

El burnout y desempeño laboral en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavilca

Burnout and job performance among staff at the Huancavilca savings and credit cooperative

- ¹ Gabriel José Lucas Gómez  <https://orcid.org/0009-0003-4561-0427>
Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), Santa Elena, Ecuador.
Maestría en Gestión de talento humano
gabolucas.2015@gmail.com



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 15/06/2025

Revisado: 14/07/2025

Aceptado: 13/08/2025

Publicado: 25/09/2025

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v7i3.1.647>

Cítese:

Lucas Gómez, G. J. (2025). El burnout y desempeño laboral en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavilca. *AlfaPublicaciones*, 7(3.1), 199–213. <https://doi.org/10.33262/ap.v7i3.1.647>



ALFA PUBLICACIONES, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://alfapublicaciones.com>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec

Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



Palabras claves:

Ambiente de trabajo, agotamiento laboral, compromiso, desempeño laboral, liderazgo.

Keywords:

Work environment, burnout, commitment, job performance, leadership.

Resumen

Introducción: el presente trabajo de investigación se enmarca en como el denominado síndrome de Burnout afecta el desempeño del personal que labora en la cooperativa Nueva Huancavilca, para ello se determinaron las problemáticas que afectan su funcionamiento como son: el agotamiento emocional y mental que se produce por el estrés laboral que existe en la cooperativa, el personal se siente agotado, desmotivado y con una actitud negativa hacia sus compañeros de trabajo. **Objetivos:** su objetivo principal es determinar como el síndrome de Burnout afecta el desempeño laboral del personal que trabaja en la cooperativa. **Metodología:** la metodología a utilizar para la recolección de información fue de tipo cuantitativa al aplicar encuestas a los 62 trabajadores de la entidad, buscando respuestas a sus problemas para plantear posibles soluciones a la situación actual que atraviesa la institución. **Resultados:** las dimensiones centrales del burnout como despersonalización y cansancio emocional se encuentran fuertemente relacionadas, con respecto a las dimensiones de rendimiento laboral de Koopman están interconectadas de forma significativa. **Conclusiones:** la presente investigación establece comparaciones entre casos suscitados en otras empresas con el caso de la cooperativa, mencionando como las variables en cada uno de los casos se encuentra relacionada la una con la otra. **Área de estudio general:** Administración. **Área de estudio específica:** Gestión de talento humano. **Tipo de artículo:** Original.

Abstract

Introduction: The present research work is framed in how the so-called Burnout syndrome affects the performance of the personnel who work in the Nueva Huancavilca cooperative, for this the problems that affect its functioning were determined, such as: the emotional and mental exhaustion that occurs due to the work stress that exists in the cooperative, Staff feel exhausted, unmotivated, and have a negative attitude toward their coworkers. **Objectives:** Its main objective is to determine how Burnout syndrome affects the work performance of the staff working in the cooperative. **Methodology:** the methodology to be used for the collection of information was quantitative by applying surveys to the 62 workers of the entity, seeking answers to their problems to propose workable solutions to the current situation that the institution is going

through. **Results:** The central dimensions of burnout such as depersonalization and emotional exhaustion are strongly related, with respect to Koopman's dimensions of work performance they are significantly interconnected. **Conclusions:** This research establishes comparisons between cases arising in other companies with the case of the cooperative, mentioning how the variables in each of the cases are related to each other. **General study area:** Administration. **Specific study area:** Human Talent Management. **Item type:** Original.

1. Introducción

El síndrome del burnout se presenta como una condición para las organizaciones con altos niveles de exigencia empresarial, en consecuencia, los trabajadores se ven sometidos a grandes cargas laborales que con el tiempo terminan afectándolos emocionalmente, por tal motivo resulta importante para el sector empresarial estudiar el alcance de su afectación hacia el talento humano (Flores et al., 2023).

El objetivo de la presente investigación es determinar de qué manera el síndrome del burnout se relaciona en el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, el mismo que contribuirá de manera significativa para la cooperativa, al poder establecer cuáles son los factores que afectan el rendimiento de los trabajadores, cuáles son las causales que ocasionaron que el personal tenga una baja considerable en su rendimiento y por ende la empresa no funcione de manera adecuada. En la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, existe una problemática viene afectando el desempeño del personal en cada una de sus áreas, el cual se lo conoce como del denominado síndrome de Burnout, el mismo que se basa en que el personal presenta diversos problemas emocionales, que son originadas por las grandes cargas de trabajo, el alto nivel de responsabilidad que se maneja en la cooperativa, exige que los trabajadores rindan al 100% en cada uno de los casos, sin tener en consideración, tiempo, horas, días de la semana y por ende todo tipo de problemas que los trabajadores puedan tener en cada uno de sus hogares (Pérez et al., 2023).

Con los antecedentes antes mencionados, la investigación se centró no solo en definir qué se entiende como síndrome de burnout, sino además de cuáles son los síntomas principales que afectan al trabajador, así como el concepto básico de lo que se entiende por cooperativa de ahorro y crédito, mismos que se proceden a detallar a continuación:

1.1. Principales síntomas del síndrome de burnout

Conocido como el síndrome del trabajador quemado, se identifica en los trabajos que tienen trato con el público, comúnmente conocido como servicio al cliente, a pesar de aquello puede suscitarse en cualquier lugar de trabajo. Existe un mayor riesgo cuando el trabajador tiene expectativas altas y la realidad de las tareas a ejecutar, existiendo un ambiente de trabajo con suma tensión, inclusive con hechos conflictivos (Zana et al., 2022). Entre los síntomas principales se manifiestan los siguientes:

1.1.1. Agotamiento mental y físico

El personal que labora en la empresa padece de una pérdida de energía con respecto a su salud.

Señales de agotamiento mental: la ansiedad, el estrés, son las principales causas que padecen quienes sufren el síndrome de burnout, pues este se alimenta de ambos, teniendo suma relación con la aparición de trastornos adaptativos, que guardan dependencia con la ansiedad, insomnio, estrés y depresión (Sueldo, 2020).

Señales de agotamiento físico: el aumento de peso o pérdida del apetito, la fatiga crónica, migrañas, dolores musculares, en el caso de las mujeres, desregulación del ciclo menstrual, problemas gastrointestinales (De Oliveira, 2023)

1.1.2. Desmotivación y descenso en la productividad laboral

La desmotivación se refleja en una baja producción laboral, existiendo falta de atención en las tareas, olvidos constantes, un fastidio general que se origina de los problemas en la concentración, formando parte de un círculo vicioso que se retroalimenta continuamente, debido a que la incapacidad de cumplimiento con las tareas, gestionar sus actividades, concentrarse, etc., no deja avanzar con el aumento de las tareas pendientes que mantiene el trabajador (Hernandez & Ospina, 2022).

1.1.3. Despersonalización y cinismo

Este síndrome produce un cambio en el comportamiento del individuo que lo padece, pues adopta una actitud de desapego e indiferencia, afectando de manera directa en su compromiso con el trabajo. Manifestándose en las relaciones que tiene en su ámbito laboral, tanto con sus clientes, como con sus compañeros, tornándose muchas veces en personas irritables con un trato endurecido, siendo características comunes del trabajador quemado, siendo la familia, amigos, clientes, su entorno que perciben el cambio en la actitud por parte de la persona (Saborío & Hidalgo, 2015).

1.2. Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades financieras con altos estándares de exigencia laboral, puesto que, su operación se encuentra conformada a través de una empresa matriz encargada de administrar todas las agencias que ofrecen el servicio a nivel nacional, para tener un mayor alcance hacia los clientes en todo el país, por tal motivo, suelen contar con rígidos estándares de cumplimiento para gestionar y recopilar correctamente el flujo de resultados e información de las demás agencias (Montesdeoca, 2024; Santillán et al., 2021).

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” es una entidad financiera del Ecuador con ocho agencias a nivel nacional, donde la matriz se encuentra ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón la Libertad, encargada de administrar y gestionar todas las operaciones y actividades de sus diferentes agencias del país, lo que provoca ciertas complicaciones para la correcta gestión del talento humano.

En la cooperativa se evidenció la presencia de síntomas de burnout específicamente en la matriz, puesto que los trabajadores cuentan con grandes cargas de trabajo encaminadas por la gestión administrativa – operacional de las demás agencias. En la actualidad, se evidencia áreas con un limitado personal que cumplen varias funciones que normalmente están designados a varios empleados, además, de las altas exigencias del mercado profesional que empujan al talento humano a aceptar la polifuncionalidad para el cumplimiento de las tareas (Singh et al., 2023).

Un ejemplo es el área de contabilidad y finanzas, quienes son los encargados de recopilar toda la información contable de las demás agencias, preparar los estados financieros, y presentarla a los órganos correspondientes, lo que genera una mayor carga de trabajo que perturba el bienestar emocional y mental del trabajador, en consecuencia, podría afectar al desempeño laboral Torres (2022).

Es necesario comprender que el burnout es tratado como una enfermedad que se refleja a través de tres principales dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, descritas como fases de síntomas que presenta el trabajador ante situaciones de estrés, la primera de ellas está relacionada con el sentimiento de estar cansados emocionalmente y carentes de motivación; la segunda dimensión refleja las diferentes actitudes negativas y agresivas que transforman a la persona en un desconocido; y la realización personal se refiere a la capacidad para autoevaluar los síntomas de estrés a través de estrategias de afrontamiento, logrando de esta manera ayudar al talento humano a mejorar por medio del apoyo profesional (Barrascout & Bentacour, 2023).

Los síntomas del burnout descritos con anterioridad se ven reflejados a través de un proceso temporal por la que se ve sometido el trabajador, con características y desafíos únicos, la etapa cero describe el compromiso y el entusiasmo del trabajador para afrontar los nuevos desafíos, la etapa uno es donde los síntomas empiezan a tomar fuerza y se debilita el ideal, la etapa dos es una fase de rechazo donde se genera una autoprotección y negación, finalmente la etapa tres es lo que conocemos como Burnout (Leclercq & Hansez, 2024).

Para Ortiz (2024) el síndrome de burnout es la respuesta del trabajador antes situaciones crónicas dentro de la realización de sus actividades, como consecuencia se denotan características y reacciones físicas y mentales que perturban la estabilidad humana del mismo, por consiguiente, se crea la necesidad de una intervención dirigida a mejorar las cargas excesivas de trabajo y equilibrar el indicador de estrés laboral

Tras el diagnóstico y la revisión de estudios dentro de entornos financieros, es importante señalar que el problema de la cooperativa Nueva Huancavilca radica en verificar si los trabajadores presenten síntomas suficientes de síndrome de burnout que estén relacionados con su rendimiento laboral, por tal motivo, se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout con el desempeño laboral del personal administrativo de la matriz de la cooperativa Huancavilca?

2. Metodología

La investigación presente es de tipo cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal del año 2024 de carácter correlacional. Para la recolección de información de las variables se aplicó el cuestionario de Maslach (MBI), con el objetivo de evaluar las dimensiones del síndrome del burnout, compuesto por 22 ítems y una escala de Likert de 7 puntos. Los factores agotamiento emocional (E) corresponden a los ítems 1-2-3-6-8-13-14-16-20 con valores de referencia de 0-18 bajo; 19-26 alto y 27-54 alto; la despersonalización (D) representada por los ítems 5-10-11-15-22 con referencia de 0-5 bajo; 6-9 medio; 10.30 alto, y la realización personal (R) se encuentra en los ítems 4-7-9-12-17-18-19-21 con valores de referencia 0-33 bajo; 34-39 medio y 40-56 alto.

La encuesta se realizó a 62 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavilca, pertenecientes a la provincia de Santa Elena, tanto de la Matriz como la agencia ubicada en la ciudad, a través de la aplicación *Google Forms* se recopiló toda la información para su posterior tabulación en el sistema estadístico SPSS, adicionalmente se realizó un cuestionario de autoevaluación de desempeño de 360 grados que ayude a determinar el nivel de desempeño de los trabajadores. Las encuestas arrojaron que el personal presenta falencias en los siguientes aspectos:

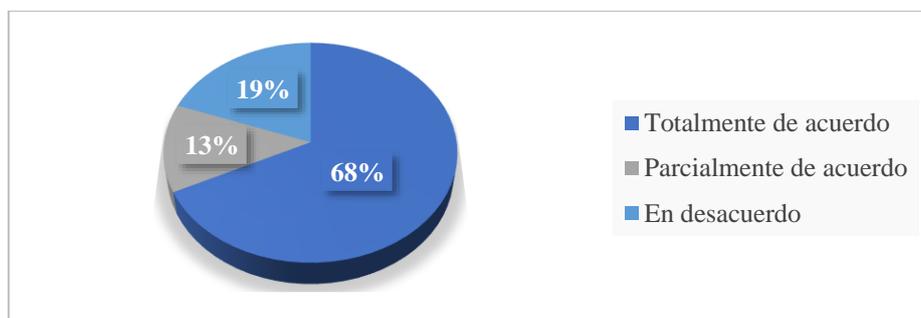
- Desorientación.
- Productividad.
- Capacitación.
- Cansancio emocional.
- Rendimiento de tareas.

3. Resultados

Se presenta el análisis de las principales preguntas de la encuesta que fueron consideradas para el desarrollo del presente trabajo.

Figura 1

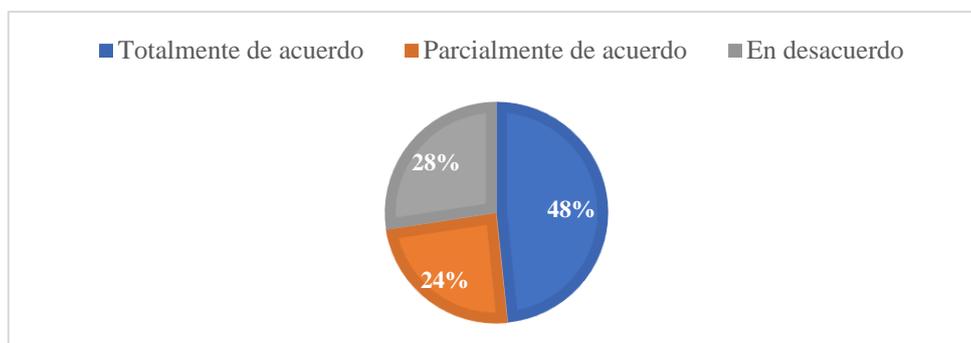
¿Considera necesario recibir capacitaciones con temas relacionadas a sus funciones?



En la **Figura 1** se muestra que, en la encuesta realizada, el 68% considera que se deben llevar a cabo capacitaciones, a fin de que el personal cuente con los conocimientos necesarios para el desenvolvimiento y desempeño de las actividades cotidianas que realizan.

Figura 2

¿Cree usted que existen muchos factores que afectaron a la productividad del personal que labora en la cooperativa?

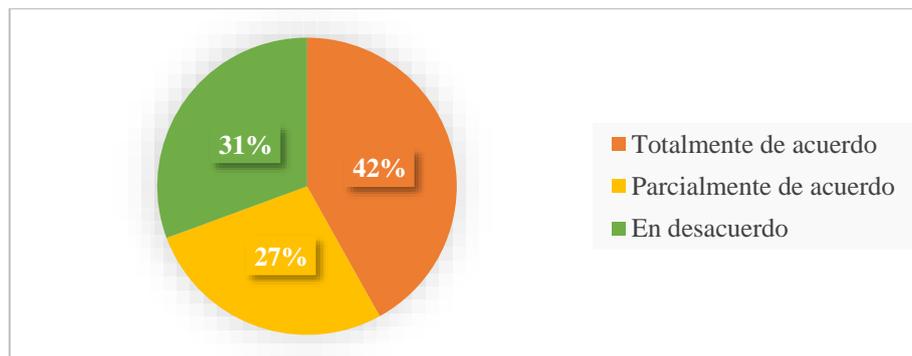


En la **Figura 2** se muestra que un 48% considera que existen diversos factores, como el cansancio, desorientación, entre otros que afectaron de manera considerable su

productividad, siendo esto un elemento de suma importancia que debe considerar los altos mandos de la cooperativa.

Figura 3

¿Considera usted que el personal encargado del servicio al cliente muestra síntomas de desorientación?



En la **Figura 3** se muestra que existe un 42% de los trabajadores que al tratar con los clientes se muestran desorientados, sin poder ofrecer un servicio a la altura de la cooperativa, por lo que recibieron quejas de manera continua de parte de los clientes, por este trato brindado.

Las encuestas aplicaron los cálculos de los métodos del síndrome de Burnout, Koopmans y la correlación de Pearson, analizando las dimensiones de manera crítica y profunda en base a las diferentes actividades que lleva a cabo el personal en la cooperativa, tal como se puede apreciar en la **Tabla 1**.

Tabla 1

Matriz de resultados del Síndrome de Burnout

Frecuencia	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional (C.E)	51,60%	22,60%	25,80%
Despersonalización (D.P)	30,60%	22,60%	46,80%
Realización Personal (R.P)	33,90%	30,60%	35,50%
Score	Media (D.E)	IC 95%	α de Cronbach
Cansancio emocional (C.E)	19,65 (10,88)	16,88 - 22,41	,890
Despersonalización (D.P)	9,85 (7,02)	8,06 – 11,65	,448
Realización Personal (R.P)	35,89 (6,67)	34,19 – 37,58	,539

De acuerdo con los resultados de la matriz de Burnout, se puede apreciar que el cansancio emocional muestra un % bajo, mientras que la despersonalización y la realización

personal tienen porcentajes más elevados, lo cual indica que estas variables que afectan a los trabajadores se encuentran ligados a los síntomas de esta enfermedad.

Tabla 2
Matriz de resultados del rendimiento laboral Koopmans

Score	Media (D.E)	IC 95%	α de Cronbach
Rendimiento de tareas (R.T)	31,42 (2,53)	30,78 - 32,06	,325
Comportamiento Contraproducentes (C.C)	14,26 (4,00)	13,24 – 15,27	,862
Rendimiento en el contexto (R.C)	18,21 (1,93)	17,72 – 18,70	,505
Rendimiento Laboral	65,89 (8,46)	-	,751

La **Tabla 2** muestra la matriz de rendimiento laboral, se logra determinar que existen condiciones que son estrictamente relacionadas entre sí, como es el rendimiento de tareas, el comportamiento, al tener un 31,42 de relación y un alfa de Cronbach de ,325 y ,862 respectivamente.

Tabla 3
Correlación de Pearson

Variables	1	2	3	4	5	6
Rendimiento Laboral Koopmans						
1. C.C	--					
2. R.C	-.273*	--				
3. R.T	-.295*	-.386**	--			
Síndrome de Burnout						
4. C.E	.059	-.234*	-.159	--		
5. D.P	-.092	-.170	-.170	.567**	--	
6. R.P	.091	.251*	.251*	-.155	-.295*	--

En la **Tabla 3** se muestra la correlación de Pearson, existen variables que presentan un mayor grado de relación que las otras por ende son las que poseen una influencia significativa entre el rendimiento laboral y el síndrome de Burnout, por lo que pueden significar que posean una correlación superior a las demás variables, como lo es la despersonalización, la realización personal y el cansancio emocional.

3.1. Resultados relevantes

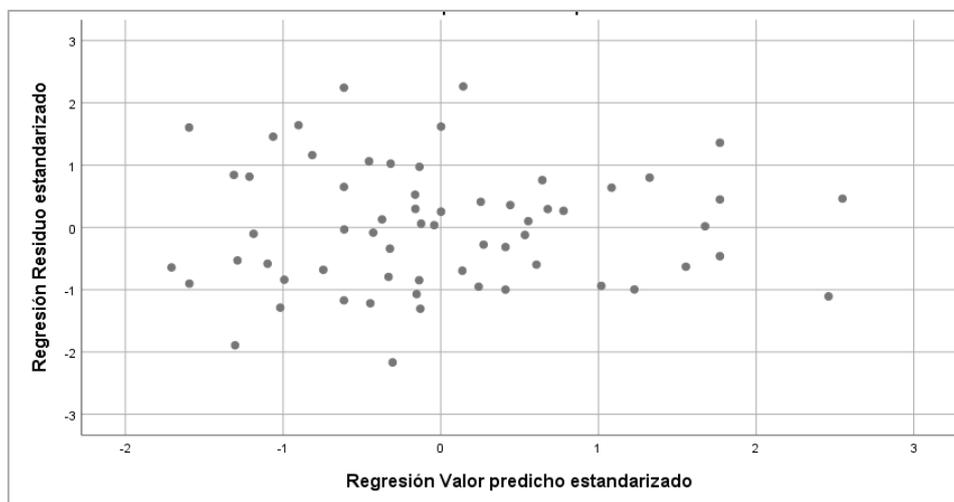
- Las dimensiones del rendimiento laboral de Koopmans están interconectadas de manera significativa.
- Las dimensiones centrales del burnout Cansancio Emocional (CE) y Despersonalización (DP) están fuertemente relacionadas.
- La Realización Personal del MBI (RP) es la dimensión más relevante para el rendimiento laboral en la muestra de estudio, correlacionando positiva y significativamente con el rendimiento contextual y el rendimiento en la tarea.

3.2. Regresión lineal

La inspección visual de la **Figura 4** reveló que los puntos se distribuyen de manera aleatoria alrededor de la línea horizontal en cero, sin presentar patrones discernibles como formas de embudo o curvas. Esta distribución aleatoria sugiere que se cumplen los supuestos de homocedasticidad (varianza constante de los residuos) y linealidad (relación lineal entre las variables predictoras del Síndrome de Burnout y la variable dependiente, el Rendimiento Laboral de Koopmans).

Figura 4

Gráfico de dispersión de regresión lineal entre variables



4. Discusión

Para el desarrollo de este punto se procede a analizar casos similares, planteando, analizando y comparando que factores influyeron de manera positiva en su desarrollo, además de que variables ayudaron a que el trabajo sea relevante para la cooperativa.

De acuerdo con Moreno & David (2022) en su estudio titulado: “Causas y consecuencias del burnout en el personal de las entidades financieras”, realizado en la ciudad de

Medellín. La metodología de investigación ejecutada es bibliográfica, donde se determina a través de fuentes primarias y secundarias los motivos que ocasionan estrés dentro del ámbito de trabajo, en consecuencia, los resultados reflejaron la identificación de tres niveles de factores de riesgo relacionados a la organización, el diseño del puesto de trabajo y relaciones interpersonales, por ende, la necesidad de implementar estrategias de afrontamiento del individuo y bienestar individual. En la presente investigación se pudo determinar que las dimensiones centrales de burnout como el cansancio emocional y la despersonalización se encuentran fuertemente relacionadas, es decir que los trabajadores de la cooperativa Nueva Huancavilca presentan factores relacionadas a dichas temáticas que perjudican su desempeño laboral, por ende, la eficiencia de la institución en los servicios que brinda a sus clientes.

El informe de investigación realizado por Marmanillo & Silva (2023) el cual se denomina “Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en el área de operaciones de un banco, Lima, 2023”, demostró que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de operación del Banco, destacando principalmente que las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización se relacionan significativamente y de forma negativa con el rendimiento. Para el trabajo en curso la dimensión realización personal es la más relevante para el rendimiento laboral, pues se correlaciona de manera significativa y positiva con el rendimiento tanto en las tareas como contextual, determinando que si una no se encuentra bien perjudica en su desempeño a la otra, por lo que los trabajadores ven afectado su rendimiento y trabajo en las funciones que realizan.

La investigación realizada por Naranjo (2024) la cual se titula: “El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.”, refleja la existencia de una relación entre el síndrome del burnout y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Credi Ya Ltda., con una correlación del 0.654, siendo un indicador fuerte positivo, y poniendo en alerta a la recomendación de ejecutar estrategias de bienestar mental y físico de los colaboradores. Durante el desarrollo de esta investigación se determinó que las dimensiones del rendimiento laboral por el método de Koopmans se encuentran interconectadas de manera significativa, es decir las variables de rendimiento contextual con el rendimiento en la tarea, van de la mano junto al rendimiento laboral, lo que no deja que los trabajadores de la cooperativa puedan rendir al 100% en las actividades de la institución de manera cotidiana.

5. Conclusiones

Para el presente trabajo de investigación se plantearon las siguientes conclusiones:

- De acuerdo con los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación se pudo determinar que existen dimensiones que se encuentran estrictamente

relacionadas, el funcionamiento de una para con la otra, aplicando el método de Koopmans se obtuvo que las dimensiones conectadas son la de rendimiento contextual con el rendimiento en las tareas, lo que se ve reflejado en el desempeño del personal en sus actividades, perjudicando a la productividad de la cooperativa.

- Se logro determinar que el cansancio emocional es un factor que influye de manera directa en el rendimiento de la persona, al encontrarse emocionalmente cansado por diversos factores, un trabajador no brinda un buen servicio, no solo hacia el cliente, sino con sus compañeros de trabajo, siendo necesario presentar alternativas que brinden una solución sobre todo cuando el síndrome de Burnout se encuentra presente en gran parte del personal.
- Basados en el resultado de las encuestas, gran parte del personal encuestado considero como necesario recibir capacitaciones, las cuales les ayuden a adquirir los conocimientos necesarios e idóneo para que puedan desempeñar sus actividades, brindando un mejor servicio al cliente.

6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

7. Declaración de contribución de los autores

Todos autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores.

9. Referencias bibliográficas

Barrascout, D., & Bentacour, J. D. (2023). Dimensiones del síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores de una empresa multinacional en la ciudad de Guatemala. *Ciencia Tecnología y Salud*, 10(1), 6-18.
<https://revistas.usac.edu.gt/index.php/cytes/article/view/971>

De Oliveira, R. C., Barra de Oliveira, A. M., de Sousa, J. C., & Rocha, K. M. (2023). “De la resistencia al agotamiento”: estrategias de defensa, variables sociodemográficas y lucha contra el síndrome de burnout en profesionales bancarios. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 9(4), 2421 - 2450. <https://doi.org/10.55905/ijsmtv9n4-024>

Flores Urbáez, M., Alcívar Véliz, L. E., & Palma Sánchez, G. M. (2023). Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas

- ecuatorianas. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 315-331.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102159>
- Hernandez Penagos, Y. C., & Ospina Alvarez, A. M. (2022). *Importancia de la gestión de riesgos financieros en el sector bancario colombiano* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuta de Dios, Bogotá, Colombia].
<https://repository.uniminuto.edu/items/a3322c88-9499-441e-a6d5-f0e076b2356e>
- Leclercq, C., & Hansenz, I. (2024). Temporal stages of burnout: how to design prevention? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(12), 1617. <https://doi.org/10.3390/ijerph21121617>
- Marmanillo Ramírez, E. C., & Silva Castro, O. A. (2023). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en el área de operaciones de un banco, Lima, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú]
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/90942556-c16f-4529-ac93-a5ea40ea177a>
- Montesdeoca Calderón, A. M. (2024). *Análisis de la competitividad de las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, año 2024* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador].
<https://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/23583>
- Moreno Gavira, D., & David Luna, J. (2022). *Causas y consecuencias del burnout en el personal de las entidades financieras* [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín, Colombia].
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/5050>
- Naranjo Bejarano, E. L. (2024). *El síndrome del burnout y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/items/fd13b690-6a35-4a7a-ac0e-fe400c3e5639>
- Ortiz Campoverde, S. D. (2024). *La Economía Popular y Solidaria: Inclusión Financiera a partir de las Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.* [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador].
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14155>
- Pérez Villa, S. D., Vásquez Erazo, E. J., & Ormaza Andrade, J. E. (2023). Liderazgo y síndrome de burnout, una relación que impacta en el desempeño del personal

militar de tropa. *Conciencia Digital*, 6(4.1), 173-198.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i4.1.2749>

Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.

Santillán Marroquín, W. E., Araque Salazar, M. C., Villarroel Jácome, V. E., & López Villegas, T. M. (2021). La inteligencia emocional desarrolla colaboradores exitosos en las organizaciones. *Conciencia Digital*, 4(4.1), 67-80.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i4.1.1926>

Singh, A., Bansal, R., Gupta, C. K., Kumar, N., & Gambhir, N. (2023). Job Burnout and Perceived Stress among Bank Officers of Meerut: A Cross Sectional Study. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 27(3), 205-208.
https://journals.lww.com/ijoe/fulltext/2023/27030/job_burnout_and_perceived_stress_among_bank.3.aspx?context=latestarticles

Sueldo Caraza, G. (2020). *Síndrome de burnout de los colaboradores de la agencia cusco del banco Pichincha – Cusco 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI_08c7a2e109a30c603851706ab11124f5

Torres, Y. (2022). *OMS oficializa el Síndrome del Burnout como una enfermedad de trabajo*. *Medicina y Salud Pública*.
<https://medicinaysaludpublica.com/noticias/salud-publica/oms-oficializa-el-sindrome-del-burnout-como-una-enfermedad-de-trabajo/12348>

Zana, T., Smajović, A., Škrijelj, V., Temimović, R., Sadiković, T. J., Poturak, S., Karakaš-Osmanović, S., & Lazarević, S. B. (2022). Burnout syndrome in the banking sector of Bosnia and Herzegovina. *Journal of Health Sciences*, 12(1), 10-15. <https://jhsci.ba/ojs/index.php/jhsci/article/view/1504>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alfa Publicaciones**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alfa Publicaciones**.



Open policy finder
Formerly Sherpa services