

Desgaste profesional y *job performance* en colaboradores de entidades microfinancieras en la región Junín

Professional burnout and job performance in collaborators of microfinance entities in the Junín region

Jhordana A. Aguilar-Tinoco^{1,*}, Luz M. Bermudo-Soto^{1,#}, Keyla I. Lazaro-Lino^{1,§,c}, Evelyn Valdez-Barreto^{1,%}, Miguel A. Ramírez-Arellano^{1,&,e}

Resumen

A raíz de la pandemia de COVID-19 se generaron altos niveles de desgaste profesional asociados a niveles bajos de desempeño y, por lo tanto, de productividad en diversos sectores empresariales. El objetivo del estudio fue medir la relación existente entre el desgaste profesional y el *job performance* en colaboradores de entidades microfinancieras de la región Junín. La investigación estuvo enmarcada en los lineamientos del paradigma cuantitativo y en los criterios de un diseño no experimental-transversal, además fue de tipo básico observacional y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 190 colaboradores de diferentes entidades microfinancieras de la región Junín. La técnica empleada fue la encuesta, para medir el desgaste profesional se utilizó el inventario de agotamiento de Maslach y para medir el *job performance* se utilizó la escala de desempeño laboral. Los datos fueron analizados con el programa SPSS versión 25 para Windows. Los resultados arrojaron la existencia de una correlación negativa de -0,224 entre el desgaste profesional y el *job performance* con un p-valor de 0,027. Por lo tanto, se concluye que existe relación negativa significativa entre el desgaste profesional y el *job performance* en colaboradores de entidades microfinancieras de la región Junín.

Palabras clave: desgaste profesional, desempeño laboral, productividad, crisis económica.

Abstract

As a result of the COVID-19 pandemic, high levels of professional burnout were generated associated with low levels of performance and, therefore, productivity in various business sectors. The objective of the study was to measure the relationship between professional burnout and job performance in employees of microfinance entities in the Junin region. The research was framed within the guidelines of the quantitative paradigm and the criteria of a non-experimental-cross-sectional design and was also of a basic observational type and correlational level. The sample was made up of 190 collaborators from different microfinance entities in the Junin region. The technique used was the survey, to measure professional burnout the Maslach exhaustion inventory was used and to measure job performance the job performance scale was used. The data were analyzed with SPSS version 25 for Windows. The results showed the existence of a negative correlation of -0.224 between professional burnout and job performance with a p-value of 0.027. Therefore, it is concluded that there is a significant negative relationship between professional burnout and job performance in employees of microfinance entities in the Junin region.

Keywords: professional burnout, job performance, productivity, economic crisis.

¹Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú

E-mail: ^{*}tinoco.jhor13@gmail.com, [#]luz.bermudo.soto@gmail.com, [§]keyla.11.lino@gmail.com, [%]evelyn12vb@gmail.com, [&]mramirez@unpc.edu.pe

Orcid ID: ^a<https://orcid.org/0000-0002-9231-2751>, ^b<https://orcid.org/0000-0002-4018-1972>, ^c<https://orcid.org/0000-0001-8728-7451>,
^d<https://orcid.org/0000-0001-8567-2356>, ^e<https://orcid.org/0000-0002-3226-2588>

Recibido: 20 de noviembre de 2022

Aceptado para publicación: 26 de enero de 2023

Publicado: 31 de enero de 2023

Citar este artículo: Aguilar-Tinoco, J.A., Bermudo-Soto, L.M., Lazaro-Lino, K.I., Valdez-Barreto, E. y Ramírez-Arellano, M.A. (2023). Desgaste profesional y *job performance* en colaboradores de entidades microfinancieras en la región Junín. *Investigación Valdizana*, 17(1), 45-52. <https://doi.org/10.33554/riv.17.1.1720>

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Introducción

La crisis causada por la aparición del COVID-19, trajo consigo una recesión económica para los países, así como para las familias, además de pérdidas de puestos de trabajo y problemas psicológicos. Durante dicha crisis se pudo comprender lo importante que representa poseer una adecuada salud mental, puesto que hasta ese entonces no se había logrado concientizar sobre la gravedad de la pandemia.

En este sentido, algunas personas lograron conservar sus empleos porque ofrecían servicios o productos de primera necesidad, tal como lo indica el informe presentado por la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (2020), el cual revela durante la pandemia, se mantuvieron en funcionamiento sectores como la salud, la producción y comercialización de medicamentos, la producción y suministro de alimentos, los servicios bancarios y financieros, el suministro de agua y electricidad, así como los centros telefónicos, entre otros.

Resultó evidente que trabajar durante la crisis sanitaria ocasionaría problemas psicológicos como estrés, ansiedad y depresión, que, en el caso del estrés, tema importante para la presente investigación, dio paso a algo más grave, el desgaste profesional o síndrome de burnout, el cual constituye uno de los riesgos psicosociales de mayor relevancia en la sociedad, situación que se multiplicó con la aparición de la pandemia por COVID-19 (Torres, 2021).

Debido a la importancia de conservar el empleo en momentos de crisis, los trabajadores tuvieron que adaptarse a una nueva forma de vida, exigiéndose cada vez más, procurando ser más competitivos, mejorando en sus puestos, incrementando sus ingresos y evitando el riesgo de perder sus empleos. Esta situación generó mayores niveles de burnout caracterizado por “agotamiento, despersonalización, desmotivación e insatisfacción en el trabajo, que llevan a un pobre desempeño laboral” (Uribe, 2018, p. 633), en contraposición a una situación laboral normal.

Uno de los sectores más afectados por el desgaste profesional fue el sector financiero, en donde se implementaron modalidades de trabajo remoto, a pesar que ciertas actividades continuaron desarrollándose de manera presencial, esto afectó a los colaboradores, quienes comenzaron a lidiar con el ambiente, la carga laboral, y el miedo al contagio (Odena, 2021), debiendo adaptarse a nuevas exigencias laborales. Dentro de este marco, el presente estudio busca determinar la correlación del desgaste profesional y el *job performance* en los colaboradores de las entidades microfinancieras de la región de Junín.

Desde una perspectiva teórica, se considera al término síndrome de burnout equivalente a desgaste profesional, pues término en inglés burnout, es entendido en español como síndrome de quemarse por el trabajo (Gil, 2005; Quiceno y Vinaccia, 2007; Uribe, 2018). Asimismo, Lovo (2020) menciona que el síndrome de

burnout “es la secuencia predecible de la persistencia de un estresor dentro del ámbito laboral, seguido por un periodo de mal ajuste a los cambios que se harían necesarios para mantener la homeostasis psicológica del individuo” (p.112).

Por su parte, Maslach et al. (1997) desarrolló una escala para cuantificar el burnout y actualmente es el más usado, considerando las siguientes dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, situaciones que se evidencian en el ámbito laboral y con frecuencia en aquellos que laboran en áreas relacionadas con la atención directa al cliente. Dentro de los antecedentes con mayor relevancia relacionados con la variable desgaste profesional, se encontró el de Rahayu (2019), quien afirma que el agotamiento laboral es una condición en la que prevalece el agotamiento tanto emocional como físico, aunado a la falta de energía.

Asimismo, Mendoza et al. (2017) destaca que los jóvenes profesionales que se entregan en exceso al trabajo son quienes corren mayor riesgo de padecer dicho síndrome. Por otra parte, Montero (2021) argumenta que este síndrome es causado por factores psicosociales y disminuye la calidad del trabajo que se desempeña, independientemente del sector en el que labore. Además, Torres (2021) concluye que no solucionar los problemas cuando los trabajadores presentan niveles severos de este síndrome, generará pérdidas económicas para la organización, por consiguiente, Castañeda et al. (2021) recomienda optar por medidas de prevención, para disminuir su nivel de presencia en situación de pandemia.

Dentro de este marco, Acuña et al. (2021) y Herrera y Valero (2021) indican que las estrategias pueden incluir la realización de trabajo en equipo y la protección de la salud mental, mientras que Menéndez et al. (2018) y Cruz et al. (2020) consideran que debe evaluarse constantemente los factores que generan estrés y a partir de allí implementar programas (charlas o actividades) asociadas a mejorar la salud mental en el ámbito laboral.

Por otro lado, el *job performance* también conocido como desempeño laboral es definido por Chiavenato (2000) como la conducta que asume un colaborador cuando busca alcanzar los objetivos fijados por una organización buscando mayor competitividad en entornos cambiantes y exigentes. Por ende, el *job performance* es el resultado esperado por parte de la organización en un determinado tiempo Weiner (2003), a su vez esta se rige por tres aspectos o dimensiones: desempeño en la tarea entendida como las conductas según los roles que demanda cada puesto de trabajo, desempeño contextual que se relaciona con el comportamiento que favorece el logro de metas organizacionales dentro de su entorno social (Ramos et al., 2019). Finalmente, las conductas desacertadas son entendidas como “comportamiento voluntario que perjudica el bienestar de la organización” (Rotundo y Sackett, 2002, p. 69).

Al respecto, Velázquez (2022) pone de

manifiesto que el desempeño de los colaboradores en el ámbito laboral es impactado por el estrés, como resultado de altas exigencias laborales, la incertidumbre por alcanzar las metas y la interacción con los clientes. Asimismo, Páez et al. (2021) y Galarza et al. (2021) mencionan que el desempeño en el ámbito de trabajo es influido negativamente por los riesgos psicosociales que presentan los trabajadores. Al respecto, Checa et al. (2020) señala que un bajo nivel de desempeño es consecuencia de una deficiente organización, inoportuna aplicación de programas de capacitación, deficientes propuestas laborales, carencia de oportunidades, insuficiencia de recursos, deficiente dirección y logro de indicadores de gestión, entre otros.

Entre las investigaciones que identificaron relación entre las variables estudiadas, se destacan la de Mejía et al. (2020), Burga y Chávez (2018) y León (2022) quienes demostraron que conforme el nivel de desgaste profesional aumenta, el nivel del desempeño laboral disminuye y viceversa. Esto se apoya en los resultados de Soriano (2021), cuyo estudio demuestra que niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización, aunado a niveles intermedios de desarrollo personal están asociadas con altos niveles de desempeño laboral. Respecto a investigaciones que abordaron las variables en el contexto de la muestra de estudio, Lubbadah (2021) afirma que el desgaste profesional se presenta mayormente en el sector financiero. En ese orden de ideas, Pazmiño (2021) señala que el síndrome se desarrolla con mayor frecuencia en puestos laborales relacionados con la atención directa de clientes y debido a la presión por alcanzar los objetivos, ya que todo ello influye negativamente en las emociones, la personalidad y el desempeño del trabajador, recomendando realizar y aplicar medidas preventivas.

En este sentido, Paz (2019) sugiere la participación de todos los colaboradores, asimismo Arias y Zegarra (2013) aconsejan mantener un clima laboral favorable, donde se pueda medir de manera constante la satisfacción y motivación de los colaboradores, así mismo evaluar e interactuar con los miembros de los equipos para evidenciar los síntomas del agotamiento laboral, con el propósito de alcanzar mejor desempeño.

Considerando que el síndrome de burnout afecta la estabilidad psicológica de los colaboradores, la calidad de servicio que se proporciona a los clientes, y por tanto su desempeño, surge la necesidad de realizar un estudio correlacional sobre el desgaste profesional y el *job performance*, en las microfinancieras de la provincia de Tarma, durante la pandemia de COVID-19. Ciertamente debido a esta crisis, diversos agentes microfinancieros de la provincia de Tarma se vieron afectados, por lo que esta investigación trata de brindar información relevante acerca del desgaste profesional, además de aportar conocimiento a las entidades financieras sobre las variables de estudio y proveer información sobre el nivel del síndrome de burnout y del desempeño de los participantes.

Partiendo de las evidencias anteriores, el objetivo del presente estudio es establecer la existencia

de relación significativa entre el desgaste profesional y el *job performance*, en colaboradores de entidades microfinancieras de la provincia de Tarma.

Materiales y métodos

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica. Además, el estudio tuvo un nivel correlacional, enfocado en medir el grado de relación entre las variables, donde se describen de manera particular cada una para luego calcular el nivel de correlación. Asimismo, la investigación se alineó con un diseño no experimental – transversal, dado que no hubo intención alguna de manipular las variables, sino de estudiarlas en su contexto natural y en un momento determinado (Hernández et al., 2014; Zacarías y Supo, 2020).

Con respecto a la población y la muestra, Supo (2012) menciona que la unidad de estudio viene a ser el conjunto de todos los sujetos, cuya característica observable o reacciones pueden ser estudiadas a partir del interés de quien investiga. En ese sentido, la población considerada en el presente estudio fueron los colaboradores de las microfinancieras de la región Junín, y la muestra seleccionada fue de 190 colaboradores. Asimismo, las instituciones financieras incluidas fueron 10: CrediScotia financiera, Financiera confianza, Financiera Qapaq, Caja los Andes, Caja Maynas, Caja Arequipa, Caja Piura, Caja Trujillo, Caja Huancayo y Caja Cusco, los cuales se escogieron mediante un muestreo no probabilístico intencional, por ser una población heterogénea y reducida.

Para la recolección de los datos se utilizaron dos encuestas estructuradas, que permitieron conocer la percepción que la muestra tiene sobre el desgaste profesional y el *job performance*. Para medir el desgaste profesional se utilizó el inventario de agotamiento de Maslach & Jackson (1986), constituido por 22 ítems estructurados en tres dimensiones: cansancio emocional, cinismo y realización personal, asimismo su coeficiente de validez de contenido (CVC) fue de 0,99.

Para medir el *job performance* se aplicó el cuestionario de desempeño laboral adaptado por Gabini y Salessi (2016), que cuenta con 13 ítems distribuidos en tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y conductas contraproducentes. Este cuestionario contó con un coeficiente de validez de contenido (CVC) de 0,97. Por otro lado, los cuestionarios fueron contextualizados y validados por 7 profesionales conocedores del tema, quienes dieron una valoración excelente. Además, los datos se recogieron de forma mixta (presencial y virtual), los cuales posteriormente se tabularon y analizaron a través del programa SPSS versión 25.0 para Windows.

Luego de obtener los resultados, se estructuraron en una base de datos, segregando las respuestas de acuerdo a las variables y dimensiones correspondientes. Después, se emplearon métodos de estadística descriptiva e inferencial utilizando el software SPSS, y los resultados se exhibieron en forma de tablas.

Resultados

En la tabla 1 se presentan los hallazgos relacionados con la variable desgaste profesional, los cuales indican que el 87,4% de los colaboradores de las entidades microfinancieras presentan un nivel moderado, a diferencia del 9,5% que reportó la existencia de un nivel leve y solo el 3,2% nivel alto de desgaste. A partir de los resultados por dimensiones, más del 95% de colaboradores encuestados presentan nivel leve y/o moderado de agotamiento emocional, asimismo el 85,3% percibe nivel leve de despersonalización con su entorno laboral y el mismo porcentaje de encuestados (85,3%) indica niveles altos de eficacia profesional.

Estos hallazgos reflejan que los problemas emocionales son tratados y se mantiene un clima laboral satisfactorio. En resumen, estos resultados indican que el 87,4% de los colaboradores de las entidades microfinancieras están expuestos a estrés, cansancio o agotamiento emocional, por la presión y el cumplimiento de objetivos.

Tabla 1
Frecuencia de ocurrencia de la variable desgaste profesional y de sus dimensiones

Dimensión / Variable 1	Nivel					
	Leve		Moderado		Severo	
	fi	%	fi	%	fi	%
D1: Cansancio o agotamiento emocional	110	57,9	74	38,9	6	3,2
D2: Despersonalización o cinismo	162	85,3	20	10,5	8	4,2
D3: Realización personal o eficacia profesional	8	4,2	20	10,5	162	85,3
V1: Desgaste profesional	18	9,5	166	87,4	6	3,2

Nota: Datos obtenidos a través del programa SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Según lo presentado en la tabla 2 sobre el *job performance* y sus dimensiones, el 87,4% de los encuestados perciben que el nivel de desempeño en las tareas confiadas es bueno, entre tanto para el 8,4% es regular. También se encontró que el desempeño contextual es bueno en el 85,3% de los casos evaluados, mientras en el 11,5% es regular. Por otro lado, más del 74% presenta bajo nivel de comportamientos contraproducentes o negativos y en el 23,2% alcanza nivel regular. En forma general, los resultados revelan que el *job performance* en los colaboradores presenta nivel regular en un 60%, nivel bueno en un 38,9%, mientras que el 1,1% reporta que existe nivel malo o bajo.

En la tabla 3 se muestran los resultados del cálculo de las frecuencias de ocurrencia del desgaste profesional y *job performance*, según el género. En este sentido, se destaca que el 2,1% de las mujeres presentan un nivel severo de desgaste profesional, en comparación con el 1,1% de los hombres. Asimismo, el 45,3% de los hombres reportó nivel moderado, siendo este mayor que el 42,1% reportado por las mujeres. En cuanto al *job performance*, el 20% de las mujeres percibe un buen

desempeño laboral, de igual manera el 17,9% de los hombres. Asimismo, el 29,5% de las mujeres reportaron nivel regular, en concordancia con el 30,5% de los hombres.

Tabla 2
Frecuencia de ocurrencia de la variable job performance y de sus dimensiones

Dimensión / Variable 2	Nivel					
	Malo		Regular		Bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%
D1: Desempeño en la tarea	8	4,2	16	8,4	166	87,4
D2: Conductas contraproducentes	142	74,7	44	23,2	4	2,1
D3: Desempeño contextual	6	3,2	22	11,6	162	85,3
V2: <i>Job performance</i>	2	1,1	114	60,0	74	38,9

Nota: Datos obtenidos a través del programa SPSS. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3
Frecuencia de ocurrencia de desgaste profesional y job performance según el género

Género	V1: Desgaste profesional						V2: <i>Job performance</i>					
	Leve		Moderado		Severo		Mala		Regular		Buena	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Femenino	10	5,3	80	42,1	4	2,1	2	1,1	56	29,5	38	20,0
Masculino	8	4,2	86	45,3	2	1,1	2	1,1	58	30,5	34	17,9

Nota: Datos obtenidos a través del programa SPSS. Fuente: Elaboración propia.

De manera similar, en la tabla 4 se presentan los resultados del estudio inferencial que involucra el procesamiento de los datos con el software SPSS versión 25. El coeficiente de correlación y el nivel de significancia obtenidos con la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, revelan que $\text{sig} = 0,027 < 0,05$ (95% confiabilidad) y $p\text{-valor} = -0,224$, lo que indica la existencia de una correlación inversa significativa entre el desgaste profesional y el *job performance* en colaboradores de entidades microfinancieras de la región Junín, durante la pandemia de COVID-19.

Tabla 4
Comprobación de la hipótesis aplicando el estadístico Tau b de Kendall

	V2: <i>Job performance</i>	
	Coeficiente	Sig.
	Tau b Kendall	(bilateral)
D1: Cansancio o agotamiento emocional	-0,282**	0,005
D2: Despersonalización o cinismo	-0,234*	0,020
D3: Realización personal o eficacia profesional	0,129	0,201
V1: Desgaste profesional	-0,224*	0,027

Nota: Datos obtenidos a través del programa SPSS. Fuente: Elaboración propia.

** correlación significativa al 0,01

* correlación significativa al 0,05

Discusión

El principal resultado encontrado en el estudio fue la existencia de correlación significativa en términos estadísticos, entre el desgaste profesional y el *job performance* en colaboradores de las entidades microfinancieras de la región Junín. Se constató que esta relación es negativa y débil, por lo tanto, puede afirmarse que cuanto mayor es el nivel de desgaste profesional menor es el *job performance* y viceversa. Esto pone en evidencia que el estrés crónico está relacionado con en el bajo desempeño del colaborador, por tanto, se resalta la importancia de una adecuada salud mental en los colaboradores como base para que su desempeño mejore, generando así mayor productividad.

Asimismo, se encontró relación inversa débil entre la dimensión cansancio emocional y la despersonalización del desempeño laboral, por consiguiente, se puede inferir que los colaboradores agotados emocionalmente o con poca energía y con actitud negativa hacia los demás y su entorno laboral, presentan menor desempeño en sus actividades.

En contraste a estos resultados, se encontró que los trabajadores perciben el estrés de manera positiva (eustrés), y toman las quejas y reclamos de los clientes como oportunidades, afrontando estos retos de manera positiva (Maura y Hermoza, 2020), esto se suma a la presión por alcanzar propósitos personales y profesionales crea eustrés, lo que impulsa y mejora el desempeño laboral. Por su parte, Pazmiño (2021) y Paz (2019) confirmaron la existencia de correlación positiva entre ambas variables, revelando que entre mayor sea la motivación para superar el síndrome mayor será su desempeño laboral.

Los estudios que apoyan los resultados encontrados en la presente investigación son los de Lubbadah (2021), León (2022), Páiz (2022) y Velázquez (2022), quienes identificaron una relación inversa significativa entre el desgaste profesional y el desempeño laboral, concluyendo que el estrés afecta negativamente al desempeño laboral. Otro estudio que llega a una conclusión equivalente, es el de Mejía et al. (2020) que manifiesta que altos niveles de agotamiento hacen que se altere el desempeño laboral de forma negativa en distintas áreas, ya sea en el liderazgo, la adaptabilidad al cambio o en la orientación a los resultados.

De igual manera, Flores (2020) encontró que las personas con altos niveles de estrés tienen bajo desempeño laboral, mientras que las personas con bajos niveles de estrés tienen un buen desempeño. Este hallazgo se refuerza con el estudio de Soriano (2021), quien encontró bajo nivel de estrés laboral asociado a un desempeño laboral bueno y normal.

Por su parte, Montero (2021) concluyó que existe relación inversa y débil entre el desgaste profesional y el desempeño laboral, además la presión que sienten los trabajadores por realizar a tiempo su obligación ocasiona que la causa del burnout sea el clima organizacional. En este orden de ideas, Uribe (2018) menciona que el

síndrome desgaste profesional es consecuencia de un estrés laboral continuo, cuyas causas son: imposiciones laborales; trabajadores con perfiles competitivos, perfeccionistas, impacientes; competitividad entre trabajadores e inseguridad en la permanencia del puesto de trabajo; entre otros.

Según Rahayu (2019) todo esto causa bajo rendimiento laboral. Asimismo, Burga y Chávez (2018) y Olivares (2017) confirman la relación inversa entre las variables, lo cual revela que la realización de actividades que involucran ejercicios entre jornadas y la construcción de un ambiente laboral favorable desde los procedimientos operativos hasta la calidad de las oficinas, ayudan a disminuir el nivel de estrés.

Con base en lo anteriormente presentado, se reafirma que el desgaste profesional se relaciona significativamente con el *job performance* en los colaboradores de entidades microfinancieras de la región Junín, en otras palabras, a medida que presenten o se incrementen el nivel de desgaste profesional, la personalidad, las emociones y el desempeño de dichos colaboradores se verán afectados. Al respecto, Cruz et al. (2020) sugiere que en toda entidad financiera deben implementarse programas de estímulo psicológico y evaluaciones constantes del clima laboral o cultural, considerando que, si el trabajador se encuentra estresado por sus actividades, sus actitudes negativas se reflejarán en la atención al cliente.

Dentro de las limitaciones que puede tener el estudio se encuentra la existencia de eventos o factores externos, como cambios económicos, eventos locales o situaciones personales de los colaboradores, pueden afectar el desgaste profesional y el rendimiento laboral.

Respecto a las implicaciones prácticas, el estudio puede ayudar a las entidades microfinancieras a identificar áreas específicas donde los colaboradores están experimentando desgaste profesional. Esto permite a las organizaciones abordar los problemas antes de que afecten negativamente el rendimiento laboral y la satisfacción de los empleados.

Como perspectivas futuras, los resultados del estudio podrían ser de interés para instituciones académicas locales, lo que podría abrir la puerta a colaboraciones en investigaciones futuras o la realización de investigaciones más profundas sobre temas relacionados. Asimismo, los hallazgos del estudio podrían influir en la formulación de políticas laborales tanto a nivel de las entidades microfinancieras como a nivel gubernamental, especialmente si se identifican problemas sistémicos que requieren atención a nivel más amplio.

Conclusión

El estudio permitió corroborar la relación existente entre el desgaste profesional y el *job performance* en entidades microfinancieras de la región Junín. En ese sentido, se obtuvo una correlación inversa significativa baja (-0,224), a partir de ello se concluye que

el factor desgaste profesional está asociado de manera negativa al *job performance*. Los resultados más relevantes indican que existe nivel leve de agotamiento emocional (57,9%) y despersonalización (85,3%), mientras que el desgaste respecto a la realización personal es severo (85,3%).

A partir de los resultados de las dimensiones mencionadas anteriormente, se encontró que existe un nivel moderado de desgaste profesional en los colaboradores (87,4%). Por otra parte, en el análisis de la variable *job performance* se obtuvieron niveles bajos de desempeño en la tarea (87,4%) y de conductas contraproducentes (85,3%), mientras que el nivel de desempeño contextual (74,7%) resultó ser bueno, finalmente el *job performance* en el 60% de casos evaluados fue regular.

Se recomienda la ejecución de estudios complementarios en diversos contextos, y en entidades específicas, para conocer si en dichos casos se refuerza la hipótesis de relación entre estas variables, determinando el nivel de *burnout* por áreas para aplicar medidas correctivas.

Se sugiere realizar evaluaciones periódicas del nivel de desgaste profesional en el personal, utilizando herramientas validadas. Esto permitirá monitorear cambios en el tiempo y adaptar las estrategias de intervención según sea necesario. Asimismo, se recomienda evaluar la distribución de las cargas de trabajo y considerar la redistribución o la asignación de recursos adicionales cuando sea necesario para reducir la presión sobre los empleados.

Fuente de financiamiento

La presente investigación fue autofinanciada.

Contribución de los autores

Todos los autores participaron en la investigación: recolección de datos y resultados (J.A.A.T.), introducción y revisión de literatura (L.M.B.S.), metodología (K.I.L.L.), discusión y recomendaciones (E.V.B.), redacción y conclusiones (M.A.R.A.).

Conflicto de Interés

Los autores declaran no tener conflicto de interés.

Referencias bibliográficas

Acuña, Á., Mendoza, R., Pons, O., Acuña, Á., Mendoza, R., & Pons, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>

Arias, W., & Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista de Psicología (Trujillo)*, 15(1), Art. 1. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view>

/459

Burga, C., & Chávez, S. (2018). *Relación entre los niveles del síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2018* [Tesis de Administración, Universidad Privada del Norte, Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15067>

Castañeda, Y., Valero, G., Patiño, R., Castañeda, Y., Valero, G., & Patiño, R. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 127-149. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>

Checa, L., Cabrera, X., & Chávayr, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9na ed.). McGraw-Hill.

Cruz, J., Vélez A., & Vélez, R. (2020). The Predictors of Job Burnout on Job Boredom in a sample of workers in the banking industry of Puerto Rico. *Informes Psicológicos*, 20(1), 167-181. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8346166>

Flores, P. (2020). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna agencias y oficinas ubicadas en la región Puno, 2016—2017* [Tesis de Maestría en Contabilidad y Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3280025>

Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16, 31-45. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53736>

Galarza, I., Tocto, B., & Peñaloza, B. (2021). Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su dirección distrital. *Revista Eruditus*, 2(1). <https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.397>

Gil, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ediciones Pirámide. https://www.researchgate.net/publication/263276105_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_Una_enfermedad_laboral_en_la_sociedad_del_bienestar

Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Herrera, R., & Valero, S. (2021). El Síndrome de Burnout como factor que afecta al desempeño de los docentes en la Unidad Educativa Israel. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 3-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383781>

- León, C. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Lubbadeh, T. (2021). *The phenomenon of job burnout and its relation to employees performance: Empirical evidence from the Jordanian banking sector with international perspective* [Doctorado, University of Pécs]. https://kktk.pte.hu/sites/kktk.pte.hu/files/uploads/to/Lubbadeh%20Tareq%20Bassam%20Ramez_Dissert%C3%A1ci%C3%B3.pdf
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *Maslach Burnout Inventory: Third edition* (3era ed.). Scarecrow Education. <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- Maura, B., & Hermoza, H. (2020). *Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa—2019* [Tesis de Licenciatura en Trabajo Social, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9781>
- Mejía, M., Silva, M., & Velandia, D. (2020). Relación entre el desgaste y el desempeño laboral en los funcionarios de Coomultrop. *Cuidado y Ocupación Humana*, 7(1). https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/COH/article/view/3897
- Mendoza, J., Suero, E., & Sánchez, R. (2017). Síndrome de Burnout en médicos de los hospitales ESSALUD y Hermilio Valdizán, Huánuco – 2015. *Investigación Valdizana*, 11(1), 40-45. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/91>
- Menéndez, T., Calle, A., Delgado, D., Espinel, J., & Cedeño, Y. (2018). Síndrome de Burnout y calidad de atención del personal de enfermería de un hospital general en la provincia de Manabí, Ecuador. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/10/sindrome-burnout-ecuador.html>
- Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza. (2020). *Informe nacional sobre el impacto del covid-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú*. (1-2020-SC/Grupo de Salud-MCLCP; p. 88). Grupo de Seguimiento Concertado a las Políticas de Salud de la Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (MCLCP). <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documents/2020-08-17/informe-salud-mclcp-2020-7-de-julio.pdf>
- Montero, S. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020* [Tesis de Maestría en Gestión de Riesgos, Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Esmeraldas, Ecuador]. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/2582>
- Odena, M. (2021). Trabajadores informáticos en modo remoto. Impactos psicológicos y brechas de género. En *Fortaleciendo las sociedades del conocimiento en América Latina. Los desafíos y oportunidades de la pandemia y la pos pandemia* (pp. 121-132). UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381995>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Páez, R., Santamaría, H., Albán, M., Albán, G., & Landeta, L. (2021). Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad. *UDAAKADEM*, 7. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi7.368>
- Páliz, P. (2022). *Síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la EP-EMAPA-A* [Tesis de Maestría en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3587>
- Paz, A. (2019). *Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Caja Piura, Tarapoto, San Martín, 2019* [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Peruana Unión, Perú]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2246>
- Pazmiño, A. (2021). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato* [Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31965>
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Burnout: «Síndrome de quemarse en el trabajo (STQ)». *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125. <https://cutt.ly/cXym3TQ>
- Rahayu, N. (2019). The Effect of Work Engagement and Self-Efficacy on Job Burnout of Credit Analyst. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 4(3). <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i3.689>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66-80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica. Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud*.



- https://kupdf.net/download/investigacion-cientifica-jos-eacute-suppo-pdf_58f42a6adc0d60c24cda983e_pdf
- Torres, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4(4). <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Uribe, R. (2018). *Fisiopatología: La ciencia del porqué y el cómo*. Elsevier.
<https://artedelosdioses.com/blog/2021/06/23/libro-fisiopatologia-la-ciencia-del-porque-y-el-como-raul-a-uribe-olivares/>
- Velázquez, E. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019—2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492
- Weiner, I. (2003). *Handbook of Psychology* (2da ed., Vol. 7). Wiley.
- Zacarias, H. & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.