentes para lograr mejorar la productividad. Estos factores son relevantes en el concepto de cambios de la jornada laboral, como los propuestos por la legislación. (ROMANO & GUEVARA, 2023).

Este conflicto trabajo - familia según (MAZA, 2021) es ocasionado por la demanda de roles, por lo que el conflicto presenta tres componentes. El primero se relaciona con el tiempo en el cual el conflicto se da cuando los trabajadores se dedican más al cumplimiento de unos de los roles ya sea laboral o familiar, el cual causa la reducción de cumplir con las obligaciones del otro rol, repercutiendo así de manera negativa el bienestar de la persona sobrepasando su capacidad. El segundo componente es relacionado con la tensión y estrés que genera uno de los roles.

Esta sección es esencial en cualquier proyecto de investigación, ya que detalla los métodos y procedimientos que se emplearan para abordar el problema del estudio. Teniendo como propósito proporcionar una guía clara y estructurada que permita replicar y validar la investigación. (LIFEDER, 2020).

con el objetivo de poder identificar los factores en la realidad local, el presente estudio se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA, con la propuesta de una metodología mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal. Se diseñó un cuestionario estructurado original que fue aplicado a una muestra de 83 colaboradores de diferentes áreas de la Institución. Los datos que fueron obtenidos se procesaron con herramientas estadísticas para establecer relaciones entre los factores organizacionales y personales y también sobre la aparición de síntomas que estaban asociados al Síndrome de Burnout.

Figura 1: Factores organizacionales y personales



Fuente: Elaboración propia

Material y métodos

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección de datos a través de una encuesta estructurada, su tabulación, análisis e interpretación numérica, el diseño es no experimental, dado que no se manipularon las variables, sino que se observaron y analizaron tal como se presentaron en su contexto natural. Así mismo, el estudio es de corte transversal, ya que los datos fueron recolectados en un único momento temporal. El diseño también es correlacional, pues se buscó examinar la relación entre factores organizacional y personales que inciden en el Síndrome de Burnout y su efecto sobre la productividad laboral del personal de la Cooperativa.

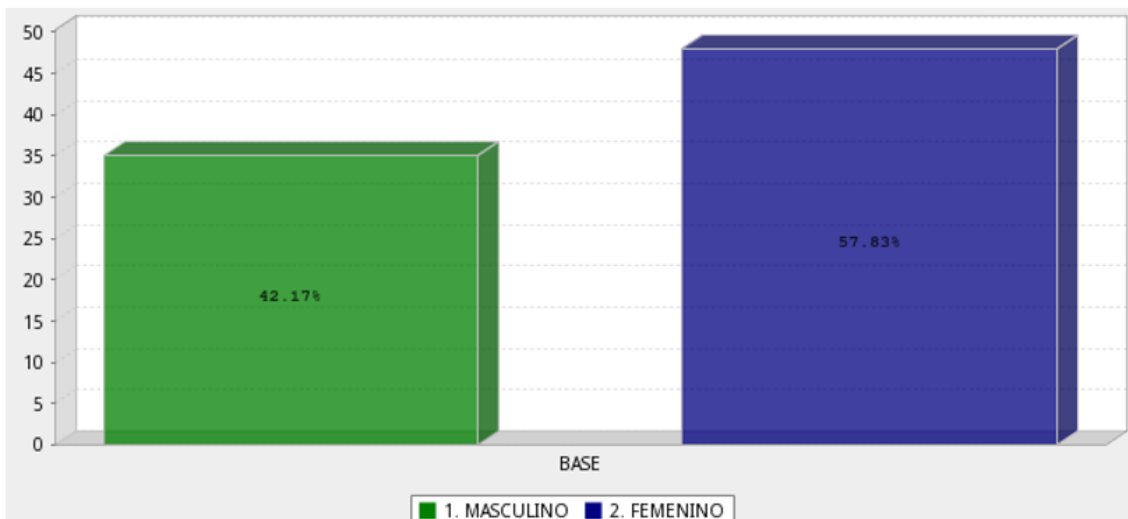
Para la recolección de datos se utilizó una encuesta de elaboración propia, estructurada con base en las variables de estudio: carga laboral, relaciones personales, horas de trabajo, conflicto trabajo-familia y productividad laboral. El cuestionario estuvo compuesto por ítems formulados en una escala tipo Likert de cuatro puntos: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Frecuentemente, 4= Siempre.

La encuesta fue distribuida y aplicada de forma virtual a través de la plataforma QuestionPro durante el mes de mayo de 2025. Se garantizó a los participantes la confidencialidad y el anonimato de las respuestas, asegurando su participación voluntaria y consciente.

Resultados

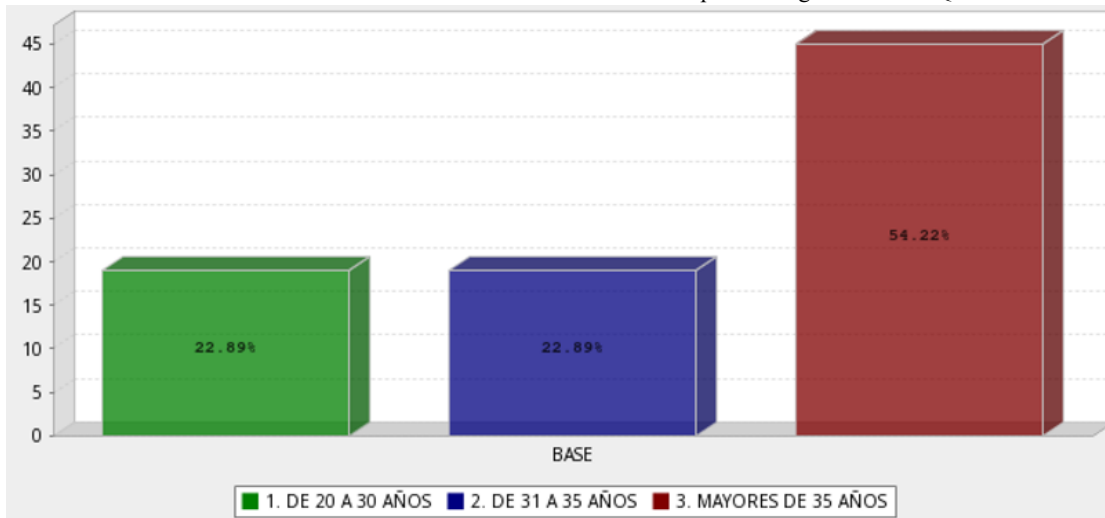
Con respecto al género de los participantes en la encuesta, se observa que el 57.83% corresponde al sexo femenino, mientras que el 42.17% pertenece al sexo masculino (Figura 2). Esta distribución refleja una mayor representación femenina dentro del personal de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León CAJA. El equilibrio entre ambos grupos permite establecer comparaciones sobre la presencia del síndrome de burnout y su posible relación con el género, así como identificar si existen diferencias en la percepción de los factores organizacionales y personales evaluados. En cuanto al grupo etario, se evidencia que la mayoría de los participantes se encuentran en el rango de mayores de 35 años, representando el 54.22% del total de encuestas, los grupos de 20 a 30 años y de 31 a 35 años tienen una participación igual (Figura 3), cada uno con el 22.89%. esta distribución etaria indica una plantilla laboral con predominio de personas adultas, lo cual puede influir en la forma en que se experimenta la carga laboral, el equilibrio trabajo-familia y la percepción del agotamiento emocional. La edad, como variable personal, resulta relevante para interpretar posibles diferencias en la productividad laboral frente a condiciones de estrés organizacional.

Figura 2: Sexo de los participantes



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León CAJA

Figura 3: Edad de los participantes



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León CAJA

Los ítems que están relacionados con el síndrome de burnout revela que un porcentaje considerable de respuestas se concentra en los niveles “Frecuentemente” y “Siempre”, lo cual sugiere la presencia de signos recurrentes de agotamiento emocional, despersonalización o baja realización personal entre los trabajadores, en contraste, los niveles de respuesta “Nunca” y “A veces” reflejan menor proporción de percepción negativa, lo que indica que existe una fracción del personal que no se ve afectada de forma significativa por este síndrome.

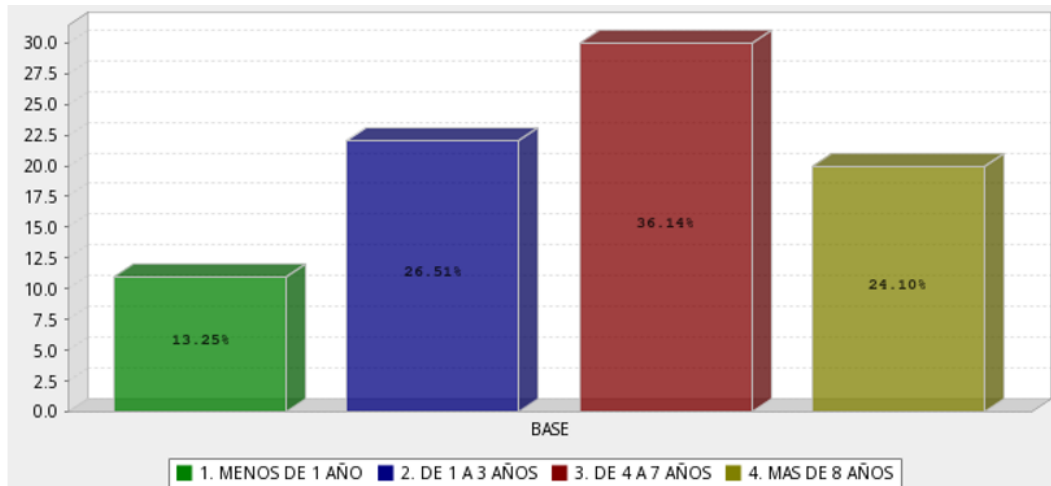
En este panorama se puede evidenciar que el Síndrome de Burnout se manifiesta con diversidad de intensidad dentro de la Cooperativa, lo cual podría estar influenciando por variables como el cargo, las horas de trabajo, las condiciones organizacionales o los factores personales. La identificación de estos niveles permite a la organización establecer líneas de acción para mitigar sus efectos, mejorar el clima laboral y fortalecer la salud ocupacional de cada uno de los trabajadores.

Por otro lado, en el perfil del tiempo que los colaboradores trabajan en la Institución, se puede indicar que la mayoría significativa ya ha pasado por procesos de adaptación organizacional y se encuentran en etapas intermedias o avanzadas de permanencia laboral. En términos psicosociales, estos trabajadores pueden estar más expuestos al agotamiento emocional crónico, a la sobrecarga de responsabilidades o a la desmotivación progresiva, especialmente

si no han contado con estrategias efectivas de prevención del estrés laboral o reconocimiento institucional.

También los empleados con menos de un año representan el grupo de menos proporción, lo cual podría reflejar una menor exposición acumulativa al desgaste emocional. Sin embargo, este grupo también podría experimentar síntomas de burnout relacionados con la incertidumbre inicial, el proceso de integración y la presión por cumplir expectativas.

Figura 4: Tiempo que labora en la Institución.



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León CAJA

En lo relacionado con las variables organizacionales, el tiempo de servicio desempeñó un papel importante. La mayor proporción de trabajadores (36.14 %) se ubicó en el rango de 4 a 7 años de antigüedad, seguido por los que llevan entre 1 a 3 años (26.51 %) y más de 8 años (24.10 %). Los empleados con menos de un año representaron el 13.25 %. Aunque no se contó con un cruce estadístico directo entre los años de servicio y el nivel de burnout, los datos sugieren que la permanencia prolongada en el puesto puede estar asociada a un desgaste emocional progresivo, mientras que el personal de reciente incorporación podría verse afectado por la presión de adaptarse rápidamente.

Los ítems específicos del cuestionario evidenciaron la existencia de manifestaciones significativas del síndrome de burnout. Por ejemplo, más del 66 % de los trabajadores reportaron sentir que su motivación se ve afectada “frecuentemente” o “siempre”. Asimismo, el 72 % expresó que las condiciones laborales inciden de manera constante en su desempeño. Aunque se mantiene una alta percepción de eficiencia y calidad del trabajo, con más del 70 %

señalando que “siempre” cumplen eficazmente sus tareas, esta autoexigencia sostenida puede enmascarar signos de agotamiento, reforzando la hipótesis de una sobrecarga silenciosa.

En conjunto, estos hallazgos sugieren que el burnout en el personal de la Cooperativa no se manifiesta de manera uniforme, sino que está condicionado por una interacción compleja entre factores personales y organizacionales. La carga de trabajo, la motivación, las condiciones del entorno y el tiempo en la institución parecen tener mayor peso en la aparición del síndrome que variables como edad o género de manera aislada. Este escenario subraya la importancia de diseñar intervenciones focalizadas en la mejora del clima laboral, la redistribución equitativa de tareas y la promoción del bienestar psicológico, como medidas preventivas frente al desgaste profesional.

Por lo tanto, los resultados obtenidos luego de la encuesta realizada, existe una prevalencia significativa de los indicadores asociados a este Síndrome dentro del personal que fue evaluado. Partiendo del análisis de la respuesta de cada uno de los ítems de la encuesta y haciendo énfasis en las preguntas que evalúan el agotamiento emocional, el cansancio al finalizar la jornada y la percepción de estar “quemado” por el trabajo, se pudo determinar que el 20.48% del total de participantes (representa 17 de 83 trabajadores) presenta signos consistentes con respecto a la presencia de este Síndrome.

Este porcentaje se obtuvo de acuerdo a los siguientes reactivos con una respuesta clasificada como “frecuentemente” o “siempre”:

- Pregunta 10: Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?
- Pregunta 11: Me siento cansado/a a la final de la jornada de trabajo?
- Pregunta 15: Siento que mi trabajo me está desgastando? Me siento quemado/a por mi trabajo?

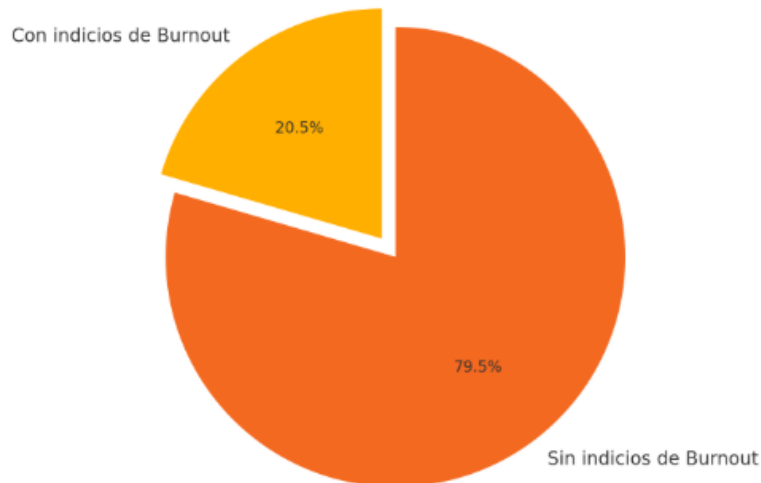
De igual manera se calculó mediante la formula:

$$\text{Porcentaje de burnout} = \left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas con burnout}}{83} \right) \times 100$$
$$\frac{17}{83} \times 100 = 20.48\%$$

Los indicadores en una quinta parte de la muestra evidencian un nivel preocupante de desgaste profesional dentro de la Institución, los cuales podrían comprometer la salud emocional o la salud mental de cada uno de los empleados, sino que también se vería afectada la productividad y el rendimiento que tengan al ejecutar sus actividades. Por lo que crea una necesidad de implementar estrategias de prevención y abordaje con respecto al síndrome de burnout, con el fin de mejorar el equilibrio entre la carga laboral y el bienestar personal.

Figura 5: Tiempo que labora en la Institución.

Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal Encuestado



Fuente: Encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León CAJA

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación indican que el síndrome de burnout en el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA se ve influenciado por factores tanto organizacionales como personales, lo cual tiene un impacto significativo en la productividad laboral. Entre los aspectos más relevantes encontrados destaca que las áreas con mayor incidencia de respuestas asociadas al síndrome fueron Área Comercial, Cobranza Extrajudicial, Cobranza Judicial, Servicio al Cliente, Captaciones y el área de Crédito. Esta concentración sugiere que ciertas funciones o dinámicas laborales específicas en dichas áreas podrían estar generando una mayor carga emocional o física.

En relación con la variable carga laboral, los participantes expresaron altos niveles de percepción de sobrecarga, lo cual coincide con estudios como los de Maslach y Leiter quienes señalan tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. Los niveles altos de sobrecarga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica (PEREZ, 2019). El análisis mostró que quienes se desempeñan en puestos operativos de atención al cliente o cobranza presentan mayor desgaste, posiblemente debido al contacto directo con usuarios y a la presión por alcanzar resultados financieros.

Por otro lado, el conflicto trabajo-familia se evidenció como un factor relevante en el agotamiento emocional del personal. La dificultad para equilibrar responsabilidades laborales y familiares fue una constante entre los encuestados, en especial en quienes reportaron frecuentemente extender su jornada fuera del horario convencional. Este hallazgo es consistente con investigaciones como la del cual nos manifiesta que mientras mayor sea el nivel de percepción del conflicto de los roles laborales y familiares mayor será el nivel de estrés en los trabajadores. Así como si existen más actitudes positivas en los roles familiares y laborales menor será las exigencias psicológicas percibidas en el trabajo.

Respecto a las relaciones personales, si bien se identificaron algunos conflictos interpersonales o falta de apoyo por parte de superiores o compañeros, la correlación con el burnout fue menos intensa en comparación con la carga laboral. No obstante, el síndrome ocurre en personas con relaciones interpersonales fuertes, lo cual es muy conveniente describir lo que pasó dentro del espacio subjetivo. Considerado La respuesta a la presión del trabajo a largo plazo se refleja en los profesionales de la organización de servicios que se comunican con los clientes o usuarios de la organización. (DAVILA, 2020).

Un resultado que merece especial atención es la relativa baja correlación entre el número de horas de trabajo y el nivel de burnout. Aunque se esperaba una asociación más directa, los datos sugieren que no es solo la cantidad de horas lo que influye, sino cómo se gestionan y perciben dichas jornadas. Por ejemplo, trabajadores con horarios extensos pero mayor autonomía parecieran experimentar menor agotamiento que aquellos con jornadas similares, pero bajo control rígido.

Desde un enfoque teórico, los hallazgos validan el modelo de demandas y recursos laborales, en el cual se establece que la exposición continua a demandas laborales altas, en ausencia de recursos suficientes, genera consecuencias negativas para el bienestar del trabajador. En este caso, la productividad se ve afectada por la fatiga, la desmotivación y el distanciamiento emocional que caracterizan al burnout.

Las implicaciones prácticas del estudio son claras: urge implementar estrategias organizacionales que reduzcan la carga laboral percibida, favorezcan la conciliación familiar, fortalezcan las relaciones laborales y promuevan el autocuidado y la gestión del estrés. Esto no solo mejorará la salud mental del personal, sino que también optimizará la productividad y eficiencia institucional.

Conclusiones

Este estudio permitió identificar y analizar todos los factores personales y organizacionales que están relacionados con la presencia del Síndrome de Burnout con respecto al personal que conforma la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA, así mismo indico el impacto que causa con respecto a la productividad laboral.

Se llevo a cabo mediante la aplicación de una encuesta de 42 preguntas en escala de Likert de 4 puntos, los cuales 83 colaboradores respondieron la misma, lo cual se pudo evidenciar que existe una relación significativa entre las variables como la carga laboral excesiva, también las relaciones personales que se encuentran deterioradas, la extensión de las horas de trabajo y el conflicto entre trabajo-familia, los cuales se encuentran con niveles elevados de agotamiento emocional, la disminución del logro personal, siendo estos las características claves para la presencia del Síndrome de Burnout.

Los resultados que se obtuvieron en este estudio reflejan que la carga laboral representa uno de los factores mas determinantes en la aparición de este síndrome, sobre todo cuando existe una demanda laboral que supera la capacidad del trabajador al momento de responder de forma eficiente. De igual manera las relaciones personales con respecto al entorno laboral, son aquellas marcadas por la tensión o conflictos interpersonales, los cuales han demostrado influir de manera negativa en el bienestar emocional de los colaboradores, llevando esto a una afectación con respeto al compromiso y desempeño de las actividades a realizar.

Con respecto a las horas de trabajo, se pudo observar que al presentarse jornadas laborales donde no existen espacios adecuados de descanso, esto intensifica la fatiga y esto conlleva no solo a afectar la salud mental, sino que también la motivación y su productividad. En cuanto a la variable trabajo-familia, se pudo identificar como un factor crítico, ya que existe una dificultad para poder equilibrar las responsabilidades laborales con las responsabilidades personales o de familia, ya que esto conlleva a una sobre carga emocional presentando así una la aparición de este síndrome.

Por lo tanto, se concluye que este Síndrome no solamente afecta de una manera individual, si no que responde a una serie de condiciones estructurales y relaciones propias con el entorno laboral de los empleados. Este síndrome afecta directamente a la productividad laboral, lo que lleva a una disminución del rendimiento, causando así debilidad en el compromiso o errores en sus actividades a realizar, lo que contribuye a crear un clima laboral negativo.

Se pudo evidenciar que, en ciertas áreas como Cobranzas Extrajudiciales, Servicio al Cliente y el Área Comercial, concentran el mayor numero de empleados que se encuentran afectados por altos niveles de estrés, percepción de bajo rendimiento y agotamiento emocional. Esto puede ser debido al cumplimiento de metas que la institución impone y el contacto permanente que tienen con los socios en situaciones conflictivas, el cual establece que este Síndrome se da cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles con los que cuenta para afrontarlas.

Es imprescindible que la institución desarrolle políticas preventivas que incluyan la redistribución de la carga de trabajo de manera equitativa, brindar un ambiente laboral colaborativo, flexibilidad en horarios, pausas activas, entrenamientos en manejo de estrés, mejora en la comunicación interna y sobre todo en programas de apoyo psicológico al trabajador, esto con el fin de poder disminuir los niveles del Síndrome de Burnout y así mismo a mejorar la productividad, sostenibilidad de la institución y el clima organizacional. Finalmente, es importante continuar investigando, incorporando variables como liderazgo organizacional, estrategias de afrontamiento, clima laboral, que puedan ayudar a la comprensión de la presencia de este síndrome y sobre todo la repercusión en las instituciones del sector financiero, sobre todo en las Cooperativas ya que operan bajo modelos de atención

al cliente de manera directa, lo que les caracteriza por una alta demanda emocional y alta presión.

Referencias bibliográficas

- Abdelaziz, R., Patrick, R., & Juan, n. (2019). El conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. 206.
- Alvaro, R. G., Rafael, O. Z., Marisol, M. T., & Patricio, n. f. (2019). Factores de riesgo asociado al síndrome de desgaste profesional. revista digital de postgrado, 4.
- APA, N. (2024). Obtenido de marco metodológico: cómo redactar y cuál es su estructura
- Bakker, D. &. (2007). El modelo de demandas - recursos del burnout. Applied psychology.
- Cabrera, F. (2023). Productividad laboral y jornadas de trabajo. 2.
- Davila, M. M. (2020). El síndrome de burnout en las relaciones interpersonales de las organizaciones del sector de servicios: revisión de la literatura. 74.
- Diana, P., Mayerlin, T., & Bryan, T. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. 32.
- Eileen, Thomas, B., Peter, B., & Arne, K. (2020). Manufacturing advantage: why high-performance work systems pay off. Cornell university press, 17.
- Etece, E. (16 de 07 de 2021). Concepto. Obtenido de <https://concepto.de/relaciones-humanas/>
- fernanda, A. J. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios . 12.
- Homans. (2021). Social behavior as exchange. American journal of sociology, 63.
- JC, M. (2018). working time and the future of work. Obtenido de https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_649907/lang-en/index.htm
- Jhonny, J. C. (2022). Incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa prologica. 6-7.
- Juang, L. (2021). Efectos del estrés laboral sobre el burnout y las intenciones de la rotación de los empleados bancarios. 12.

- Kramer. (2020). The potential impact o the covid -19 pandemic on occupational statud work from home. Of vocational behavior, 119.
- Leiter, m. &. (2021). Understanding the burnoutexperience. 59-69.
- Lifeder. (16 de 11 de 2020). Obtenido de <https://www.lifeder.com/marco-metodologico/>
- Maza, M. D. (2021). Estudio del conflicto trabajo-familia y su impacto en el clima familiar . 7.
- Mulder, M. &. (1998). Psychological aspects of workliad. 5-33.
- Perez, A. M. (2019). El sindrome de burnout. Evaluacion conceptual y estado actual de la cuestion. 53.
- Rivas, A. (07 de 05 de 2023). Normas apa. Obtenido de <https://normasapa.in/glosario/>
- Romano, J., & Guevara, M. (2023). Reduccion de jornada laboral para aumento de productividad. 17-18.
- Toasa, A. L. (2022). El conflicto bidireccional trabajo-familia y estrés laboral en trabajadores . 86.
- UNIR. (21 de 10 de 2022). obtenido de la universidad en internet :
<https://www.unir.net/revista/empresa/productividad-laboral/>
- Xavier, L. (2020). Sindrome de burnout: un problema moderno. 112.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.