



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**  
**ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
*Resolución: RPC-SO-22-No.477-2022-CES*

**PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

**Título del artículo**

Estudio del estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la  
empresa PROVIACEROS Cía. Ltda.

**Línea de Investigación:**

Gestión Integrada de organizaciones y competitividad sostenible

**Campo amplio de conocimiento:**

ADMINISTRACIÓN

**Autor/a:**

Julia Clemencia Salcedo Quispe

**Tutor/a:**

Mg. Héctor Sebastián Pérez Manosalvas

**Quito – Ecuador**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Pérez Manosalvas Héctor Sebastián con C.I: 172152918-6 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: **Estudio del estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda.**

Elaborado por: Julia Clemencia Salcedo Quishpe de C.I: 1716290257 estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito 31 de agosto de 2023



---

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Julia Clemencia Salcedo Quishpe con C.I:1716290257 autor/a del proyecto de titulación denominado: **Estudio del estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda.** Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito 31 de agosto de 2023

---

**Firma**

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE.....	iii
Contextualización del tema.....	8
Problema de investigación .....	9
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos .....	10
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:.....	11
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL .....	13
1.1 Contextualización general del estado del arte.....	13
Estrés en el Ecuador.....	13
Burnout .....	14
Burnout en Ecuador .....	15
Marco Legal.....	16
1.2 Proceso investigativo metodológico.....	17
1.3 Análisis de resultados.....	19
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL .....	21
2.1 Resumen.....	21
2.2 Abstract.....	21
2.3 Introducción .....	22
Modelos etiológicos elaborados a base de las teorías socio-cognitivas del Yo .....	23
Modelos etiológicos elaborados desde las Teorías del Intercambio Social .....	24
Modelos etiológicos elaborados desde el enfoque organizacional .....	24
2.4 Metodología.....	25
2.4.1. Diseño de la Investigación: .....	25
2.4.2. Población y Muestra: .....	25
2.4.3. Recopilación de Datos: .....	26
2.4.4. Análisis de Datos: .....	26
2.4.5. Validación y Triangulación:.....	26
2.5 Resultados – Discusión .....	26
2.5.1 Recolección de datos .....	28
2.5.2 Análisis de resultados.....	28

2.5.3	Resultados de la aplicación del cuestionario OIT-OMS .....	31
2.5.4	Resultados derivados de la implementación del cuestionario MBI.....	33
	Conclusiones.....	38
	Recomendaciones .....	40
	Referencias .....	42
	Anexos.....	46
	Anexo 1 .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 .....	27
Tabla 2 .....	29
Tabla 3 .....	29
Tabla 4 .....	29
Tabla 5 .....	30
Tabla 6 .....	30
Tabla 7 .....	31
Tabla 8 .....	31
Tabla 9 .....	31
Tabla 10 .....	32
Tabla 11 .....	33
Tabla 12 .....	34
Tabla 13 .....	34
Tabla 14 .....	36

## Índice de figuras

Figura 1.....	9
Figura 2.....	9
Figura 3.....	32
Figura 4.....	32
Figura 5.....	35
Figura 6.....	35
Figura 7.....	35
Figura 8.....	36
Figura 9.....	37

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

PROVIACERO'S Cía. Ltda. es una compañía que ha experimentado un acelerado crecimiento en el mercado. A medida que la organización se expande, también aumentan las presiones laborales y las exigencias de los empleados. En este entorno altamente competitivo, la productividad y la eficiencia son fundamentales para el logro de los objetivos de la empresa.

El estrés ocupacional es una reacción física y emocional ante los desafíos y las tensiones del trabajo. Cuando los trabajadores enfrentan niveles elevados de estrés en el ámbito laboral, pueden presentar diversos síntomas físicos y emocionales, tales como cansancio, irritabilidad, inquietud y tristeza. Estos síntomas pueden tener un impacto negativo en su salud física y mental, así como en su productividad y desempeño en el trabajo.

El síndrome de agotamiento laboral es un trastorno mental que surge debido a las tensiones crónicas y prolongadas. Los empleados que padecen de agotamiento pueden experimentar una serie de síntomas, entre ellos, el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del rendimiento laboral. Este síndrome puede afectar de manera adversa la salud y el bienestar de los trabajadores, así como la productividad y las operaciones generales de la compañía.

Por lo tanto, resulta crucial llevar a cabo una investigación sobre la incidencia del estrés laboral y el síndrome de agotamiento entre los empleados de PROVIACERO'S CIA. LTDA., para comprender el impacto del estrés ocupacional en la salud física y mental de los trabajadores, así como en su influencia sobre la productividad y el desempeño empresarial. Este estudio también podría contribuir a identificar las causas y los factores de riesgo asociados con el estrés y el agotamiento en el ámbito laboral de la compañía, lo cual podría proporcionar información valiosa para el desarrollo de intervenciones y estrategias destinadas a abordar estos problemas y prevenir su aparición en el ambiente laboral.

## Problema de investigación

Una de las principales razones del estrés en el trabajo y del síndrome de burnout es la sobrecarga laboral. Esta sobrecarga puede ser resultado de diversos factores, como largas jornadas laborales y una mala gestión del trabajo. Cuando los empleados trabajan en exceso o no tienen una clara organización de sus responsabilidades laborales, pueden sufrir altos niveles de estrés. Otro factor importante que provoca estrés en el entorno laboral es el conflicto interpersonal.

Los empleados que tienen discusiones o desacuerdos con sus colegas pueden sentirse abrumados y estresados en su lugar de trabajo. Estos conflictos pueden tener un efecto negativo en su salud física y mental, así como en su desempeño laboral. Además, el desequilibrio entre el trabajo y la vida personal es otra causa relevante de estrés y agotamiento. Cuando los empleados no logran encontrar un equilibrio adecuado entre su vida personal y laboral, pueden experimentar altos niveles de estrés, lo cual puede afectar su salud física y mental, así como su eficacia laboral.

Finalmente, otra causa importante del estrés laboral es la inseguridad laboral. Los empleados pueden temer por su futuro en el lugar de trabajo debido a la incertidumbre sobre sus trabajos, incluida la posibilidad de despidos o cambios en la empresa. La inseguridad laboral puede causar altos niveles de estrés y ansiedad entre los empleados, lo que puede provocar agotamiento. La figura 1 presenta el diagrama de Ishikawa que identifica las causas potenciales del problema en mención.

Figura 1

*Diagrama causa-efecto que identifica las potenciales causas del estrés laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Proviaceros Cía. Ltda.*



El problema de investigación se desglosa en cinco problemas que exploran los siguientes temas:

1. Identificación de Factores de Estrés: ¿Cuáles son los principales factores de estrés experimentados por los colaboradores de Proviaceros Cía. Ltda.?
2. Relación entre Estrés y Burnout: ¿Cómo se correlaciona el nivel de estrés laboral con el nivel de burnout? ¿Existen momentos o situaciones específicas en las que el estrés genera burnout?
3. Satisfacción Laboral y Bienestar: ¿De qué manera el estrés laboral influye en la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados? ¿Hay indicadores de malestar emocional o agotamiento relacionados con el estrés?
4. Estrategias de Manejo del Estrés: ¿Qué enfoques o medidas de manejo del estrés se han implementado en Proviaceros Cía. Ltda.? ¿Cómo han influido estas estrategias en la percepción de estrés y en el desempeño de los colaboradores?
5. Impacto en la Calidad del Trabajo: ¿Cómo afecta el estrés a la calidad de los procesos y servicios ofrecidos por Proviaceros Cía. Ltda.? ¿Se han identificado errores, demoras u otros problemas relacionados con el estrés?

### **Objetivo general**

Analizar el impacto del estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., identificando sus causas y consecuencias, con el fin de proponer medidas preventivas y de gestión que contribuyan al bienestar y la productividad de los trabajadores.

### **Objetivos específicos**

- Objetivo Específico 1: Contextualizar los fundamentos teóricos sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en el marco de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., a través de una revisión exhaustiva de la literatura disponible, con el fin de establecer una base teórica sólida y relevante para el estudio.

- Objetivo Específico 2: Diagnosticar el nivel de estrés laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de PROVIACEROS Cía. Ltda. a través de encuestas y entrevistas, con el fin de determinar las causas y los factores asociados.
- Objetivo Específico 3: Elaborar una propuesta de medidas preventivas y de gestión del estrés laboral y el síndrome de burnout en PROVIACEROS Cía. Ltda., que incluya estrategias de capacitación, promoción de estilos de vida saludables y mejoras en el ambiente laboral.
- Objetivo Específico 4: Validar el impacto potencial de las medidas preventivas enfocadas a la reducción del estrés laboral, la disminución del síndrome de burnout y la mejora del bienestar y productividad de los trabajadores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., a través del criterio de profesionales y expertos en el área.

#### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

De acuerdo a Morales (2020), “El estrés laboral y el síndrome de burnout son problemáticas que afectan significativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, además de tener un impacto negativo en la productividad y el desempeño laboral de las empresas” (p. 25). En este sentido, se hace necesario investigar estas problemáticas y diseñar estrategias efectivas para prevenirlas y tratarlas.

En el contexto de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., es importante investigar el estrés laboral y el síndrome de burnout en sus colaboradores, ya que estos problemas pueden generar un clima laboral negativo, reducir la motivación y la satisfacción laboral, aumentar la rotación de personal y disminuir la calidad del trabajo. Por lo tanto, es fundamental conocer la magnitud y los factores asociados a estas problemáticas en esta empresa, para poder desarrollar estrategias efectivas de prevención y tratamiento.

La investigación sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout ha sido objeto de muchos estudios en todo el mundo en los últimos años, ayudando a comprender mejor las causas, las consecuencias y las estrategias para prevenir y tratar estos problemas. En este sentido, PROVIACEROS Cía. Ltda. puede utilizar este conocimiento para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y reducir los costos asociados al estrés y el burnout.

Por otro lado, el estudio acerca del estrés y el síndrome de burnout en el marco de PROVIACEROS Cía. Ltda. tiene el potencial de aportar al conocimiento y la

identificación de prácticas óptimas para la prevención y solución de estos inconvenientes en otras empresas del mismo sector económico. Esto podría tener un efecto beneficioso en la economía del país al mejorar tanto la eficiencia laboral como el bienestar de los trabajadores, y así mismo la competitividad y prosperidad de las empresas.

En resumen, la investigación sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en el contexto de PROVIACEROS Cía. Ltda. es esencial para comprender estas problemáticas y diseñar estrategias efectivas de prevención y tratamiento, y su aplicación podría tener un efecto positivo tanto en la salud y bienestar de los trabajadores como en la competitividad y prosperidad de las empresas y la economía del país.

## **CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL**

### **1.1 Contextualización general del estado del arte**

Según Fuentes (2019), “el estrés laboral se puede definir como un proceso complejo que se produce cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de la persona para hacerles frente, lo que puede provocar una serie de respuestas psicológicas y fisiológicas negativas” (p. 1).

Por otro lado, Palán (2019) menciona que el síndrome de burnout se ha definido como “un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede desarrollarse en trabajadores expuestos a estrés laboral crónico” (p. 23).

En el contexto específico de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., es importante contextualizar los fundamentos teóricos sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout para poder identificar las problemáticas específicas de esta organización, así como las estrategias más adecuadas para su prevención y tratamiento.

De acuerdo a Venegas (2021), “El estrés laboral y el síndrome de burnout son problemas que afectan a un gran número de trabajadores en todo el mundo, lo que ha llevado a diversas organizaciones a promover iniciativas de prevención y tratamiento” (p. 38).

En relación con la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., es importante tener en cuenta que el estrés laboral y el síndrome de burnout pueden tener un impacto negativo tanto en la salud de los empleados como en el esfuerzo laboral y la productividad de la organización. En este sentido, se ha comprobado que la implementación de medidas preventivas y curativas es beneficiosa tanto para los empleados como para las organizaciones.

En este contexto, el estudio del estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda. puede contribuir a identificar las problemáticas específicas de esta organización, así como a proponer estrategias efectivas de prevención y tratamiento.

#### **Estrés en el Ecuador**

El estrés laboral es un problema común en el mundo del trabajo y Ecuador no es la excepción. Según un estudio del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

realizado en el 2019, el 44,2% de los trabajadores ecuatorianos manifestaron haber experimentado algún tipo de estrés laboral en el último año.

El estrés laboral puede tener consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para las empresas. En el caso de los trabajadores, el estrés laboral puede manifestarse en síntomas físicos y psicológicos, como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, ansiedad, depresión y fatiga crónica, entre otros. Además, el estrés laboral puede tener efectos negativos en la productividad y en la calidad del trabajo.

En Ecuador, existen algunas iniciativas para abordar el estrés laboral. Por ejemplo, el Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) han desarrollado programas para prevenir el estrés laboral y promover la salud ocupacional en las empresas. Estos programas incluyen la identificación de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, la promoción de hábitos saludables y la formación de los trabajadores y empleadores en el manejo del estrés.

Además, la Ley Orgánica de Prevención, Riesgos y Accidentes Laborales, vigente desde el 2015, establece la obligación de las empresas de adoptar medidas para prevenir y controlar los riesgos psicosociales en el trabajo, incluyendo el estrés laboral. Esto implica la identificación de los factores de riesgo, la evaluación de su impacto en la salud de los trabajadores y la implementación de medidas para prevenir o minimizar los efectos negativos.

En conclusión, el estrés laboral es un problema que afecta a muchos trabajadores en Ecuador y puede tener consecuencias negativas tanto para ellos como para las empresas. Es importante que las empresas tomen medidas para prevenir y controlar el estrés laboral, en cumplimiento de la normativa vigente y en beneficio de la salud y el bienestar de sus trabajadores.

### **Burnout**

Según Saborío (2015), “Los factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout pueden incluir la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, la falta de apoyo social y la falta de recompensas en el trabajo” (p. 38).

De acuerdo con León-Domínguez (2019), “Actualmente, el síndrome de burnout es un problema laboral cada vez más común que afecta a empleados de diversas profesiones y niveles. De hecho, un estudio reciente en Ecuador encontró que la prevalencia de agotamiento entre los trabajadores de la salud fue del 36,8%” (p. 110).

Adicional es importante mencionar que, según la Organización Mundial de la Salud OMS (2019), “El síndrome de burnout se caracteriza por un sentimiento de agotamiento emocional, cinismo o despersonalización hacia el trabajo y una disminución de la realización personal en el trabajo. Esta condición puede afectar la salud física y mental del individuo, así como su desempeño laboral” (p. 2).

Es importante destacar que el síndrome de burnout no solo tiene consecuencias negativas para la salud mental y física de los trabajadores, sino que también puede tener un impacto negativo en la productividad y el rendimiento laboral. Por lo tanto, es fundamental que las empresas implementen medidas para prevenir y abordar el síndrome de burnout entre sus colaboradores.

En cuanto a las posibles estrategias de prevención y tratamiento, se ha demostrado que la capacitación en manejo de estrés y resiliencia, la promoción de una cultura laboral positiva y el apoyo emocional y social son efectivos para reducir el riesgo de burnout en los trabajadores.

En conclusión, este síndrome antes mencionado debe mantener la importancia necesaria de acuerdo a que puede afectar a la salud del colaborador, lo cual es importante dejando atrás el rendimiento y productividad las empresas deben centrar sus esfuerzos en el bienestar del colaborador.

### **Burnout en Ecuador**

El síndrome de burnout o desgaste laboral es un problema creciente en el mundo laboral y Ecuador no es la excepción. Según estudios realizados en el país, el síndrome de burnout afecta aproximadamente al 30% de los trabajadores ecuatorianos (Ramírez, 2020).

El síndrome de burnout se caracteriza por una combinación de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Se produce como resultado de la exposición prolongada a situaciones de estrés laboral y puede tener consecuencias graves para la salud física y mental de los trabajadores.

En Ecuador, se han realizado algunos estudios sobre el síndrome de burnout en diferentes sectores laborales. Por ejemplo, un estudio realizado en el 2017 por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, encontró que el síndrome de burnout afecta especialmente a los trabajadores de la salud, con altos niveles de estrés, sobrecarga de trabajo y escasez de recursos.

A nivel nacional, existen algunas iniciativas para abordar el síndrome de burnout en el lugar de trabajo. El Ministerio de Trabajo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) han desarrollado programas para promover la salud ocupacional y prevenir el síndrome de burnout. Estos programas incluyen la identificación de los factores de riesgo, la promoción de hábitos saludables y la formación de los trabajadores y empleadores en el manejo del estrés y la prevención del desgaste laboral (Ramírez, 2020).

En conclusión, el síndrome de burnout es un problema que afecta a un porcentaje significativo de trabajadores en Ecuador, especialmente en sectores como la salud y la educación. Es importante que se tomen medidas para prevenir y controlar el síndrome de burnout en el lugar de trabajo, en beneficio de la salud y el bienestar de los trabajadores.

### **Marco Legal**

En Ecuador, el Art. 326 de la Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2008) establece el derecho de los trabajadores a un ambiente laboral seguro, saludable y sin riesgos, así como la obligación del Estado y de los empleadores de garantizar condiciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo.

Además, el Art. 282 del Código de Trabajo (2012) establece que los empleadores tienen la obligación de adoptar medidas necesarias para proteger la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en todas las labores que realicen, proporcionándoles condiciones de trabajo adecuadas.

También existe el Reglamento General a la Ley Orgánica de Prevención Integral (2016), que tiene como objetivo establecer las disposiciones necesarias para la aplicación de la mencionada ley. Este reglamento establece las medidas de prevención y control de riesgos laborales, así como la responsabilidad de los empleadores en la identificación y evaluación de los riesgos y la implementación de medidas de control.

Es importante destacar que el incumplimiento de estas disposiciones puede generar sanciones y responsabilidades para los empleadores. En este sentido, el Ministerio de Trabajo de Ecuador es el encargado de garantizar el cumplimiento de la normativa laboral y puede realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En conclusión, el marco legal en Ecuador establece claramente la importancia de garantizar un ambiente laboral seguro y saludable para los trabajadores, y la responsabilidad de los empleadores en adoptar medidas necesarias para proteger su vida, seguridad y salud en el trabajo. Es fundamental que los empleadores en PROVIACEROS

Cía. Ltda. conozcan y cumplan con estas disposiciones legales, y que consideren la implementación de medidas preventivas y de gestión del estrés laboral y el síndrome de burnout en concordancia con la normativa vigente.

## **1.2 Proceso investigativo metodológico**

El proceso de investigación comienza con la definición del enfoque que se va a utilizar. El enfoque de la investigación determina la perspectiva teórica y metodológica que se utilizará en el estudio. Por ejemplo, si se trata de una investigación cuantitativa, se empleará un enfoque positivista, mientras que, si se trata de una investigación cualitativa, se utilizará un enfoque interpretativo.

Un factor importante en el proceso de investigación es también el tipo de investigación. Se utilizan métodos de investigación exploratoria, descriptiva, según el propósito y la pregunta de la investigación. Por ejemplo, si el objetivo es comprender los factores que contribuyen al estrés laboral entre los empleados de PROVIACEROS Cía. Ltda., se utilizará una investigación preliminar para desarrollar una comprensión general del tema antes de llevar a cabo la investigación con más detalle.

La población y muestra son otros elementos clave en el proceso de investigación. La población es el grupo de personas o elementos que comparten características similares y que son relevantes para la investigación. En este caso, la población serían los colaboradores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda. En cuanto a la muestra se aplicará el muestreo no probabilístico por conveniencia con el investigador.

Los métodos, técnicas y herramientas son componentes esenciales del proceso de investigación. El método que se utilizara es el método deductivo en cuanto a la técnica se hará uso de la entrevista y la encuesta y los instrumentos serán una guía de encuesta y un cuestionario para la entrevista.

El estudio tiene un diseño descriptivo-transversal realizado en la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., localizada en la ciudad de Quito-Ecuador. Esta empresa se encarga de la provisión de todo tipo de materiales para la construcción. La población de estudio estuvo compuesta por los 60 colaboradores de la institución. Los criterios de elegibilidad fueron: trabajar en la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda. en la asistencia directa a los clientes, con al menos un año de antigüedad en la empresa; no estar de vacaciones; y no laborar en cargos administrativos.

Una vez que se aplicaron los criterios enunciados, se constató un total de 50 colaboradores aptos para participar en el estudio. Según Cooper & Schindler, (2021) “una muestra es un subgrupo seleccionado de una población que se utiliza para obtener información sobre la población en su conjunto”. Es así que se consideró una muestra no probabilística e intencional la cual con un nivel de confianza de 99% y un margen de error del 5% se conformó por 50 colaboradores de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda., pero se optó por invitar a todos los 50 colaboradores de la empresa, los cuales aceptaron participar del estudio.

Por otro lado, para el análisis cualitativo se realizaron entrevistas a tres profesionales que se desempeñan en el área de la construcción. La selección de estas personas se realizó según un criterio de disponibilidad, dado que fueron los primeros participantes en responder afirmativamente la invitación para la fecha acordada.

Para la muestra de colaboradores se administró el IBM (Maslach, Jackson y Leiter, 1986). Este instrumento mide el deterioro profesional, así como la periodicidad y la fuerza del síndrome (Terradez et al., 2022). El cuestionario evalúa el agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Según Maslach, los indicativos de burnout son valores altos en las dos primeras dimensiones, y valores bajos en la tercera dimensión. En este contexto los puntos de corte son  $\geq 27$  puntos para alto en AE,  $\geq 10$  puntos para alto en DP y  $\leq 33$  puntos para baja RP.

El cuestionario fue administrado a la muestra en forma electrónica mediante formularios de google que se difundió mediante link enviado por correo electrónico institucional a los participantes. Los datos se analizaron mediante el programa SPSS versión 25. Se utilizó estadística descriptiva para la puntuación de AE, DP y RP; y, % de Síndrome de burnout. Se efectuaron comparaciones de medias y correlaciones *vi* variadas.

Para el análisis cualitativo se revisó contenidos de las entrevistas según los grupos temáticos: 1. Dificultades y preocupaciones asociadas a la práctica profesional; 2. Satisfacción asociada a la práctica profesional; 3. Expectativas asociadas a las formas de contratación laboral y retribución económica; 4. Relación paciente-terapeuta; 5. Satisfacción por fuera del ámbito profesional; y 6. Trabajo en equipo.

Para el estudio se siguió las recomendaciones éticas para obtener el consentimiento de los encuestados. Se reconoce como limitaciones el sesgo de autoselección de la muestra por lo que los resultados se deben interpretar con base a los criterios de la muestra seleccionada.

### 1.3 Análisis de resultados

La comprensión integral de la problemática es posible gracias a la contribución de los hallazgos del proyecto de titulación, por cuanto la metodología que se empleó ha permitido descubrir ciertos aspectos que no se conocían en la empresa Proviaceros Cía. Ltda.

- **Identificación de Factores de Estrés Específicos:**

El análisis cualitativo de las entrevistas podría revelar factores de estrés específicos que los colaboradores de Proviaceros Cía. Ltda. experimentan en cada una de las divisiones, como plazos ajustados, alta carga de trabajo, demandas emocionales, falta de reconocimiento, entre otros. Esto permitiría tener una visión clara de las áreas que más contribuyen al estrés laboral en la empresa.

- **Correlación entre Estrés y Desempeño:**

La baja producción de obra siempre ha sido asociada con ciertos términos entre los cuales constan algunos como el estrés, instruirse en estos conceptos mediante cifras permitirá identificar cuáles son y cuál es la fuerza de la correlación.

- **Prevalencia del Síndrome de Burnout:**

La aplicación de cuestionarios diseñados para medir el síndrome de burnout podría revelar la prevalencia de este fenómeno en las divisiones de Proviaceros Cía. Ltda. Los resultados podrían indicar si los colaboradores muestran signos de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal debido al estrés laboral.

- **Percepción de Estrategias de Manejo del Estrés:**

A través de las entrevistas, podría obtenerse información sobre las estrategias individuales que los colaboradores emplean para enfrentar el estrés laboral. Esto proporcionaría una idea de cómo se están abordando actualmente los niveles de estrés y qué enfoques podrían ser efectivos en cada división.

- **Propuestas de Recomendaciones Específicas:**

Basándose en los resultados anteriores, los análisis permitirían proponer recomendaciones específicas para cada división de Proviaceros Cía. Ltda. Estas recomendaciones podrían abarcar desde la implementación de políticas de flexibilidad laboral hasta programas de apoyo psicológico y capacitación en manejo del estrés, adaptados a las necesidades identificadas.

- Evaluación del Impacto Potencial:

La aplicación de las recomendaciones propuestas a través de simulaciones o ejercicios hipotéticos podría revelar el posible impacto que estas tendrían en la disminución del estrés laboral y en la mejora del desempeño profesional de los colaboradores. Esto permitiría evaluar la viabilidad y efectividad de las medidas sugeridas.

- Impacto en la Percepción de Proviaceros Cía. Ltda.:

A través de la aplicación de cuestionarios a los colaboradores, también se podría evaluar cómo las medidas propuestas y la gestión efectiva del estrés laboral afectan la percepción de Proviaceros Cía. Ltda. como empleador. Se podrían medir cambios en la satisfacción laboral, la percepción de responsabilidad social corporativa y la lealtad hacia la empresa.

## **CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL**

### **2.1 Resumen**

El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional son aspectos críticos en el entorno empresarial actual. En este artículo, se aborda cómo el estrés laboral afecta a los colaboradores de Proviaceros Cía. Ltda., una empresa líder en productos para la construcción. A través de una intensiva revisión de la literatura y la diligencia de métodos cuantitativos y cualitativos, se examinan los factores de estrés específicos, correlaciones entre niveles de estrés y desempeño, y la presencia del síndrome de burnout. Se proponen recomendaciones personalizadas para abordar el estrés, considerando políticas de flexibilidad laboral y programas de apoyo psicológico. La validación por expertos y la evaluación del impacto potencial de las recomendaciones destacan la relevancia de esta investigación. Los resultados evidencian la importancia de un enfoque integral para gestionar el estrés laboral y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, contribuyendo tanto a la salud emocional de los empleados como a la percepción de Proviaceros Cía. Ltda. como un empleador comprometido con el bienestar de su equipo y el desarrollo sostenible de la sociedad.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Desempeño profesional, Burnout Satisfacción laboral.

### **2.2 Abstract**

Work stress and its influence on professional performance are critical aspects in today's business environment. This article addresses how work stress affects the employees of Proviaceros Cía. Ltda., a leading construction products company. Through an intensive review of the literature and the diligence of quantitative and qualitative methods, specific stress factors, correlations between stress levels and performance, and the presence of burnout syndrome are examined. Personalized recommendations are proposed to address stress, considering labor flexibility policies and psychological support programs. The validation by experts and the evaluation of the potential impact of the recommendations highlight the relevance of this research. The results show the importance of a comprehensive approach to manage work stress and improve the quality of life of employees, contributing both to the emotional health of employees and to the

perception of Proviaceros Cía. Ltda. as an employer committed to the well-being of its team and the sustainable development of society.

**Keywords:** Job stress, Professional performance, Burnout Job satisfaction.

### 2.3 Introducción

Dado el constante enfrentamiento con el estrés laboral crónico, ha surgido la conceptualización del Síndrome de Burnout como una respuesta ante esta exposición continua. Este síndrome se caracteriza por la incorporación de elementos emocionales, como el agotamiento emocional, y aspectos cognitivo-actitudinales, como la baja realización en el trabajo y la despersonalización. Su impacto es considerable y perdura en individuos sometidos a altas demandas sociales a largo plazo, generando una influencia duradera y estable en sus vidas (Ojeda, 2016).

Este síndrome engloba una amalgama de síntomas físicos y psicológicos que han evolucionado con el tiempo debido a la interacción entre factores externos, como el entorno laboral, y factores internos, como las variables de personalidad. Sin embargo, son los factores laborales los que determinan la etiología de los síntomas y su desarrollo. La intensidad y la frecuencia del síndrome están íntimamente ligadas a los recursos personales de cada individuo, las condiciones del entorno laboral y la forma en que el individuo maneja o interpreta esas condiciones (Quiceno, 2007).

El agotamiento extremo, conocido como burnout, surge como respuesta a una exposición prolongada a diversos estresores y conlleva consecuencias significativas tanto para los profesionales de la salud como para las organizaciones en las que se desempeñan (Montgomery, 2020).

Los profesionales de la salud, en particular, se encuentran especialmente susceptibles a esta situación, siendo los médicos el prototipo de trabajadores propensos a desarrollar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) o "Burnout". Este problema de salud afecta directamente a aquellos cuya labor implica el cuidado de seres humanos (Montgomery, 2020).

El término "burnout" se mencionó por primera vez en la obra de Graham Green en 1961, titulada "A Burnout Case". Esta obra narra la historia de un constructor cuya elección final es atormentada por la repetición constante de su profesión. Decide rendirse, abandonar su vida y buscar paz en la jungla africana (Lovo, 2020).

Freudenberger (1974) adoptó este término en sus escritos, y en su lugar de trabajo, que aceptaba voluntarios con regularidad, comenzaron a manifestar signos de fatiga y agotamiento. Estos síntomas derivaron en el desarrollo de ansiedad y depresión después de un año de trabajo repetitivo. Aunque los voluntarios continuaban asistiendo a sus labores con su motivación disminuida, su interacción con los pacientes se volvió complicada debido a su agresividad e indiferencia. El término "agotamiento" hace referencia al desgaste ocasionado por una carga de trabajo prolongada y excesiva.

El concepto de burnout como tal, no representaba mucha atención en la comunidad científica hasta que Maslach (1982) presentó un trabajo que sentó las bases de este síndrome. El trabajo describe este fenómeno como la manifestación de agotamiento personal, despersonalización y una baja percepción de logro personal en respuesta a la constante exposición al estrés laboral. El impacto de su investigación fue tan profundo que sus principios continúan siendo ampliamente aceptados en la comunidad científica hasta el día de hoy (Maslach, 1982). Tanto Christina Maslach como el psicólogo Michael P. Leiter han contribuido con la creación de una nueva herramienta para evaluar el síndrome de burnout, convirtiéndose en una de las pruebas más utilizadas en el campo desde su publicación (Leiter, 2000).

No existe un único modelo que pueda explicar en su totalidad el fenómeno del burnout, ya que cada modelo se enfoca y analiza diferentes variables.

### **Modelos etiológicos elaborados a base de las teorías socio-cognitivas del Yo**

Diversos modelos etiológicos han sido desarrollados basados en teorías socio-cognitivas del yo, y algunos de ellos son los siguientes:

Harrison (1983): Harrison propone que el síndrome de burnout está estrechamente vinculado a la capacidad cognitiva. Su modelo de capacidad social se basa en esta premisa. Harrison sugiere que la mayoría de los trabajadores en la industria de servicios que inicialmente se dedican a ayudar a otros están altamente motivados y poseen un fuerte sentido de altruismo. El ambiente laboral puede influir en el desempeño laboral al presentar factores que facilitan o dificultan el trabajo. Estos factores incluyen la capacidad para tomar decisiones, objetivos laborales realistas, capacitación laboral, ambigüedad de roles, carga de trabajo, recursos disponibles, retroalimentación recibida, la alineación entre la institución y los valores del trabajador, entre otros.

Pines (1993): Pines sostiene que el síndrome de burnout ocurre principalmente en trabajadores que buscan otorgar significado a su labor. Es decir, el síndrome se manifiesta

principalmente en aquellos individuos que han justificado su existencia profesional a través de la identificación con su trabajo y su contribución a él.

### **Modelos etiológicos elaborados desde las Teorías del Intercambio Social**

Buunk y Schaufeli (1997): Estos autores presentan un modelo que explora cómo surge el síndrome de burnout en el contexto de enfermería. Proponen dos tipos de causas para el burnout: una está relacionada con el proceso de comunicación social que se establece con los pacientes, y la otra se centra en el proceso de conexión y comparación con los compañeros de trabajo.

### **Modelos etiológicos elaborados desde el enfoque organizacional**

Cox, Kuk y Leiter subrayan la relevancia de la salud organizacional, la cual implica el ajuste y la combinación de sistemas psicológico-sociales, tales como estructura, política, procedimientos y cultura. La protección organizativa emerge como una narrativa que aborda el nivel de tensión cognitiva y la intensidad con la que los empleados enfrentan el estrés. Se entiende que esto surge por el impacto crónico del estrés en la salud, como menciona Ojeda (2016).

En 2001, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) oficialmente reconoció el estrés y el agotamiento como problemas de salud mental en el entorno laboral. El Síndrome del Quemado en el Trabajo, causado por el estrés laboral crónico y vinculado a condiciones afines a trastornos mentales, se destacó como un resultado de esta exposición prolongada (Fidalgo, 2000).

De acuerdo con una investigación de la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral se ha convertido en una pandemia global que afecta al 100% de los trabajadores. Este fenómeno desencadena cambios en la salud y se traduce en consecuencias como ausentismo, disminución de la productividad, baja eficiencia laboral, problemas de salud mental, conflictos familiares y un aumento del riesgo de incidentes (Nación, 2005).

La OIT amplía esta noción al señalar que el estrés laboral es más común cuando las demandas superan las capacidades en el lugar de trabajo, lo que conlleva a un desajuste entre las expectativas del trabajador y sus habilidades. Estudios realizados en América han evidenciado resultados similares, donde encuestas en la región centroamericana reflejaron que entre el 9% y el 13% reportaron síntomas de depresión o tristeza, entre el 13% y el 19% experimentaron problemas de sueño y el 12% al 16% manifestaron

sensaciones de tensión, estrés e inquietud relacionados con el entorno laboral (Telégrafo, 2016).

El 1 de enero de 2022 marcó la implementación de la última edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) de la Organización Mundial de la Salud. En esta actualización, se incorporó el concepto del "síndrome de burnout", también conocido como exceso de trabajo. Este síndrome se define como el agotamiento mental y físico causado por el desarrollo de estrés crónico asociado con el trabajo y el desempleo.

## **2.4 Metodología**

Para abordar el estudio sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los colaboradores de Proviaceros Cía. Ltda., se adoptó un enfoque metodológico mixto que combina elementos cuantitativos y cualitativos. Esta combinación permite una comprensión holística y profunda de la problemática, al tiempo que brinda la oportunidad de validar y enriquecer los resultados obtenidos.

### **2.4.1. Diseño de la Investigación:**

Se utilizó un diseño de investigación descriptivo y correlacional, que permite explorar las dimensiones del estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el contexto específico de Proviaceros Cía. Ltda. Esta elección metodológica se alinea con el objetivo de analizar las variables involucradas en este estudio y establecer conexiones significativas entre ellas.

### **2.4.2. Población y Muestra:**

La muestra fue extraída de un grupo inicial de 50 individuos pertenecientes a la empresa Proviaceros Cía Ltda. Al emplear la fórmula de cálculo de muestras, se obtuvo un resultado que señaló un total de 47 elementos en dicha muestra.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población (50 en este caso).

Z= valor z-crítico (Para un nivel de confianza del 99%, el z-crítico es 2,58).

p= estimación de la proporción poblacional (se usó el valor 0,01).

e= margen de error deseado (5% en este caso)

### **2.4.3. Recopilación de Datos:**

Para recopilar datos cuantitativos, se administrarán encuestas estandarizadas que incluyeron escalas de medición validadas para evaluar el nivel de estrés laboral, el burnout y la satisfacción laboral. Las encuestas serán distribuidas de manera electrónica y se garantizará la confidencialidad de las respuestas.

Para obtener datos cualitativos enriquecedores, se realizarán entrevistas semiestructuradas con una muestra representativa de colaboradores. Estas entrevistas exploraron en profundidad las experiencias personales de estrés laboral, así como las percepciones sobre su influencia en el desempeño y las posibles estrategias de manejo.

### **2.4.4. Análisis de Datos:**

Se procedió al análisis de los datos cuantitativos mediante la aplicación de técnicas estadísticas, tales como el análisis de correlación y regresión. Estas técnicas se emplearon con el propósito de descubrir posibles vínculos entre el estrés laboral, el agotamiento emocional (burnout) y el grado de satisfacción laboral. En el caso de los datos cualitativos, se optó por someterlos a un análisis de contenido. Esto permitirá la identificación de patrones, temas emergentes y relaciones subyacentes presentes en las respuestas proporcionadas por los participantes de las entrevistas.

Para llevar a cabo este análisis, se utilizará el programa SPSSSTM en su versión 25, aprovechando las capacidades de esta herramienta para el tratamiento estadístico de los datos.

### **2.4.5. Validación y Triangulación:**

La validación de los resultados se abordará mediante la triangulación de datos, donde se compararán y contrastarán los hallazgos cuantitativos y cualitativos. Esto permitirá verificar la consistencia y la convergencia de los resultados obtenidos a partir de diferentes enfoques, aumentando la validez y la confiabilidad del estudio.

## **2.5 Resultados – Discusión**

Los resultados del cuestionario aplicado muestran dentro del aspecto sociodemográfico que la muestra estaba compuesta por 18 mujeres que representan el

36% de la muestra mientras que el 64% restante estaba compuesto por 32 hombres. De igual manera la muestra presenta que un 30% de los encuestados se encuentran en edades de entre 26 a 35 años, el 62% que representa la mayoría son menores de 26 años y solo un 8% son mayores de 35 años. Por su parte los datos muestran que la mayoría de los encuestados son bachilleres representando el 58% de los colaboradores, mientras que un 18% mencionan tener títulos de técnicos o tecnólogos en diferentes áreas del conocimiento, un 22% indican poseen título de tercer nivel y solo un 2% comunica tener título de cuarto nivel. La totalidad de los datos se exhiben de manera detallada en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Características de los colaboradores encuestados de la empresa PROVIACEROS Cía. Ltda.*

		Frecuencia	%
Sexo	Hombre	32	64,0%
	Mujer	18	36,0%
Edad	18 a 25	31	62,0%
	26 a 35	15	30,0%
	> 35	4	8,0%
Estado civil	Casado	22	44,0%
	Soltero	18	36,0%
	Unión de hecho	7	14,0%
	Viudo	3	6,0%
Nivel más alto de estudios que haya finalizado	Bachiller	29	58,0%
	Técnico o Tecnólogo	9	18,0%
	Tercer nivel	11	22,0%
	Cuarto nivel (No PhD)	1	2,0%
	Cuarto nivel (PhD)	0	0,0%

Los resultados correlacionales del presente estudio se deben a los datos sociodemográficos presentes en la tabla 1. Es relevante subrayar que este estudio transversal se lleva a cabo en un entorno laboral de naturaleza operativa. En consecuencia, se establece una relación inversamente proporcional entre las variables en juego. Es decir, a medida que el nivel de estrés laboral aumenta, la correspondiente satisfacción laboral disminuye. Sin embargo, es interesante notar que también existe una relación

directamente proporcional entre el estrés laboral y el burnout. En otras palabras, un aumento en el estrés laboral se relaciona con una mayor manifestación de indicadores de burnout (Terradez, 2023).

La empresa Proviaceros Cía. Ltda. opera bajo una estructura jerárquica vertical, lo que implica que no hay líderes designados específicamente. No obstante, se distingue entre las funciones del personal operativo y el administrativo. El personal operativo se dedica exclusivamente a las tareas en campo, mientras que el personal administrativo supervisa y controla el desarrollo de las actividades. No obstante, es la estabilidad laboral la que emerge como un factor ajeno al control de la organización y que genera preocupación en la mayoría de los colaboradores.

### **2.5.1 Recolección de datos**

Se utilizó una serie de preguntas como objeto fundamental para evaluar el grado de estrés laboral experimentado. Dicho instrumento se compone de un total de veinticinco (25) preguntas y adopta una escala Likert que se extiende desde el valor 0 "NUNCA" hasta el valor 6 "SIEMPRE". Estas interrogantes han sido agrupadas en siete categorías o dimensiones distintas, lo cual permite abordar una variedad de aspectos vinculados al fenómeno del estrés laboral.

De manera paralela, para medir el burnout se seleccionó el instrumento MBI, que contiene veintidós (22) cuestionamientos. Este instrumento también emplea una escala Likert, cuyos extremos son el valor 0 "NUNCA" y el valor 6 "SIEMPRE". Las preguntas del cuestionario MBI han sido distribuidas en tres categorías o dimensiones específicas, buscando así una comprensión completa de las diversas manifestaciones del burnout.

### **2.5.2 Análisis de resultados**

#### **Estrés laboral**

Para comprender y analizar la magnitud del estrés experimentado en el ámbito laboral, se ha utilizado el enfoque proporcionado por la herramienta conjunta desarrollada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud). La amplitud de áreas abordadas por esta herramienta, así como las distintas facetas que se exploran, han sido minuciosamente presentadas en el esquema detallado en la Tabla 2.

**Tabla 2***Agrupación de preguntas del cuestionario de estrés laboral por categorías*

<b>Categorías</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Puntuación mínima</b>	<b>Puntuación máxima</b>
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4	28
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4	28
Territorio Organizacional	3, 15, 22	3	21
Tecnología	4, 14, 25	3	21
Influencia del Líder	5, 6, 13, 17	4	28
Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21	4	28
Respaldo del Grupo	8, 19, 23	3	21

Este cuestionario contempla una escala de Likert de 7 puntos que van desde “Nunca” hasta “Siempre” tal como se muestra en la tabla 3.

**Tabla 3***Escala likert del cuestionario de estrés laboral*

<b>Ordinal</b>	<b>Indicador</b>	<b>Interpretación</b>
0	Nunca	Nunca hay estrés
1	Rara vez	Rara vez hay estrés
2	Ocasionalmente	Ocasionalmente hay estrés
3	Algunas veces	Algunas veces hay estrés
4	Frecuentemente	Frecuentemente hay estrés
5	Generalmente	Generalmente hay estrés
6	Siempre	Siempre hay estrés

Con respecto a la evaluación y comprensión de los resultados obtenidos mediante este instrumento, se ha establecido una tabla de equivalencias que relaciona los puntajes totales logrados con su correspondiente interpretación. Tabla 4.

**Tabla 4***Nivel de indicios de Estrés (Baremo de los puntajes totales)*

<b>Nivel de estrés</b>	<b>Puntuación</b>
Sin estrés	0
Estrés mínimo	1 – 90
Estrés leve	91 – 117
Estrés moderado	118 – 153
Estrés alto	≥154

## Exploración del Agotamiento Laboral

Para cuantificar el agotamiento laboral, se ha utilizado el instrumento conocido como Inventario Maslach Burnout [MBI], un enfoque ampliamente adoptado en la evaluación de este fenómeno. Las distintas categorías que el instrumento abarca y los elementos específicos que se examinan están presentados de manera detallada en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Agrupación de preguntas del cuestionario de burnout por categorías*

Categorías	Preguntas	Puntuación mínima	Puntuación máxima
Agotamiento Emocional (AE)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	54
Despersonalización (DP)	5, 10, 11, 15, 22	5	30
Realización Personal (RP)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	48

Este cuestionario contempla una escala de Likert de 7 puntos que van desde “Nunca” hasta “Siempre” tal como se muestra en la tabla 6.

**Tabla 6**

*Escala likert del cuestionario de burnout*

Ordinal	Indicador	Interpretación
0	Nunca	Nunca hay burnout
1	Rara vez	Rara vez hay burnout
2	Ocasionalmente	Ocasionalmente hay burnout
3	Algunas veces	Algunas veces hay burnout
4	Frecuentemente	Frecuentemente hay burnout
5	Generalmente	Generalmente hay burnout
6	Siempre	Siempre hay burnout

Con el fin de simplificar la medición y la interpretación de los descubrimientos derivados del instrumento, se ha establecido un sistema de correspondencias que asocia los puntajes totales obtenidos (baremo) con su significado. Estas relaciones se detallan exhaustivamente en la tabla 7, proporcionando una perspectiva clara y comprensiva de los resultados obtenidos.

**Tabla 7***Nivel de indicios de Burnout (Baremo de los puntajes totales)*

Nivel de estrés	Puntuación
Sin estrés	0
Estrés mínimo	1 – 33
Estrés leve	34 – 66
Estrés moderado	67 – 99
Estrés alto	≥100

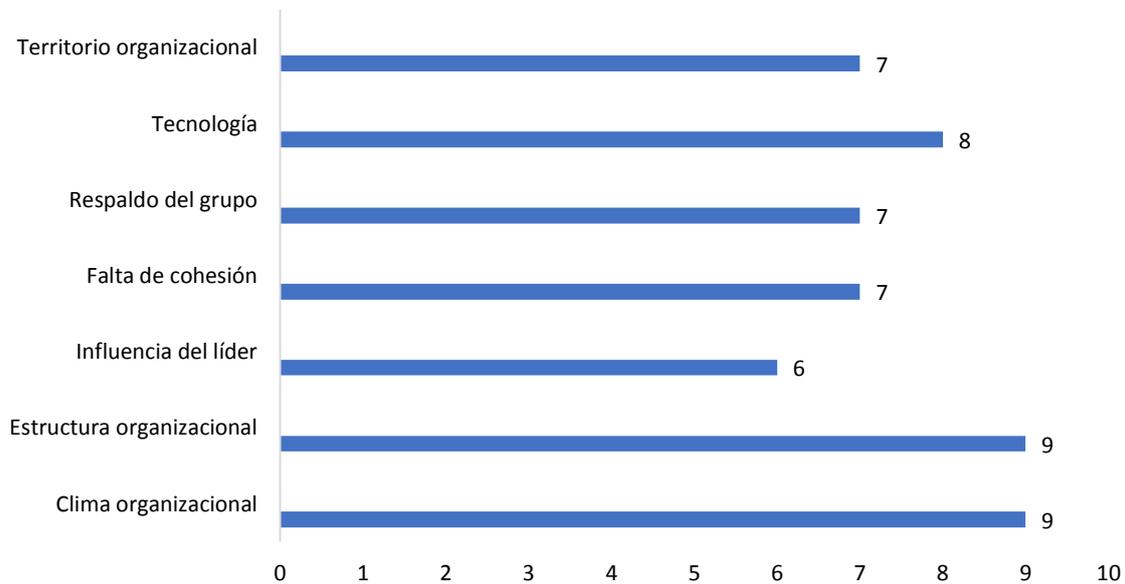
**2.5.3 Resultados de la aplicación del cuestionario OIT-OMS****Tabla 8***Resultados Análisis Estrés Laboral en la empresa Proviaceros Cía. Ltda.*

Área	Valor por Área	Interpretación
<b>Total - Promedio</b>	53	Estrés mínimo o bajo nivel de estrés

**Tabla 9***Resultados del análisis de estrés laboral en Proviaceros Cía. Ltda. por categoría de estudio*

Área	Valor por Área	Interpretación
Clima organizacional	9	No hay cambios ni necesidad de intervención
Estructura organizacional	9	No hay cambios ni necesidad de intervención
Influencia del líder	6	No hay cambios ni necesidad de intervención
Falta de cohesión	7	No hay cambios ni necesidad de intervención
Respaldo del grupo	7	No hay cambios ni necesidad de intervención
Tecnología	8	No hay cambios ni necesidad de intervención
Territorio organizacional	7	No hay cambios ni necesidad de intervención

**Figura 2***Resultados de estrés laboral en colaboradores de la empresa Proviaceros Cía. Ltda.*



### Prueba de consistencia interna y fiabilidad

Este trámite se lo llevó a efecto mediante la siguiente ecuación, la cual arroja el Alpha de Cronbach cuyas medidas de relación se detallan en la tabla 10.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  : alfa de cronbach  
 k: número de items  
 Vi: Varianza de cada ítem  
 Vt: Varianza del total

**Tabla 10**

*Los rangos del coeficiente alfa de Cronbach*

$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Bueno
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Figura 3

*Análisis Software SPSS (IBM)*

	N	%
Casos Válido	50	100,0
Excluido	0	,0
Total	50	100,0

Figura 4

*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	25

## 2.5.4 Resultados derivados de la implementación del cuestionario MBI

El proceso de aplicación del instrumento MBI tiene la capacidad de evaluar los tres componentes intrínsecos del síndrome de Burnout. Los ítems que conforman este cuestionario están agrupados en tres categorías, cada una de las cuales valora distintivamente la experiencia de agotamiento emocional debido a las demandas laborales, la medida en que se reconocen actitudes de frialdad y distanciamiento, así como los sentimientos de autoconciencia y logro personal en el contexto laboral.

La presencia de señales de Burnout se identifica cuando se obtienen puntuaciones elevadas en los dos primeros componentes, es decir, Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (DP), mientras que se obtienen puntuaciones bajas en el tercer componente. Es crucial un análisis metódico de estos diversos aspectos para determinar el grado del síndrome de Burnout, que puede variar en su severidad dependiendo de si los signos emergen en uno, dos o incluso los tres ámbitos mencionados anteriormente. La amplitud de esta severidad también se ve influenciada por la distancia entre los resultados y los valores de referencia establecidos para reconocer los indicios del síndrome. En este contexto, el estudio se fundamentará en los valores proporcionados por el baremo presentado en la tabla 11.

**Tabla 11**

*Valores de Baremo por cada categoría*

Categorías	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional (AE)	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización (DP)	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización Personal (RP)	0 – 33	34 – 39	40 – 56

El estudio parametrizado de estas categorías, nos aproximan a la realidad del burnout institucional. Así mismo, como prueba de confianza del instrumento, su elaboración y aplicación, se aplicó la herramienta estadística Alpha de Cronbach, recurso que pone en manifiesto numérico la fiabilidad de los datos recolectados, para su posterior procesamiento. Para mayor comprensión de lo expuesto tenemos los siguientes datos recolectados, análisis e interpretación de estos.

Del instrumento aplicado en la organización Proviaceros Cía. Ltda., se obtuvo un valor correspondiente a 61, según el baremo del instrumento, este valor corresponde a un estado LEVE en cuanto al análisis del Burnout se puede inferir. A continuación, se presenta la figura con el análisis del resultado.

**Tabla 12**

*Resultado Análisis Burnout en la empresa Proviaceros Cía. Ltda.*

Valor	61
Equivalencia	Burnout leve
Interpretación	El Personal de la organización exhibe un nivel de Burnout catalogado como leve, el cual se enmarca en un rango que puede ser considerado como promedio. Esto señala que en Proviaceros Cía. Ltda., no se observa una urgencia inmediata de intervención; no obstante, subsisten oportunidades para perfeccionar aspectos mínimos que han sido identificados en las diversas categorías del cuestionario.

Por otra parte, la Tabla 13 presenta los descriptivos de las puntuaciones brutas de cada dimensión del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). Conforme a su interpretación en niveles, el 12 % presentó puntuaciones de alto AE, el 28% con alta DE y también el 28% con baja RP. El 88% de la muestra presenta puntuaciones compatibles con Síndrome de burnout leve (n = 44), mientras que un 12% presenta puntuaciones compatibles con Síndrome de burnout moderado (n = 6).

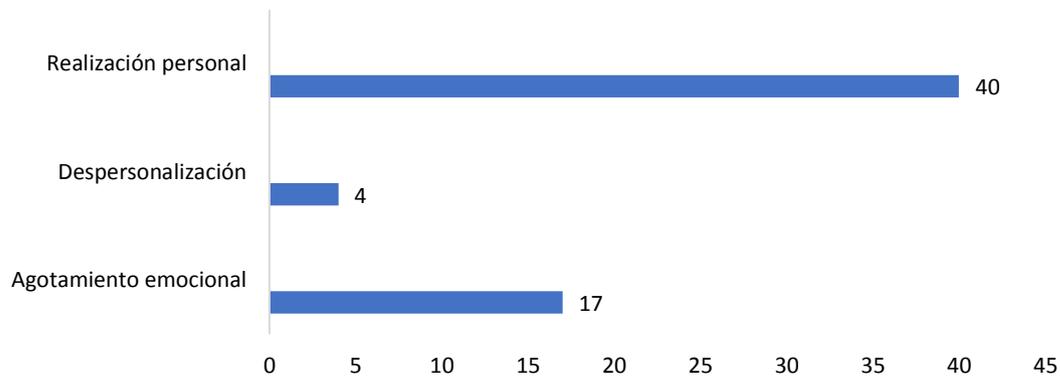
**Tabla 13**

*Puntuaciones de las dimensiones del cuestionario MBI*

	AE		DP		RP			
	f	%	f	%	f	%		
Bajo (0-18)	34	68,0	Bajo (0-5)	32	64,0	Bajo (0-33)	14	28,0
Medio (16-26)	10	20,0	Medio (6-9)	4	8,0	Medio (34-39)	10	20,0
Alto (27-54)	6	12,0	Alto (10-30)	14	28,0	Alto (40-56)	26	52,0
Total	50	100,0	Total	50	100,0	Total	50	100,0

Figura 5

*Resultados de Burnout en colaboradores de la empresa Proviaceros Cía. Ltda.*



A través del enfoque cuantitativo conocido como Coeficiente Alpha de Cronbach, se ha validado que el elemento posee un nivel significativo de confianza en lo que respecta a la coherencia interna. Dicha confiabilidad ha sido categorizada en el nivel "ADECUADO", marcando un coeficiente específico de  $\alpha=0.898213$ . Esta evidencia sugiere que los datos recolectados a través del cuestionario poseen una solidez sustancial y están en consonancia con los objetivos sustantivos de la investigación.

Figura 6

*Análisis Software SPSS (IBM)*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

Figura 7

*Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Burnout*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	22

A través de un minucioso análisis estadístico realizado en el programa SPSS versión 25, se ha confirmado que el valor del coeficiente derivado de la evaluación correspondiente al instrumento utilizado para medir el Burnout es considerado "ADECUADO", en concordancia con la escala de consistencia interna establecida.

**Correlación de Pearson**

La Correlación de Pearson es una técnica estadística numérica que se emplea para explorar la relación existente entre dos variables que han sido estudiadas o medidas en

intervalos o con escala de razón. Esta herramienta también es conocida como el coeficiente producto-momento. Este coeficiente se obtiene a partir de la medición y el muestreo de las dos variables en cuestión.

La fórmula utilizada para calcularlo se establece de la siguiente manera:

$$r_{xy} = \frac{\sum z_x z_y}{N}$$

Donde:

r = Coeficiente de Pearson

x = variable uno

y = variable dos

Zx = Desviación estándar de la variable uno

Zy = Desviación estándar de la variable dos

N = Número de datos

### Interpretación de Correlación de Pearson

**Tabla 14**

*Resultados de la Correlación de Pearson*

Valor	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Figura 8

*Análisis Software SPSS (IBM)*

		VEstres	VBurnout
VEstres	Correlación de Pearson	1	,113
	Sig. (bilateral)		,893
	N	50	50
VBurnout	Correlación de Pearson	,113	1

Sig. (bilateral)	,893	
N	50	50

### **Análisis de la Relación entre Estrés y Burnout**

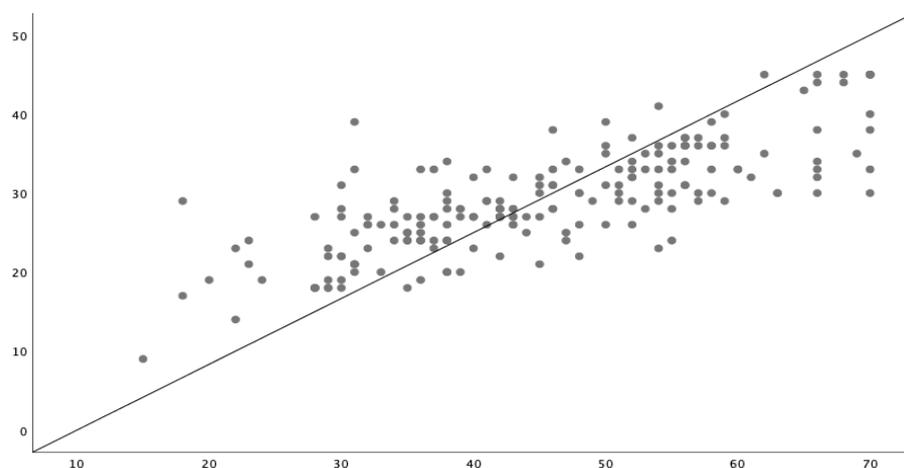
El análisis estadístico de correlación aplicado a las variables estrés y burnout refleja la existencia de una correlación positiva de naturaleza muy débil, con un coeficiente de 0.113. Además, el nivel de significancia observado sugiere que hay una relación sutil entre las variables objeto de estudio.

### **Interpretación de los Resultados**

Se constata la presencia de una correlación positiva de alcance leve entre las variables estrés y burnout. Los datos numéricos obtenidos indican que los individuos dentro de la organización no experimentan niveles considerables de estrés, y este hecho se correlaciona de manera leve con la manifestación del burnout. Esto sugiere que la percepción de estrés de los individuos podría tener una ligera influencia en la presencia de burnout. Este resultado respalda la noción teórica que plantea que la presencia o ausencia de estrés podría tener cierta influencia en la manifestación del burnout.

Figura 9

*Gráfico de dispersión entre las variables Estrés Laboral y Bournout*



El gráfico de dispersión ilustra una relación positiva con una influencia sutil, mientras que el nivel de significancia indica una relación de naturaleza leve entre las variables seleccionadas.

## Conclusiones

La conceptualización de las variables ha permitido destacar diversos factores que convergen en el macro contexto de la organización. Dentro de este entorno, los recursos interactúan de manera dinámica y, en ocasiones, de manera complementaria. La gestión del estrés y el burnout se erige como un componente esencial en el establecimiento y logro de objetivos.

A partir de los resultados obtenidos en el análisis de la muestra y la implementación de los instrumentos OIT-OMS y Maslach Burnout Inventory (MBI), se revela que el estrés laboral es un elemento cíclico que influye en los individuos de manera intrínseca, incluso cuando no están expuestos a factores estresantes laborales convencionales, ya que forman parte integral de la vida diaria de las personas. En Proviaceros Cía. Ltda., se ha identificado que la variable de estrés laboral se mantiene en un estado promedio, lo cual sugiere que, según los indicadores numéricos, los trabajadores no manifiestan un alto nivel de estrés laboral. No obstante, en el análisis por áreas de estrés, no se detectan índices particularmente representativos.

Respecto al burnout, se infiere la presencia del síndrome en diversos grados entre los colaboradores de Proviaceros Cía. Ltda. Los datos sociodemográficos revelan una predominancia masculina en la muestra, con una significativa concentración de participantes jóvenes. Además, se observa variabilidad en los niveles educativos, lo que refleja diversidad en términos de formación académica. Del análisis efectuado en este estudio, se concluye que Proviaceros Cía. Ltda. presenta un nivel bajo de burnout, lo que sugiere que no es perjudicial para sus trabajadores; sin embargo, un grupo minoritario muestra indicios de un burnout moderado.

Los hallazgos obtenidos en el instrumento MBI arrojan una visión más detallada del síndrome. Los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo exhiben valores significativos en la muestra. Específicamente, se identifican niveles considerables de agotamiento emocional y despersonalización, lo que podría indicar una alta demanda laboral y una disminución en la conexión emocional con el trabajo y los colegas. Asimismo, la baja realización personal en el trabajo refleja una percepción negativa en términos de satisfacción laboral y logro individual.

Al analizar las categorías del síndrome de burnout, se destaca que la mayoría de los colaboradores presentan signos de un burnout leve. No obstante, también se identifica un grupo minoritario con síntomas compatibles con un burnout moderado. Esto subraya la

necesidad urgente de implementar medidas que aborden esta problemática y promuevan el bienestar emocional y la salud mental de los trabajadores.

Luego de una medición estadística de la confiabilidad de los datos obtenidos para su análisis e interpretación, se puede inferir que las variables estudiadas tienen comportamientos individuales e independientes. En otras palabras, en el caso específico de Proviaceros Cía. Ltda., el estrés laboral influye de manera muy leve en el burnout.

## Recomendaciones

El ámbito académico ha nutrido la literatura en torno a las tendencias del burnout, aunque una disparidad se presenta en cuanto a la variable del estrés. Paradojalmente, a pesar de su considerable influencia en el bienestar humano, esta variable ha recibido escasa atención, y si bien ha sido objeto de estudio en la psicología, su exploración en el contexto organizacional se mantiene limitada.

En el caso del estrés, se sugiere una investigación más profunda con un enfoque clínico. Esto se justifica por la percepción de la población en estudio, quienes desconocen el concepto y cuadro clínico de esta condición. Por ejemplo, varios efectos psicosomáticos son atribuidos al estrés, aun cuando estos síntomas no sean necesariamente causados por dicha condición. En este sentido, se recomienda una charla introductoria sobre las enfermedades y su contexto teórico para contextualizar la aplicación del instrumento. Además, se deberá asegurar un ambiente y un tiempo adecuados para la aplicación del cuestionario, con el fin de resolver dudas y preguntas relacionadas.

Respecto al burnout, se sugiere la socialización tanto en el sector administrativo como en el operativo. Esta colaboración puede fomentar un canal de comunicación para compartir ideas de mejora y revelar realidades paralelas dentro de la misma organización. Implementar programas de formación en manejo del estrés y autorregulación emocional podría proporcionar a los colaboradores pertrechos efectivos para afrontar las demandas laborales de manera saludable, reduciendo los niveles de agotamiento emocional y despersonalización.

Igualmente, relevante es fomentar un entorno laboral que estimule la creación de redes de apoyo social entre los empleados. Estas redes pueden servir como fuente de apoyo emocional y camaradería, contrarrestando el aislamiento y el distanciamiento característicos del burnout.

La inversión en el desarrollo profesional continuo es esencial. Ofrecer oportunidades para adquirir nuevas habilidades y conocimientos puede aumentar la sensación de realización personal en el trabajo y contribuir a un mayor sentido de propósito.

Además, se recomienda que la empresa establezca un sistema de seguimiento y evaluación regular de la salud mental de los colaboradores. Esto permitiría detectar tempranamente signos de burnout y aplicar intervenciones preventivas a tiempo. Es fundamental considerar las diferencias individuales y sociodemográficas al diseñar

estrategias de prevención y gestión. La equidad de género, la diversidad generacional y la variedad de niveles educativos deben ser tenidas en cuenta para crear enfoques personalizados y efectivos.

Es importante subrayar que la presencia de síntomas de burnout en los colaboradores de Proviaceros Cía. Ltda. no constituye un diagnóstico, el cual solo puede ser proporcionado por un profesional de la salud certificado. Sin embargo, la empresa debe actuar inmediatamente y de manera concertada para prevenir el burnout en sus colaboradores. Implementando las recomendaciones mencionadas, la organización puede elevar significativamente el bienestar emocional de sus trabajadores, cultivar un ambiente laboral más saludable y optimizar su rendimiento y éxito a largo plazo.

En futuras investigaciones sobre esta misma temática, se aconseja trabajar con un enfoque longitudinal. Esto implica tomar una muestra en el futuro y compararla con la presente, permitiendo medir la influencia que una variable puede ejercer sobre la otra. A medida que el tiempo transcurra y diversos factores operen, se podrá evaluar cómo el estrés humano, sujeto a constantes cambios, influye en el fenómeno del burnout, enriqueciendo así nuestra comprensión de estas complejas interacciones.

## Referencias

- Arce, R., Rubio, K., Cuadro H., Fonseca-Angulo, R., León-García, M. y Rodríguez-Barraza, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(1), 42-56. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000100007&lng=es&tlng=es).
- Arias, W., Huamani, J., & Ceballos, K. (2019). Burnout Syndrome in School teachers and University Professors: A Psychometrical and Comparative Analysis from Arequipa City. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72-91. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Barboza, I. (2019). *Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38050>
- Betancourt, M. T., Domínguez, W. F., Peláez, B. I., y Herrera, M. del R. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19: estrés laboral durante la pandemia de COVID 19. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(3), 41-50. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
- Cevallos, J. G., Cantos, E. M., Manobanda, J. L., y Santos, M. L. (2023). Evaluación de estrés laboral en pescadores mediante el cuestionario de Karasek. *RECIAMUC*, 7(1(esp)), 2-10. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1.esp\).enero.2023.2-10](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1.esp).enero.2023.2-10)
- Cladellas-Pros, R. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista de salud pública*, 20(1), 53-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n1/0124-0064-rsap-20-01-00053.pdf>
- Código de Trabajo. Registro Oficial Suplemento 167, 16 de diciembre de 2005 (Ecuador). <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008 (Ecuador). <https://www.defensa.gob.ec/wp->

[content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-act-ene-2021.pdf](http://content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador-act-ene-2021.pdf)

- Estrada, E. G., Mamani, M., Gallegos, N. A., Mamani, H. J., & Zuloaga, M. C. (2021). Estrés académico en estudiantes universitarios peruanos en tiempos de la pandemia del COVID-19. *AVFT – Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica*, 40(1).  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aavft/article/view/22351](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22351)
- Fuentes, D. (2019). *Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2*. [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8315>
- León-Domínguez, U. y León-Carrión, J. (2019). Modelo neurofuncional de la conciencia: bases neurofisiológicas y cognitivas. *Revista de Neurología*, 69(04), 159-166.  
<https://neurologia.com/articulo/2019072>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120.  
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Mendez Álvarez, C.E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136-169.  
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Montgomery, A., Panagopoulou E., Esmail A., y Richards T. (2020, 10 de mayo). *Burnout en el personal sanitario*. Intramed.  
<https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=94726#:~:text=El%20burnout%20o%20agotamiento%20extremo,y%20las%20instituciones%20donde%20trabajan.>
- Morales, L., y Goiriz, N. (2020). Riesgo ergonómico y estrés laboral de fisioterapeutas del Hospital de Clínicas, Facultad de Ciencias Médicas. Paraguay, 2019. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción)*, 53(2), 79-86.  
<http://scielo.iics.una.py/pdf/anales/v53n2/1816-8949-anales-53-02-79.pdf>
- Moreno-Murcia, J. A., Huéscar, E., Pintado, R., y Marzo, J. C. (2019). Diseño y validación de la escala de apoyo a la autonomía en educación superior: relación con la competencia laboral del discente. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 30(1), 116–130.  
<https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/25197>

- Ochoa, H.; Daga, M.; Morán, H. (2019). Estrés laboral y desempeño profesional en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 08 de Cañete. *Revista Innova Shinambo* 1(1), 76-85. <http://51.222.120.103/index.php/EDUCACION/article/view/24>
- Orozco-Alvarado, J., Núñez-Martínez, P., y Orozco-Bravo, M. (2019). Los retos de la educación superior de México en el siglo XXI. *InterSedes*, 20(41), 74-84. <https://doi.org/10.15517/isucr.v20i41.38807>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Ramírez, E. M., García, G. M., Silva, C. I., y Delgado, L. M. (2022). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019. *RECIAMUC*, 6(1), 2-14. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(1\).enero.2022.2-14](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.2-14)
- Rodríguez, M. (2022, 01 de agosto). *La ley de Yerkes-Dodson: la relación entre el rendimiento y la motivación*. La mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-ley-de-yerkes-dodson-la-relacion-entre-el-rendimiento-y-la-motivacion/>
- Rojas-Solís, J., Flores-Meza, G., y Cuaya-Itzcoatl, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Terradez, M., Martino, P., Ramos, S. y Trossero, V. (2023). Estrés laboral y burnout en kinesiólogos/as con orientación en neurorrehabilitación en la ciudad de Rosario. *Revista Académica Seys*, 2(1), 56-65. <https://revistaseys.ugr.edu.ar/index.php/inicio/article/view/18>
- Torres, D., Arce, L. e Ibargüen, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41(1), 9-24. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6277/El%20aporte%20de%20los%20beneficios%20sociales%20a%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20los%20hoteles%20Pymes%20Caso%20Villavicencio%20c%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vallejo-Noguera, F., Rubio-Endara, O., López-Zambrano, J., y Véliz-Gutiérrez, O. (2020). Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 707-721. <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1722/3317>
- Venegas, J. (2021). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'. *Acta pediátrica de México*, 25(5), 299-302. <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Vidotti, V., Martins, J., Quina, M., Perfeito, R. y Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>

## **Anexos**

### **Anexo 1**

#### **Formatos de las encuestas de Burnout y estrés laboral**

Estimado colaborador

Te invitamos a participar en el estudio sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Proviaceros Cía. Ltda. La participación es voluntaria y anónima. Si decides participar en la encuesta, pero cambias de parecer, puedes retirarte en cualquier momento. Para que puedas decidir si quieres o no formar parte de este estudio te ofrecemos información respecto a su razón y sus objetivos, así como lo que implica tu participación. Por favor, lee detenidamente la siguiente información:

El objetivo de la investigación es analizar el impacto del estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa Proviaceros Cía. Ltda., identificando sus causas y consecuencias, con el fin de proponer medidas preventivas y de gestión que contribuyan al bienestar y la productividad de los trabajadores.

Los trabajadores de Proviaceros Cía. Ltda. con más al menos un año de antigüedad en la empresa cuyo cargo no sea administrativo.

La participación consiste en responder una encuesta con una serie de preguntas acerca de tus datos sociodemográficos; y, tus sentimientos y actitudes profesionales en el trabajo. Se estima que el tiempo necesario para responder la encuesta es de máximo 10 minutos.

Tu participación permitirá conocer los niveles de burnout en los trabajadores de la empresa para tomar decisiones que mejoren el clima laboral y disminuyan los niveles de estrés.

Todos los datos estarán protegidos y serán tratados de acuerdo con la normativa legal vigente relativa a la protección de datos. Los datos serán conservados mientras sean necesarias para las finalidades de su tratamiento y para hacer frente a las eventuales responsabilidades que se puedan derivar. Además, estos datos serán puestos a disposición de otros investigadores de manera anonimizada, una vez transcurridos 2 años a partir de la finalización del proyecto. El tratamiento de tus datos no comporta decisiones automatizadas, ni la elaboración de perfiles con fines predictivos de preferencias personales, comportamientos o actitudes.

Consentimiento informado. Al pulsar en el botón "Siguiete" estás declarando que:

Has leído la información proporcionada y que la has comprendido, incluyendo el carácter voluntario y confidencial de tu participación.

Aceptas participar en esta investigación, conociendo tu derecho a retirarte cuando lo desees y los derechos que te asisten, tal como consta en la información facilitada en el escrito de la presente encuesta.

#### A. DATOS GENERALES:

Escoja la respuesta que más se asemeje a su realidad.

---

<b>G1</b> Sexo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hombre</li><li>2. Mujer</li></ol>
<b>G2</b> Edad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 18-25</li><li>2. 26-35</li><li>3. &gt;35</li></ol>
<b>G3</b> Estado civil	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Casado</li><li>2. Soltero</li><li>3. Unión de hecho</li><li>4. Viudo</li></ol>
<b>G4</b> Nivel de educación:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bachiller</li><li>2. Técnico / Tecnológico</li><li>3. Título de tercer nivel</li><li>4. Título Cuarto Nivel (maestría, especialización, diplomado)</li><li>5. Título de Cuarto nivel (PhD)</li></ol>

---

#### B. CUESTIONARIO MBI

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 
- 0 = Nunca.
  - 1 = Pocas veces al año o menos.
  - 2 = Una vez al mes o menos.
  - 3 = Unas pocas veces al mes.
  - 4 = Una vez a la semana.
  - 5 = Unas pocas veces a la semana.
  - 6 = Todos los días.
-

Ord.	Preguntas	R
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros .	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos.	
6	Siento que trabajar todo el día y atención al cliente es un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes y compañeros.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida y en mis compañeros.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente .	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a mis compañeros.	
16	Trabajar directamente atención al cliente me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	

### C. CUESTIONARIO ESTRÉS OIT-OMS

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

- 
- 0 = Nunca.  
1 = Raras veces.  
2 = Ocasionalmente.  
3 = Algunas veces.  
4 = Frecuentemente.  
5 = Generalmente.  
6 = Siempre.
- 

---

**No. Condición**

---

- 1 La gente no comprende la misión y metas de la organización.
- 2 La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
- 3 No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
- 4 El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
- 5 Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
- 6 Mi supervisor no me respeta.
- 7 No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
- 8 Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
- 9 Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
- 10 La estrategia de la organización no es bien comprendida.
- 11 Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
- 12 Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
- 13 Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
- 14 No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
- 15 No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
- 16 La estructura formal tiene demasiado papeleo.
- 17 Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
- 18 Mi equipo se encuentra desorganizado.
- 19 Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
- 20 La organización carece de dirección y objetivo.
-

- 
- 21** Mi equipo me presiona demasiado.
  - 22** Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
  - 23** Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
  - 24** La cadena de mando no se respeta.
  - 25** No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.
-