

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021.**

**AUTORES:**

**Jean Marcos Morán Zambrano**

**Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciado en Administración de Empresas**

**TUTOR:**

**Jacinto Humberto Mancero Mosquera**

**Guayaquil, Ecuador**

**21 de septiembre del 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Jean Marcos Morán Zambrano** y **Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**.

### **TUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Jacinto Humberto Mancero Mosquera MSc**

### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Econ. Lucía Magdalena, Pico Versoza Mgs.**

**Guayaquil, 21 días del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Jean Marcos Morán y Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**

### DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: **Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

### LOS AUTORES

f. \_\_\_\_\_  
**Jean Marcos Morán Zambrano**

f. \_\_\_\_\_  
**Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**

**Guayaquil, a los 21 días del mes septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Jean Marcos Morán Zambrano** y **Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

### LOS AUTORES:

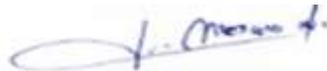
f. \_\_\_\_\_  
**Jean Marcos Morán Zambrano**

f. \_\_\_\_\_  
**Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**

**Guayaquil, a los 21 días del mes de septiembre del año 2022**

## REPORTE URKUND

URKUND	
Documento	<a href="#">TESIS MORAN ZAMBRANO &amp; JARAMILLO ZUÑIGA.docx</a> (D143565328)
Presentado	2022-09-03 23:58 (-05:00)
Presentado por	Jacinto Humberto Mancero Mosquera (jacinto.mancero@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	humberto.mancero.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TT de: Marlon.Josué. Jaramillo-Zúñiga&Jean.Marcos-Morán-Zambrano <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a> 1% de estas 54 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes,



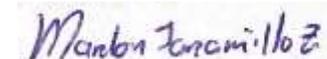
---

Jacinto Humberto Mancero Mosquera MSc.  
**Tutor**



---

Jean Marcos Morán Zambrano  
**Autor**



---

Marlon Josué Jaramillo Zúñiga  
**Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

### **Agradecimiento de Marcos Morán**

A mi familia, por todo el apoyo que han brindado desde el primer día en la universidad, con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A Dios, por darme la sabiduría y fortaleza para alcanzar este objetivo.

### **Agradecimiento de Marlon Jaramillo**

Primero, agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que me enseñaron su ejemplo de trabajo y honradez, a toda mi familia por su apoyo incondicional. De igual forma, agradezco a mi director de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

## **DEDICATORIA**

### **Dedicatoria Marcos Morán**

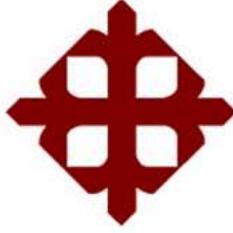
El presente trabajo se lo dedico a mis padres y a mi tía, Sin ellos nada de lo que he conseguido fuera posible. Les estaré eternamente agradecida por sus esfuerzos y espero hacerlos orgullosos cada día.

### **Dedicatoria Marlon Jaramillo**

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Econ. Pico Versoza, Lucía Magdalena, Mgs.**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**ING. YANINA BAJAÑA V, PhD**  
OPONENTE

## CALIFICACIÓN

Guayaquil, 04 de septiembre de 2022

Economista  
David Coello Cazar  
Coordinador de Titulación  
Administración de Empresas

De mis consideraciones:

Yo (JACINTO HUMBERTO MANCERO MOSQUERA), Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del estudiante (Jean Marcos Morán Zambrano & Marlon Josué Jaramillo Zúñiga), cumplo informarle a usted que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por los estudiantes, titulado "Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021." por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 1 % de similitudes.

Dejo constancia que los únicos responsables de este trabajo somos el Tutor y los estudiantes y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del documento fue: (10/10; Diez sobre Diez).

Atentamente,



---

Jacinto Humberto Mancero Mosquera MSc.

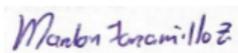
**Tutor**



---

Jean Marcos Morán Zambrano

**Autor**



---

Marlon Josué Jaramillo Zúñiga

**Autor**

## ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	2
Formulación del Problema .....	4
Pregunta de Investigación general.....	5
Objetivos.....	6
Objetivos General.....	6
Objetivos Específicos .....	6
Justificación.....	7
Limitaciones .....	8
Delimitaciones.....	9
Determinación de Variables .....	9
CAPÍTULO I.....	10
Marco Teórico .....	10
El estrés Laboral positivo .....	10
Estrés laboral negativo .....	11
Factores de Riesgo que Incide en la Prevalencia del Estrés laboral negativo .....	11
Diagnóstico del estrés laboral negativo .....	20
Sintomatología del estrés laboral negativo.....	21
Desempeño Laboral.....	23
Teoría de evaluación de desempeño de Idalberto Chiavenato .....	23
Evaluación del desempeño laboral .....	24
Ventajas de la Evaluación del Desempeño.....	24
Método de la Evaluación Individual.....	25
Método de la Evaluación Colectiva.....	27
Marco Referencial .....	27
Marco Conceptual .....	32
Marco Legal.....	36
Constitución de la República del Ecuador.....	36
Código Laboral del Ecuador.....	36
Programa de acción de la Organización Mundial del trabajo.....	40
CAPÍTULO II.....	42
Diseño de la Investigación.....	42

Enfoque de la Investigación .....	42
Alcance de la Investigación.....	42
Población y Muestra .....	42
Operacionalización de Variables .....	45
Instrumentos de Medición .....	45
Proceso de Recolección de Datos.....	48
Herramientas de Recolección de Datos .....	48
CAPÍTULO III .....	50
Definición del sector Couriers en el Ecuador.....	50
Principales Indicadores Empresariales del sector Couriers del Ecuador.....	51
Principales Indicadores Empresariales del sector Couriers de Guayaquil. ....	54
Alfa de Cronbach.....	56
Medición del Estrés Laboral Negativo .....	57
Medición del Desempeño Laboral Individual .....	61
Cálculo de las correlaciones de las variables analizadas.....	65
CAPÍTULO IV .....	70
Plan de mejora para la prevención del Burnout.....	70
Plan integral para mejorar el Desempeño Laboral. ....	72
Conclusiones.....	75
Recomendaciones .....	79
REFERENCIAS .....	81
Anexo 1 .....	88
Cuestionario Maslach Burnout Inventory. ....	88
Anexo 2 .....	89
Cuestionario de Medición de Desempeño Laboral. ....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prevalencia del estrés laboral negativo por Profesiones. ....	14
Tabla 2. Prevalencia del estrés laboral negativo en el Personal Sanitario.....	14
Tabla 3. Factores Determinantes Desencadenantes del estrés laboral negativo.....	17
Tabla 4. Interpretación de Resultados del Cuestionario Maslach Burnout Inventory..	21
Tabla 5. Descripción de las Categorías del Cuestionario MBI-GS.....	22
Tabla 6. Grados de Afectación del estrés laboral negativo y sus Efectos. ....	22
Tabla 7. Relación entre el Síndrome de Burnout y los años de experiencia l .....aboral. .....	29
Tabla 8. Indicadores descriptivos del estrés laboral negativo y el desempeño laboral en el personal evaluado. ....	30
Tabla 9. Número de encuestados por empresas.....	44
Tabla 10. Operacionalización de las variables del estudio.....	45
Tabla 11. Principales Indicadores empresariales del Sector Couriers en Ecuador.....	51
Tabla 12. Variaciones de los principales indicadores empresariales (año base 2017).	52
Tabla 13. Principales Indicadores empresariales del Sector Couriers en Guayaquil. ..	54
Tabla 14. Variación de los principales indicadores empresariales (año base 2017). ...	55
Tabla 15. Resultados de la Evaluación del Burnout con el MBI.....	58
Tabla 16. Resultados de la Evaluación del Burnout segregado por edad.....	59
Tabla 17. Resultados de la Evaluación del Burnout segregado por sexo. ....	60
Tabla 18. Resultados de la Evaluación del rendimiento laboral con el ERLI.....	61
Tabla 19. Resultados de la Evaluación del rendimiento laboral segregado por edad. .	63
Tabla 20. Resultados de la Evaluación del Rendimiento Laboral segregado por sexo. .....	64
Tabla 21. Interpretación del coeficiente de correlación. ....	66
Tabla 22. Plan integral de mejoramiento del desempeño laboral.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problema de investigación. ....	6
Figura 2. Prevalencia del estrés laboral negativo en docentes considerando la evaluación de desempeño y los años de experiencia laboral. ....	28
Figura 3. Relación entre desempeño laboral y el clima laboral con los recursos tecnológicos. ....	31
Figura 4. División del sector Económico de Transportación y Almacenamiento. ....	50
Figura 5. Rentabilidad de las empresas courier en Ecuador. ....	53
Figura 6. Rentabilidad de las empresas courier en Guayaquil. ....	56
Figura 7. Captura de pantalla del software SPSS (correlación). ....	66
Figura 8. Captura de pantalla del software SPSS (correlación). ....	67
Figura 9. Captura de pantalla del software SPSS (correlación). ....	68
Figura 10. Captura de pantalla del software SPSS (correlación). ....	68
Figura 11. Captura de pantalla del software SPSS (correlación). ....	69
Figura 12. Plan primario para reducir el estrés laboral negativo. ....	70
Figura 13. Plan secundario para reducir el estrés laboral negativo. ....	71
Figura 14. Plan terciario para reducir el estrés laboral negativo. ....	72

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar si existe una relación entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral en los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil. Para este propósito se estableció una metodología que consistió en un estudio cuantitativo de corte transversal de tipo correlacional. Además, se realizaron 367 encuestas para recolectar los datos con dos cuestionarios validados y se utilizó herramientas de análisis de datos como el SPSS versión 21 y el programa Excel.

En la revisión de la literatura se pudo extraer las dimensiones determinantes para medir tanto el estrés laboral negativo como el desempeño laboral. En el caso del *Burnout* se puede señalar a la fatiga emocional, la realización personal y la despersonalización como las dimensiones claves para medirlo. Así mismo, en lo que respecta al desempeño laboral, las dimensiones claves para cuantificarlo fueron el rendimiento en tareas, el comportamiento y el rendimiento en el contexto.

Se encontró que con base en los resultados obtenidos el estrés laboral negativo o *Burnout* tuvo una correlación inversa o negativa fuerte con el desempeño laboral de los empleados de las empresas *couriers* en la ciudad de Guayaquil en el periodo analizado. De la misma manera, se pudo demostrar que la edad y el sexo no fueron factores que se relacionaron ni con el Síndrome de Burnout ni con el desempeño laboral. En definitiva, para todas estas correlaciones se obtuvo un valor p menor al valor alfa, por lo que se puede aseverar que existió significancia estadística en estas relaciones.

**Palabras claves:** Maslach Burnout Inventory, estrés laboral negativo, desempeño laboral, correlación, empresas *couriers*, plan de mejora.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine if there is a relationship between Burnout and job performance in employees of courier companies in the city of Guayaquil. For this purpose, a methodology was established that consisted of a quantitative cross-sectional study and it was of correlational type, too. In addition, 367 surveys were carried out to collect data with two validated questionnaires and data analysis tools such as SPSS version 21 and the Excel program were used.

In the review of the literature, it was possible to extract the determining dimensions to measure both Burnout and job performance. In the case of Burnout, emotional fatigue, personal accomplishment, and depersonalization can be pointed out as the key dimensions to measure it. Likewise, regarding job performance, the key dimensions to quantify it were task performance, behavior and performance in the context.

It was found that based on the results obtained, Burnout had a strong inverse or negative correlation with the job performance of the employees of the courier companies in the city of Guayaquil in the period analyzed. In the same way, it was possible to demonstrate that age and sex were not factors that were related to Burnout Syndrome or job performance. In short, for all these correlations, a p-value lower than the alpha value was obtained, so it can be asserted that there was statistical significance in these relationships.

**Keywords:** Maslach Burnout Inventory, *Burnout*, job performance, correlation, couriers' companies, Performance Improvement Plans.

## Introducción

El servicio de *Courier* a nivel mundial tuvo una participación protagónica como nunca antes en la historia reciente de la humanidad. En pleno auge de la pandemia por el virus del Covid-19, las personas en la gran mayoría de países fueron sometidos a un confinamiento estricto que apenas se tenía tiempo de comprar algunos víveres para poder subsistir en el hogar. En este contexto, en el Ecuador las empresas *Courier* registraron un crecimiento del 75% en los cuatro primeros meses del año 2021 frente al mismo periodo del año anterior (Primicias, 2021). De esta manera, desde marzo de 2020, cuando inició el confinamiento en Ecuador, hasta la fecha, unos 3,5 millones de ecuatorianos compraron o vendieron en línea por primera vez, según datos de la industria de comercio electrónico.

Por otro lado, este aumento en la demanda puso a correr a las empresas de *couriers* que vieron una mayor cantidad de importaciones y exportaciones generadas desde los hogares ecuatorianos. Es así como el sector *Courier* este año ha tenido un crecimiento muy alto frente al año pasado por lo que hubo un crecimiento en el sector del 75% y se ha visto un boom en el comercio electrónico. En efecto, el confinamiento provocó el cierre de locales y eliminación de empleos, lo que obligó a un ejército de desempleados a apostar por el emprendimiento para subsistir y eso también dinamizó al sector de los *couriers*.

De este modo, en el periodo de pandemia los ecuatorianos buscaron diversas actividades para subsistir por lo que muchos comenzaron a vender artesanías, libros y fotografías a escala mundial utilizando a las empresas *courier* para entregar sus pedidos. En este sentido, existe mucha expectativa en este sector, de hecho, se estima un mayor crecimiento al cierre fiscal del año 2021. Así pues, entre los productos que más fueron entregados por las empresas *courier* se encuentra computadoras, tabletas y teléfonos, ya que existió la necesidad de estar mucho más conectados digitalmente por temas laborales, escolares y hasta sociales (Revista Industria, 2020).

En el caso de las compras en línea y el comercio electrónico internacional en general, las empresas de *courier* han complementado estos sectores comerciales con sus entregas. En efecto, ha sido impactante ver el volumen de paquetería tipo *courier* que desde los meses de mayo a noviembre del 2020 se incrementó en porcentajes equivalentes a temporadas de consumo alto como las compras navideñas. Este fenómeno, principalmente se debió al cierre de los centros comerciales y tiendas por

departamentos, así como la capacidad de pago de los consumidores que frecuentan estos lugares (Revista Industria, 2020).

La Covid-19 plantea retos específicos para los trabajadores no sólo del área de la salud quienes se enfrentan a mayores niveles de estrés, también a otro tipo de trabajadores de otras industrias. El estado de cansancio mental o reacciones fisiológicas, de los trabajadores, es desencadenado por diversas causas, entre las que se mencionan el miedo y la incertidumbre de tener la enfermedad o la probabilidad de morir por la infección. Estos elementos identificados demuestran la presencia significativa de morbilidad psiquiátrica y estrés laboral en toda la población laboral. En opinión de Asenjo y Coddou (2021) uno de los grupos más vulnerables después de la primera línea como los trabajadores de la salud y seguridad; se pueden considerar a los *couriers* y los *delivery*.

Otros generadores de estrés establecidos son el temor por la posibilidad de contagiar a sus familias, compañeros de trabajo o amigos. En este sentido, las condiciones laborales pueden relacionarse de manera positiva o negativa con el estado de salud mental de los trabajadores durante la pandemia por Covid-19. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente, por lo que es preciso garantizar la seguridad y la salud en el trabajo de todos los empleados, en especial de los trabajadores que laboraron durante la pandemia (Lengua, 2022).

La competitividad sistémica en las empresas ha llevado al aceleramiento del ritmo de trabajo para alcanzar una buena competitividad y de este modo alcanzar el éxito empresarial. Es así como para lograr el éxito, las empresas a menudo tienen que gestionar el talento de sus empleados de manera adecuada, considerando el estrés negativo que este ritmo acelerado puede presentarse en los trabajadores. Es por esto por lo que las instituciones se ven obligadas a diseñar e implementar evaluaciones de desempeño laboral a sus trabajadores porque éstos permiten conocer los errores y limitaciones que se registra en estos procesos productivos oportuna y eficazmente. El fin último de estas evaluaciones es orientar a la consecución de las metas institucionales, pero poniendo énfasis en el talento de los empleados para poder lograrlo (Pedraza, et al., 2010).

En esta línea, se debe considerar que unos de los factores claves que influyen en el rendimiento del personal es la remuneración percibida, en conjunto, con la estabilidad laboral que pueda la empresa brindar a estos. De esta manera, se busca crear un marco

laboral eficiente y favorable para la realización de la actividad laboral, mediante la firma de contratos colectivos y negociaciones llevadas a cabo respetando normas legales e incorporando remuneraciones que satisfagan a los empleados conllevando a una mejora en el rendimiento laboral por parte de estos. Es así como es fundamental que como parte del proceso evaluativo y definición de las tareas del puesto de trabajo, se determine parámetros de desempeño de los empleados, la estabilidad laboral que pueda otorgar la organización y la interacción de estos dos factores (Pedraza et al., 2010).

En definitiva, la siguiente investigación se dividirá en cuatro capítulos que se resumen a continuación. En el capítulo I se detallará las principales teorías y el marco referencial que dará la validez científica que respalda esta investigación. En el capítulo II se detallará la metodología por lo que se definirá el enfoque, el diseño y los instrumentos de recolección de datos como las encuestas, revisión bibliográfica de entidades públicas y entes de control como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS). En el capítulo III se analizará los resultados obtenidos que va a mostrar cómo afecta el nivel de estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de las empresas privadas de *Courier* de Guayaquil en el periodo 2020-2021. En el capítulo IV se discutirán los resultados y se realizará una propuesta de estrategias y acciones de mejoramiento de la gestión del talento humano. Finalmente, se formularán conclusiones y se propondrá recomendaciones.

### **Formulación del Problema**

El estrés laboral surge por la constante presión del entorno de trabajo, donde se presenta un desequilibrio entre la capacidad del trabajador para cumplir su trabajo o los recursos asignados al empleado y la exigencia del cumplimiento de las tareas. El estrés laboral es considerado una enfermedad importante porque merma el desempeño y la capacidad de cumplir con las tareas por parte del empleado; logrando así fallas en los procedimientos laborales y falta de eficiencia que se transmite o repercute en todo el equipo de trabajo (Gilboa, et al., 2008).

En este mismo contexto, el estrés laboral puede producirse por factores inherentes al trabajador o ajeno a ellos, lo cual produce irrasibilidad, depresión, ansiedad y exarcebación de emociones. Sin embargo, el estrés laboral no sólo engloba las reacciones personales de cada individuo sino que también se asocia a factores conductuales, psicológicos y cognitivos. Por consiguiente, el resultado es una fatiga mental y física, bajo rendimiento laboral, entre otros problemas que se magnifican

cuando existen otros problemas persistentes como otros problemas de salud o desórdenes mentales por parte del empleado (Ticona, 2017).

Se puede decir que el estrés laboral negativo corresponde a una situación donde los factores adversos exceden el talento y las aptitudes de los empleados para desempeñarse óptimamente e impide cumplir su rol dentro de una organización. Según Delgado, et al. (2020) los autores afirmaron que “el estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral” (p. 11). El desempeño laboral es una disciplina que tiene como objeto, entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas y por ende de sus colaboradores (Choi, et al., 2018). Para poder saber si estos cumplen correctamente sus funciones, es imprescindible realizar evaluaciones de desempeño (Chênevert, et al., 2013).

Actualmente fenómenos como la globalización, la competitividad, las modificaciones en el entorno laboral tras la pandemia Covid-19, han generado cambios en la estructura organizacional y en las condiciones de los puestos de trabajo, así como situaciones personales que han intervenido en el rendimiento de los trabajadores, junto a otros factores psicosociales que afectan la seguridad y salud del personal, así como la productividad de las empresas. En el presente trabajo se pretende establecer la influencia del estrés negativo en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas del sector *Courier*, en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2020-2021. Se optó por estudiar a los trabajadores de las empresas *couriers*, ya que es quien asume una gran carga laboral sobre todo en el periodo de pandemia cuando éstos tuvieron que trabajar para de alguna manera no parar la economía.

En este sentido, dada la inexistencia de un trabajo que estudie el impacto del estrés laboral negativo en el rendimiento de los trabajadores de estas empresas *couriers* en la ciudad de Guayaquil. Es así como sin un adecuado análisis del *burnout* en los trabajadores podría parecer que las variaciones del desempeño laboral es producto de algún problema conductual del trabajador y se invisibilizaría uno de los problemas cada vez más común acorde con la Organización Mundial del Trabajo.

### **Pregunta de Investigación general**

¿El estrés laboral influye en el desempeño de los empleados de las empresas privadas de *Courier* de Guayaquil en el periodo 2020-2021?

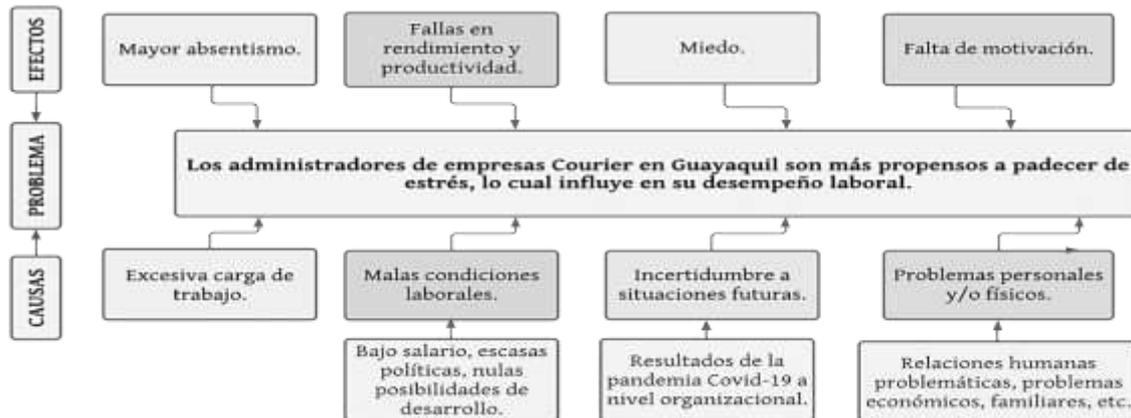
### ***Preguntas específicas de la investigación***

1. ¿Qué marco teórico, conceptual, legal y referencial corresponde al estrés, en el desempeño laboral de los empleados de las empresas de *Courier*?
2. ¿Cuál es el marco metodológico de esta investigación?
3. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral y el desempeño de los empleados de empresas de *courier* de la ciudad de Guayaquil?
4. ¿Qué propuestas se pueden recomendar para mejorar el control del estrés laboral y la administración de las empresas de *courier* de la ciudad de Guayaquil?

### **Árbol de Problema**

**Figura 1.**

*Árbol de problema de investigación.*



*Nota:* Elaborado por los autores.

### **Objetivos**

#### ***Objetivos General***

Determinar la influencia del estrés laboral negativo en el desempeño de los empleados de las empresas *Courier* en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2020-2021.

#### ***Objetivos Específicos***

1. Contextualizar el marco teórico, conceptual, legal y referencial acerca del estrés, desempeño laboral de los empleados del sector *courier*.
2. Establecer la metodología aplicable al nivel de estrés laboral de los empleados de empresas *courier* de la ciudad de Guayaquil.

3. Determinar y caracterizar la situación del desempeño laboral de los empleados de las empresas de *courier* de la ciudad de Guayaquil periodo 2020-2021.
4. Diseñar una propuesta de estrategias y acciones que permitan mejorar los resultados de la gestión del talento humano y la administración de las empresas de *Courier* de Guayaquil.

### **Justificación**

Esta investigación busca enfatizar la importancia del talento humano para una organización y cómo su desempeño determina el cumplimiento de los objetivos de una empresa, motivo por el cual se debe prestar atención al desarrollo personal del colaborador dentro y fuera de su ámbito laboral, mucho más cuando se trata de mandos de liderazgo, como el caso de un administrador especializado en empresas de *courier*.

Frente a la problemática planteada, se pretende dar a conocer la realidad del sector *Courier* de la ciudad de Guayaquil, que se volvió crítico en la pandemia Covid-19 en el periodo 2020-2021, específicamente esta actividad ha sido afectada directamente por el estrés al personal de trabajadores y la propia administración de la empresa. El objetivo es determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral, como se muestra en la literatura revisada, esta enfermedad trae efectos tales como: el absentismo laboral, disminución de la calidad de trabajo, fallas en el rendimiento y productividad, ansiedad, depresión, falta de motivación o miedo.

Las empresas *couriers* en Ecuador emplean a un poco más de 4 600 trabajadores y sólo en la ciudad de Guayaquil, estas empresas emplean a más de 1500 personas. Así mismo, en el periodo analizado las empresas *couriers* en el Ecuador tuvieron una rentabilidad sobre los activos (ROA) de 7.7% y una rentabilidad sobre patrimonio (ROE) de 26.7%. De la misma manera, en el periodo analizado las empresas *couriers*, cuya sede principal estén ubicadas en la ciudad de Guayaquil, tuvieron una rentabilidad sobre los activos (ROA) de 17.3% y una rentabilidad sobre patrimonio (ROE) de 50.9%. Este hecho convierte a este sector de servicios como uno de los más rentables en el periodo analizado (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2022). En este sentido, dada su importancia en la economía ecuatoriana se busca conocer las particularidades de este sector de servicios en el contexto de la pandemia.

Si bien, este estudio no resolverá el problema existente, los resultados permitirán aportar mayor evidencia científica en torno a estas aristas de la gestión del talento humano, pudiendo vencer al estrés negativo y transformarlo en positivo, para sirva de

impulso para lograr eficiencia e identificar oportunidades para mejorar la administración aplicado a empresas de *Courier*. Así poder generar las recomendaciones que pudieran ser consideradas entre el personal del sector *Courier*. Finalmente se espera que esta investigación pueda ser replicada en otras actividades y sectores afines, donde exista una alta dosis de estrés negativo.

En cuanto, a la justificación profesional, este aporte pondrá en evidencia los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Administración de Empresas, sobre todo en la gestión del talento humano dado que se medirá el estrés laboral de los trabajadores y así evitar enfermedades ergonómicas como el Burnout. Así también, como administradores y gestores del talento humano se evaluará el desempeño laboral para medir la productividad de los trabajadores y si éstos están alineados a los grandes objetivos empresariales. Por último, con la realización de esta investigación se desarrollará nuevas habilidades investigativas y se generará una mayor comprensión del sector de servicios *Couriers*.

### **Limitaciones**

Al realizar esta investigación, se encontró con algunas limitaciones las cuales se detallan a continuación:

- A. En cuanto a la recolección de datos, éstas encuestas fueron realizadas en el mes julio del año 2022 a las empresas seleccionadas en la muestra.
- B. Falta de interés de ciertos trabajadores de las empresas *couriers* seleccionadas en la muestra por llenar los cuestionarios proporcionados.
- C. Desconfianza de parte de los trabajadores sobre la confidencialidad de las encuestas y que el resultado de éstas pueda ser remitidas a sus patronos.
- D. Complejidad en ciertas preguntas que no pudieron ser interpretadas correctamente por una pequeña parte de los encuestados, por ende, existe un sesgo moderado en la tabulación de los resultados obtenidos.

## **Delimitaciones**

Entre las principales delimitaciones de esta investigación se pueden citar los siguientes criterios que se detallan a continuación:

1. Para recolectar la información se buscará entrevistar a empleados que pertenezcan o que estén laborando en las empresas *couriers* que se ubican en la ciudad de Guayaquil y que estén debidamente regulados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
2. Del mismo modo, sólo se tomarán en consideración a todas las empresas que ejercen como actividad económica principal todas aquellas descritas en la codificación H53 de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).
3. Sólo se tomarán en consideración a todas las empresas que tengan sus oficinas o sede principal en la ciudad de Guayaquil.
4. Se encuestará a empleados que lleven laborando más de 90 días, es decir, que hayan pasado el periodo de prueba con la finalidad de que el empleado se familiarice con su puesto de trabajo.

## **Determinación de Variables**

Acorde con (Hernández, et al. (2014) “Una variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse” (p. 105). Aparte de esto, los autores señalan también que “Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas” (p. 105). Por esta razón las variables de este estudio serán dos: la variable independiente será el nivel de estrés laboral y la variable dependiente será el desempeño de los empleados dado que esta última cambiará en función del variable estrés laboral.

# CAPÍTULO I

## Marco Teórico

### *El estrés Laboral positivo*

El estrés laboral en algunas ocasiones puede ser visto como un aliciente para mejorar el desempeño laboral de un individuo. En este caso, existen muchas personas que manifiestan que el estrés en el trabajo les produce beneficios en su rendimiento laboral. En este escenario aparece el término *eustrés* o estrés laboral positivo que se produce cuando el individuo se adapta fisiológicamente a las circunstancias de estrés mejorando su rendimiento laboral dado que aumenta su capacidad por el estímulo provocado por el estrés.

Por otro lado, Fierro, et al. (2019) indica que el estrés laboral positivo es considerado el motor que genera la acción, por tanto este tipo de estrés se considera constructivo, deseable y encargado de la evolución del ser humano ya que mejora sus funciones de manera permanente. En este sentido, el *eustrés* es una respuesta deseable de un individuo porque causa un bienestar, un regocijo y un equilibrio logrando experiencias positivas. De este modo, la falta de *eustrés* puede generar un efecto de depresión y detiene el potencial productivo de una persona.

En lo que respecta al trabajo de Ferrer y Hinojosa (2020) se señala que el *eustrés* se caracteriza por sacar lo mejor de las personas en términos de productividad ya que genera una mayor motivación y creatividad. Aparte de esto, se indica que el estrés laboral positivo causa que el individuo pueda enfrentarse ante alguna demanda o adversidad. En este sentido, en el estrés laboral positivo el cuerpo responde adecuadamente cuando se alinea la mente, las emociones y la conciencia frente a una presión, es decir, el cerebro organiza las ideas para hacer de una adversidad, una oportunidad de crecimiento personal. En definitiva, en el estrés laboral positivo si una persona se siente amenazada por una situación, el organismo genera el *eustrés* para facilitar la adaptación a los factores estresores. Finalmente, se dice que actuar con *eustrés* es actuar con serenidad y tranquilidad evitando innecesarias preocupaciones y orientarse mejor a encontrar soluciones.

En lo que respecta a Gallego et al. (2018) los autores manifiestan que el estrés laboral positivo no es otra cosa que la adaptación con éxito del individuo a las exigencias del entorno. De la misma manera, se infiere que el estrés laboral positivo es un estado de la mente con lo cual el individuo piensa, se emociona y se organiza para

generar un efecto de alegría, vitalidad y satisfacción ante un problema laboral. En este sentido, este tipo de estrés resulta deseable porque conduce a una situación de maximización del desempeño logrando una mejor productividad en el trabajo.

### ***Estrés laboral negativo***

El síndrome de estrés laboral negativo o "*Burnout*" se puede definir como el deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva de recursos físicos y/o emocionales entre los colaboradores, revelando una capacidad de reacción agotada, lo cual traspasa a su medio familiar y social; pudiendo dar cabida a situaciones de alto riesgo. En esta problemática se han identificado tres dimensiones del síndrome: el cansancio o agotamiento emocional (CE), la despersonalización en el trato (DP) y el nivel de realización personal (RP) (Méndez, 2004).

El *burnout* es el resultado de múltiples factores asociados que se producen en el ámbito laboral y que son reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Acorde con Mejía, et al. (2020) los autores destacan el trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, ausencia de un rol definido en el trabajo, estar bajo supervisión inadecuada o tener malas relaciones entre compañeros.

### ***Factores de Riesgo que Incide en la Prevalencia del Estrés laboral negativo***

En cuanto a los factores de riesgo que inciden en la aparición de este tipo de estrés laboral, Palmer et al., (2005) enfoca su estudio en médicos anesestesiólogos de la ciudad de Mexicali en México, teoriza que el grupo etario más afectado por esta patología es el comprendido entre 40 a 49 años. Así mismo, los de estado civil casados tuvieron una prevalencia del 85.7% y en cuanto al tiempo de permanencia en el servicio de la salud la prevalencia más alta fue entre los 2 y 24 años con una desviación típica de 13,5 años. En definitiva, esta investigación concluyó como factor de riesgo el estar casado, con hijos, con un tiempo de servicio de más de 2 años y tener una edad entre 40 a 49 años.

Con lo que se refiere al trabajo de Gómez (2017) teorizan como causa del estrés laboral negativo a las enfermeras de atención primaria que pertenecen a un rango etario mayor, que tengan más años de servicio, que padezcan además de depresión y ansiedad. En contraste, el personal con mayores ingresos, que presenten satisfacción laboral, que

cuenten con respaldo organizacional tienen a tener una menor prevalencia. Así pues, el estudio realizado muestra prevalencia elevada de fatiga emocional, despersonalización elevada y una autorrealización personal baja. Sin embargo, el factor que más influjo a la aparición de este tipo de estrés fue la alta fatiga emocional presentada por las enfermeras de atención primaria.

Por otro lado, López et al. (2014) manifiestan que el estrés laboral negativo tiene 4 factores de riesgo claramente definidos. Es así como la exigencia laboral, carga laboral, lugar de trabajo y características del puesto de trabajo son factores de riesgo de peso en la prevalencia de este tipo de estrés. En sí, este estudio fue realizado en la ciudad de Lima, Perú a una muestra de 339 personas que laboraban en relación de dependencia. Del mismo modo, se establece que casi el 94% de los trabajadores encuestados presentaban estrés laboral negativo en una escala baja a media y sólo el 6.2% presentaban una alta prevalencia. En definitiva, se señala que el estrés laboral negativo no es propio de profesiones relacionadas al campo de la salud.

En lo que respecta al libro de Tonon (2003) se manifiesta que el estrés laboral negativo se genera de manera habitual cuando la persona tiene discrepancias entre la expectativa de lo que es su trabajo y lo que finalmente resulta ser la realidad. Es así como la autora manifiesta 4 factores de riesgo como el lugar físico del trabajo, estrés por el desempeño laboral, estrés por el uso de nuevas tecnologías en el trabajo y las relaciones entre los compañeros de trabajo. Del mismo modo, se identifican categorías de consecuencias como emocionales y físicas, dificultades interpersonales, malas actitudes laborales y malos comportamientos como la impuntualidad.

Otro trabajo para analizar es el de Merino et al. (2018) en donde se manifiesta que los factores de riesgo de prevalencia del estrés laboral negativo son la fatiga emocional, carga del trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, tener hijos, el estado civil, turnos laborales. En este sentido, el perfil de riesgo de padecer esta patología es insatisfacción laboral, negativismo, baja autoestima entre otros. Adicional a esto, el estudio fue llevado en un hospital público de España dirigido al personal sanitario. En definitiva, los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral negativo más importantes fueron la carga laboral, la supervisión laboral y el rendimiento en el trabajo.

Del mismo modo, Gil-Monte et al. (2005) señala en su artículo que los factores desencadenantes del estrés laboral negativo, el cual lo encasilla como un riesgo psicosocial, son principalmente las relaciones interpersonales. En este contexto, el autor

aborda diferentes variables como la personalidad del trabajador y variables sociodemográficas. Aparte de esto, Gil-Monte pone en manifiesto como rol desencadenante al entorno laboral y sus disfunciones del puesto de trabajo, antigüedad del trabajador, ambigüedad y conflicto de las funciones del puesto laboral, entre otros.

En otro sentido, Peiró (2005) manifiesta en su libro que la organización del puesto físico del trabajo es un factor para tomar en cuenta. No obstante, los factores determinantes desencadenantes del estrés laboral negativo son el desempeño en el trabajo, las relaciones interpersonales en el trabajo y los ascensos laborales. Del mismo modo, el autor indica que existe también un estrés asociado a la implementación de nuevas tecnologías. En este sentido, en el libro se señala que la implementación de tecnologías de punta causa que se realicen cambios constantes en la actividad laboral, en el espacio físico del trabajo y en el entorno social.

En el trabajo de Pérez (2006) se teoriza la idea de que el estrés laboral negativo está asociado a la depresión de los médicos residentes en un hospital de la ciudad de México. La técnica usada en este estudio fue la observación y también se la combinó con la técnica de recolección de datos como lo es las encuestas. En este sentido, las encuestas fueron orientadas a 3 grandes temas: factores sociodemográficos y análisis del entorno laboral, utilización de la escala de depresión de Zung y el cuestionario de Maslach denominado Maslach Burnout Inventory. De esta manera, se determinó que el estrés laboral negativo tiene una prevalencia en los médicos residentes, sobre todo en los médicos del área clínica. Del mismo modo, la despersonalización y el cansancio emocional denotaron en los factores de riesgos más comunes.

Otra teoría para tratar se encontró en el estudio de Jiménez (2018), en el cual se trató de identificar los factores de riesgo, la prevalencia del estrés laboral negativo en las áreas de cuidados intensivos en los profesionales médicos y de enfermería. Así mismo, se puede decir que el estrés laboral negativo juega un rol importante en la salud de los profesionales sanitarios que trabaja tanto en emergencias como en la unidad de cuidados intensivos. Es así como se señala que entre dos a seis de cada médico o personal de enfermería padecen esta dolencia. De este modo, se establece que los factores de riesgos más asociados fueron la sobrecarga laboral, las decisiones médicas tomadas, los extensos horarios, relaciones entre colegas y con la familia de los pacientes. En efecto, se señala que el estrés laboral negativo en el personal sanitario trae consigo un deterioro en la atención.

**Tabla 1.***Prevalencia del estrés laboral negativo por Profesiones.*

<b>Autor</b>	<b>País, año</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Prevalencia %</b>
Aranda Beltrán	México, 2015	Congreso de la Unión	Trabajadores de congreso	69.1
Aranda Beltrán	México, 2015	Policía de transporte	Agentes de tránsito	44.7
Ferrel	Colombia, 2008	Universidad Magdalena	Docentes	25
Grunfeld Román	Canadá, 2000	Servicio Médico de Ontario	Médicos	63.3
Hernández	Cuba, 2003	Comunitarios	Enfermeros	23.7

*Nota.* Tomado de *Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Unidades de Medicina Crítica*, por Jiménez, 2018.

En la tabla 1 se puede apreciar diversos autores que realizaron estudios sobre este tipo de estrés en diferentes años y ciudades. En este caso, según la revisión bibliográfica de Jiménez (2018) se puede observar que existen profesiones más propensas a padecer este tipo de estrés. En todo caso, se pudo ver que los trabajadores del congreso nacional de México tuvieron una prevalencia del estrés laboral negativo de casi 70% y sus compatriotas de profesión agentes de tránsito mostraron una prevalencia de casi 45%. De la misma manera, en Colombia los docentes universitarios experimentaron una prevalencia del 25% y en Canadá los profesionales médicos mostraron una prevalencia de 63%. Finalmente, en la ciudad de La Habana, Cuba, los enfermeros de los consultorios comunitarios experimentaron una prevalencia de este tipo de estrés que se sitúa en casi 24%.

**Tabla 2.***Prevalencia del estrés laboral negativo en el Personal Sanitario.*

<b>Autor</b>	<b>País, año</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>	<b>Prevalencia %</b>
Bartz	EEUU, 1986	Centros Médicos de la Armada	Enfermeras	21.5
Barros	Brasil, 2008	UCI de Bahía	Médicos	63.3
Zazzetti	Argentina, 2011	UCI de clínicas privadas	Médicos-enfermeras	17.6
Teixeira	Portugal, 2013	UCI-Norte Portugal	Médicos-enfermeras	31.0

Guntupalli	EEUU, 2014	UCI, Harris County Hospital Emergencias de	Enfermeras- fisioterapistas	54.0
Lu	EEUU, 2015	Hospitales de Chicago y Washington	Médicos residentes	57.1

*Nota.* Tomado de *Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Unidades de Medicina Crítica*, por Jiménez, 2018.

En la tabla 2 se puede apreciar diversos autores que realizaron estudios sobre el estrés laboral negativo en diferentes años y ciudades. En este caso, según la revisión bibliográfica de Jiménez (2018) se puede observar que existen profesiones dentro del personal sanitario más propensas a padecer esta enfermedad. En todo caso, se pudo ver que el personal de enfermería que laboraba en el Centro Médico de la Armada Sureste en EE.UU. mostró una prevalencia de 21.5%. De la misma manera, tuvieron una prevalencia del estrés laboral negativo de 63.3% los médicos que laboraban en la unidad de cuidados intensivos (UCI) en la ciudad de Salvador de Bahía.

De la misma manera, en Argentina los médicos y enfermeras experimentaron una prevalencia del 17.6% en una UCI de la ciudad de Córdoba. Así mismo, en Portugal los profesionales médicos y enfermeras de una UCI en el Norte de Portugal mostraron una prevalencia de 31%. En el mismo sentido, las enfermeras y fisioterapeutas en EE.UU. mostraron una prevalencia de este tipo de estrés de 54% y sus compatriotas médicos residentes de 57.1%. En conclusión, se puede decir que ser médico de UCI en Brasil (Salvador de Bahía), enfermero de UCI en EE. UU (Houston) y médico residente en EE. UU (Chicago y Washington) tiene una alta probabilidad de padecer el estrés laboral negativo (Jiménez, 2018).

En la investigación de Toala (2019) enfocado en determinar cuál es la prevalencia del estrés laboral negativo en los hospitales de habla hispana. En este sentido, al analizar a los médicos residentes con el cuestionario de Maslach denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) y luego de la revisión de la literatura de 30 aportes científicos, se teorizó algunos factores de riesgo. En este caso, los residentes de sexo femenino y solteros experimentaron una mayor afectación del estrés laboral negativo que los médicos residentes del sexo masculino y de estado civil casados. Entre las afectaciones más comunes estaban el agotamiento laboral, deterioro de la realización personal y la despersonalización, en orden de incidencia. En definitiva, el estrés laboral negativo es presentado de manera más frecuente en médicos residentes por sobre las

demás etapas de formación médica, lo cual perjudica la salud mental de estos profesionales.

En lo que se refiere a la investigación de Amaya et al. (2021) ésta se centró en los principales factores psicosociales que afecta al personal médico y su relación con el estrés laboral negativo en el hospital IESS de la ciudad de Latacunga, Ecuador. Así pues, con la ayuda del cuestionario MBI y el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico (FPSIS) se descubrió que de 40 médicos evaluados que atendieron la patología Covid-19, el 82.5% experimentaron fatiga emocional y despersonalización. Así mismo, un 96.4% de este grupo evaluado presentó estrés laboral negativo. En definitiva, los profesionales de la salud de este hospital se vieron casi en su totalidad afectados por el estrés laboral negativo y atribuyéndose como principales factores las largas jornadas laborales, las exigencias de la atención en el contexto de la pandemia y la falta de interacción social.

Por otro lado, Aldave (2016) encontró otros factores de riesgo que conllevan al padecimiento del estrés laboral negativo. En este caso, el estudio se enfocó en 270 médicos especialistas y se llevó a cabo en el Hospital Guillermo Almenara, en Lima, Perú. De esta manera, aplicando los instrumentos de recolección de datos como el cuestionario de tipo MBI, exclusivo para medir la prevalencia del estrés laboral negativo, y el cuestionario de factores de riesgo institucional, se llegó a algunas conclusiones importantes. En este contexto, la prevalencia del estrés laboral negativo en este grupo de médicos fue de casi 28%. En definitiva, los factores de riesgo asociados fueron la sobrecarga laboral, injusticia en el ámbito laboral, mal ambiente de trabajo y falta de recompensa o reconocimiento laboral. Adicional a esto, se podría agregar como otro factor los múltiples turnos extras que realiza este personal sanitario.

Otro trabajo para analizar es el de Aranda et al. (2005), el cual se centra en el estudio de los médicos de familia que laboran en 2 casas de salud. El objetivo era determinar si existe relación entre el estrés laboral negativo y los factores psicosociales tanto sociodemográficos como laborales. Es así como después de evaluar a 197 médicos de familia que laboraban en 2 hospitales, ubicados en la zona metropolitana de la ciudad de Guadalajara, con los cuestionarios de MBI y con otro cuestionario con referencias a variable laborales y sociodemográficas. Entre los principales resultados del estudio se señala que casi el 42% padecía de este tipo de estrés y que el riesgo ergonómico más asociado a la aparición de esta morbilidad fue la fatiga emocional. Así mismo, se

concluye que, si bien el estudio no logró relacionar más factores de riesgos, se debe tomar medidas preventivas para evitar la recurrencia de este tipo de estrés.

En lo que se refiere al trabajo de Quinceno y Alpi (2007) se analiza diversos estudios sobre el estrés laboral negativo. Es así como queda definido que esta enfermedad es un proceso que tiene muchas causas y complejo a la vez dado que el estrés laboral se combina con otros factores de riesgo tales como la falta de interés en el trabajo, sensación de estancamiento en la carrera laboral, problemas económicos, largas jornadas laborales, aislamiento, sin orientación ni estimulación. Así mismo, los autores señalan que los factores determinantes provienen de una vertiente externa como el ambiente laboral y una interna como la personalidad del individuo. Sin embargo, el entorno laboral sigue siendo un factor decisivo a la hora de analizar la prevalencia e intensidad del estrés laboral negativo. En este sentido, a continuación, se muestra una tabla describiendo los factores determinantes.

**Tabla 3.**

*Factores Determinantes Desencadenantes del estrés laboral negativo.*

<b>Factores</b>	<b>Descripción</b>
Factores personales	Edad, género, años de experiencia, relación familiar y personalidad del individuo.
Formación profesional	Sólo conocimientos teóricos, escasa practicidad, deficiente capacidad de autocontrol.
Factores laborales	Mal entorno laboral tanto físico como la relación entre colegas, salarios deficientes, sin trabajo en equipo, sobrecarga laboral.
Factores sociales	Reconocimiento profesional y reconocimiento a nivel comunitario.
Factores ambientales	Muerte de familiar, matrimonio, divorcios, nacimiento de hijos.

*Nota.* Tomado de Quinceno y Alpi (2007).

En la tabla 3 se puede apreciar los cinco principales factores que desencadenan en el estrés laboral negativo. Es así como los factores personales tales como la edad, sexo, años de experiencia laboral y la personalidad del individuo son importantes factores para tomar en cuenta. Así mismo, la formación profesional ligado a los conocimientos tanto prácticos como teóricos y una deficiente capacidad de autocontrol también juegan un rol fundamental. Aparte de eso, el factor laboral como el deficiente espacio físico del trabajo, mala relación con los compañeros, malos salarios, sobrecarga laboral son algunos aspectos para considerar. Finalmente, los factores ambientales

como un matrimonio, un divorcio, un nacimiento de hijos o la muerte de algún familiar son hechos que también influyen en la aparición de esta enfermedad (Quinceno y Alpi, 2007).

En el mismo contexto, Millán y Mesén (2009) realizaron un trabajo que buscaba definir el estrés laboral negativo en un contexto social en los médicos residentes en Costa Rica. De este modo, se tomó a 121 estudiantes de post grado de las carreras de anestesiología, pediatría, cirugía, ginecología, geriatría, obstetricia, y siquiatria. Es así como con la ayuda del cuestionario MBI se detectó una baja fatiga emocional a los médicos que realizaban 4 guardias en promedio mensual y también en residentes de geriatría y psiquiatría. En este sentido, los factores predominantes fueron los relacionados con la fatiga emocional, la despersonalización y la realización personal del trabajador. En definitiva, el perfil de riesgo fue las estudiantes mujeres que cursaban el tercer año de su especialidad, con hijos y menores de 30 años.

Según la investigación de Borda et al. (2007), el cual se realizó a 55 internos del Hospital Universidad del Norte en el año 2006, existen diversos factores de riesgo que influyen en el padecimiento del estrés laboral negativo. Los autores toman la fatiga laboral, la despersonalización y la realización personal como factores generadores de esta enfermedad. En términos generales se puede señalar la prevalencia de este tipo de estrés en los internos de este hospital fue de 9.1%, por lo cual estos estudiantes presentan una baja prevalencia. Es así como la fatiga emocional tuvo una prevalencia de casi el 42%, la despersonalización casi un 31% y la falta de realización personal se situó en 12.7%. En definitiva, el perfil de riesgo fue los internos de estado civil solteros, menores de 26 años y sin hijos los que más prevalencia al estrés laboral negativo mostraron.

Aparte de esto, el trabajo de Díaz (2004) intentó relacionar al estrés laboral negativo con diversos factores como la edad, el sexo, el estado civil y los años laborando en el medio. De este modo, después de efectuar los cuestionarios de rigor a 45 médicos entre especialistas y médicos generales, que trabajan en el sanatorio Coopesalud RL. En este caso, los resultados reflejaron que del 20% de los médicos evaluados presentaron un alto índice de esta enfermedad. En este sentido, como perfil de riesgo a los médicos del sexo masculino, que se encuentren en un rango de edad que va desde los 25 a 34 años, con menos de 10 años de labores. En definitiva, si bien el estado civil no influyó, el factor que más predominó en la aparición de esta enfermedad fue la fatiga emocional.

En este mismo contexto, Gamboa et al. (2013) realizó un estudio para medir la prevalencia de este tipo de estrés tomando como base a 140 trabajadores del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva en la ciudad de San José, Costa Rica. En este caso al personal se lo dividió en categorías acorde a su actividad laboral dentro del hospital. En efecto, los resultados mostraron que el personal administrativo tuvo una prevalencia de 12.1%, el área de guardería obtuvo casi 43%, el personal médico casi 13%, el área de limpieza 20.1% y las auxiliares de enfermería un 12.9%. En definitiva, se identificaron factores de riesgo diferentes acorde a la categorización. Es así como el personal sanitario presentó como factores de riesgo la fatiga emocional, largas jornadas laborales. Así mismo, el personal de limpieza y el área de guardería presentan como factores de riesgos el salario bajo y la falta de reconocimiento laboral.

Cabe resaltar los factores de riesgo determinantes que provocan el estrés laboral negativo en el trabajo de Romani y Ashkar (2014). Los autores realizan una revisión bibliográfica basado en alrededor de 15 estudios sobre el estrés laboral negativo y sus principales factores de riesgo. Si bien la mayoría de estos estudios señalan a la fatiga emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral, los autores agregan como factores de riesgo a la personalidad del individuo y al entorno laboral. En definitiva, los investigadores también hacen otro aporte importante dado que señalan 3 características de un perfil de riesgo que es vulnerable al padecimiento de esta enfermedad.

- ✓ Ser joven, con hijos y que trabajen más de 60 horas a la semana.
- ✓ Recibir llamadas laborales fuera del horario laboral durante 2 o más veces en la semana.
- ✓ Incrementar la carga laboral por necesidades económicas.

De la misma manera, Al-Dubai y Rampal (2010) realizó un estudio sobre la prevalencia del estrés laboral negativo entre los médicos de cabecera que trabajan en Qatar. En conjunto, los médicos evaluados mostraron una prevalencia de este tipo de estrés de 12.6%, lo cual representa un índice menor comparado con la prevalencia de otras casas de salud a nivel internacional. En este sentido, se encontraron las más altas tasas de prevalencia entre los médicos del sexo femenino. Como perfil general de riesgo se puede establecer que los médicos menores de 40 años, así como los médicos de cabecera con sólo unos pocos años de experiencia, tienen un mayor nivel de estrés

laboral negativo. Entre los factores que se correlacionaron con este tipo de estrés son la naturaleza del trabajo, la condición de aprendiz, la jornada laboral más prolongada, los turnos de fin de semana y turnos de trabajo.

En el trabajo de Danhof et al. (2010) se efectuó una comparación sistemática basada en la revisión de la literatura, en la cual se pudo contrastar los resultados de individuos afectados por el *Burnout* con la ayuda de un grupo de control que representaban a las personas sanas. En 31 estudios se identificó 38 biomarcadores que implicaban al sistema nervioso, hormonas, sistema inmune hipotálamo, eje pituitario y suprarrenal, relacionadas al metabolismo y horas sueño. Si bien ciertos biomarcadores no pudieron ser probados por incompatibilidad en los estudios analizados; los aumentos de los niveles de colesterol LDL y la disminución de los niveles de colesterol HDL tuvieron una importante influencia en la aparición de este tipo de estrés estudiado.

### ***Diagnóstico del estrés laboral negativo***

Según el trabajo de Meda et al. (2008) el diagnóstico más común es la aplicación de cuestionarios al potencial paciente. En la literatura existen diversos tipos de cuestionario, pero el más utilizado es el cuestionario de Maslach denominado Maslach Burnout Inventory (MBI). Sin embargo, existe una corriente científica en la actualidad que se está planteando nuevas metodologías para superar las limitaciones conceptuales y psicométricas del cuestionario MBI. En este sentido, el factor que trata sobre la realización personal laboral, muchos científicos lo consideran un factor independiente.

Según Moreno et al. (2001) el cuestionario de Maslach fue adaptado a diversas áreas y reducido a 16 preguntas de las cuales esta categorizadas de 3 maneras. Existen 5 preguntas orientadas a medir la fatiga emocional, 5 preguntas tienen la intención de medir la despersonalización del individuo y 6 preguntas orientadas a medir la realización personal laboral del individuo. En este sentido, las respuestas a éstas 16 preguntas están estandarizadas y pueden ser respondidas en escala de Likert, la cual describe la frecuencia con la que experimenta el individuo cada situación planteada en el cuestionario. De esta manera, la escala va descrita a continuación.

- 0.- Nunca
- 1.- Muy rara vez en el año
- 2.- Algunas veces en el año
- 3.- En muchas ocasiones al año
- 4.- Frecuentemente en el año

- 5.- Casi a diario
- 6.- Todo el tiempo

En cuanto a la interpretación de los resultados del cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), ésta se da acorde a las tres categorías de preguntas planteadas. En este caso, la categoría referente a la fatiga emocional puede tener una puntuación máxima de 30, la despersonalización también tiene una puntuación máxima de 30 y la categoría de la realización personal laboral tiene una puntuación máxima de 36. En este sentido, una puntuación alta en las dos primeras categorías (fatiga emocional y despersonalización) y una puntuación baja en la última categoría (realización personal laboral) definen el padecimiento del estrés laboral negativo. De la misma manera, en la siguiente tabla se puede visualizar las calificaciones consideradas altas y cuáles bajas.

**Tabla 4.**

*Interpretación de Resultados del Cuestionario Maslach Burnout Inventory.*

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación Baja</b>	<b>Puntuación Media</b>	<b>Puntuación Alta</b>
<b>Fatiga Emocional</b>	Hasta 10	Entre 11 y 20	Mayor a 20
<b>Despersonalización</b>	Hasta 10	Entre 11 y 20	Mayor a 20
<b>Realización Personal</b>	Hasta 12	Entre 13 y 24	Mayor a 24

*Nota.* Adaptado de *Evaluación del Burnout Profesional. Factorialización del MBI-GS. Un Análisis Preliminar*, por Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001.

#### ***Sintomatología del estrés laboral negativo***

Según Gutiérrez et al. (2006) la presentación clínica del estrés laboral negativo responde a niveles de afectación, en las cuales, se debe detallar cómo se clasifica el cuadro clínico de esta enfermedad. En este caso, lo primero es identificar que representa cada una de las categorías que componen la evaluación del estrés laboral negativo. Es así como los autores lo establecen de la siguiente manera:

**Tabla 5.***Descripción de las Categorías del Cuestionario MBI-GS.*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>
<b>Fatiga Emocional</b>	Desgaste, pérdida de energías o cansancio del individuo.
<b>Despersonalización</b>	Sentimiento de desgano, frustración, impotencia, pérdida de interés por los sentimientos de los demás.
<b>Realización Laboral</b>	<b>Personal</b> Lograr reconocimiento y obtención de metas laborales por parte del individuo.

*Nota.* Tomado de *Síndrome de Burnout*, por Gutiérrez et al., 2006.

En la tabla 5 se muestra el significado o la especificación de cada categoría abordada en el cuestionario Maslach Burnout Inventory. El primer factor es la fatiga emocional que representa al desgaste o cansancio que le genera el trabajo al individuo. El segundo factor se trata de la despersonalización que es cuando el individuo siente una frustración y desgano, y hasta pierde el significado de la importancia de su trabajo. El tercer factor está relacionado con ese reconocimiento profesional, esas metas y logros laborales que alcanza o quiere alcanzar el individuo (Gutiérrez et al., 2006).

**Tabla 6.***Grados de Afectación del estrés laboral negativo y sus Efectos.*

<b>Niveles</b>	<b>Efectos</b>
<b>Leve</b>	Quejas no reiterativas, fatiga esporádica y dificultad para despertarse a trabajar.
<b>Moderado</b>	Tener una actitud pesimista frente al trabajo, tener negativismo, cinismo, aislarse de los colegas.
<b>Grave</b>	Ingesta de psicofármacos, ausentismo laboral, baja productividad, abuso de drogas y/o alcohol.
<b>Extremo</b>	Colapso nervioso, episodios psiquiátricos, reclusión hacia los demás y hasta suicidio.

*Nota.* Tomado de *Síndrome de Burnout*, por Gutiérrez et al., 2006.

En la tabla 6 se puede observar los diferentes niveles de afectación del estrés laboral negativo. En el primer nivel se encuentra el nivel leve que se encuentra caracterizado por reclamos no reiterados de las condiciones laborales, el individuo se siente fatigado a la hora de trabajar y hasta siente molestia el tener que levantarse para ir a laborar. El segundo nivel se refiere a la actitud pesimista que tiene el individuo frente a su trabajo, cierto cinismo y hasta experimenta un aislamiento parcial para con sus colegas. El tercer nivel de afectación ya interviene la ingesta de psicofármacos, el ausentismo laboral es más común, existe una baja productividad por parte del individuo, comienza a abusar de bebidas alcohólicas y en ocasiones hasta de sustancias psicotrópicas. Finalmente, en el nivel extremo el individuo experimenta colapsos nerviosos, episodios psicóticos, aislamiento total de las demás personas e intentos de suicidio (Gutiérrez et al., 2006).

### **Desempeño Laboral**

Según lo manifestado por Morgan (2015) el desempeño laboral es similar a una herramienta evaluativa dado que ésta analiza la percepción que tiene los grupos de interés empresarial sobre un empleado considerando información sobre sus competencias y desempeños individualizados. En este sentido, el fin último es determinar las áreas empresariales donde se debe hacer una mejora permanente orientados a mejorar la productividad y por consiguiente, lograr las metas de la organización.

De acuerdo con Mejillón (2018) el desempeño laboral evalúa el rendimiento de un individuo considerando aspectos buenos y malos de su trabajo con la finalidad de perfeccionar el desempeño laboral y de esta manera, lograr alcanzar los objetivos empresariales. En efecto, el desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada colaborador al momento de realizar sus actividades y funciones asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa y así establecer el grado de eficacia y eficiencia con que realiza sus actividades (Bohórquez, et al., 2020).

### ***Teoría de evaluación de desempeño de Idalberto Chiavenato***

Según Chiavenato (2011) en todo momento y en todas las circunstancias, evaluamos lo que sucede en nuestro derredor, las personas permanentemente evalúan asuntos muy diversos. El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de

innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo.

### ***Evaluación del desempeño laboral***

Según lo indicado por Aragón (2004), la evaluación de desempeño es una política organizacional que es aplicada por los altos ejecutivos cuyo fin es identificar y corregir problemas que puedan presentarse durante la jornada laboral. El objetivo es mejorar la eficiencia en el proceso productivo de la organización, por consiguiente se crea una red de comunicación entre la dirección organizacional y los subordinados para revisar aspectos claves de las actividades laborales. En este sentido, la evaluación de desempeño es una actividad esencial en una organización si se busca una eficiencia en la gestión empresarial. De esta manera, si no se evalúa al personal se corre el riesgo de tener una baja productividad organizacional y no saber las causas para su posterior corrección.

La evaluación de desempeño se considera un proceso periódico y sistemático que sirve para apreciar el desenvolvimiento y su potencial de desarrollo que tiene cada colaborador en su puesto de trabajo (Álvarez, et al., 2018). Esta evaluación debe comparar las evidencias del desempeño real y el ideal con vistas a establecer la diferencia entre ambas; determinar las causas de las desviaciones, las que pueden estar asociadas a condiciones técnicas, organizativas y/o humanas existentes en la organización, incluyendo la influencia de las variaciones del entorno (Leyva, et al., 2016).

### ***Ventajas de la Evaluación del Desempeño***

En este sentido, Bohlander et al. (2001) indicaron 10 ventajas que se tiene a la hora de realizar una evaluación de desempeño. Los autores luego de una revisión de la literatura recogieron los principales beneficios, los cuales se enumeran a continuación:

1. Mejora el Desempeño, mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

2. Políticas de compensación, la evaluación del desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento.
3. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante evaluaciones de desempeño.
4. Decisiones de ubicación, las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
5. Necesidades de capacitación y desarrollo, el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
6. Planeación y desarrollo de la carrera profesional, la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
7. Imprecisión de la información, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones.
8. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
9. Errores en el diseño de puesto, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
10. Desafíos externos, en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, entre otros. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

### ***Método de la Evaluación Individual***

Este método de evaluación permite identificar el rendimiento individual del personal, lo cual puede ser objetivo si el puesto lo requiere metas individuales de trabajo; caso contrario cuando las metas son grupales. Por lo que, Ivancevich et al.

(2006) señalan la existencia de cinco métodos de evaluación tradicional aplicable a los individuos de una organización los cuales se detallan a continuación:

**Escala grafica de calificación.** - Esta técnica se presentan al calificador varios rasgos, las calificaciones se hacen en cuadros sucesivos o en escala continua. En algunos planes se da mayor peso a las características que se consideran más importantes. A veces se pide a los evaluadores que expliquen sus calificaciones con una o dos frases.

**Elección forzada.** - Este método se trata de medir el desempeño laboral de los empleados utilizando frases que describan diferentes tipos de desempeño de manera individual. En este sentido, en cada bloque de evaluación existen frases descriptivas la cual el evaluador debe elegir sólo una, la que más se adapte al desempeño del individuo evaluado.

**Evaluación escrita:** Se pide al calificador que describa los aspectos fuertes y débiles del comportamiento del empleado, permite flexibilidad para analizar lo que la organización trata de lograr pero es difícil comparar los textos escritos por el mismo evaluador o por varios.

**Técnica de incidente crítico.** - Son eventos relacionados con el comportamiento y el desempeño de un empleado. Se hace un registro por escrito que será utilizado al presentar las evaluaciones formales. Este tipo de evaluación requiere registros frecuentes para dejar por un lado los juicios subjetivos.

**Lista de verificación y listas ponderadas.** - Este método consiste en realizar informes que describan comportamientos de cualquier empleo particular. A cada informe se le debe asignar un valor determinado que permita calificar el desempeño, para que luego se obtenga un promedio que establezca el puntaje total.

**Escalas de evaluación por conducta.** - Este método consiste en utilizar un sistema para comparar desempeños del individuo a través de parámetros conductuales específicos establecidos previamente. Es así como el objetivo es disminuir los parámetros subjetivos y que distorsionan la evaluación. Además, esta evaluación se la realiza a través de descripciones de desempeño aceptable y desempeño inaceptable obtenidas de diseñadores del puesto, otros empleados y el supervisor, se determinan parámetros objetivos que permiten medir el desempeño.

### ***Método de la Evaluación Colectiva***

Este método de evaluación permite identificar el rendimiento grupal del personal, lo cual puede ser objetivo si el puesto requiere cumplir con metas colectivas en el trabajo. En este caso, Ivancevich et al. (2006) señalan la existencia de dos métodos tradicionales de evaluación grupal o colectiva:

**Comparación pareada.** - Este método consiste en que el evaluador realiza una comparación objetiva de cada trabajador con todos los que han sido evaluados en el mismo grupo de trabajadores. En conjunto, esta evaluación se sustenta en el desempeño global o generalizado de los trabajadores. Este método es poco objetivo porque no permite realizar muchas acciones con los resultados. Más que solamente saber de resultados.

**Distribución forzada.** - Este método trata sobre la petición que se le hace a cada evaluador para que clasifique a cada empleado evaluado. Por norma general, cierta proporción debe colocarse en cada categoría. Las diferencias relativas entre los empleados no se especifican, pero en este método se eliminan las distorsiones de tendencia a la medición central, así como las de excesivo rigor o tolerancia. En este sentido, este método por consiguiente otorga puntuaciones bajas para algunos trabajadores, lo cual a veces genera que se sientan evaluados de manera injusta. Una variante es el método de distribución de puntos ya que el evaluador tiene que otorgar puntos a sus subordinados.

### **Marco Referencial**

Uno de los trabajos que se utilizó de referencia fue el de Choy (2017) en el cual se evaluó la incidencia del síndrome de *Burnout* o estrés laboral negativo en el desempeño laboral de profesores de una universidad en Perú. En este sentido, la autora encontró que un poco más del 30% de los docentes evaluados presentaron altos niveles de estrés laboral negativo. De la misma manera, no se halló una significancia estadística entre el síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral en los profesores de esta universidad peruana. En este trabajo se evaluaron diversas variables de prevalencia del estrés laboral negativo tales como los años de experiencia del profesor y el resultado de las evaluaciones hechas al docente para determinar si los años de trabajo inciden en el nivel prevalencia del síndrome de *Burnout*. En este caso, se presenta a continuación la siguiente tabla para visualizar mejor los resultados obtenidos de este estudio.

**Figura 2.**

*Prevalencia del estrés laboral negativo en docentes considerando la evaluación de desempeño y los años de experiencia laboral.*

Rangos de puntuaciones en prueba ERD			Rangos de Burnout			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Promedio (notas de 14 a 16)	Años de experiencia docente	1 a 10 años	3	2	2	7
		11 a 20 años	2	2	0	4
		21 a 30 años	0	1	0	1
	Total		5	5	2	12
Alto (notas de 17 a 18)	Años de experiencia docente	1 a 10 años	15	3	8	26
		11 a 20 años	2	0	4	6
		21 a 30 años	1	0	0	1
	31 años a más	1	0	0	1	
Total		19	3	12	34	
Superior (notas de 19 a más)	Años de experiencia docente	1 a 10 años	0	1	2	3
		11 a 20 años	3	1	0	4
	Total		3	2	2	7
Total	Años de experiencia docente	1 a 10 años	18	6	12	36
		11 a 20 años	7	3	4	14
		21 a 30 años	1	1	0	2
	31 años a más	1	0	0	1	
Total		27	10	16	53	

*Nota.* Tomado de Choy (2017).

En la figura 2 se puede visualizar que las evaluaciones de desempeño se segmentaron en bueno (14 a 16 puntos), muy bueno (17-18) y excelente (19 a 20). De la misma manera, los años de servicio profesional se segmentaron en los profesores que llevan de 1 a 10 años de experiencia, en profesores que tienen de 11 a 20 años de experiencia, en los profesores que llevan de 21 a 30 años de experiencia y en los profesores que llevan más de 31 años de experiencia. Es así como se pudo observar que sin importar el resultado del desempeño laboral, los profesores que llevaban menos de

10 años de experiencia presentaban mayor prevalencia de estrés laboral negativo Choy (2017).

En lo que respecta a la investigación de Abarca (2018) se buscó determinar la relación entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral en los profesionales del área de enfermería en neonatología del Hospital de Ventanilla en el año 2017. Luego de utilizar herramientas de estadística aplicada como el coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0,52) se demostró que existe una relación negativa entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral del personal de enfermería evaluado. Es decir, cuando mayor es el estrés laboral negativo y menor será el desempeño laboral del personal de enfermería. En definitiva se evaluó también los años de experiencia laboral con la prevalencia del estrés laboral negativo.

**Tabla 7.**

*Relación entre el Síndrome de Burnout y los años de experiencia laboral.*

			Burnout	Experiencia profesional
Burnout	Coef. Correlación		1	-0.521
	Sig. (bilateral)			0.003
	N		30	30
Experiencia profesional	Coef. Correlación		-0.521	1
	Sig. (bilateral)		0.003	
	N		30	30

*Nota.* Tomado de Abarca (2018).

En la tabla 7 se puede observar que existe una correlación inversa entre el estrés laboral negativo y los años de experiencia profesional. En efecto, se puede inferir que existe una mayor prevalencia del Síndrome de *Burnout* en el personal de enfermería con menos experiencia profesional. En este caso, el coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.521) indica una correlación media, pero con una significancia estadística dado que el p-valor es menor a 0.05 Abarca (2018).

Otro trabajo para analizar es el de Consuelo (2018) en donde la autora busca determinar si existe una correlación entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral en el personal médico del Hospital de la Policía Nacional en Perú en el año 2017. Para tal efecto, con la ayuda de herramientas de estadística aplicada como el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman (-0.23) se determinó que existe una

correlación negativa débil entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral. Si se segrega los tres factores considerados para determinar el Síndrome de *Burnout* el agotamiento emocional tuvo una relación negativa con respecto al desempeño laboral. De la misma manera, el factor de despersonalización tuvo una relación negativa débil con respecto al desempeño laboral. Finalmente, el factor de realización personal tuvo una relación positiva moderada con respecto al desempeño laboral.

Otro trabajo importante para este estudio es el de Lauracio y Lauracio (2020) en el cual los autores estudiaron la prevalencia del Síndrome de *Burnout* y su relación con el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Vallecito en Perú. En este sentido, el objetivo principal de esta investigación fue identificar el estrés laboral negativo segregado en las tres dimensiones más conocidas que son agotamiento, despersonalización y la realización personal. Además, se segregó el desempeño laboral en el área médica en cuatro dimensiones que son: calidad de la atención médica, capacitación del personal médico, aptitudes para el puesto y productividad. En conjunto, entre los principales hallazgos fueron que no existía una correlación entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral dado que el coeficiente de correlación se situó muy cerca del cero.

**Tabla 8.**

*Indicadores descriptivos del estrés laboral negativo y el desempeño laboral en el personal evaluado.*

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación Estándar</b>
Síndrome de Burnout profesionales	14	3.00	10.00	7.5714	2.37663
Desempeño laboral profesionales	14	7.50	10.25	8.9000	0.67767
Síndrome de Burnout no profesionales	7	4.00	9.00	6.1429	2.03540
Desempeño laboral no profesionales	7	7.75	11.25	9.0000	1.09924

*Nota.* Tomado de Lauracio y Lauracio (2020).

En la tabla 8 se puede apreciar que la prevalencia del Síndrome de *Burnout* en los profesionales de la salud es en promedio mayor al personal no profesional de este centro de salud. De la misma manera, el desempeño laboral de los profesionales de la

salud es en promedio menor al personal no profesional de este centro de salud. En este sentido, con los resultados obtenidos se infiere que existe una tendencia a que los profesionales de la salud tengan más estrés laboral negativo y que sean peor calificados que sus compañeros no profesionales dentro de este centro de salud estudiado.

En el trabajo de Saldaña (2022) se enfocó en el estudio de la relación entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral en el personal de territorio del programa gubernamental Programa Nacional Cuna Más en la ciudad de Cajamarca, Perú. Luego de la realización de las encuestas se pudo analizar que el 93% de los evaluados padecían de un alto nivel del Síndrome de *Burnout*. De la misma manera, el 82% del personal evaluado tuvo un excelente desempeño laboral y un 18% tuvo un nivel medio de desempeño laboral. Con base en los resultados recabados se puede inferir que existe una relación negativa muy baja entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral, pero sin significancia estadística como para corroborar los resultados. En definitiva, tampoco existió una relación entre la segregación de los tres indicadores del Síndrome de *Burnout* y el desempeño laboral en el personal evaluado.

**Figura 3.**

*Relación entre desempeño laboral y el clima laboral con los recursos tecnológicos*

Correlación		
Rho de Spearman	Dimensión Recursos Tecnológicos	Desempeño laboral
		-0,301
		0,001
		115
Correlación		
Rho de Spearman	Dimensión clima organizacional	Desempeño laboral
		-0,230
		0,014
		115

*Nota.* Tomado de Saldaña (2022).

En la tabla 10 se puede observar que existe una correlación negativa media entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos asignados al personal. En este sentido, se puede inferir que cuando se asignas pocos recursos tecnológicos al personal existe un deterioro del desempeño laboral. Por otro lado, se puede ver que existe una

correlación negativa media baja entre el desempeño laboral y el clima organizacional. En este sentido, se puede inferir que cuando el clima organizacional es bueno existe un deterioro del desempeño laboral Saldaña (2022).

## **Marco Conceptual**

### **Estrés**

El estrés hace alusión a un estado de desequilibrio de la persona, produciendo efectos, tales como el insomnio, transpiración excesiva, nerviosismo e irritabilidad. Las personas tienen la capacidad de reaccionar de forma diferente ante un mismo evento estresante, algunos lo hacen positivamente y alcanzan un nivel de motivación y compromiso más elevados para culminar con el trabajo, mientras que otros reaccionan negativamente y recurren a prácticas dañinas para poder sobrellevarlo (Ivancevich, et al., 2006).

De acuerdo con Chiavenato (2011) el estrés es una condición normal en la vida moderna, debido a todas las implicaciones que esta trae consigo:

Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos, las metas y los objetivos, la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas, algunas consiguen manejarlo adecuadamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, y esto se observa claramente en sus comportamientos (p. 378).

### **Estrés laboral negativo**

El síndrome de estrés laboral "Burnout" se puede definir como el deterioro o agotamiento producido por la demanda excesiva de recursos físicos y/o emocionales entre los colaboradores, revelando una capacidad de reacción agotada, lo cual traspasa a su medio familiar y social; pudiendo dar cabida a situaciones de alto riesgo. En esta problemática se han identificado tres dimensiones del síndrome: el cansancio o agotamiento emocional (CE), la despersonalización en el trato (DP) y el nivel de realización personal (RP) (Méndez, 2004).

El estrés laboral es la respuesta a múltiples factores reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Acorde con Mejía, et al. (2020) los autores destacan el entre los factores a la monotonía del puesto laboral, la carga de trabajado

sea esta excesiva o escasa, la escasa o nula participación en toma de decisiones, escasa promoción laboral, rol de puestos de trabajo ambiguos, evaluaciones constantes y tediosas, escasa o nula relación con compañeros y deficiente desempeño del supervisor.

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la actuación de los empleados al momento que éstos aplican sus destrezas trabajando en función de las metas empresariales con la finalidad de obtener un resultado en específico (Álvarez, et al., 2018). De una manera similar, Pedraza, et al. (2010) indica que el desempeño laboral es la efectividad con la que se cuantifica el rendimiento de los empleados en función de su adaptación, de mantenerse y mejorar sus aptitudes con la finalidad que haya una mejora permanente. Otro punto de vista es el de Mora y Mariscal (2019) que comparte la visión de que el desempeño laboral es un compendio de comportamientos orientados hacia los objetivos empresariales. En esta línea, los autores añaden que si se cambia el comportamiento, también cambia el desempeño puesto que esta guarda profunda relación con la parte conductual del empleado.

Según Rodríguez y Lechuga (2019) el desempeño laboral es la magnitud del cumplimiento de las actividades asignadas dentro de una organización y orientadas a los objetivos de esta. Por tanto, definen al desempeño laboral como una variable que está en función de las metas conseguidas con respecto al cargo asignado. En efecto, dada estas definiciones los autores establecen que es necesario evaluar el rendimiento del personal de manera precisa y objetiva. En definitiva, se determina que el desempeño laboral es el rendimiento de cada empleado en su respectivo puesto laboral asignado y que está en función de todas las actividades que le fueron asignadas, las metas trazadas, el desarrollo alcanzado y los resultados logrados con énfasis en su participación para la consecución de estos.

Finalmente, Chiavenato (2011, p. 236) indica que “el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones”. En este sentido, se infiere que el desempeño laboral es el rendimiento del personal acorde con las aptitudes y actitudes mostrados dentro de una organización con respecto a las tareas asignadas. Por consiguiente, el desempeño laboral es una métrica necesaria para una gestión empresarial eficiente y eficaz orientado a la consecución de los objetivos organizacionales.

### **Empresas *Couriers***

Para definir qué se entiende por empresas *couriers* es necesario la ayuda de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) creada por la ONU para categorizar todas las actividades económicas a nivel mundial con la finalidad de estandarizar la información económica sectoriales que se obtienen de los países miembros. De esta manera, se asignó una letra del alfabeto a cada sector económico para encasillar cada tipo de actividad económica. En este caso, la CIIU le asigna la letra “H” a los servicios de transporte y almacenamiento, en donde se encuentra las empresas *couriers* (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012).

De la misma manera, se tomará la subclasificación “H53” en donde se ubican las empresas dedicadas a actividades concernientes a servicios postales y de mensajería. Luego, dentro de la subclasificación H53 se ubican dos codificaciones. La primera es la H5320 que comprende a las empresas que se dedican a servicios de recolección, transportación y entrega, de paquetes y correspondencia con destinos nacionales como internacional. Además, incluye la distribución, clasificación y entrega a domicilio de los paquetes y correspondencia. Y la segunda es la H5310 que comprende a las empresas que se dedican a servicios tales como receptación de paquetes y correspondencias depositados en oficinas de correo (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2012).

### **Correlación Lineal**

Los estudios de correlación lineal según Lind et al. (2008) son los que intentan determinar si existe o no una relación entre dos variables. En este sentido, el estudio de correlación lineal es también conocido como estudios de correlación de Pearson. En este sentido, para establecer o realizar un estudio de correlación lineal es necesario basarme en algunos supuestos como que las variables del estudio tienen que ser lineales y seguir una distribución normal acorde con la campana de Gauss. En este caso, el estudio tiene como principal medida el coeficiente de correlación cuyo resultado siempre se sitúa entre -1 y 1.

Cabe recalcar que el estudio de correlación lineal por ningún motivo pretende demostrar una causalidad sino más bien una relación entre las variables correlacionadas. Un ejemplo de esto es la relación que existe entre los incendios forestales y la venta de agua en botella. En efecto, nadie en su sano juicio atribuiría a la venta de agua embotellada como la causa de los incendios forestales. Esta falsa premisa parte de una

mala elección de variables dado que muchas veces la verdadera causa termina siendo explicada por la intervención de una tercera variable. En este caso expuesto ambos hechos se deben al aumento de la temperatura.

Según Pinedo (2012) los estudios de correlación determinan si 2 o más variables guardan relación o no. Es decir, analizan si un incremento de la variable dependiente coincide con un incremento o decremento de la variable independiente. Por otro lado, Martínez et al. (2016) define a los estudios correlacionales como procedimientos de investigación en los cuales se analiza si existe una relación entre 2 o más variables de la investigación sin manipulación física. En este caso, el investigador no interviene en el evento u observación y esto le permite al investigador obtener información valiosa proveniente de las relaciones entre grupos heterogéneos.

En lo que se refiere al trabajo de Álvarez (2011) señala a los estudios de correlación como una investigación relacional que utiliza el método no experimental en donde el investigador mide el grado de relación de 2 variables. En este sentido, estos estudios evalúan y explican la correlación estadística entre las variables sin intervención del investigador. Del mismo modo, se puede inferir que estos tipos de estudios estudian a las variables que se presume tienen una interacción entre sí, por lo cual, si una variable incrementa, la otra variable claramente incrementa o disminuye, pero no se mantiene estática a no ser que no exista relación.

### **Maslach Burnout Inventory**

Es un cuestionario creado por Maslach et al. (1996) en el cual mide la prevalencia del Síndrome de Burnout en el individuo basándose en 3 factores fundamentales que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización del personal. En este sentido, la prueba se compone de 16 o 22 preguntas, en las cuales se puede responder en una escala del 0 al 6. En este sentido, el 0 indica nulas probabilidades de que un evento ocurra y 6 indica que dicho evento ocurre todo el tiempo. En definitiva, al final se suma todas las puntuaciones de las respuestas a las preguntas formuladas y se categoriza el grado de padecimiento del Síndrome de Burnout acorde al valor obtenido y su respectiva ubicación según la interpretación de los rangos.

## **Marco Legal**

Para darle mayor sustento académico a esta investigación resulta de suma importancia revisar algunas leyes laborales, la Constitución de la República del Ecuador y algunas disposiciones de la Organización Mundial del trabajo (OIT) para la promoción del trabajo decente.

### ***Constitución de la República del Ecuador***

La Constitución de la República del Ecuador es la carta magna del estado ecuatoriano que entró en vigencia desde el año 2008. En este sentido, es importante señalar lo que dice la sección octava que trata sobre el trabajo y la seguridad social. En su artículo 33 dispone que:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.18).

De la misma manera, es fundamental indicar lo que dice la sección octava que trata sobre el trabajo y la seguridad social. En su artículo 34 manifiesta que:

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.18).

### ***Código Laboral del Ecuador***

En el título primero que habla sobre el contrato individual de trabajo, en su párrafo primero que trata sobre las definiciones y reglas generales de la ley, en su

artículo nueve indica “Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero” (Código del trabajo, 2012, p. 7).

Por otro lado, en lo referente a las modalidades de contratación en el Ecuador, en el artículo 11 del Código del Trabajo reformado dispone que:

Art. 11.- clasificación. - el contrato de trabajo puede ser: a) expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal; b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto; c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional; d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo; y, e) Individual, de grupo o por equipo (Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar, 2015, p.3).

De la misma manera, en lo que respecta al artículo 20 del Código del Trabajo reformado por la Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar dispone que:

Art. 20.- Cruce de información. - Para efectos del ejercicio de las facultades legales conferidas al Ministerio rector del trabajo, este podrá solicitar el intercambio o cruce de información con la base de datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. No se registrarán los contratos que deban celebrarse por escrito en el Ministerio rector de trabajo (Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar, 2015, p.4).

En el contexto de la pandemia mucho se habló sobre el Covid-19 era una enfermedad laboral o no. En este sentido, en lo que respecta al artículo 38 del Código del vigente dispone que:

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Código Laboral, 2012, p.17).

De la misma manera, el Código de trabajo indica sobre las enfermedades laborales en su artículo 42 numerales 3 y 19, en los cuales indica que:

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:  
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código. 19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso (Código Laboral, 2012, p.19).

Un punto importante para analizar es que los empleados del servicio de *couriers* muchas veces tienen horarios de trabajo extendidos. En este sentido, lo que indica el artículo 47 es que:

Art. 47.- De la jornada. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes (Código del trabajo, 2012, p.23).

De la misma manera, es importante observar lo que indica el artículo 50 del Código del trabajo indica que:

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos. - Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si debido a las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores (Código Laboral, 2012, p.23).

En la misma línea, es importante observar lo que indica el artículo 52, numeral 2 del Código del trabajo señala que:

Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos. - Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas: (...) 2. La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroge perjuicios al interés público (Código Laboral, 2012, p.24).

Por otro lado, en el párrafo segundo que trata sobre las utilidades del Código del Trabajo, en su artículo 97 señala que:

Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa. - El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así: El diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador. El cinco por ciento (5%) restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad (...) (Código Laboral, 2012, p.33).

En este mismo contexto, el artículo 105 que trata sobre los plazos para el pago de las utilidades por parte del empleador dispone que:

Art. 105.- Plazo para pago de utilidades. - La parte que corresponde individualmente a los trabajadores por utilidades se pagará dentro del plazo de quince días, contados a partir de la fecha de liquidación de utilidades, que deberá hacerse hasta el 31 de marzo de cada año (Código Laboral, 2012, p.35).

Por otro lado, en el párrafo tercero que trata sobre las remuneraciones adicionales en su artículo 111 dispone que:

Art. 111.- Derecho a la decimotercera remuneración o bono navideño. - Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el veinticuatro de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante

el año calendario. La remuneración a que se refiere el inciso anterior se calculará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de este Código (Código Laboral, 2012, p.36).

En el mismo sentido, en el párrafo tercero que trata sobre las remuneraciones adicionales en su artículo 113 señala que:

Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación anual equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general y una remuneración básica mínima unificada de los trabajadores del servicio doméstico, respectivamente, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la Costa e Insular, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazónica. Para el pago de esta bonificación se observará el régimen escolar adoptado en cada una de las circunscripciones territoriales. La bonificación a la que se refiere el inciso anterior se pagará también a los jubilados por sus empleadores, a los jubilados del IESS, pensionistas del Seguro Militar y de la Policía Nacional. Si un trabajador, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la decimacuarta remuneración al momento del retiro o separación (Código Laboral, 2012, p.36).

### ***Programa de acción de la Organización Mundial del trabajo***

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala una serie de políticas para lograr el trabajo decente incluido en la Agenda 2030. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo señala que:

El trabajo decente no es sólo un objetivo de la Agenda 2030. Es el motor del desarrollo sostenible y el factor primordial para mejorar la calidad de vida de las personas y garantizar que nadie se quede atrás. Un crecimiento económico inclusivo, sostenido y sostenible es necesario para las personas, para la economía y para el medio ambiente (OIT, 2021, p. 1).

De esta manera, la OIT manifiesta que la misión principal está resumida en cuatro objetivos fundamentales para alcanzar el trabajo decente que son:

**1.- Crear Oportunidades de Empleos Dignos.** - Promover economías que generen oportunidades de inversión, iniciativa empresarial, desarrollo de calificaciones, puestos de trabajo y modos de vida sostenibles.

**2.- Fortalecer el Tripartismo y el Diálogo Social.** - La participación de organizaciones de trabajadores y de empleadores sólidas e independientes es esencial para mejorar la productividad, evitar los conflictos en el trabajo y construir sociedades cohesionadas.

**3.- Extender la Protección Social.** - Garantizar que mujeres y hombres disfruten de condiciones de trabajo seguras, que les proporcionen tiempo libre y descanso adecuados, que tengan en cuenta los valores familiares y sociales, que contemplen una retribución adecuada en caso de pérdida o reducción de los ingresos y que permitan el acceso a una asistencia sanitaria apropiada.

**4.- Promover el cumplimiento de los derechos fundamentales en el trabajo.** - Obtener el reconocimiento y el respeto de los derechos de los trabajadores, y en particular de los trabajadores desfavorecidos o pobres que necesitan representación, participación y leyes que protejan sus intereses (OIT, 2021, p. 1).

## **CAPÍTULO II**

### **Diseño de la Investigación**

Para el diseño de la investigación se escogió de manera conveniente realizar uno de tipo no-experimental. En particular, este diseño permite el análisis de algunas variables y establecer correlaciones entre ellas en un evento dado y en un tiempo determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Entonces, siguiendo estos lineamientos y dada la naturaleza del estudio se optó por realizar un estudio no experimental de diseño transeccional. De esta manera, como se concibe un estudio de corte transeccional porque se obtendrán los datos de un único espacio temporal que son los años 2020-2021-

### **Enfoque de la Investigación**

Así mismo, se optó por elegir un enfoque cuantitativo, ya que, este se enfoca en analizar datos numéricos para su posterior medición. Además, este enfoque ayuda a la interpretación de datos que permiten entender el objeto estudiado, siempre y cuando se haya aplicado un diseño correcto de la metodología (Arias, 2012). Dado las características del enfoque cuantitativo se ha decidido darle este enfoque debido a que se va a revisar datos numéricos sobre el número de casos del personal de enfermería de la Clínica Santamaria diagnosticados con el síndrome de Burnout y de sobrepeso.

### **Alcance de la Investigación**

El tipo de investigación a realizar es de carácter correlacional, el cual tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, en una muestra o contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p. 93). Los estudios correlacionales buscan determinar si una variable está o no relacionada con otra, y además, permite conocer la magnitud de la relación si existiere. En este caso se establecerá la relación entre el Estrés laboral negativo y el Desempeño Laboral en un grupo específico: los empleados de las empresas *Courier* en la ciudad de Guayaquil.

### **Población y Muestra**

La población comprende a los 4 604 empleados de las 194 empresas que realizan como su principal actividad las comprendidas en la codificación CIU de H53 (SCVS,

2022). Dado que se conoce el número de empleados de este grupo de empresas, según las indicaciones de (Blanco, 2011; Lind et al., 2007) las poblaciones finitas son las que se pueden determinar con facilidad quienes son los elementos que las componen. En este sentido, el número de integrantes de esta población es conocido, por lo que se puede determinar que esta es una población finita. En este caso, como se segmentará solo a las empresas guayaquileñas, entonces la población quedaría con los 1 540 empleados de las 42 empresas de couriers legalmente constituidas en la ciudad de Guayaquil (SCVS, 2022). Es así como para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

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

En donde:

$n$  es el tamaño de la muestra.

$N$  es el tamaño de la población (1540 empleados).

$P$  es la posibilidad que un evento ocurra (50%).

$Q$  es la posibilidad que un evento no ocurra (50%).

$e$  es el margen de error (5%).

$Z$  es el estadístico de prueba que para un nivel de confianza del 95% es 1,96.

Finalmente, se puede conocer con la fórmula para calcular el tamaño de la muestra que el número de personas encuestadas deberá ser 308 trabajadores. Al tener las empresas diferentes número de empleados se optó por ponderar el número de encuestados acorde al número de empleados de cada empresa. Es decir, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Número de encuestados por empresa} = \frac{Ee}{Ei} \cdot n$$

En donde:

$Ee$  es igual al número de empleados de la empresa,

$Ei$  es el número de empleados de toda la industria y

$n$  es el tamaño de la muestra.

**Tabla 9.***Número de encuestados por empresas.*

EMPRESA	EMPLEADOS	EMPRESA	EMPLEADOS
SERVIENTREGA ECUADOR S.A.	248	SOLCOURIER S.A.	1
EXPRESITO CARGA S.A. (EXCA)	5	INLOGPOST S.A.	1
GLOBALCOURIER S.A.	4	ARGO EXPRESS LOGISTICS	1
TRANSSKY S.A.	3	ARGOCOURIER CIA.LTDA.	1
TMALOGISTICS S.A.	3	TRIANA-EXPRESS S.A.	1
GEO&CRIS CARGO SERVICE S.A.	3	TRANSPORTDARE&LOGISTI CS CIA.LTDA.	1
L.G.F. EXPRESS S.A.	3	PAYD COURIER PAYDCOUR S.A.	1
DELGADO COURIER CIA. LTDA.	2	ZAI CARGO EU S.A.	1
ROL CARGO EXPRESS S.A.	2	COURIER EXPRESS DEL ECUADOR COURIEXPRESS S.A.	1
CITYCOURIER S.A.	2	ALDO VIP CARGO	1
SEPDENTS S.A.	2	ALDOVIPSA S.A.	1
CONFIEXPRESS CIA. LTDA.	2	CONECTA-PACK S.A.	1
DELIVERY STAR	2	WISE CARGO ECUADOR	1
DELIVERYSTAR S.A.	2	WICARGO S.A.	1
RIOCARGO EXPRESS S.A.	2	FABRIDIS S.A.	1
CAESEL CIA.LTDA.	2	PERMALIC S.A	1
BORIS IMPORT - EXPORT	1	ALKEANSE EXPRESS S.A.	1
BORISIMPORTEXPOR S.A.	1	MULTISERVICIOS SHAGAV S.A.	1
NAVILEXPRESS S.A.	1	YEYEASEYORI S.A.	1
BM COURIER	1	AMAZONAS CARGO MASTER	1
ENTREGASRAPIDAS S.A.S.	1	AMACARGO S.A.	1
WESTGROUPCOOP S.A.	1	UNICARGONET S.A.	1
GLOBAL INTERPRICE	1	GLOBAL LOGISTICS	1
COURIER INTERCOURIER	1	INTERCARGO COURIER	1
S.A.	1	GLOINTER S.A.	1
		ADFER SOLUTIONS EXPRESS S.A.	1
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

En la tabla 9 se puede observar cómo se van a distribuir los empleados encuestados por cada empresa *Courier*. En este sentido, se hizo necesario distribuir los encuestados de esta manera porque la empresa guayaquileña Servientrega, de origen colombiano, aglutina un poco más del 80% de los empleados de todo el sector formal de *couriers*. Por esta razón, resultaba necesario que un poco más del 80% de la muestra provenga de esta empresa. Así mismo, dos empresas fueron eliminadas dado que en la ponderación que se realizó, estas dos empresas dieron un valor muy cercano a cero para personas a encuestar. En definitiva, dado el redondeo realizado se encuestaron a 310 empleados.

## Operacionalización de Variables

**Tabla 10.**

*Operacionalización de las variables del estudio.*

<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b> <b>Procedimiento</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Estrés Independiente</b>	- Cuando un trabajador está sometido a altas demandas y no cuenta con las herramientas (instrumentos, conocimientos, etc.) necesarias para hacer frente a estas exigencias (Méndez, 2004).	Síntomas fisiológicos, comportamiento social y laboral, intelectuales y psico-emocionales. - Encuesta	Cuestionario de de Estrés Laboral de la Organización y Internacional del Trabajo OIT – OMS.
<b>Desempeño Laboral Dependiente</b>	- Nivel de efectividad que muestra un trabajador, para cumplir con las metas u objetivos propuestos por la organización para el cargo que desempeña (Bohórquez, et al., 2020)	Competencias Técnicas del Puesto Competencias Universales Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo. - Encuesta	Cuestionario Evaluación entre pares

### **Instrumentos de Medición**

Los instrumentos de recolección de datos serán las encuestas realizadas al personal de las empresas *couriers* en la ciudad de Guayaquil. Es así como el cuestionario seleccionado es el de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) dada su fiabilidad al momento de medir el Síndrome de Burnout. En este contexto, este cuestionario comprende de 16 preguntas medidas en escala de Likert. Por otro lado, se utilizará el cuestionario de evaluación de desempeño de que consta de preguntas cerradas y de selección múltiple para facilitar su tabulación. En definitiva, este cuestionario MBI-GS ha sido validado múltiples veces entre los cuales se puede citar al trabajo de Coker y Omoluabi (2009) y Wickramasinghe, et al. (2018).

El MBI-GS es un cuestionario que se compone de 16 preguntas las cuales reciben una puntuación de cero a seis en escala de Likert. En cada pregunta se plantean situaciones laborales en las cuales la persona evaluada debe elegir una puntuación acorde a la frecuencia que se le presenta la situación descrita. En este sentido, el valor cero representa a la ausencia de esa situación (no se presenta nunca) y el valor seis significa que todo el tiempo se presenta esa situación. Además, cada pregunta califica tres dimensiones que son fatiga emocional laboral, realización personal laboral y despersonalización. El resultado del cuestionario refleja el riesgo de padecer estrés laboral negativo o *Burnout* y se interpreta acorde a la siguiente escala:

<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
De 0 a 32 puntos	Riesgo bajo
De 33 a 64 puntos	Riesgo Medio
De 65 a 96 puntos	Riesgo Alto

De la misma forma, para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas *couriers* en la ciudad de Guayaquil se utilizó el cuestionario denominado Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013). En este sentido, este cuestionario ha sido validado previamente en la investigación de Gabini y Salessi (2016) y en el trabajo de Tipán (2020). Es así como este cuestionario se compone de 16 preguntas las cuales reciben una puntuación de uno a cinco en escala de Likert. En cada pregunta se plantean situaciones laborales en las cuales la persona evaluada debe elegir una puntuación acorde a la frecuencia que se le presenta la situación descrita.

En este mismo contexto, el valor uno representa a la ausencia de esa situación (no se presenta nunca) y el valor cinco significa que todo el tiempo se presenta esa situación. Además, cada pregunta califica tres dimensiones que son rendimiento en tareas, comportamiento laboral y rendimiento en el contexto. El resultado del cuestionario refleja el rendimiento laboral individual de los trabajadores encuestados y se lo interpreta acorde a la siguiente escala:

Puntaje	Interpretación
Hasta 29 puntos	Rendimiento Deficiente
De 30 a 42 puntos	Rendimiento Regular
De 43 a 55 puntos	Rendimiento Bueno
De 56 a 68 puntos	Rendimiento Muy Bueno
De 69 a 80 puntos	Rendimiento Óptimo

En definitiva, para el análisis de los datos de las dos variables estrés laboral negativo y desempeño laboral se utilizó el programa estadístico de IBM llamada SPSS versión 21, en el cual refleja el valor p que indica si existe significancia estadística para corroborar las correlaciones o no. Además, para el cálculo del estrés laboral negativo y para el cálculo del desempeño laboral se utilizó las fórmulas del programa de Microsoft, Excel.

Por otro lado, se realizó el cálculo del alfa de Cronbach para cada cuestionario con la finalidad de determinar si estos dos cuestionarios son fiables para el cálculo de las variables de esta investigación. Según Soler y Soler (2012) el alfa de Cronbach es un coeficiente, utilizado en las áreas de psicometría, para realizar la medición de la fiabilidad de una escala de medida de un instrumento de medición como un cuestionario o encuesta. En este sentido, el coeficiente alfa de Cronbach adopta valores que fluctúan entre el cero y el uno, en donde, entre más cerca del uno esté el coeficiente más fiable será la fiabilidad del instrumento. Es así como para este efecto, se utilizó la siguiente fórmula:

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

En donde:

$\alpha$  es el alfa de Cronbach.

K representa el número de preguntas realizadas en el cuestionario.

$V_i$  representa la variación de las respuestas de cada pregunta por parte de los encuestados.

$V_t$  representa la variación de las respuestas de cada encuestado a las preguntas del cuestionario.

Puntaje de Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0.20	Muy baja fiabilidad
De 0.2 a 0.4	Baja fiabilidad
De 0.4 a 0.6	Fiabilidad Moderada
De 0.6 a 0.8	Fiabilidad buena
De 0.8 a 1.0	Fiabilidad Alta

De la misma manera, Soler y Soler (2012) mencionan que si el coeficiente del alfa de Cronbach se sitúa entre cero y 0.2 la fiabilidad del cuestionario es muy baja, si se encuentra entre 0.2 y 0.4 la fiabilidad del cuestionario es baja, si el resultado es entre 0.4 y 0.6 la fiabilidad es moderada. En este mismo contexto, si el coeficiente del alfa de Cronbach se encuentra entre 0.6 y 0.8, esto quiere decir que la fiabilidad del cuestionario es buena y finalmente, si el coeficiente se encuentra entre 0.8 y uno la fiabilidad del cuestionario es Alta. Sin embargo, existen autores como Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020) que señalan que un coeficiente de alfa de Cronbach mayor a 0.7 es aceptable y que mayor que 0.9 significa que el cuestionario tiene información reiterativa por lo que tampoco es fiable.

### **Proceso de Recolección de Datos**

El proceso de recolección de dato se hará con una muestra a conveniencia de los empleados de las empresas legalmente constituidas, que se sitúan en la ciudad de Guayaquil y que estén registradas en la SCVS. Se contactarán con las empresas para poder enviarles las encuestas a través del programa *Google Form* y éstas se realizarán de manera anónima para proteger la identidad del evaluado. En este caso, un desempeño laboral no deseado puede acarrear problemas al personal evaluado.

### **Herramientas de Recolección de Datos**

Para el caso de esta investigación se utilizaron técnicas cuantitativas como las encuestas, lo cual permitió la recolección de datos para una posterior tabulación y análisis estadístico. Adicional a eso, estas encuestas estuvieron dirigidas al personal de las empresas *Couriers* legalmente constituidas en la SCVS. Según Grande y Abascal (2005), las encuestas son técnicas primarias de recolección de datos o información basados en preguntas coherentes y bien articuladas, hacia una población objetivo y que

éstas puedan ser analizadas con una metodología cuantitativa. Así mismo, el resultado de estas encuestas tiene que ser extrapolables al resto de la población.

En el caso de este estudio se trabajó con un instrumento, el cual comprende un cuestionario con preguntas cerradas diseñadas para ser respondidas de manera cuantitativa por el personal de las empresas *Couriers* legalmente constituidas en la SCVS. Específicamente, se realizó una adaptación del cuestionario de 16 preguntas de Maslach, Jackson y Leiter (1996) llamado Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS). Así mismo, las opciones de respuestas fueron dadas en escala de Likert que iban del cero al seis. De la misma manera, se utilizó el cuestionario Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013) que consiste en 16 preguntas medidas en escala de Likert con opciones de respuesta que van del uno al cinco.

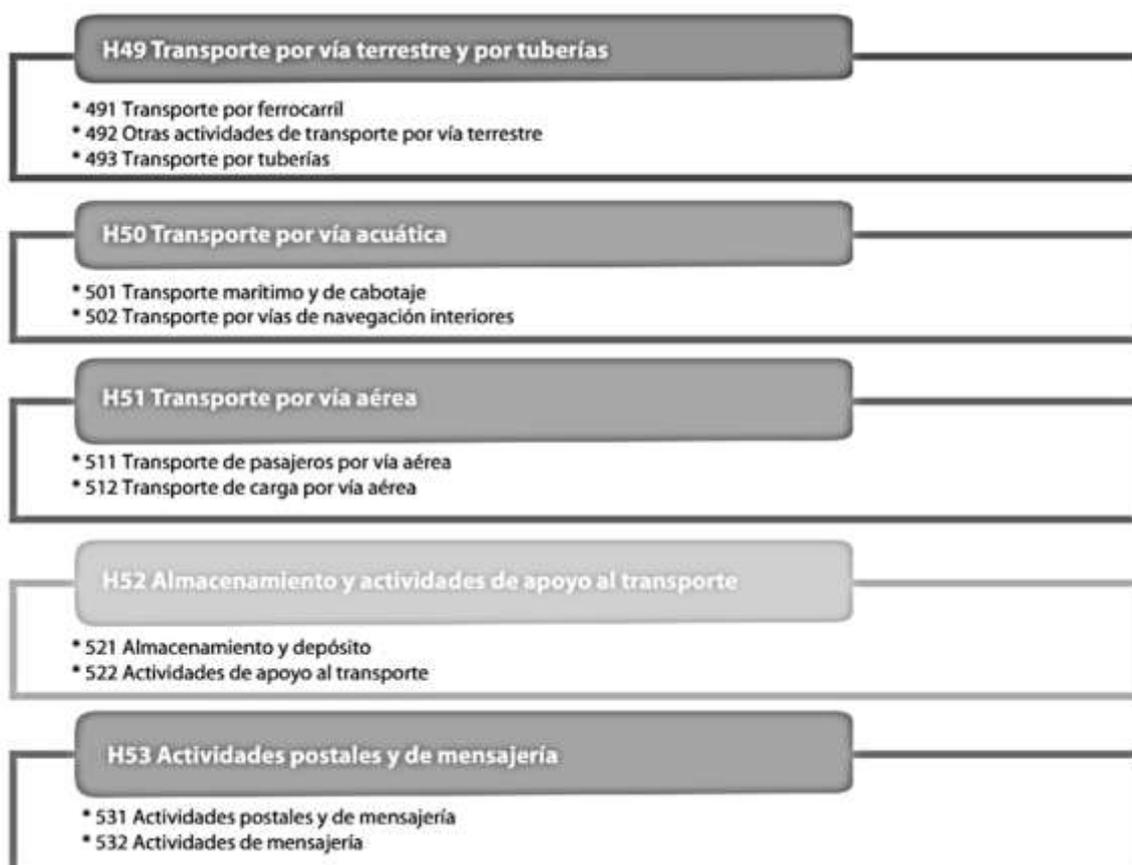
## CAPÍTULO III

### Definición del sector Couriers en el Ecuador

El código de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) recoge la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU), en donde se detallan y clasifican todas las actividades económicas para mejorar el flujo de información por sectores económicos. Es así como las empresas *couriers* pertenecen al sector de Transporte y Almacenamiento categorizado con la letra H. En este sentido, existen diferentes divisiones dentro de entre sector económico, los cuales se detallan a continuación:

**Figura 4.**

*División del sector Económico de Transportación y Almacenamiento.*



*Nota.* Tomado de INEC (2012).

De esta manera en la figura 4 se puede observar que el sector de transporte y almacenamiento se divide en cinco grandes subsectores que son: transporte por vía terrestre, transporte por vía acuática, transporte por vía aérea, actividades de almacenamiento y apoyo al transporte, y las actividades postales y de mensajería. Así

pues, las empresas analizadas en este trabajo serán las empresas formales que pertenezcan y realicen las actividades enmarcadas en el último subsector (actividades postales y de mensajería) que reciben la nomenclatura H53 según el CIIU.

### **Principales Indicadores Empresariales del sector Couriers del Ecuador.**

Para contextualizar el sector *Couriers* en Ecuador es necesario revisar cómo han evolucionado los principales indicadores empresariales de este sector económico. En este caso, se tomó información de los últimos cinco años para darle una mejor contextualización de los datos. Es así como se tomó información referente al número de empresas formales en el Ecuador, el número de empleados, la valoración de sus activos, de su patrimonio, su utilidad neta y sus ingresos totales.

**Tabla 11.**

*Principales Indicadores empresariales del Sector Couriers en Ecuador.*

<b>Año</b>	<b>#</b>	<b>Empleados</b>	<b>Activo</b>	<b>Pasivos</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>Utilidad</b>	<b>Ingreso</b>
2017	119	1,610	48,805,676	39,022,278	9,783,397	3,387,713	129,282,596
2018	130	4,411	53,026,657	36,900,527	16,126,129	5,997,666	142,377,990
2019	154	5,363	67,136,094	50,404,406	16,731,688	6,912,989	148,816,618
2020	194	4,604	78,399,741	55,858,435	22,541,306	11,200,751	148,310,142
2021	247	7,863	92,569,304	62,418,080	30,151,223	14,977,894	178,074,922

Nota. Adaptado de SCVS (2012)

En la tabla 11 se puede ver el número de empresas de este sector ha crecido a razón de 20.25% en promedio anual durante el periodo estudiado. No obstante, en el año 2020 la proliferación de este tipo de empresas fue de casi 26% de crecimiento con respecto al año precedente y en el año 2021 el crecimiento fue de 27.3% con respecto al año 2020. Es decir, en los dos últimos años el número de empresas de este sector económico ha tenido un incremento sustancial. Además, si se analiza el número de empleados contratados por este sector, en el año 2018 la cantidad casi se triplicó (+174%). Sin embargo, en el año 2020 la cantidad de empleados se redujo en un poco más de 14% si se toma como referencia al año 2019. Finalmente, en el año 2021 la cantidad de empleados vuelve a aumentar en un 70.8% con respecto al año precedente.

Con lo referente a la valoración de sus activos, estas empresas siempre han estado aumentando sus activos año tras año con una tasa de crecimiento promedio de 17.5% durante el periodo estudiado siendo el año 2019 donde más aumentó la tasa de crecimiento de sus activos y el año 2018 donde menos incremento de la tasa hubo. Por otro lado, con respecto a la valoración de su patrimonio, estas empresas siempre han estado aumentando su patrimonio año tras año con una tasa de crecimiento promedio de 34.3% durante el periodo estudiado siendo el año 2018 donde más aumentó la tasa de crecimiento de sus patrimonios y el año 2019 donde menos incremento de la tasa hubo.

Por otro lado, la utilidad neta ha tenido un crecimiento promedio bastante considerable (47%) en el periodo analizado. En este sentido, en el año 2018 se tuvo la tasa de crecimiento más alta con 77% y en el año 2019 se tuvo la tasa de crecimiento más baja con 15.3%. En efecto, el nivel de ingresos creció 8.6% anual promedio en el periodo de estudio siendo en el año 2021 la tasa de crecimiento mayor (+20.1%). Por el contrario, en el año 2020 fue el único año fiscal que se experimentó una disminución de los ingresos con respecto al año precedente (-0.34%).

**Tabla 12.**

*Variaciones de los principales indicadores empresariales (año base 2017).*

<b>Años</b>	<b>Número</b>	<b>Empleados</b>	<b>Activo</b>	<b>Pasivo</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>Utilidad</b>	<b>Ingreso</b>
2017-2018	9.2%	174.0%	8.6%	-5.4%	64.8%	77.0%	10.1%
2017-2019	29.4%	233.1%	37.6%	29.2%	71.0%	104.1%	15.1%
2017-2020	63.0%	186.0%	60.6%	43.1%	130.4%	230.6%	14.7%
2017-2021	107.6%	388.4%	89.7%	60.0%	208.2%	342.1%	37.7%

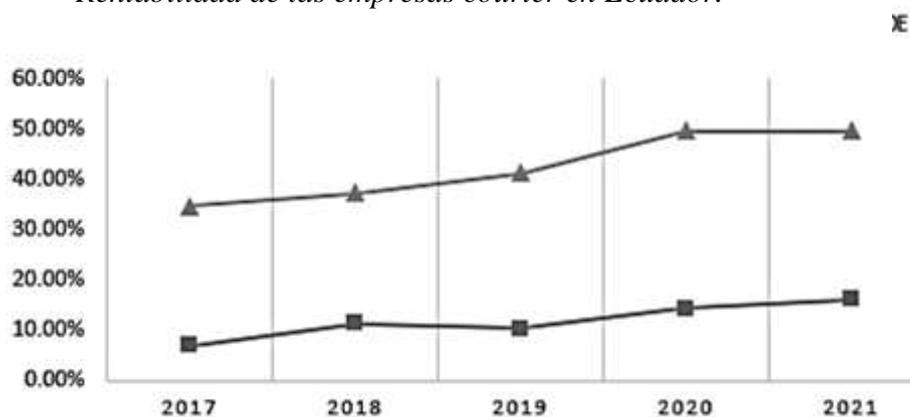
*Nota.* Adaptado de SCVS (2012)

En la tabla 12 se puede apreciar las variaciones de los principales indicadores de las empresas *couriers* del Ecuador con respecto al año base (2017). En este sentido, se puede apreciar cómo el número de empresas de este sector ha crecido 107.6%, o sea, un poco más del doble durante el periodo analizado. Además, con respecto al número de empleados se puede apreciar que el número de empleados contratados ha crecido casi cinco veces más en el periodo de estudio. De la misma manera, la valoración de los activos ha aumentado casi el 90% en el periodo de análisis. Por otro lado, si bien los pasivos decrecieron un 5.4% en el año 2018, estos tendieron a aumentar hasta alcanzar un 60% de crecimiento en los años analizados.

De la misma forma, se puede apreciar cómo la valorización del patrimonio de estas empresas ha crecido 208.2%, o sea, un poco más de tres veces durante el periodo analizado. Además, con respecto a la utilidad neta obtenida se puede observar que ha tenido una tendencia creciente hasta llegar a 342.1% de incremento en el periodo de estudio, es decir, más de cuatro veces más. De la misma manera, los ingresos totales fueron aumentando durante todos los años analizados alcanzando un incremento de casi el 38% en el periodo de análisis. En definitiva, este sector tuvo un excelente dinamismo a pesar de la pandemia debido a que en ese año se incrementó los activos, los pasivos y el patrimonio de estas empresas.

**Figura 5.**

*Rentabilidad de las empresas courier en Ecuador.*



Nota. Adaptado de SCVS (2022)

En la figura 5 se puede observar la rentabilidad de las empresas *courier* a nivel nacional. En este sentido, se puede observar que existe una tendencia alcista tanto de la rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE). Es así como durante el periodo analizado el ratio ROA pasó de casi 7% en el año 2017 a 16.2% en el año 2021. De la misma forma, durante el periodo analizado el ratio ROE pasó de 34.63% en el año 2017 a casi 50% en el año 2021. En definitiva, la rentabilidad promedio ROA fue de 11.8% y la rentabilidad promedio ROE fue de 42.5%.

## Principales Indicadores Empresariales del sector Couriers de Guayaquil.

**Tabla 13.**

*Principales Indicadores empresariales del Sector Couriers en Guayaquil.*

Año	#	Empleados	Activo	Pasivos	Patrimonio	Utilidad	Ingreso
2017	33	818	15,996,313	9,653,484	6,342,829	3,007,912	40,312,668
2018	32	878	17,763,478	10,347,733	7,415,744	4,296,847	44,948,095
2019	39	1,599	26,670,505	19,429,493	7,241,012	3,176,707	50,782,548
2020	42	1,540	32,412,783	21,415,905	10,996,878	8,925,353	58,309,042
2021	65	1,688	41,407,030	28,096,951	13,310,078	9,040,216	66,547,039

*Nota.* Adaptado de SCVS (2022)

En la tabla 13 se puede ver el número de empresas de este sector que existen en la ciudad de Guayaquil, el cual ha crecido a razón de 20.32% en promedio anual durante el periodo estudiado. No obstante, en el año 2018 fue el único año donde se redujo el número de empresas de este sector (-3%) y en el año 2021 fue donde más proliferaron este tipo de empresas con un crecimiento de 54.8%. Además, si se analiza el número de empleados contratados por este sector, en el año 2019 la cantidad casi se dobló (+82.12%). Sin embargo, en el año 2020 la cantidad de empleados se redujo en 3.7% si se toma como referencia al año 2019. Finalmente, en el año 2021 la cantidad de empleados vuelve a aumentar en un 9.6% con respecto al año precedente.

Con lo referente a la valoración de sus activos, estas empresas siempre han estado aumentando sus activos año tras año con una tasa de crecimiento promedio de 27.6% durante el periodo estudiado siendo el año 2019 donde más aumentó la tasa de crecimiento de sus activos y el año 2018 donde menos incremento de la tasa hubo. Por otro lado, con respecto a la valoración de su patrimonio, estas empresas siempre han estado aumentando su patrimonio año tras año (excepto en el año 2019) con una tasa de crecimiento promedio de 21.87% durante el periodo estudiado siendo el año 2020 donde más aumentó la tasa de crecimiento de sus patrimonios y el año 2019 donde menos incremento de la tasa hubo.

Por otro lado, la utilidad neta ha tenido un crecimiento promedio bastante considerable (49.8%) en el periodo analizado. En este sentido, en el año 2020 se tuvo la tasa de crecimiento más alta con 181% (casi el triple) y en el año 2019 se tuvo la tasa de crecimiento más baja con -26.1%. En efecto, el nivel de ingresos creció 13.4% anual promedio en el periodo de estudio siendo en el año 2020 la tasa de crecimiento mayor

(+14.8%). Por el contrario, en el año 2018 fue el año que se experimentó una menor tasa de crecimiento en los ingresos con 11.5%.

En definitiva, el número o la cantidad de empresas *couriers* guayaquileñas representaron entre el 21.7% y 27.7% del total de empresas *couriers* en el Ecuador en el periodo analizado. Además, la valoración de los activos de las empresas *couriers* guayaquileñas representaron entre el 21.7% y 27.7% del total de empresas *couriers* en el Ecuador en los años estudiados. Del mismo modo, la participación en el patrimonio total de todas las empresas *couriers* en el Ecuador por parte de las empresas guayaquileñas de este sector fluctuó entre 43.3% y 64.8% en el periodo de estudio.

Cabe recalcar que en el año 2017, las utilidades netas sólo de las empresas guayaquileñas de este sector captaron el 88.8% del total de todas las utilidades de este sector, aunque esto se ha ido reduciendo sistemáticamente hasta captar el 60.4% del total en el año 2021. Finalmente, en cuanto a los ingresos totales de este sector, las empresas *couriers* guayaquileñas representaron entre 31.2% y 39.2% durante el periodo estudiado.

**Tabla 14.**

*Variación de los principales indicadores empresariales (año base 2017).*

<b>Años</b>	<b>#</b>	<b>Empleados</b>	<b>Activo</b>	<b>Pasivo</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>Utilidad</b>	<b>Ingreso</b>
2017-2018	-3.0%	7.3%	11.0%	7.2%	16.9%	42.9%	11.5%
2017-2019	18.2%	95.5%	66.7%	101.3%	14.2%	5.6%	26.0%
2017-2020	27.3%	88.3%	102.6%	121.8%	73.4%	196.7%	44.6%
2017-2021	97.0%	106.4%	158.9%	191.1%	109.8%	200.5%	65.1%

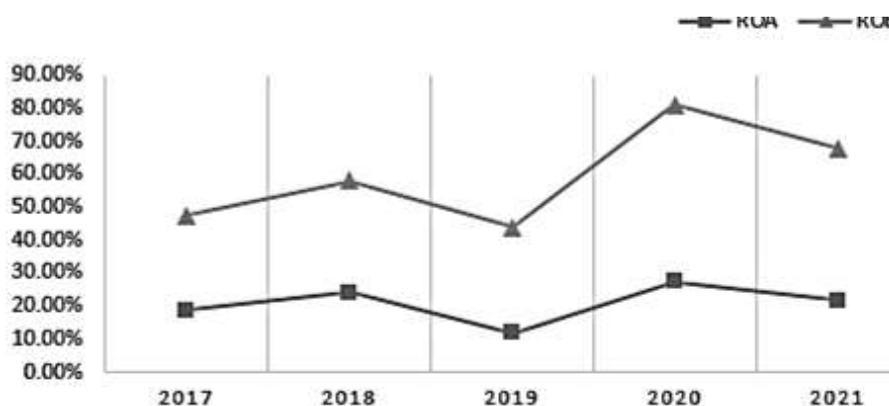
*Nota.* Adaptado de SCVS (2022)

En la tabla 14 se puede apreciar las variaciones de los principales indicadores de las empresas *couriers* del Ecuador con respecto al año base (2017). En este sentido, se puede apreciar cómo el número de empresas de este sector ha crecido 97%, o sea, casi el doble durante el periodo analizado. Además, con respecto al número de empleados se puede apreciar que el número de empleados contratados ha crecido un poco más del doble (106.4%) en el periodo de estudio. De la misma manera, la valoración de los activos ha aumentado casi el 160% en el periodo de análisis. Por otro lado, si bien los pasivos crecieron levemente (7.2%) en el año 2018, estos tendieron a aumentar hasta alcanzar un 191.1% de crecimiento en los años analizados, es decir, casi se triplicaron.

De la misma forma, se puede apreciar cómo la valorización del patrimonio de éstas empresas ha crecido casi 110%, o sea, un poco más del doble durante el periodo analizado. Además, con respecto a la utilidad neta obtenida se puede observar que ha tenido una tendencia creciente hasta llegar a 200.5% de incremento en el periodo de estudio, es decir, un poco más de tres veces. De la misma manera, los ingresos totales fueron aumentando durante todos los años analizados alcanzando un incremento de un poco más del 65% en el periodo de análisis. En definitiva, este sector tuvo un excelente dinamismo a pesar de la pandemia debido a que en ese año se incrementó los activos, los pasivos, el patrimonio, utilidad neta e ingresos totales de estas empresas.

**Figura 6.**

*Rentabilidad de las empresas courier en Guayaquil.*



Nota. Adaptado de SCVS (2022)

En la figura 6 se puede observar la rentabilidad de las empresas *courier* a nivel nacional. En este sentido, se puede observar que no existe una clara tendencia tanto de la rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE). Es así como durante el periodo analizado el ratio ROA pasó de 18.8% en el año 2017 a 21.8% en el año 2021. De la misma forma, durante el periodo analizado el ratio ROE pasó de 47.4% en el año 2017 a casi 68% en el año 2021. En definitiva, la rentabilidad promedio ROA fue de 20.85% y la rentabilidad promedio ROE fue de 59.66%.

### **Alfa de Cronbach**

Una de las partes más importantes del estudio es la recolección de datos por lo que se debe contar instrumentos de recolección de información confiables para evitar obtener información reiterativa o preguntas y respuestas mal redactadas que lleguen a

afectar el trabajo. En este caso, se decidió por someter el cuestionario Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI GS) al análisis del coeficiente alfa de Cronbach para determinar si este cuestionario es fiable para medir el estrés laboral negativo de los trabajadores de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil.

<b>MBI GS</b>	
K (número preguntas)	16.00
$\sum$ VAR preguntas	48.42
$\sum$ VAR encuestados	257.73
<b>Alfa (<math>\alpha</math>)</b>	<b>86.63%</b>

En este caso, identificando cada una de las variables que componen la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach y reemplazándolas, se obtiene un coeficiente de 0.8663 lo cual denota que el cuestionario MBI GS tiene una confiabilidad alta. Este resultado está en concordancia con los trabajos de Coker y Omoluabi (2009) y Wickramasinghe, et al. (2018) donde se demuestra también que el cuestionario MBI GS es confiable.

<b>ERLI</b>	
K (número preguntas)	16.00
$\sum$ VAR preguntas	30.57
$\sum$ VAR encuestados	154.82
<b>Alfa (<math>\alpha</math>)</b>	<b>85.61%</b>

Con respecto al cuestionario Escala de Rendimiento Laboral Individual (ERLI), identificando cada una de las variables que componen la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach y reemplazándolas, se obtiene un coeficiente de 0.8561 lo cual denota que el cuestionario ERLI de Koopmans et al. (2013) tiene una confiabilidad alta. Este resultado está en concordancia con los trabajos de Gabini y Salessi (2016) y con el trabajo de Tipán (2020), donde se demuestra también que el cuestionario ERLI es confiable.

### **Medición del Estrés Laboral Negativo**

Una vez validado el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) se realizaron las 310 encuestas a los trabajadores de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil. En este sentido, se contabilizó el número de trabajadores que presentaron

los diferentes niveles de estrés laboral negativo. Así pues, también se segregó la medición de este tipo de estrés en las tres dimensiones propuestas por el cuestionario MBI. Cabe recalcar que para categorizar las tres dimensiones en los diferentes niveles se utilizó el mismo criterio que la escala MBI, es decir, se dividió la escala en tres acorde al puntaje máximo que se pudiera obtener por cada dimensión.

En este sentido, la dimensión fatiga emocional y despersonalización pueden sumar máximo 30 puntos, entonces una puntuación del cero al diez representa al nivel bajo, de once a veinte representa al nivel medio y de veintiuno a treinta representa al nivel alto. Finalmente, la dimensión de la realización personal puede sumar máximo 36 puntos, entonces una puntuación del cero al 12 representa al nivel bajo, de 13 a 24 representa al nivel medio y de 25 a 36 representa al nivel alto.

**Tabla 15.**

*Resultados de la Evaluación del Burnout con el MBI.*

<b>Interpretación</b>	<b>Estrés Laboral Negativo</b>	<b>Fatiga emocional</b>	<b>Realización personal</b>	<b>Despersonalización</b>
Riesgo Bajo	181	179	191	180
Riesgo Medio	118	119	100	123
Riesgo Alto	11	12	19	7
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>310</b>	<b>310</b>	<b>310</b>

En la tabla 15 se puede observar los resultados de la evaluación MBI GS realizada a los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil. En este caso, 181 encuestados (58.4%) presentaron un riesgo bajo de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*. Así mismo, 118 encuestados (38.1%) presentaron un riesgo medio de padecer estrés laboral negativo. De la misma forma, 11 encuestados (3.5%) presentaron un riesgo alto de padecer estrés laboral negativo. Si se segrega el cuestionario en dimensiones se puede apreciar que el 57.7% (179) de los encuestados presentaron fatiga emocional baja, 38.4% (119) presentaron fatiga emocional media y el 3.9% (12) de los encuestados presentaron fatiga emocional alta.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión realización de personal un 61.6% (191) de los encuestados manifestaron un bajo riesgo de sufrir baja realización personal. En este mismo sentido, un 32.3% (100) de los encuestados manifestaron un riesgo medio de sufrir baja realización personal. En efecto, un 6.1% (19) de los encuestados

manifestaron un riesgo alto de sufrir baja realización personal. En esta misma línea, si se analiza la dimensión despersonalización, un 58.1% (180) de los encuestados manifestaron un riesgo bajo de padecer de despersonalización. Además, un 39.7% (123) de los encuestados manifestaron un riesgo medio de padecer de despersonalización. En efecto, un 2.3% (7) de los encuestados manifestaron un riesgo alto de padecer de despersonalización.

**Tabla 16.**

*Resultados de la Evaluación del Burnout segregado por edad.*

EDAD	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
18 a 29 años	104	46	1
30 a 39 años	20	53	9
40 a 49 años	27	11	1
50 a 59 años	21	6	0
más de 59 años	9	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>118</b>	<b>11</b>

En la tabla 16 se puede observar los resultados de la evaluación MBI GS realizada a los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil, pero segregado por grupo etario. En este caso, en el grupo etario que va desde los 18 años hasta los 29 años, 104 encuestados (68.9%) presentaron un riesgo bajo de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*, 46 encuestados (30.5%) presentaron un riesgo medio de padecer estrés laboral negativo. Finalmente, un encuestado (0.7%) presentó un riesgo alto de padecer estrés laboral negativo. En este caso, en el grupo etario que va desde los 30 años hasta los 39 años, 20 encuestados (24.4%) presentaron un riesgo bajo de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*, 53 encuestados (64.6%) presentaron un riesgo medio de padecer estrés laboral negativo. Finalmente, nueve encuestados (11%) presentaron un riesgo alto de padecer estrés laboral negativo.

Por otro lado, en este caso, en el grupo etario que va desde los 40 años hasta los 49 años, 27 encuestados (69.2%) presentaron un riesgo bajo de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*, 11 encuestados (28.2%) presentaron un riesgo medio de padecer estrés laboral negativo. Finalmente, un encuestado (2.6%) presentó un riesgo alto de padecer estrés laboral negativo. En lo que respecta al grupo etario que comprende desde 50 años hasta los 59 años, 21 encuestados (77.8%) presentaron un riesgo bajo de

padecer estrés laboral negativo o *Burnout*, seis encuestados (22.2%) presentaron un riesgo medio de padecer estrés laboral negativo. Finalmente, ningún encuestado de este grupo etario presentó un riesgo alto de padecer estrés laboral negativo.

En definitiva, con respecto al grupo etario que comprende a los mayores de 59 años, nueve encuestados (81.8%) presentaron un riesgo bajo de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*, dos encuestados (18.2%) presentaron un riesgo medio de padecer estrés laboral negativo. En efecto, ningún encuestado de este grupo etario presentó un riesgo alto de padecer estrés laboral negativo. Finalmente, con los datos recabados se puede señalar que el grupo etario que comprende los 30 a 39 años manifestaron mayor riesgo a padecer *Burnout* y el grupo etario que comprende más de 60 años manifestaron menor riesgo a padecer *Burnout*.

**Tabla 17.**

*Resultados de la Evaluación del Burnout segregado por sexo.*

Sexo	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Masculino	130	85	7
Femenino	51	33	4
TOTAL	181	118	11

En la tabla 17 se puede observar los resultados de la evaluación MBI GS realizada a los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil, pero segregado por sexo. En el caso de los hombres, se puede apreciar que 130 de los encuestados (58.6%) presentaron un nivel bajo de padecer el Síndrome de *Burnout*. Así mismo, 85 de los encuestados (38.3%) presentaron un nivel medio de padecer estrés laboral negativo. En definitiva, siete de los encuestados (3.2%) presentaron un nivel alto de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*.

En el caso de las mujeres, se puede apreciar que 51 de las encuestadas (58%) presentaron un nivel bajo de padecer el Síndrome de *Burnout*. Así mismo, 33 de las encuestadas (37.5%) presentaron un nivel medio de padecer estrés laboral negativo. En definitiva, cuatro de las encuestadas (4.5%) presentaron un nivel alto de padecer estrés laboral negativo o *Burnout*. Finalmente, se puede inferir que no existe diferencias sobre qué sexo tiene mayor prevalencia al Síndrome de *Burnout* porque las diferencias fueron ínfimas entre los dos, por lo que no se podría determinar qué sexo padece más este tipo de estrés.

## Medición del Desempeño Laboral Individual

Una vez validado el cuestionario de la Escala de Rendimiento Laboral Individual (ERLI) se realizaron las 310 encuestas a los trabajadores de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil. En este sentido, se contabilizó el número de trabajadores que presentaron los diferentes niveles de rendimiento laboral. Así pues, también se segregó la medición del desempeño laboral en las tres dimensiones propuestas por este cuestionario (rendimiento en tareas, comportamiento y rendimiento en contexto). Cabe recalcar que para categorizar las tres dimensiones en los cinco diferentes niveles se utilizó el siguiente criterio:

Puntaje	Interpretación
Hasta 29 puntos	Rendimiento Deficiente
De 30 a 42 puntos	Rendimiento Regular
De 43 a 55 puntos	Rendimiento Bueno
De 56 a 68 puntos	Rendimiento Muy Bueno
De 69 a 80 puntos	Rendimiento Óptimo

En este sentido, si la suma de las respuestas a todas las preguntas formuladas a cada encuestado se encuentra por debajo de los 30 puntos, se lo cataloga como rendimiento laboral deficiente. Además, si el resultado de la suma se ubica entre los 30 y 42 puntos se infiere que el rendimiento laboral es regular. De la misma manera, si el resultado de la suma se ubica entre los 43 y 55 puntos se clasifica el rendimiento laboral como bueno. Así mismo, si el resultado de la suma se ubica entre los 56 y 68 puntos se cataloga el rendimiento laboral como muy bueno. En definitiva, si el resultado de la suma se ubica entre los 69 y 80 puntos se infiere que el rendimiento laboral fue óptimo.

**Tabla 18.**

*Resultados de la Evaluación del rendimiento laboral con el ERLI.*

Rendimiento	Rendimiento Laboral Individual	Rendimiento en tareas	Comportamiento	Rendimiento en contexto
Deficiente	8	20	13	12
Regular	45	43	43	56
Bueno	105	110	96	118
Muy Bueno	115	106	99	89
Óptimo	37	31	59	35

En la tabla 18 se puede observar los resultados de la evaluación Escala de Rendimiento Laboral Individual (ERLI) realizada a los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil. En este caso, ocho encuestados (2.6%) presentaron un desempeño laboral deficiente. Así mismo, 45 encuestados (14.5%) presentaron un desempeño laboral regular y 105 encuestados (33.9%) presentaron un desempeño laboral bueno. De la misma manera, 115 encuestados (37.1%) presentaron un desempeño laboral muy bueno y 37 encuestados (11.9%) presentaron un desempeño laboral óptimo.

Por otro lado, si se segrega el cuestionario en dimensiones se puede apreciar que con respecto a la dimensión rendimiento en tareas, el 6.5% (20) de los encuestados presentaron un rendimiento deficiente, un 13.9% (43) presentaron un rendimiento regular. De esta forma, un 35.5% (110) presentaron un rendimiento bueno, un 34.2% (106) presentaron un rendimiento muy bueno y un 10% (31) presentaron un rendimiento óptimo. En lo que respecta a la dimensión comportamiento, el 4.2% (13) de los encuestados presentaron un comportamiento deficiente, un 13.9% (43) presentaron un comportamiento regular. De esta forma, un 31% (96) presentaron un comportamiento bueno, un 31.9% (99) presentaron un comportamiento muy bueno y un 19% (59) presentaron un comportamiento óptimo.

En conjunto, si se analiza la dimensión comportamiento en el contexto se puede apreciar que el 3.9% (12) de los encuestados presentaron un rendimiento deficiente, un 18.1% (56) presentaron un rendimiento regular. De esta forma, un 38.1% (118) presentaron un rendimiento bueno, un 28.7% (89) presentaron un rendimiento muy bueno y un 11.3% (35) presentaron un rendimiento óptimo. En términos generales, se puede señalar que en promedio la sumatoria de la puntuación de todos los encuestados dio como resultado 54, lo que significa que el rendimiento laboral fue calificado como bueno al ubicarse en la escala de 43 a 55 puntos.

**Tabla 19.***Resultados de la Evaluación del Rendimiento Laboral segregado por edad.*

EDAD	RENDIMIENTO				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Óptimo
18 a 29 años	3	22	51	59	16
30 a 39 años	2	11	29	29	11
40 a 49 años	1	6	13	14	5
50 a 59 años	1	4	9	9	4
Más de 59 años	1	2	3	4	1

En la tabla 19 se puede observar los resultados de la evaluación del rendimiento laboral individual realizada a los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil, pero segregado por grupo etario. En este caso, en el grupo etario que va desde los 18 años hasta los 29 años, tres encuestados (2%) presentaron un rendimiento laboral deficiente y 22 encuestados (14.6%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, 51 encuestados (33.8%) presentaron un rendimiento laboral bueno, 59 encuestados (39.1%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y 16 encuestados (10.6%) presentaron un rendimiento laboral óptimo.

En lo que respecta al grupo etario que va desde los 30 años hasta los 39 años, dos encuestados (2.4%) presentaron un rendimiento laboral deficiente y 11 encuestados (13.4%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, 29 encuestados (35.4%) presentaron un rendimiento laboral bueno, 29 encuestados (35.4%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y 11 encuestados (13.4%) presentaron un rendimiento laboral óptimo. En cuanto al grupo etario que va desde los 40 años hasta los 49 años, un encuestado (2.6%) presentó un rendimiento laboral deficiente y seis encuestados (15.4%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, 13 encuestados (33.3%) presentaron un rendimiento laboral bueno, 14 encuestados (35.9%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y cinco encuestados (12.8%) presentaron un rendimiento laboral óptimo.

En lo que se refiere al grupo etario que va desde los 50 años hasta los 59 años, un encuestado (3.7%) presentó un rendimiento laboral deficiente y cuatro encuestados (14.8%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, nueve encuestados (33.3%) presentaron un rendimiento laboral bueno, nueve encuestados

(33.3%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y cuatro encuestados (14.8%) presentaron un rendimiento laboral óptimo. En cuanto al grupo etario que representa a los empleados de más de 59 años, un encuestado (9.1%) presentó un rendimiento laboral deficiente y dos encuestados (18.2%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, tres encuestados (27.3%) presentaron un rendimiento laboral bueno, cuatro encuestados (36.4%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y un encuestado (9.1%) presentó un rendimiento laboral óptimo.

Si bien los mejores evaluados fueron los empleados que pertenecen al grupo etario de 30 a 39 años y los peores evaluados fueron los empleados que pertenecen al grupo etario de más de 60 años, las diferencias no se ven significativas. Según, Kunze et al. (2013) el rendimiento laboral relacionado a la edad es un tema muy abordado en la literatura y los resultados no han sido concluyentes debido a que a menudo intervienen más factores que explican mejor el desempeño laboral. Un ejemplo de aquello es que los años de experiencia realizando un mismo trabajo o el nivel de capacitación de los empleados han explicado de mejor manera el desempeño laboral que la edad del empleado.

**Tabla 20.**

*Resultados de la Evaluación del Rendimiento Laboral segregado por sexo.*

SEXO	RENDIMIENTO				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Óptimo
Masculino	5	31	76	83	27
Femenino	3	14	29	32	10

En la tabla 20 se puede observar los resultados de la evaluación del rendimiento laboral individual realizada a los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil, pero segregado por sexo. En el caso de los hombres, cinco encuestados (2.3%) presentaron un rendimiento laboral deficiente y 31 encuestados (14%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, 76 encuestados (34.2%) presentaron un rendimiento laboral bueno, 83 encuestados (37.4%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y 27 encuestados (12.2%) presentaron un rendimiento laboral óptimo.

En el caso de las mujeres, tres encuestadas (3.4%) presentaron un rendimiento laboral deficiente y 14 encuestadas (15.9%) presentaron un rendimiento laboral regular. De la misma forma, 29 encuestadas (33%) presentaron un rendimiento laboral bueno, 32 encuestadas (36.4%) presentaron un rendimiento laboral muy bueno y 10 encuestadas (11.4%) presentaron un rendimiento laboral óptimo. Si bien los hombres fueron un poco mejor evaluados que las mujeres las diferencias en el rendimiento no luce muy significativo como para aseverar que los hombres tienen mejor rendimiento laboral que las mujeres.

### **Cálculo de las correlaciones de las variables analizadas**

Para determinar si existe una incidencia en las variables de esta investigación es necesario calcular el coeficiente de correlación y el valor p. En este sentido, el coeficiente de correlación ayuda a conocer cuál es el grado de correlación si existiere o si no existe tal relación. De la misma manera, el valor p sirve para determinar si existe suficiente significancia estadística para corroborar la existencia de una correlación. En efecto, se utilizará un nivel de confianza de 95%, por lo cual el valor alfa es de 0.05. Es así como si el valor p es menor que el valor alfa, esto quiere decir que existe significancia estadística, caso contrario, no existe significancia estadística para corroborar una correlación. A continuación se muestra la tabla interpretativa del coeficiente de correlación:

**Tabla 21.**

*Interpretación del coeficiente de correlación.*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
Entre -0.91 y -1	Correlación inversa perfecta
Entre -0.76 y -0.90	Correlación inversa muy fuerte
Entre -0.51 y -0.75	Correlación inversa fuerte
Entre -0.11 y -0.50	Correlación inversa media
Entre -0.01 y -0.10	Correlación inversa débil
Cero	No existe correlación
Entre 0.01 y 0.10	Correlación directa débil
Entre 0.11 y 0.50	Correlación directa media
Entre 0.51 y 0.75	Correlación directa fuerte
Entre 0.76 y 0.90	Correlación directa muy fuerte
Entre 0.91 y 1.00	Correlación directa perfecta

*Nota.* Tomado de Mondragón (2014)

En la tabla 21 se puede apreciar que el coeficiente de correlación puede adoptar valores que van entre el -1 y el 1. En este sentido, entre más cercano el coeficiente de correlación esté del -1, la relación entre las variables será inversa o negativa perfecta. Por el contrario, entre más cercano el coeficiente de correlación esté del 1, la relación entre las variables será directa o positiva perfecta. En definitiva, si el coeficiente de correlación se ubica en el valor cero, entonces se interpreta que no existe correlación entre las variables.

**Figura 7.** Captura de pantalla del software SPSS (correlación).

*Captura de pantalla del software SPSS (correlación).*

		Evaluación_MBI	Desempeño
Evaluación_MBI	Pearson Correlation	1	-.704**
	Valor p		.000
	N	310	310
Desempeño	Pearson Correlation	-.704**	1
	Valor p	.000	
	N	310	310

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la figura 7 se puede visualizar que con base en los resultados recabados, el Síndrome de *Burnout* tiene una correlación inversa o negativa fuerte con el desempeño laboral. Así mismo, se puede observar que el valor p (.000) es menor que el valor alfa de 0.05, por lo cual se puede inferir que existe significancia estadística para asegurar que el estrés laboral negativo tiene una relación inversa o negativa fuerte con el rendimiento laboral. En efecto, esto quiere decir que entre más riesgo de padecer *Burnout* menor será el rendimiento laboral. En otras palabras, el desempeño laboral guarda una significativa relación negativa con el estrés laboral negativo.

**Figura 8.**

*Captura de pantalla del software SPSS (correlación).*

		EDAD	Burnout
EDAD	Pearson Correlation	1	.222**
	Valor p		.000
	N	310	310
Burnout	Pearson Correlation	.222**	1
	Valor p	.000	
	N	310	310

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la figura 8 se puede visualizar que con base en los resultados recabados, el Síndrome de *Burnout* tiene una correlación directa o positiva media con la edad de los empleados consultados. Así mismo, se puede observar que el valor p (.000) es menor que el valor alfa de 0.05, por lo cual se puede inferir que existe significancia estadística para asegurar que el estrés laboral negativo tiene una relación directa o positiva media con la edad de los empleados encuestados. En efecto, esto quiere decir que entre más edad del empleado mayor sería el riesgo de padecer *Burnout*. En otras palabras, la edad del empleado guarda una significativa relación positiva media con el estrés laboral negativo.

**Figura 9.**

*Captura de pantalla del software SPSS (correlación).*

		Sexo	Burnout
Sexo	Pearson Correlation	1	.057
	Valor p		.321
	N	310	310
Burnout	Pearson Correlation	.057	1
	Valor p	.321	
	N	310	310

En la figura 9 se puede visualizar que con base en los resultados recabados, el Síndrome de *Burnout* no tiene una correlación con el sexo de los empleados consultados. En este sentido, se puede observar que el valor p (.321) es mayor que el valor alfa de 0.05, por lo cual se puede inferir que no existe significancia estadística para asegurar que el estrés laboral negativo tiene una relación con el sexo de los empleados encuestados. En efecto, esto quiere decir que el sexo no es un factor de riesgo para padecer *Burnout*.

**Figura 10.**

*Captura de pantalla del software SPSS (correlación).*

		EDAD	Desempeño _Laboral
EDAD	Pearson Correlation	1	-.020**
	Valor p		.000
	N	310	310
Desempeño _Laboral	Pearson Correlation	-.020**	1
	Valor p	.000	
	N	310	310

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

En la figura 10 se puede visualizar que con base en los resultados recabados, el rendimiento laboral no tiene una correlación con la edad de los empleados consultados porque el coeficiente de correlación se encuentra muy cercano a cero. En este sentido, se puede observar que el valor p (.000) es menor que el valor alfa de 0.05, por lo cual se puede inferir que existe significancia estadística para asegurar que el rendimiento

laboral no tiene una relación con la edad de los empleados encuestados. En efecto, esto quiere decir que la edad de los empleados no es un factor determinante en el desempeño laboral.

**Figura 11.**

*Captura de pantalla del software SPSS (correlación).*

		Sexo	Desempeño _Laboral
Sexo	Pearson	1	-.048
	Correlation		
	Valor p		
	N		
Desempeño_ Laboral	Pearson	-.048	1
	Correlation		
	Valor p		
	N		
		310	310

En la figura 11 se puede visualizar que con base en los resultados recabados, el rendimiento laboral no tiene una correlación con el sexo de los empleados consultados porque el coeficiente de correlación se encuentra muy cercano a cero. En este sentido, se puede observar que el valor p (.404) es mayor que el valor alfa de 0.05, por lo cual se puede inferir que no existe significancia estadística para asegurar que el rendimiento laboral tiene una relación con el sexo de los empleados encuestados. En efecto, esto quiere decir que no existe evidencia para determinar que el sexo de los empleados es un factor determinante en el desempeño laboral.

## CAPÍTULO IV

### Plan de mejora para la prevención del Burnout.

En la literatura existen diversos planes de prevención del estrés laboral negativo. En este caso, en el trabajo de Morocho y Patiño (2022) se plantea un plan integral compuesto de tres fases que son de planificación, intervención y seguimiento. En este sentido, la fase de planificación se trata de organizar el plan de intervención, la fase de intervención consiste en implementar las estrategias para reducir el estrés laboral negativo y la fase de seguimiento que es acompañar al empleado en su fase de recuperación total y tenerlo siempre con niveles bajos de estrés.

Por otro lado, es necesario implementar planes de acción de nivel primario, secundario y terciario. En este caso, el plan primario se trata de la intervención de un empleado con bajos niveles de riesgo de padecer *Burnout* desarrollando estrategias adecuadas a sus necesidades. Además, el plan secundario se trata de la intervención de un empleado con niveles medio de riesgo de padecer *Burnout* desarrollando estrategias adecuadas a sus necesidades. Finalmente, el plan terciario se trata de la intervención total de un empleado con altos niveles de riesgo de padecer *Burnout* desarrollando estrategias adecuadas y priorizando sus necesidades.

**Figura 12.**

*Plan primario para reducir el estrés laboral negativo.*

Objetivo Específico	Acción Propuesta	Responsables	Tiempo
Brindar información actualizada acerca de las causas, sintomatología y efectos del estrés laboral negativo a todos los trabajadores de las empresas de <i>courier</i> en la ciudad de Guayaquil.	Efectuar pausas activas de 15 minutos antes de comenzar las actividades laborales.	Talento Humano	Corto plazo
	Proponer campañas de salud integral, para generar conciencia acerca del síndrome del agotamiento laboral.	Talento Humano Jefe de Salud y Seguridad Ocupacional	Corto plazo
	Colocar carteles informativos en todas las áreas de la institución.	Talento Humano	Corto plazo
	Realizar charlas y capacitaciones sobre estilos de vida saludable, destacando la importancia de la actividad física y el descanso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Jefe de Salud y Seguridad Ocupacional</li> </ul>	Mediano plazo
	Mejorar los procesos de selección para identificar los tipos de personalidad, estilos de afrontamiento, tolerancia a la frustración y al estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Salud y Seguridad Ocupacional</li> </ul>	Mediano plazo

*Nota.* Tomado de Morocho y Patiño (2022).

En la figura 12 se puede visualizar el plan primario para personas que presentan bajos niveles de estrés laboral negativo. En efecto, este plan muestra las acciones que se proponen, los encargados de implementar la propuesta y el tiempo en que debe ser implementada. Cabe recalcar que la aplicación de este plan debería ser aplicado al menos cada año o cuando se considere necesario luego de una evaluación con el cuestionario MBI GS para poder obtener los mejores resultados.

### **Figura 13.**

*Plan secundario para reducir el estrés laboral negativo.*

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Acción Propuesta</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Dar a conocer todas las técnicas y actividades propuestas para prevenir y reducir la sintomatología del síndrome de burnout.</b>	Efectuar pausas activas de 15 minutos antes de comenzar las actividades laborales.	Talento Humano	Corto plazo
	Enseñar estrategias de afrontamiento, enfatizando el autocontrol y mentoring en los trabajadores al momento de realizar sus actividades.	Talento Humano	Mediano plazo
	Dar a conocer técnicas de resolución de problemas de como autorregulación y conocimiento personal.	• Talento Humano y Salud y Seguridad Ocupacional	Mediano plazo
	Programar el itinerario con los trabajadores afectados para plantear objetivos reales y alcanzables en su trabajo.	• Talento Humano	Mediano plazo

*Nota.* Tomado de Morocho y Patiño (2022).

En la figura 13 se puede visualizar el plan secundario para personas que presentan niveles medios de estrés laboral negativo. En efecto, este plan muestra las acciones que se proponen, los encargados de implementar la propuesta y el tiempo en que debe ser implementada. Cabe recalcar que la aplicación de este plan debería ser aplicado al menos cada año o cuando se considere necesario luego de una evaluación con el cuestionario MBI GS para poder obtener los mejores resultados. A diferencia del plan primario, este plan realiza una mayor intervención al proponer la capacitación del empleado en resolución de problemas, autocontrol, *mentoring*, entre otras estrategias.

**Figura 14.**

*Plan terciario para reducir el estrés laboral negativo.*

Objetivo Específico	Acción Propuesta	Responsables	Tiempo
Disminuir los síntomas del síndrome de burnout mediante las actividades de acción en los trabajadores afectados.	Efectuar pausas activas de 15 minutos antes de comenzar las actividades laborales.	Talento Humano	Corto plazo
	Realizar sesiones psicoterapéuticas para los afectados, con profesionales que puedan identificar los factores estresantes que presenta cada trabajador.	Dto. Médico- Psic. Clínico Talento Humano	Mediano plazo
	Fortalecer las redes de apoyo social y familiar con la ayuda de profesionales, mediante conductas adaptativas.	Profesionales de la salud Talento Humano	Largo plazo

*Nota.* Tomado de Morocho y Patiño (2022).

En la figura 14 se puede visualizar el plan terciario para personas que presentan niveles altos de estrés laboral negativo. En efecto, este plan muestra las acciones que se proponen, los encargados de implementar la propuesta y el tiempo en que debe ser implementada. Cabe recalcar que la aplicación de este plan debería ser aplicado al menos cada año o cuando se considere necesario luego de una evaluación con el cuestionario MBI GS para poder obtener los mejores resultados. A diferencia del plan primario y secundario, este plan realiza una mayor intervención al proponer la intervención de un profesional de la salud para que realicen psicoterapias a los empleados afectados por el estrés laboral negativo.

### **Plan integral para mejorar el Desempeño Laboral.**

En el trabajo de Ramos et al. (2018) se menciona un plan de mejora en el desempeño laboral de los empleados. Así pues, los autores proponen un plan compuesto de cinco ejes que son: trabajo en equipo, ambiente físico, comunicación interna, desarrollo personal, y compensación y reconocimiento del empleado. A continuación se muestra los cinco ejes programáticos.

**Tabla 22.***Plan integral de mejoramiento del desempeño laboral.*

<b>Ejes</b>	<b>Descripción</b>	<b>Implementación</b>
Trabajo en equipo	Realización de actividades grupales orientados a fomentar la cooperación entre los empleados.	Este eje debe ser implementado en todas las ocasiones que se tenga la oportunidad.
Ambiente físico	Creación de un ambiente ergonómico para los empleados con la finalidad de que estén cómodos y evitar lesiones.	Este eje debe ser implementado cada vez que ingresa un empleado nuevo a la organización.
Comunicación interna	Crear políticas de comunicación entre empleados para resolver problemas laborales o crear estrategias organizacionales orientados a la excelencia empresarial.	Este eje debe ser implementado en todas las ocasiones que se tenga la oportunidad.
Desarrollo personal	Crear el ambiente adecuado con capacitaciones para que el empleado sienta la empatía de la organización y comience a desarrollar su crecimiento profesional.	Este eje debe ser implementado al menos cada año para que el empleado sienta cómo crece profesionalmente.
Compensación y reconocimiento	Políticas que fomenten el reconocimiento y la compensación tales como premios o bonos que ayuden a que el empleado se sienta valorado.	Este eje debe ser implementado en todas las ocasiones que se tenga la oportunidad.

*Nota.* Adaptado de Ramos et al. (2018).

En la tabla 22 se puede apreciar los cinco ejes que llevan a mejor el rendimiento laboral de los empleados de una organización. En este sentido, los ejes trabajo en equipo, ambiente físico, comunicación interna, desarrollo personal, y compensación y reconocimiento del empleado deben ser implementados acorde a la pertinencia del momento. En este caso, el trabajo en equipo, la comunicación interna, y la compensación y reconocimiento del empleado deben ser ejes que deben ser aplicados de manera reiterativa para tener un gran clima organizacional. Por otro lado, el ambiente

físico y el desarrollo personas son ejes más a largo plazo, pero se deben ser trabajados de manera sistemática todo el tiempo para conservar una sólida fuerza laboral.

## Conclusiones

- Una vez analizados los resultados obtenidos se pudo encontrar importantes hallazgos sobre el Síndrome de Burnout y sobre el desempeño laboral. Es así que con base en los resultados recabados, se llegó a la conclusión que el Síndrome de *Burnout* tuvo una correlación inversa o negativa fuerte con el desempeño laboral de los empleados de las empresas *couriers* en la ciudad de Guayaquil en el periodo analizado. Así mismo, se puede observar que el valor p es menor que el valor alfa, se puede inferir que existe significancia estadística para asegurar que el estrés laboral negativo tiene una relación inversa o negativa fuerte con el rendimiento laboral. En efecto, esto quiere decir que entre más riesgo de padecer *Burnout* menor será el rendimiento laboral.
- Con respecto al objetivo específico que señala con contextualizar el marco teórico, conceptual, legal y referencial acerca del estrés y el desempeño laboral de los empleados; existen diversos autores que contextualizan el estrés laboral negativo o *Burnout* y el desempeño laboral. En el caso del *Burnout*, este es el resultado de múltiples factores asociados que se producen en el ámbito laboral y que son reconocidos como una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- En diversos trabajos sobre el estrés laboral negativo como el de Mejía, et al. (2020), Palmer et al., (2005), Gómez (2017) y López et al. (2014) se relacionan diversas variables con el padecimiento del estrés laboral negativo. En efecto, estos autores concuerdan que las tres dimensiones fatiga emocional, despersonalización y realización personal, definen de manera óptima el riesgo de padecerlo. No obstante, también se intenta relacionar ciertos factores de riesgo como el sexo o la edad de la persona. Sin embargo, tanto el factor de riesgo sexo y edad no guardaron correlación con el estrés laboral negativo de los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil.
- De la misma manera, existen diversos trabajos que tratan sobre el rendimiento laboral y sus implicaciones dentro de la organizaciones. En este sentido, según Chiavenato (2011) en todo momento y en todas las circunstancias, evaluamos lo que sucede en nuestro derredor, las personas

permanentemente evalúan asuntos muy diversos. El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. En trabajos como el de Morgan (2015), Mejillón (2018) y (Bohórquez, et al., 2020) se buscan relacionar ciertos factores que influyen en el desempeño laboral como el sexo y la edad. No obstante, tanto el factor sexo y el factor edad no guardaron correlación con el desempeño laboral de los empleados de las empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil.

- En cuanto al objetivo específico que trata sobre el establecimiento de una metodología aplicable para conocer el nivel de estrés laboral de los empleados de empresas *couriers* de la ciudad de Guayaquil, se decidió utilizar un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. Además, se utilizó el instrumento de medición Maslach Burnout Inventory para medir el estrés laboral negativo de los encuestados dado su confiabilidad y validez, el cual fue medido a través del coeficiente Alfa de Cronbach y corroborado en los trabajos de Coker y Omoluabi (2009) y Wickramasinghe et al. (2018).
- En conjunto, se pudo observar que el 58.4% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un nivel de riesgo bajo de padecer *Burnout*. En este contexto, un 38.1% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un nivel de riesgo medio de padecer *Burnout*. En definitiva, un 3.5% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un nivel de riesgo alto de padecer *Burnout*. Aparte de esto, cuando se segregó por dimensiones se pudo ver que la dimensión falta de realización de personal era el principal problema para las personas con *Burnout*. En contraste, la dimensión de la despersonalización fue la que menos incidió en la prevalencia del *Burnout* de los empleados de las empresas *couriers* consultados en el periodo de análisis.
- En cuanto al objetivo específico que trataba sobre determinar y caracterizar la situación del desempeño laboral de los empleados de las empresas de *courier* de la ciudad de Guayaquil periodo 2020-2021. Para este efecto se utilizó el cuestionario Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans et al. (2013), el cual tiene una confiabilidad alta. Es así como la confiabilidad de este instrumento fue medido a través del coeficiente Alfa

de Cronbach y corroborado en los trabajos de Gabini y Salessi (2016) y en el trabajo de Tipán (2020).

- En conjunto, con base en los resultados se pudo observar que el 11.9% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaron un rendimiento laboral óptimo. En este contexto, un 37.1% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un rendimiento laboral muy bueno. Además, un 33.9% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un rendimiento laboral bueno. De la misma manera, un 14.5% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un rendimiento laboral regular. En definitiva, un 2.6% de los empleados de las empresas *couriers* consultados presentaban un rendimiento laboral deficiente.
- Aparte de esto, cuando se segregó por dimensiones se pudo ver que la dimensión rendimiento en el contexto era el principal problema para las personas con rendimiento laboral regular y rendimiento laboral deficiente. En contraste, la dimensión comportamiento fue la que menos incidió en el desempeño laboral en las personas con rendimiento laboral regular y rendimiento laboral deficiente.
- Finalmente, en el objetivo específico que se refería a diseñar una propuesta de estrategias y acciones que permitan mejorar los resultados de la gestión del talento humano y la administración de las empresas de *Courier* de Guayaquil, se han presentado dos propuestas. En el caso de evitar o reducir la prevalencia del Burnout en este grupo de empleados, Morocho y Patiño (2022) desarrollaron un plan de mejora que se centra en tres intervenciones. La primera es la intervención primaria que está orientado para personas con riesgo bajo de *Burnout*. La segunda es la intervención secundaria que está orientado para personas con riesgo medio de *Burnout*. Y la tercera la intervención terciaria que está orientado para personas con riesgo alto de padecer *Burnout*.

En definitiva, en el trabajo de Ramos et al. (2018), los autores se centran en mejorar el rendimiento laboral individual. Para este efecto, se desarrollaron cinco ejes fundamentales que fueron trabajo en equipo, ambiente físico, comunicación interna, desarrollo personal, y compensación y reconocimiento del empleado deben ser

implementados acorde a la pertinencia del momento. En este caso, el trabajo en equipo, la comunicación interna, y la compensación y reconocimiento del empleado deben ser ejes que deben ser aplicados de manera reiterativa para tener un gran clima organizacional. Por otro lado, el ambiente físico y el desarrollo personas son ejes más a largo plazo, pero se deben ser trabajados de manera sistemática todo el tiempo para conservar una sólida fuerza laboral.

## Recomendaciones

Una vez expuestas las principales conclusiones de esta investigación, es factible realizar algunas recomendaciones con base en los resultados obtenidos. En este caso, es recomendable diseñar una propuesta de estrategias y acciones que permitan mejorar los resultados de la gestión del talento humano y la administración de las empresas de *Couriers* de Guayaquil. Una alternativa sería utilizar el plan de mejoramiento propuesto en el capítulo IV de esta investigación donde se resalta intervenciones, rutas y el personal a cargo de implementar las estrategias.

Por otro lado, es recomendable que el gobierno nacional busque regularizar las empresas *couriers* que tercerizan la mano de obra en el país. En este sentido, el código de trabajo no establece la precarización laboral, por ende, estos trabajadores deberían gozar de todos los beneficios de la seguridad social. Sin embargo, hay que evitar prohibir esta actividad dado que es evidente que muchas personas encuentran un trabajo gracias a las aplicaciones móviles de reparto y entrega de todo tipo de productos.

Así mismo, es recomendable seguir ciertas líneas de investigación como investigar el estrés laboral negativo de los trabajadores informales de este sector económico y analizar cuál es el impacto en el desempeño de sus labores. En este contexto, sería importante conocer más acerca del gran auge que ha tenido las empresas *couriers* en el Ecuador. Los principales indicadores económicos en promedio dan cuenta de que este sector ha sido muy rentable en el periodo analizado, más aún en la época de pandemia, lo cual debería ser estudiado para ver si puede ser replicado en otras industrias.

Otra importante recomendación es analizar la participación de mercado de algunas empresas dentro de esta industria debido a que pudieran tener mucho poder de mercado y podrían influir negativamente en el mercado de las empresas *couriers*. En este sentido, la empresa Servientrega, de origen colombiano, domina ampliamente este mercado en la ciudad de Guayaquil tanto como volumen de ventas como de activos y patrimonio. Adicional a esto, la empresa Servientrega es la única considerada empresa grande por la Superintendencia de Compañías en concordancia con el Código de la Producción, Comercio e inversiones.

Finalmente, se recomienda a las empresas realizar de manera periódica las evaluaciones para medir el Síndrome de *Burnout* para evitar bajos desempeños laborales. Los bajos desempeños laborales no solo conllevan a pérdida de dinero por

parte de la organización sino también pueden causar accidentes laborales que pueden terminar en la muerte del individuo. Además, una vez identificada la persona con estrés laboral negativo se debería tratar de ayudarlo permanentemente, por lo que es recomendable siempre dar un seguimiento a los casos presentados dentro de las organizaciones.

## REFERENCIAS

- Abarca, J. (2018). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla, Lima - 2017* (Tesis Magistral). Universidad César Vallejo.
- Abreu, J. (2014). El método de la investigación. *Internacional Journal of Good Conscience*, volumen 9(3), 195-204.
- Aldave, M. (2016). *Síndrome de Burnout y factores de riesgo en médicos Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres.
- Al-Dubai, S., y Rampal, K. (2010). Prevalence and associated factors of Burnout among doctors in Yemen. *Journal of Occupational Health*, volumen 52(1)., 58-65.
- Álvarez, B., Alfondo, D., y Indacochea, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un Problema Social de la Ciencia . *Revista Didáctica y Educación*, volumen 9(2), 147-158.
- Álvarez, R. (2011). Estudio de correlación de las variables significativas analizadas en el censo económico 2010. *Revista de Ciencias de Administración y Economía Retos*, volumen1(2)., 19-38.
- Amaya, B., Noroña, D., y Vega, V. (2021). Factores psicosociales relacionados con el Síndrome de Burnout en médicos asistenciales del Hospital IESS-Latacunga. *Revista San Gregorio*, volumen 1(46)., 47-61.
- Aragón, A. (2004). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos*. Editorial: Thomson Learning Ibero.
- Aranda, C., Pando, M., Torres, T., Salazar, J., y Franco, S. (2005). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en médicos de familia, México. *Anales de la Facultad de Medicina*, volumen 66(3), 225-231.
- Asenjo, A., y Coddou, A. (2021). *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile*. Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_798681.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf)
- Bohlander, G., Snell, S., y Sherman, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Thomson.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, volumen 12(3), 385-390.
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K., y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Revista Científica Salud Uninorte*, volumen 23(1), 43-51.
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O., y Ben Ayed, A. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, volumen 63(5), 277-286.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: Mc Graw Hill.
- Choi, J. Y., Miao, C., In-Sue, O., y Berry, C. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, volumen 36(1), 377-389.
- Choy, R. (2017). *Burnout y Desempeño Laboral en docentes universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana* (Tesis magistral). Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Código del trabajo. (2012). *Código del trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Codigo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Coker, A., y Omoluabi, P. (2009). Validation of Maslach Burnout Inventory. *Ife Psychologia*, volumen 17(1), 231-242.
- Consuelo, C. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú* (Tesis magistral) . Universidad César Vallejo.
- Danhof, M., Van Veen, T., y Zitman, F. (2010). Biomarkers in Burnout: A systematic review. *Journal of Psychosomatic Research*, volumen (70), 505-524.
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, volumen 14(2), 11-18.
- Díaz, S., Fierro, C., y Tobón, S. (2019). Estudio del eustrés académico desde el enfoque socioformativo mediante la cartografía conceptual. *Revista Educación y Humanismo*, volumen 21(37), 8-27.

- Ferrer, L., y Hinojosa, A. (2020). *Eustrés Laboral y Clima Organizacional en PSI del Perú S.A.C. Lima, 2019* (Tesis). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Fierro, C., Díaz, S., y Tobón, S. (2019). Estudio de Eustrés Académico desde el enfoque Socioformativo mediante la Cartografía Conceptual. *Revista Educación y Humanismo, volumen 21(37)*., 8-27.
- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar, volumen 16(1)*, 10-26.
- Gallego, Y., Gil, S., y Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento* (Tesis Magistral). Universidad CES.
- Gamboa, M., Herrera, G., Aguilar, J., y Arias, R. (2013). Síndrome de Burnout en el personal del Hospital de la Mujer Adolfo Carit Eva en el año 2009 . *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica, volumen 70(606)*., 195-201.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., y Cooper, C. (2008). A Meta- analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Revista Personnel psychology, volumen 61(2)*, 227-271.
- Gil-Monte, P., Carretero, N., Roldán, M., y Núñez, E. (2005). Prevalencia del Síndrome Quemarse por el Trabajo (Burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, volumen 21(1)*, 107-123.
- Gómez, L. (2017). *Análisis del estrés laboral en las instituciones financieras* (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farías, F., y Suárez, J. (2006). Síndrome de Burnout. *Revista Archivos de Neurociencias, volumen 11(4)*, 305-309.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW - HILL.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). Clasificación Nacional de Actividades Económicas. <https://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/descargas/ciiu.pdf>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. Editorial: McGraw - Hill Interamericana.
- Jiménez, P. (2018). Síndrome de Burnout en personal de salud de Unidades de Medicina Crítica. *Revista Médica-Científica Cambios, volumen 17(2)*, 34-39.

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A., y De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, volumen 62(1), 6-28.
- Kunze, F., Boehm, S. y Bruch, H. (2013). Organizational Performance Consequences of Age Diversity: Inspecting the Role of Diversity Friendly HR Policies and Top Managers' Negative Age Stereotypes. *Journal of Management Studies*, volumen 50(3). 413-442.
- Lauracio, C., y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, volumen 2(4). 543-554.
- Ley Orgánica para la Justicia Laboral. (2015). *Ley Orgánica para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar*. [https://oig.cepal.org/sites/default/files/ecuador\\_-\\_ley\\_org.\\_para\\_la\\_justicia\\_labora\\_y\\_reconocimiento\\_del\\_trabajo\\_en\\_el\\_hogar.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/ecuador_-_ley_org._para_la_justicia_labora_y_reconocimiento_del_trabajo_en_el_hogar.pdf)
- Leyva, C., De Miguel, M., y Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Revista Ingeniería Industrial*, volumen 37(2), 164-177.
- Lind, D., Marchal, W., y Wathen, S. (2008). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. Editorial McGraw Hill.
- López, M., García, S., y Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población económicamente activa de Lima, Perú. *Revista Ciencia y Trabajo*, volumen (51), 164-169.
- Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual (third edition)*. Editorial Consulting Psychologists Press.
- Meda, R., Moreno, B., Rodríguez, A., Morante, M., y Ortiz, G. (2008). Análisis Factorial confirmatorio del MBI-HSS en una muestra de psicólogos mexicanos. *Revista Psicología y Salud*, volumen 18(1), 107-116.
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2020). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, volumen 28(3), 204-211.
- Mejillón, A. (2018). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS*, del

- cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017* (Tesis). Universidad Estatal Península De Santa Elena.
- Méndez, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de burnout. *Revista Acta Pediátrica de México, volumen 25(5)*, 299-302.
- Merino, M., Carrera, F., Arribas, N., Martínez, A., Vásquez, P., Vargas, A., y Fikri, N. (2018). *Burnout y Factores de riesgo psicosocial en el personal de un hospital de larga distancia*. Editorial Escuela Nacional de Salud Pública Sergio Arouca y Fundación Oswaldo Cruz.
- Millán, R., y Mesén, A. (2009). Prevalencia del Síndrome de desgaste en médicos residentes costarricenses. *Revista Acta Médica Costarricense, volumen 51(2)*., 91-97.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un Estudio de Intervención en Fisioterapia. *Revista Movimiento Científico, volumen 8(1)*. 98-104.
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, volumen 7(100)*, 1-11.
- Moreno, B., Rodríguez, R., y Escobar, E. (2001). La Evaluación del Burnout profesional factorialización del MBI-GS, un análisis preliminar. *Revista Ansiedad y Estrés, volumen 7(1)*., 69-78.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *Revista Fidélitas Universidad, volumen (5)*, 86-99.
- Morocho, N. y Patiño, M. (2022). *Medición del nivel de Burnout y propuesta de un plan de mejora para los trabajadores de call center de una central de seguridad ciudadana en Cuenca* (tesis). Universidad del Azuay.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Programa de Acción. Ecuador*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_733198.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_733198.pdf)
- Palmer, Y., Gómez, A., Cabrera, C., Prince-Vélez, R., y Searcy, R. (2005). Factores de Riesgo Organizacionales asociados al Síndrome de Burnout en médicos anestesiólogos. *Revista Salud mental, volumen 28(1)*., 82-91.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales, volumen 16(3)*, 493-505.
- Peiró, J. (2005). *esencadenantes del Estrés Laboral*. Editorial Pirámide.

- Pérez, E. (2006). Síndrome de Burnout como factor de riesgo de depresión en médicos residentes. *Revista Medicina Interna de México*, volumen 22(4)., 282-286.
- Pinedo, M. (2012). Análisis de Correlación y heredabilidad en el mejoramiento genético del camu-camu. *Revista Scientia Agropecuaria*, volumen 3(1)., 23-28.
- Quiceno, J., y Vinaccia, S. (2007). Burnout " Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". *Revista Acta Colombiana de Psicología*, volumen 10(2)., 117-125.
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K. y Martínez, A. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos*, volumen 7(54). 1-32.
- Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente Alfa de Cronbach. *REIRE Revista de Innovación e Investigación en Educación*, Volumen 13(2)., 1-13.
- Rodríguez, K., y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, volumen (87), 79-101.
- Romani, M., y Ashkar, K. (2014). Burnout among physicians. *Libyan Journal of Medicine*, volumen 9(1), 1-6.
- Saldaña, E. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral de los acompañantes técnicos del Programa Nacional Cuna Más de la Unidad Territorial Cajamarca, 2020* (Tesis Magistral). Universidad César Vallejo.
- Soler, S., y Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrón*, volumen 34(1). 1-6.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2022). *Ranking de Compañías*. <https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/>
- Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015* (Tesis). Universidad Nacional del Altiplano - Puno.
- Tipán, E. (2020). *Factores psicosociales y rendimiento laboral de la empresa EFIKAS* (Tesis). Universidad Central del Ecuador.
- Toala, J. (2019). Síndrome de Burnout en Médicos Residentes. *Revista San Gregorio*, volumen (33). 111-122.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional: Una mirada del Síndrome de Burnout*. Editorial Espacio.

Wickramasinghe, N., Dissanayake, D., y Abeywardena, G. (2018). Validity and reliability of the Maslach Burnout Inventory-Student survey in Sri Lanka. *BMC Psychology*, volumen 6(52). 1-10.

## Anexo 1

### *Cuestionario Maslach Burnout Inventory.*

Abreviatura	PREGUNTA	DIMENSIÓN
P1	<b>Cuál es su sexo</b> 1. Masculino            2. Femenino	Personal
P2	<b>Grupo etario al que pertenece.</b> 1. 18 a 29 años    2.- 30 a 39 años    3.- 40 a 49 años    4.- 50 a 59 años    5.- Más de 60 años	Personal

Cuestionario Maslach Burnout Inventory		
Abreviatura	PREGUNTA	DIMENSIÓN
	Las siguiente preguntas responda en una escala del 0 al 6; donde 0=nunca, 1= muy rara vez en el año, 2=algunas veces en el año, 3= en muchas ocasiones en el año, 4=frecuentemente en el año, 5=casi a diario y 6= todo el tiempo.	
P3	<b>Estoy emocionalmente fatigado por mi trabajo?</b>	Fatiga Emocional
P4	<b>Termino exhausto luego de mi jornada laboral?</b>	Fatiga Emocional
P5	<b>Estoy cansado cuando me levanto de la cama y me espera otra jornada laboral?</b>	Fatiga Emocional
P6	<b>Es realmente estresante trabajar toda mi jornada laboral?</b>	Fatiga Emocional
P7	<b>No resuelvo de manera eficaz los problemas de mi trabajo?</b>	Realización Personal
P8	<b>Estoy quemado por mi trabajo?</b>	Fatiga Emocional
P9	<b>No creo que contribuya de manera eficaz en mi trabajo?</b>	Realización Personal
P10	<b>He perdido interés en mi trabajo desde que empecé a laborar aquí?</b>	Despersonalización
P11	<b>He perdido el entusiasmo en mi trabajo?</b>	Despersonalización
P12	<b>No creo que sea bueno haciendo mi trabajo?</b>	Realización Personal
P13	<b>No me siento realizado cuando hago mi trabajo?</b>	Realización Personal
P14	<b>No he hecho cosas importantes en mi trabajo?</b>	Realización Personal
P15	<b>Quiero hacer mi trabajo y no ser molestado por nadie?</b>	Despersonalización
P16	<b>Me he vuelto descarado y pienso si mi trabajo sirve para algo?</b>	Despersonalización
P17	<b>Tengo dudas sobre el valor de mi trabajo?</b>	Despersonalización
P18	<b>No estoy seguro de que soy eficaz haciendo mi trabajo?</b>	Realización Personal

## Anexo 2

### *Cuestionario de Medición de Desempeño Laboral.*

Abreviatura	PREGUNTA	DIMENSIÓN
P1	<b>Cuál es su sexo</b> 1. Masculino      2. Femenino	Personal
P2	<b>Grupo etario al que pertenece.</b> 1. 18 a 29 años    2.- 30 a 39 años    3.- 40 a 49 años    4.- 50 a 59 años    5.- Más de 60 años	Personal

ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL		
Abreviatura	Las siguientes preguntas responda en una escala del 1 al 5; donde 1=nunca, 2=pocas veces, 3= a veces, 4= a menudo y 5= siempre	DIMENSIÓN
P3	Tuve la capacidad de hacer bien mi trabajo dado el tiempo y esfuerzo necesario que le dediqué.	Rendimiento en tareas
P4	Tuve soluciones creativas a los nuevos problemas.	Rendimiento en tareas
P5	Cuando pude realicé tareas que representaban un desafío.	Rendimiento en tareas
P6	Cuando terminé un trabajo, empecé con uno nuevo sin que me lo pidieran.	Rendimiento en tareas
P7	Tuve en mi mente los resultados que tenía que lograr en el trabajo.	Rendimiento en tareas
P8	Me capacité para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	Comportamiento
P9	Continué buscando nuevos retos en mi trabajo.	Comportamiento
P10	No me quejé de asuntos sin importancia en mi trabajo.	Comportamiento
P11	No comenté aspectos negativos con mis colegas sobre el trabajo.	Comportamiento
P12	No maximicé los problemas laborales que se me presentaron.	Comportamiento
P13	Me enfoqué en los aspectos positivos de mi trabajo, más que en los negativos.	Rendimiento en contexto
P14	No comenté aspectos negativos sobre mi trabajo con gente que no pertenece a mi entorno laboral.	Rendimiento en contexto
P15	Planifiqué eficientemente mi trabajo que lo terminé a tiempo.	Rendimiento en contexto
P16	Me capacité para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	Rendimiento en contexto
P17	Tuve una participación activa en mis reuniones laborales.	Rendimiento en contexto
P18	Fue óptima mi planificación laboral.	Rendimiento en contexto

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jean Marcos Morán Zambrano** con C.C: # **0930305628** autor del trabajo de titulación: **Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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 a la SENESCYT en formato digital una copia del referido 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.- 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 propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 septiembre del 2022



f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Jean Marcos Morán Zambrano**

C.C: **0930305628**

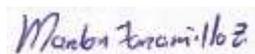
## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**, con C.C: # **0920332152** autor del trabajo de titulación: **Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021** previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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 a la SENESCYT en formato digital una copia del referido 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.- 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 propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 septiembre del 2022



f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Marlon Josué Jaramillo Zúñiga**  
C.C: **0920332152**

## *REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA*

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Jean Marcos Morán Zambrano y Marlos Josué Jaramillo Zúñiga		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Jacinto Humberto Mancero Mosquera MSc.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Economía y Empresa		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciado en Administración de empresas		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	21 septiembre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	89
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Gestión de talento Humano		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Maslach Burnout Inventory, Estrés Laboral Negativo, Desempeño Laboral, Correlación, Empresas Couriers, Plan de Mejora		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente trabajo tuvo como finalidad determinar si existe una relación entre el estrés laboral negativo y el desempeño laboral en los empleados de las empresas couriers de la ciudad de Guayaquil. Para este propósito se estableció una metodología que consistió en un estudio cuantitativo de corte transversal de tipo correlacional. Además, se realizaron 367 encuestas para recolectar los datos con dos cuestionarios validados y se utilizó herramientas de análisis de datos como el SPSS versión 21 y el programa Excel. En la revisión de la literatura se pudo extraer las dimensiones determinantes para medir tanto el estrés laboral negativo como el desempeño laboral. En el caso del Burnout se puede señalar a la fatiga emocional, la realización personal y la despersonalización como las dimensiones claves para medirlo. Así mismo, en lo que respecta al desempeño laboral, las dimensiones claves para cuantificarlo fueron el rendimiento en tareas, el comportamiento y el rendimiento en el contexto.</p> <p>Se encontró que con base en los resultados obtenidos el estrés laboral negativo o Burnout tuvo una correlación inversa o negativa fuerte con el desempeño laboral de los empleados de las empresas couriers en la ciudad de Guayaquil en el periodo analizado. De la misma manera, se pudo demostrar que la edad y el sexo no fueron factores que se relacionaron ni con el Síndrome de Burnout ni con el desempeño laboral. En definitiva, para todas estas correlaciones se obtuvo un valor p menor al valor alfa, por lo que se puede aseverar que existió significancia estadística en estas relaciones.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-978673567 <b>Teléfono:</b> +593-981157108	<b>E-mail:</b> jmarcosmz92@gmail.com <b>E-mail:</b> marlon_199710@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Ec. Coello Cazar, David, Mgs. <b>Teléfono:</b> 04 2 38000 <b>E-mail:</b> david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			