

## CAPÍTULO V

# SÍNDROME DE BURNOUT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS

*Isabel Arely Marín Espinosa - zs19021949@estudiantes.uv.mx*

*Liliana Amador Angón - lamador@uv.mx*

*Gracia Aida Herrera González - gherrera@uv.mx*

*María Enriqueta Caballero Guillaumin - ecaballero@uv.mx*

### Resumen

Hoy en día las organizaciones reconocen que existen factores importantes que afectan la salud del colaborador alterando su desempeño laboral, impidiendo el logro de objetivos en su puesto de trabajo; afectando con esto los resultados de la propia organización. El Síndrome de Burnout afecta la calidad de vida de las personas que lo sufren y se presenta de manera diferente en cada persona, el síndrome de desgaste ocupacional es resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo y que no se ha manejado con éxito y se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida; por lo tanto, es necesario identificar de qué forma está influyendo el Síndrome de Burnout en el desempeño y satisfacción laboral de cada persona y cómo se ven afectados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La investigación que aquí se presenta es de tipo descriptiva, al destacar aspectos fundamentales sobre la problemática existente entre Síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los colaboradores de una organización pública; debido a que se realiza un corte en el tiempo entre el diseño de un instrumento de recolección de datos y en su aplicación se identifica que el estudio es transversal; también se establece una asociación entre la variable independiente: Síndrome de Burnout y la variable dependiente: desempeño laboral y utiliza la correlación de Pearson para determinar la asociación entre el síndrome y el desempeño del colaborador.

**Palabras claves:** Síndrome Burnout, Desempeño laboral, Factores de Riesgo, Estrés, Productividad.

## Abstract

Today, organizations recognize that there are important factors that affect the health of the collaborator; altering their work performance, preventing the achievement of objectives in their workplace and, derived from this, the results of this. Burnout Syndrome affects the quality of life of people who suffer from it and presents differently for each person, occupational burnout syndrome is the result of chronic stress in the workplace that has not been successfully managed and refers to specifically to phenomena in the work context and should not be applied to describe experiences in other areas of life; therefore, it is necessary to identify how the Burnout Syndrome is influencing the performance and job satisfaction of each person and how they are affected for the fulfillment of organizational objectives.

The research that is presented is of a descriptive type since it highlights fundamental aspects of the existing problem between Burnout Syndrome and work performance in the collaborators of a public organization; Due to the fact that a cut in time is made between the design of a data collection instrument and its application, it is identified that the study is cross-sectional; An association is also established between the independent variable: Burnout Syndrome and the dependent variable: work performance and uses the Pearson correlation to determine the association between the syndrome and the employee's performance.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Work performance, Risk Factors, Stress, Productivity.

## Introducción

En el ámbito laboral, especialmente en las organizaciones públicas, el Síndrome de Burnout se ha convertido en una preocupación creciente, este trastorno psicológico, también conocido como agotamiento laboral, puede tener un impacto significativo en el bienestar de los colaboradores y en su desempeño en el trabajo; en este artículo de divulgación, se explora en qué consiste el síndrome de burnout y cómo afecta el desempeño laboral en las organizaciones públicas.

El Síndrome Burnout o Síndrome del desgaste profesional es considerado

como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida, el cual hace referencia al estrés crónico laboral que los seres humanos padecen al desarrollar sus tareas en las organizaciones a causa de distintos factores que podrían provocarlo. En este artículo, se explorará en qué consiste el Síndrome de Bournout y cómo afecta el desempeño laboral en las organizaciones públicas profundizando sobre conceptos, componentes, causas, tratamientos y prevención de los que se tiene conocimiento en la actualidad.

La salud mental es fundamental para que una persona pueda desempeñarse de la mejor manera en todos los aspectos de su vida, debido a que si está bien emocional y físicamente pueden enfrentar los niveles de estrés de una manera más sencilla o incluso evitarlo; la salud mental incluye bienestar emocional, psicológico y social, generando una gran satisfacción en ellos mismos, teniendo una gran seguridad y tranquilidad en su día a día, es muy importante tener buena salud porque ayuda a disminuir trastornos o enfermedades mentales. En el ámbito laboral la mayoría de las personas se enfrentan a grandes niveles de estrés debido al exceso de actividades, mal clima organizacional, problemas personales del cual no tienen el control sobre la situación; por lo cual es muy importante tener una buena salud mental porque las personas piensan y actúan diferente ante situaciones de estrés, de esa manera no se vean afectados en su salud (Esteras, Chorot, & Sandin, 2018).

La OMS (Organización Mundial de la Salud, 2022) hace referencia a la salud mental como un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad. Dicho lo anterior, se puede entender que la salud mental es un estado de bienestar por medio del cual los individuos reconocen sus habilidades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y contribuir a sus comunidades. Por lo que el planteamiento del problema se define mediante la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye el síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas?

## Marco teórico

El síndrome de Burnout existe desde hace décadas, fue descubierto y definido por primera vez en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger, quien notó que sus colegas mostraban desinterés en el trabajo, falta de energía y agotamiento, lo que generaba estrés, pérdida de empatía y, en algunos casos depresión; actualmente, varias fuentes dan su definición basada en investigaciones y hoy en día ya es conocido por muchas empresas, instituciones y organizaciones; de acuerdo con García, Álvarez, y Lira (2021), mencionan que el Síndrome Burnout se refiere al estado de agotamiento después de un período de arduo trabajo y dedicación emocionalmente exigente para las personas y sus roles profesionales, siendo consecuencia del estrés crónico, así como la experiencia de cansancio emocional.

Las principales razones que causan de Burnout se asocian a situaciones de estrés en el trabajo que implican altos niveles de exposición y necesidad de atención al cliente, atención médica y formación, a esto se suman los horarios extendidos, la alta responsabilidad, el trabajo uniforme, el mal ambiente laboral, la falta de comunicación, la escasez de esquemas de salario diario, la cero motivación, las relaciones interpersonales en el trabajo, los bajos salarios, etc. (García, Álvarez, & Lira, 2021) Así mismo, al conocer la existencia de este síndrome se puede percatar que los empleados que lo padecen pasan por ciertas etapas, las cuales progresan muy lentamente y, en ocasiones, los propios trabajadores no se dan cuenta de que lo padecen.

De acuerdo con Castro y Delgado (2020), se pueden distinguir cinco niveles según las relaciones que tienen los empleados en el contexto del trabajo: 1. Fase inicial, 2. Fase de estancamiento, 3. Fase de frustración, 4. Fase de apatía y 5. Fase de quemado (García, Álvarez, & Lira, 2021). Y resaltan que estas fases no ocurren de la misma manera para todos los empleados, pero el proceso en sí es cíclico, y el mismo trabajo o uno diferente puede repetirse en otros momentos de la vida laboral del empleado, después de ver el impacto que tenía el síndrome, los especialistas tuvieron que desarrollar planes para su prevención y tratamiento para el bienestar de sus colaboradores. Partiendo de la información médicos profesionales afirman que por el agotamiento que se desarrolla durante un largo período de tiempo, para la prevención es importante estar atento a los signos de aumento del estrés y responder a tiempo ante esta situación para su atención oportuna, como puede ser el hecho de que las personas afectadas pueden establecer

límites claros en el trabajo, desarrollar hábitos saludables (como comidas regulares y ejercicio) para prevenir futuros episodios, ya que lidiar con el agotamiento a veces puede ser un proceso continuo, por lo que es importante identificar una fuente confiable de apoyo emocional (Mejía , Soto, Cortés , & Vargas, 2021).

En el Síndrome de Burnout se requiere comprender las diferentes áreas de la vida del individuo; de acuerdo con García, Álvarez, y Lira (2021), el tratamiento y su prevención consisten en estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos referentes a los tres componentes del Síndrome de Burnout, estas pueden ser: 1. Proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana, 2. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, 3. Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes, 4. Limitar la agenda laboral y 5. Formación continua dentro de la jornada laboral.

Para poder comprender como el Síndrome de Burnout tiene influencia en el desempeño del colaborador, primero se debe conocer el significado del desempeño laboral. Actualmente, se definen como los comportamientos de los trabajadores y conductas que ayudan a lograr las metas propuestas en función del éxito de la empresa (Bautista , Cienfuegos , & Aquilar , 2020); al hablar de la importancia del desempeño del colaborador es definir la relación con los requisitos que el desempeño pueda conllevar, la consecución de los objetivos organizativos, competitividad (habilidades y empleabilidad), personal con un alto nivel de motivación, educación, calidad de vida, política, ética y comportamiento (Castro & Delgado, 2020). Por otra parte, es relevante saber que la evaluación del desempeño laboral es un importante proceso de gestión administrativa en las organizaciones, que se basa en los problemas identificados del personal con el objetivo de la mejora continua, así como también desarrolla políticas adaptadas a las necesidades de la empresa (Duran , 2021).

Es por ello que, debido a la importancia de evaluar el desempeño, se han creado métodos que sirven como una herramienta sistemática que mide el desempeño de los empleados en la organización y se utilizan como un recurso que evalúa si los empleados realizan las actividades que tienen asignadas (Bautista , Cienfuegos , & Aquilar , 2020). Los métodos de evaluación utilizados dependen de ciertas variables como la persona evaluada, el cargo que ocupa, las actividades que realiza, la empresa para la que trabaja, etc.;

por esta razón, existen diferentes formas de evaluar el desempeño de cada empleado en función de su entorno (CEUPE, 2021).

La finalidad de una organización es el logro de los objetivos o metas, para esto se necesita del uso de métodos para medir la evaluación del desempeño, los cuales pueden ser: método de escala gráfica, método de elección forzada, método de comparación por pares, método de incidentes críticos, método de frases descriptivas, evaluación de 360 grados y método de evaluación por compromisos (Mejía , Soto, Cortés , & Vargas, 2021). Considerando que a la hora de determinar si los colaboradores están logrando sus objetivos, las recomendaciones incluyen aspectos relacionados con su desempeño laboral, así como aspectos con su relación con el equipo, tales como: conocimiento, calidad, motivación y productividad (Jaime , 2022).

En el ámbito laboral, especialmente en las organizaciones públicas, el Síndrome de Burnout se ha convertido en una preocupación creciente, este trastorno psicológico, puede tener un impacto significativo en el bienestar de los colaboradores y en su desempeño en el trabajo. Por lo que se puede determinar la relación que tiene el Síndrome Burnout con el desempeño laboral de un colaborador en su puesto de trabajo dentro de la organización pública; en el marco teórico se puede identificar que tiene gran influencia debido al impacto que ocasiona tanto en su salud física como mental, de esta manera limita sus capacidades y habilidades lo que impide que el logro de sus objetivos no sea satisfactorio.

### Caso empresarial

Para esta investigación se hizo uso del método hipotético deductivo (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014), ya que se realizó una observación sobre el fenómeno con relación a las variables de “influencia Síndrome Burnout” y “Desempeño Laboral” creando la hipótesis “El desempeño de los colaboradores en la organización pública se ve afectado por el Síndrome Burnout”. El tipo de estudio es no experimental debido a que no hay inferencia del investigador, no modifica la variable independiente de causa establecida y por su alcance es de tipo exploratoria, ya que se destacan aspectos fundamentales sobre la problemática existente, es descriptiva, ya que usa el método de análisis para caracterizar los factores que intervienen en el Síndrome Burnout, utilizando una técnica cuantitativa para medirlas las variables, la recolección de datos es realizada durante un periodo determinado, su análisis y su interrelación es una investigación transversal (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

El estudio correlacionó y midió la asociación entre la variable independiente con la variable dependiente, puntualizando que para la variable sobre la evaluación del desempeño se utilizan dos factores de análisis, por un lado la motivación y por otro la productividad; al mismo tiempo el estudio es de tipo muestral subjetivo a juicio, ya que las características específicas de la población recaen en cuatro áreas seleccionada por la misma institución y que se definen y delimitan de antemano con precisión de acuerdo a los colaboradores en cada área. (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014). Para este estudio, el instrumento se aplicó a la totalidad de la muestra seleccionada, que incluyeron las áreas de Tesorería, Obras Públicas, Catastro y Desarrollo Económico siendo un total de 30 colaboradores de una Institución Pública, la cual se toma como objeto de estudio. La propuesta se centra en el diseño de un instrumento de evaluación, que permite definir que el Síndrome de Burnout puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones públicas, ya que el agotamiento físico y mental reduce la capacidad de concentración y la productividad.

Los criterios para evaluar dentro del diseño del instrumento fueron los siguientes: en la primera variable del Síndrome Burnout: el cuestionario está constituido por veintidós ítems sobre los sentimientos y actitudes del personal de las distintas áreas en su trabajo y pretende medir la frecuencia con la que se sufre el síndrome. Por lo tanto, se miden tres aspectos los cuales son: Primero, agotamiento o cansancio emocional que evalúa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, consta de nueve ítems; Segundo, despersonalizaciones, estas evalúan actitudes, frialdad y distanciamiento está formada por cinco ítems; y por último el Tercero, realización personal, que evalúa los sentimientos de Autosuficiencia y realización personal en el trabajo conformado por de ocho ítems.

Para conocer si la persona está siendo afectada por el Síndrome Burnout, al momento de sumar los ítems antes mencionados y si da un resultado igual o mayor a los que se menciona se determina que la persona está teniendo altos niveles de Síndrome Burnout los cuales son: Sentimientos y actitudes más de 26, despersonalización más de 8 y realización personal menos de 34. La segunda variable desempeño laboral, está conformada por tres dimensiones: Productividad laboral (diez ítems), motivación (cinco ítems). Por lo que esta variable tiene un total de quince ítems. El instrumento fue aplicado por el área de recursos humanos, durante un periodo aproximado de 5 días hábiles, en el mes de enero del año 2023 el instrumento se

aplicó en línea a través de la aplicación web denominada Google Forms y para realizar el análisis de datos se utilizó el Software Estadístico Minitab 19; la base que se utiliza dentro del instrumento es el cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo, y el Maslach Burnout Inventory (MBI), que cuenta con diferentes versiones incluyendo una versión genérica aplicable a todas las ocupaciones independientemente de las tareas específicas que se realicen.

## Resultados

Para este estudio se establece la hipótesis: “El desempeño de los colaboradores en una empresa se ve afectado por el síndrome Burnout” con ella se midió el grado de relación que hay entre la variable independiente: Síndrome Burnout y la variable dependiente: Desempeño laboral de los colaboradores, con el método de correlación de Pearson se pudo identificar la relación que hay una con otra, para ello se tomaron preguntas del instrumento utilizado.

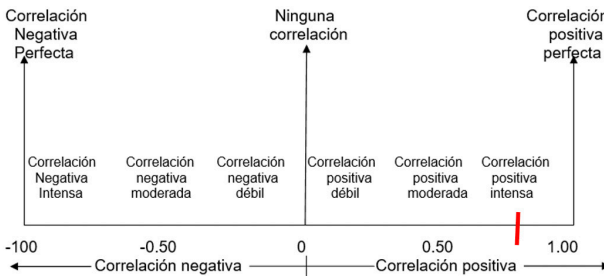
### Análisis de correlación de Pearson

Correlaciones: Síndrome de Burnout (x) Motivación (Y)

Resultados Minitab

Correlación de Pearson de Burnout y Motivación = 0.828, Valor P = 0.000

Figura 1. Correlación de Pearson de la dimensión eficacia (Lind, 2020).





**Descripción:** En la figura 1, se puede observar la escala de correlación, la cual se divide en correlación positiva y negativa, en donde 0 indica ninguna correlación y a partir de ahí se evalúan las dos tendencias, con base a ello mientras más se acerque a 1 o 100% se obtendrá que la asociación entre la variable dependiente e independiente es positiva, al medir la influencia de Síndrome Burnout y la motivación se tiene que el 82.90 % se asocia y que por lo tanto la prueba de hipótesis tendrá una comprobación positiva.

Una vez identificada la asociación de las variables se establece la prueba de hipótesis, el tipo de distribución a emplear en esta investigación es la distribución T de student, es un tipo de distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida, siendo que la muestra de esta población es pequeña, además cuando la desviación típica de una población se desconoce, esta debe ser estimada a partir de los datos de la muestra en este caso de la población, que es menor o igual a 30 en varios casos se denota  $n \leq 30$ . Y para el caso de estudio se determinan dos elementos comprobar en la evaluación del desempeño, la motivación y la productividad.

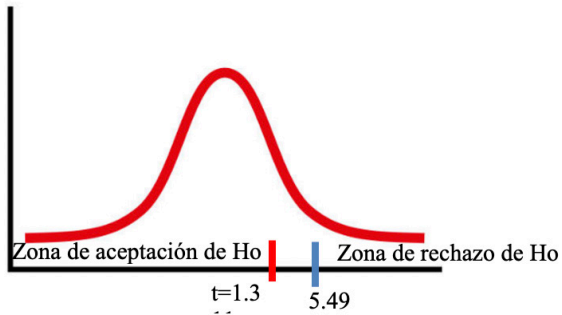
Hipótesis general de trabajo: “El desempeño de los colaboradores en una empresa se ve afectado por el síndrome Burnout”, de tal forma que la hipótesis planteada se identifica como una prueba bilateral o de dos colas, en donde es necesario a partir de los datos obtenidos en las respuestas del instrumento identificar, la media muestral, la hipotética y, desviación estándar a partir de un tamaño de muestra de 30 datos correspondientes al número de personas encuestadas. Datos:  $\bar{X}$ : 60,  $\mu$ : 50, S: 10, n: 30.

A partir de la distribución de T de Student se obtiene los grados de libertad y se utiliza la tabla para dicha distribución con los que se encuentra lo siguiente GL: 1.311 valor en tabla de t (n: 30-1 grados de libertad, nivel error aceptado al 0.10).

Sustituyendo:  $t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$

$$t = \frac{60 - 50}{\frac{10}{\sqrt{30}}} = 5.49$$

Figura 2. Campana de Gauss (Lind, 2020).

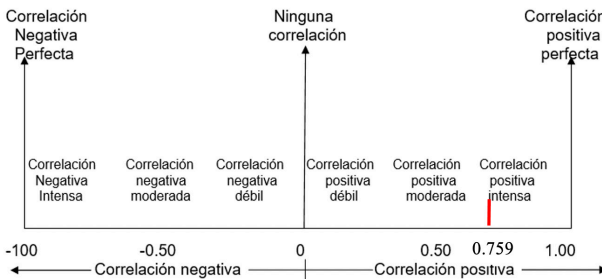


Como lo muestra la figura 2 al graficar el resultado de prueba de t student se comprueba que la hipótesis nula ( $H_0$ ) es rechazada pues resulta ser 5.49 el estadístico de prueba, es decir mayor que el nivel de significancia del valor en tablas de t student el cual refleja para la distribución un valor de 1.3, aceptando así la hipótesis alterna como verdadera ( $H_a$ ) dónde: “El desempeño de los colaboradores en una empresa se ve afectado por el síndrome Burnout”, de forma particular por la motivación.

Una vez comprobada la primera hipótesis se lleva cabo la Correlación de Pearson de Burnout y Productividad obteniendo como resultado un 0.759, Valor P = 0.000.

Correlaciones: Síndrome de Burnout (x) Productividad laboral (Y)  
Resultados Minitab

Figura 3. Correlación de Pearson de la dimensión eficacia (Lind, 2020)



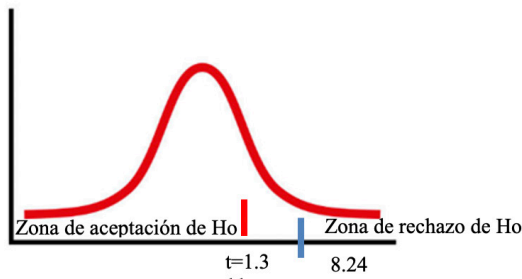
**Descripción:** En la figura 2, se puede observar la escala de correlación, la cual se divide en correlación positiva y negativa, en donde 0 indica ninguna correlación y a partir de ahí se evalúan las dos tendencias, con base a ello mientras más se acerque a 1 o 100% se obtendrá que la asociación entre la variable dependiente e independiente es positiva, al medir la influencia de Síndrome Burnout y la Productividad laboral se tiene que el 75.90% se asocia y que por lo tanto la prueba de hipótesis tendrá una comprobación positiva.

Prueba de hipótesis: “El desempeño de los colaboradores en una empresa se ve afectado por el síndrome Burnout”. Datos:  $\bar{X}$ : 80,  $\mu$ : 70, S: 10, n: 30  
GL: 1.31 | valor en tabla de t (n: 30-1 grados de libertad, nivel error aceptado al 0.10)

Sustituyendo:  $t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$

$$t = \frac{80 - 70}{\frac{10}{\sqrt{30}}} = 8.24$$

Figura 4. Campana de Gauss (Lind, 2020).



Como lo muestra la figura 4 al graficar el resultado de prueba de t student se comprueba que la hipótesis nula (Ho) es rechazada pues resulta ser de 8.24 es decir mayor que el nivel de significancia del valor en tablas de t student el cual se identifica con el valor de 1.3, aceptando así como verdadera la hipótesis alterna (Ha) dónde: “El desempeño de los colaboradores en una empresa se ve afectado por el síndrome Burnout”, de forma particular en su productividad.

Por lo tanto este resultado obtenido a partir de medir la intensidad de asociación entre la variable de causa y la de efecto permite identificar la correlación estadística señala la necesidad de mejorar el desempeño del colaborador mediante el diseño un plan de motivación proactiva para mejorar la comunicación, la generación de incentivos para los colaboradores y el apoyo y acompañamiento en los procesos internos; en cuanto a los colaboradores que requieren fortalecer su productividad se identificó que es necesario desarrollar estrategias para la prevención del síndrome de Burnout generado por el lugar de trabajo y la asignación de tareas evitando demandas excesivas a los colaboradores, que generan altos niveles de cansancio emocional, baja realización personal, insatisfacción de prestaciones e incentivos, deficientes relaciones interpersonales, todo estos elementos se retoman de la aplicación del instrumento y se consideran como resultados en función de la necesidad identificada.

Finalmente, mediante los resultados se puede observar que el Síndrome de Burnout comienza a tener presencia al desarrollar factores con menor gravedad hasta que cada vez se vuelven crónicos como consecuencia de no ser tratado, pasando por varias fases, que se distinguieron en el análisis: primera fase de entusiasmos e idealismo, cuando al conseguir un puesto de trabajo las personas por el entusiasmo no detectan cuando se tienen exceso de carga de trabajo y lo dejan pasar como algo normal. Segunda fase la del estancamiento, en la medida en que las personas realizan sus actividades estas se vuelven rutina, y se empieza a generar una falta de realización, lo que ocasiona inconformidad e inestabilidad emocional y sienten que no están logrando sus metas. Tercera fase, la de la frustración, en la cual los colaboradores después de sentir que no están logrando avanzar, también sienten que su esfuerzo no es suficiente y que los demás no consideran su trabajo importante, haciendo que comiencen a sentirse insatisfechos, lo cual ocasiona conflictos laborales y sociales, así como algunos problemas de salud física y mental. Fase cuarta, de apatía, el trabajador comienza a tener desinterés, falta de motivación y actitudes negativas, ocasionando que las señales previamente presentadas empiecen a agravarse y adicionalmente se sumarán entre otra fatiga, problemas para dormir, ansiedad y depresión. Llegando a la última fase la del quemado o Síndrome Burnout, en donde el trabajador ya no puede lograr sentirse satisfecho y autorrealizado; continuando en una vida profesional frustrante, lo cual lo puede llevar a abandonar su puesto de trabajo o presentan enfermedades físicas y/o psicológicas en niveles altos.

## Conclusiones

El Síndrome de Burnout tiene un alto grado de incidencia entre el personal que dentro de las organizaciones manejan los recursos económicos y que están determinados en su ejecución, desarrollo y resultado por el factor tiempo, es conocida la capacidad que posee de afectar la calidad de vida de los individuos que lo sufren, por lo que es vital entenderlo para poder prevenirlo y tratarlo, esto con el objetivo de poder determinar las consecuencias en el ambiente y en el rendimiento de las organizaciones, la prevención y tratamiento del Síndrome de Burnout ya que si este se considera un elemento de desempeño puede trascender a lo individual y permitir obtener beneficios significativos (mayores ingresos económicos, mejor trato al cliente, menor ausentismo, entre otros) para la organización de los individuos afectados o en riesgo.

Con base al análisis realizado se concluye que el Síndrome Burnout influye en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que los trabajadores tienen altos niveles de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, así como también se mostraron resultados negativos respecto al desempeño del colaborador en la que se refleja con mayor frecuencia la variable de motivación, en la cual, se conoce que por falta de esta las personas podrían comenzar a sentirse insatisfechos en su trabajo; por lo que es importante que la organización a través del departamento de gestión de recursos humanos debe proponer acciones que disminuyan el agotamiento tanto mental como físico y sobrecarga de trabajo, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral, e incrementar la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral del colaborador.

Finalmente se propone la implementación de programas de información acerca del Síndrome Burnout para que los colaboradores reconozcan de qué manera puede presentarse y también cómo saber actuar cuando lo reconozcan, así como aplicar instrumentos periódicamente que ayuden a conocer los niveles de salud de los colaboradores para identificar cuándo existan riesgos de estrés y carga mental en las personas y revisión constante de los objetivos de cada puesto de trabajo, para determinar que sean alcanzables y realistas para los colaboradores, todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño que cada uno de estos tienen en la organización.

## Referencias Bibliográficas

- Activate by Google, A. (s.f.). *Activate Google*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=vMKhtg7SfS0>
- Alves, C. O. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Universidad del Centro Latinoamericano*.
- Armstrong, Gary. Philip Kotler. (1998). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ángel, C.-Z. (2020). Tendencias Del Marketing Del Siglo xxi Aplicadas Al Emprendimiento Social. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456*, <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/5>.
- Arias, E. R. (08 de febrero de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-aleatorio.html>
- Arocas, R. L. (2018). *Gestión del Talento, de los recursos a la dirección de personas basadas en el talento*. Ediciones Piramide.
- Arroyo, G.V. (2020). Innovación, emprendimiento e investigación científica. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519006/28063519006.pdf>.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. valor agregado, 121.
- Buenaño, D.A., Barriga, M.V., Cadena, V.E., & Darquea, M. I. (2015). Usuarios, Clientes Y Consumidores Digitales: Consideraciones Para Su Abordaje Desde El Marketing Y La Comunicación Corporativa. *REDMARKA. Revista Digital de Marketing Aplicado*.
- Caqueo, U. y. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 11.
- Campoverde, D. L. (2021). Influencia del uso de redes sociales en la venta de productos: Microempresa Color Rosa. *Revista ERUDITUS*, 2(2), 61-73.
- Castro, K. O., & Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento Humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina revista multidisciplinaria*, 689.
- CEUPE. (11 de Junio de 2021). *CEUPE magazine*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/metodos-de-evaluacion-del-desempeno.html>

Doctoraki. (28 de septiembre de 2021). *DoctorAki*. Obtenido de <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/sindrome-de-burnout-o-del-quemado-causas-y-sintomas/>

Durán Chinchilla, C. M. (2021). Redes sociales y emprendimiento en tiempos de COVID-19. *Revista de ciencias sociales (Universidad del Zulia)*, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145511>.

Duran ,A. F. (6 de Septiembre de 2021). *Repositorio Institucional UMNG*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/39663>

Estadística, I. N. (2019). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística.

Esteras, J., Chorot, P., & Sandin, B. (2018). *El síndrome de Burnout en los docentes*. Madrid: Difusora Larousse-Ediciones piramide.

Fenalcovalle. (2020). Marketing Digital para emprendedores. *fenalcovalle*, [https://fenalcovalle.com/wp-content/uploads/2020/11/Marketing\\_Digital\\_para\\_emprendedores.pdf](https://fenalcovalle.com/wp-content/uploads/2020/11/Marketing_Digital_para_emprendedores.pdf).

Fernández, P.V. (2016). Metodología Para La Elaboracion De Un Plan De Marketing. 3C Empresa (Edición núm. 26) Vol.5 – N° 2, 4.

Fernandez, V. M. (29 de 09 de 2022). *Errores en el uso de redes sociales en las empresas*. Errores en el uso de redes sociales en las empresas. (blog.servilia.com, Ed.) Valladolid, Valladolid, España. Obtenido de <https://blog.servilia.com/errores-en-el-uso-de-redes-sociales-en-las-empresas>

Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de Empresas*. México: Mac Graw Hill.

Fuente, L. D. (2015). *Recursos de comunicación; Instituciones; Comunicación; Redes sociales; Tecnología*. La Rioja, Argentina: Universidad Nacional de La Rioja.

Galaviz, M. Z., & Murillo, C.A. (2021). Influencia del internet y las redes sociales en el comportamiento de compra de estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 1-12.

García, A., Álvarez, G., & Lira, M. (2021). Ámbito sanitario: Síndrome de burnout. *Ocronos revista*, 219.

Gaytan, Bouzas Ortiz & Reyes. (2019). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: IURE Editores.

Golovina, N. S., & Valle, E. L. (2013). *www.redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>

Godínez, L. (2018). *Impacto del teletrabajo en la vida de los trabajadores de una empresa multinacional. Características y Perspectivas*. Ciudad de México: TESIUNAM.

Godoy, J. (2009). *Claves del nuevo Marketing*, Del 1.0 al 2.0.

Gray, M., Hodson, N., & Gordon, G. y. (1995). *El teletrabajo*. Madrid: Ed. BT Telecomunicaciones, ECTF y Fundación Universidad Empresa.

Gómez, H. (2020). *Desarrollo del talento y la creatividad en el puesto de trabajo*. Colombia: Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecauv/127119?page=3>.

Gómez, P.A. (2018). El teletrabajo como modalidad organizacional laboral moderna. *Universidad Santo Tomas*.

Hernández, G. C. (2006). La gestión humana y sus aportes a las organizaciones.

Hernández, R. S., Fernandez, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hoyes, D. M. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa.

Huamán, C. C. (2022). Estrategias de marketing digital en la red social Facebook para el emprendimiento CH Accesorios Piura 2021. *Repositorio UPN*, <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3783>.

Instituto Nacional del Emprendedor. (18 de 02 de 2021).

Jaime, H. (02 de Octubre de 2022). *HOLMESHR*. Obtenido de <https://www.holmeshr.com/blog/evaluacion-de-desempeno-laboral/>

Fischer, Laura. Espejo, Jorge. (2003). *Mercadotecnia Cuarta Edición*. McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Lamb, Charles W. Hair, Joseph F. McDaniel, Carl Jr.. (2008). *Marketing*.

Lind, D.A. (2020). *Estadística aplicada a negocios y la economía*. MCGRAW-HILL.

Lopez, E. P. (2020). La Industria 4.0 y las nuevas formas de trabajar: Una perspectiva desde el caso Mexicano en tiempos del Covid 19. *Lan Harremanak* revista de relaciones laborales.



McCarthy, William D. (1990). *Marketing: un enfoque global*. México: McGraw-Hill. (13ª ed.).

Mejía , E. E., Soto, P. N., Cortés , J. D., & Vargas, F. L. (2021). *Modelo para la evaluación del desempeño laboral*. Ibagué: Ediciones Universidad cooperativa de Colombia.

Meraz-Plaza, C. L. (2022). El marketing digital y las redes sociales para el posicionamiento de las PYMES y el emprendimiento empresarial. *Revista espacios*, <https://revistaespacios.com/a22v43n03/a22v43n03p03.pdf>.

Miranda, F. J., Rubio, S. L., & Chamorro, A. M. (2015). Determinantes de la intención de uso de Facebook en el proceso de decisión de compra. *Determining factors of the intended use of Facebook in the purchase decision process. ELSEVIER*, 21(1), 26-34.

Montalvo, R. J. (2020). Teletrabajo: modalidad de expansión. *Enfoques Jurídicos ISSN 2683-2070*, Mexico.

Moreno, A. P. (2018). *Repositorio Institucional Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano*. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. (3 de Junio de 2022). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20salud,aportar%20algo%20a>

Pimentel, S. A., Rosas, A. G., García, I. C., & Olguín, M. C. (2023). *Análisis de la aplicación del Mix Marketing en redes sociales*. Academia Journals .

PNUD. (2021). *Madres trabajadoras y Covid 19: Efectos de la pandemia en circunstancias de teletrabajo en México*. Ciudad de México.

Pons, J. (30 de Junio de 2020). *Observatorio de RRHH*. Obtenido de <https://www.observatoriorrh.com/orh-posts/el-trabajo-en-remoto-permite-ahorrar-costes-a-la-empresa-y-al-empleado.html>

Quispe, M. (2022). *Coaching y motivación laboral en el talento humano del Lima*, Peru.

Ramos, A. (2021). *Digital Report 2021: El Informe Sobre Las Tendencias Digitales, Redes Sociales Y Mobile*. Obtenido de <https://wearesocial.com/es/blog/2021/01/digital-report-2021-el-informe-sobre-las-tendencias-digitales-redes-sociales-y-mobile/>

Republica, S. d. (29 de 02 de 2023). Pymes, importante motodo para el desarrollo economico. *Pymes, importante motodo para el desarrollo economico*. México, Ciudad de México, Ciudad de México. Obtenido de <http://comunicacion.senado.gob.mx/indez/información/boletines/47467/Pymes-importante motodo para el desarrollo economico>

Rivelli, Helen Belén. (2015). *Marketing Digital*. Paraguay.

Romano. (2012). El teletrabajo y su impacto en la calidad de vida del empleado en relación a la dependencia. *MBA2010*.

Ruiz, M. C., & Sanz, B. S. (2006). Influencia de las motivaciones en la decisión de compra y en la lealtad hacia internet. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(3), 195-215.

Sánchez, M. y. (15 de Julio de 2019). *Digital Publisher*. Obtenido de Teletrabajo, una propuesta de innovacion en productividad empresarial.: [file:///C:/Users/grett/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDelInnovacionEnProductividad-ad-7144041%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/grett/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDelInnovacionEnProductividad-ad-7144041%20(4).pdf)

Saavedra, F. U., Rialp Criado, J., & Llonch Andreu, J. (2013). El uso de las redes sociales digitales como herramienta de marketing en el desempeño empresarial. *Cuadernos de administración*, <https://www.redalyc.org/pdf/205/20531182009.pdf>.  
Téllez, J. (2005). Teletrabajo. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

Trejo, J. M. (2017). *Mercadotecnia Digital “ Una Descripción De Las Herramientas Que Apoyan La Planeación Estratégica De Toda Innovación De Campaña Web”*. México: Patria.

Trespalcacios, D.A. (2022). Marketing Digital Como Herramienta De Posicionamiento Para Emprendedores. *Revistas Unilibre*, <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/germinacion/article/view/9042/8015>.

Vives Gutiérrez, L. M. (2016). Coaching empresarial como herramienta que potencializa el talento humano y la productividad organizacional.

William J. Stanton, William, J. Etzel, Michael J. Walker, Bruce J.. (2007). *Fundamentos de Marketing*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.