



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Análisis del desgaste profesional de los trabajadores en una Empresa Privada
Productora de Balanceado.**

AUTORES:

Jurado Toro, Gustavo Alejandro

Sánchez Barreto, Deimy Juliet

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TUTORA:

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegía, Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

01 de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por

Jurado Toro, Gustavo Alejandro y Sánchez Barreto, Deimy Juliet, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciados En Administración De Empresas**.

TUTORA

f. _____

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegía, Ph.D.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jurado Toro, Gustavo Alejandro

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del Desgaste Profesional de los Trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado** previo a la obtención del título de Licenciatura 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 mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

EL AUTOR

f. _____

Jurado Toro Gustavo Alejandro



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Sánchez Barreto, Deimy Juliet**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del Desgaste Profesional de los Trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado** previo a la obtención del título de Licenciatura 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 mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA

f. _____

Sánchez Barreto, Deimy Juliet



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Jurado Toro Gustavo Alejandro

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del Desgaste Profesional de los Trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

EL AUTOR

f. 

Jurado Toro Gustavo Alejandro



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Sánchez Barreto, Deimy Juliet

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del Desgaste Profesional de los Trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA

f.  _____

Sánchez Barreto, Deimy Juliet



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REPORTE COMPILATIO

INFORME DE ANÁLISIS
magister

Gustavo.Jurado_Deimy.Sanchez

< 1%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
10% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Gustavo.Jurado_Deimy.Sanchez.docx	Depositante: Yanina Shegja Bajaña Villagomez	Número de palabras: 23.873
ID del documento: c62e35cd8baa9f624d0900e60b8638523b3be61b	Fecha de depósito: 19/8/2025	Número de caracteres: 158.431
Tamaño del documento original: 360,89 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 19/8/2025	

TUTOR

f.

PhD, Bajaña Villagómez, Yanina Shegja, Ing.

ESTUDIANTES

f.

Jurado Toro Gustavo Alejandro

f.

Sánchez Barreto Deimy Juliet

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecerle a Dios por haberme brindado la salud, paciencia y sabiduría para poder culminar con este desafío, a mi abuelita la Sra. Alicia Suarez Páez por su total apoyo en todo momento, a mi padre el Sr. Daniel Jurado Suárez por apoyarme económicamente con los estudios y a mi madre la Sra. Silvia Toro López que siempre me motivo en los momentos en donde quería dejar la carrera.

Agradezco profundamente a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por brindarme los recursos y el espacio necesario para llevar a cabo esta investigación.

Jamás terminaré de agradecerle a Mayerly Bustos por su paciencia y estar ahí como una hermana mayor la cual siempre estuvo para escucharme y sonreír.

Habiendo aprendido mucho, valoro a Mirka Guevara por su compañía y su capacidad de enfrentar y sobrellevar las adversidades por su cuenta inspirándome a ser más resiliente.

Otorgo mi más sincero agradecimiento a Manuel Remache por su guía y compartir su sabiduría conmigo, ayudándome a aclarar mis dudas.

Nada hubiera sido igual sin Alex Simisterra, quien me enseñó que siempre hay un momento para divertirse y por protegerme de no caer en malos vicios.

Finalizo agradeciendo a mi amiga Amy Bravo. Su amistad me ha dado fuerza y alegría en este camino, y siempre estaré agradecido por tenerla a mi lado.

Gustavo Alejandro Jurado Toro

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar este trabajo a mi querida abuelita, la Sra. Alicia Suarez Páez, que me apoyó de todas las maneras posibles, cuyo amor, y sabiduría han sido la luz que ha guiado mi camino. Gracias por estar siempre presente en cada paso de esta travesía, por su paciencia y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Sin su inspiración, este logro no habría sido posible.

Gustavo Alejandro Jurado Toro

AGRADECIMIENTO

Hoy con el corazón rebotado de alegría le agradezco infinitamente a Dios, por darme salud, fuerza, sabiduría, perseverancia y por acompañarme en esta etapa de mi vida académica.

A mis padres, Alexandra Barreto, Andrés Sánchez, quienes han sido mi mayor pilar de vida, con cada consejo, ejemplo de superación y sacrificio.

A cada uno de mis hermanos, mi novio por su incondicional apoyo durante toda la carrera, por su constante estímulo para que pudiera descubrir mi potencial y así culminar con éxito.

Finalmente, a mi Tutora Yanina Bajaña quien con sus conocimientos y experiencia hizo de este trabajo una realidad.

Deimy Juliet Sanchez Barreto

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicárselo a mis padres, que han sabido guiarme con amor, demostrándome que con buenos valores, perseverancia y dedicación se puede salir adelante, ellos han sido mi mayor fuente de motivación e inspiración para superarme cada día más, me han demostrado que la diferencia entre lo bueno y lo excelente solo es un poco más de esfuerzo.

A mi querido Steven quien presenciara los resultados de este esfuerzo y de las metas que juntos cumpliremos.

A Joel, Mishelle, Damián, Iker y Thiago mis adorables hermanos que con sus palabras de aliento me impulsaron a continuar y a seguir adelante para llegar a la meta.

Finalmente, a todas esas personas que durante toda esta etapa creyeron en mí y no dejaron de apoyarme para que este sueño se logre completar.

Deimy Juliet Sanchez Barreto



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. Govea Andrade, Flor Karina, Ph.D

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar, David, Mgs.

OPONENTE

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	2
Antecedentes de la Investigación.....	3
Contextualización del Problema	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos	6
Justificación de la Investigación	7
Pregunta de Investigación.....	8
Preguntas Específicas	8
Hipótesis General:.....	8
Hipótesis Específicas:	9
Delimitaciones y Limitaciones	10
Delimitaciones	10
Delimitación Temática:.....	10
Delimitación Poblacional:.....	10
Capítulo 1: Revisión de la Literatura	13
Marco Teórico.....	13
<i>Teoría de Maslach</i>	13
<i>Teoría de Schaufeli</i>	13
<i>Riesgos Psicosociales</i>	14
Marco Conceptual.....	14
<i>Síndrome de Burnout</i>	14
<i>El Cansancio Emocional</i>	15

<i>La Despersonalización</i>	15
<i>Realización Personal</i>	15
<i>Carga y Ritmo del Trabajo</i>	15
<i>Desarrollo de Competencias</i>	16
<i>Liderazgo</i>	16
<i>Margen de Acción y Control</i>	16
<i>Organización del Trabajo</i>	17
<i>Recuperación</i>	17
<i>Soporte/Apoyo</i>	17
<i>Equipos de Trabajo y Exposición a Otros Riesgos</i>	18
Marco Referencial.....	18
Marco Legal.....	20
Delimitación Geográfica:.....	10
Delimitación Temporal:.....	10
Delimitación Metodológica:	10
Limitaciones.....	10
Sinceridad de las respuestas:.....	11
Acceso Limitado a la Población:	11
Representatividad de la Respuesta:.....	11
Falta de Estudios Previos en el Mismo Sector:.....	11
Cambios Organizacionales Durante el Estudio:	11
Capítulo 2: Metodología	22
Enfoque.....	22

Alcance	23
Diseño	23
Corte de tiempo.....	23
Población, Muestra y Muestreo	24
Instrumentos por Aplicar	25
Capítulo 3: Resultados	27
Alfa de Cronbach.....	27
Normalizar los datos	28
Análisis de datos	30
Preguntas Demográficas	30
Análisis del Desgaste Profesional.....	33
Cansancio Emocional	33
Despersonalización	38
Realización Personal.....	42
Riesgos Psicosociales	47
Índice de Desgaste Profesional por Variable Demográfica	53
Índice de Desgaste Profesional por Área.....	53
Índice de Desgaste profesional por rango de edad.	58
Índice de Desgaste Profesional por Antigüedad.....	61
Análisis Correlacional de Pearson	64
Prueba de Significancia	69
Conclusiones.....	72
Recomendaciones	74

Referencias.....	75
Anexos	79
Anexo A: Formato de la Encuesta de Maslach Burnout inventory	79
Anexo C: Tabla T Student	84

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Clasificación de Muestra por Estratos</i>	25
Tabla 2	<i>Cálculo del Alfa de Cronbach de la Encuesta Piloto</i>	27
Tabla 3	<i>Cálculo del Alfa de Cronbach de la encuesta completa</i>	28
Tabla 4	<i>Análisis de normalidad de la variable de cansancio emocional</i>	28
Tabla 5	<i>Análisis de normalidad de la variable de Despersonalización</i>	29
Tabla 6	<i>Análisis de normalidad de la variable de Realización Personal</i>	29
Tabla 7	<i>Afirmación 1 de Cuestionario de Maslach</i>	33
Tabla 8	<i>Afirmación 2 de Cuestionario de Maslach</i>	34
Tabla 9	<i>Afirmación 3 de cuestionario de Maslach</i>	34
Tabla 10	<i>Afirmación 6 de Cuestionario de Maslach</i>	35
Tabla 11	<i>Afirmación 8 de Cuestionario de Maslach</i>	35
Tabla 12	<i>Afirmación 13 de Cuestionario de Maslach</i>	36
Tabla 13	<i>Afirmación 14 de Cuestionario de Maslach</i>	36
Tabla 14	<i>Afirmación 16 de Cuestionario de Maslach</i>	37
Tabla 15	<i>Afirmación 20 de Cuestionario de Maslach</i>	37
Tabla 16	<i>Afirmación 5 de cuestionario de Maslach</i>	39
Tabla 17	<i>Afirmación 10 de cuestionario de Maslach</i>	39
Tabla 18	<i>Afirmación 11 de cuestionario de Maslach</i>	40
Tabla 19	<i>Afirmación 19 de cuestionario de Maslach</i>	40
Tabla 20	<i>Afirmación 22 de cuestionario de Maslach</i>	41
Tabla 21	<i>Afirmación 4 de Cuestionario de Maslach</i>	42
Tabla 22	<i>Afirmación 7 de Cuestionario de Maslach</i>	43

Tabla 23 <i>Afirmación 9 de Cuestionario de Maslach</i>	43
Tabla 24 <i>Afirmación 12 de Cuestionario de Maslach</i>	44
Tabla 25 <i>Afirmación 17 de cuestionario de Maslach</i>	44
Tabla 26 <i>Afirmación 18 de cuestionario de Maslach</i>	45
Tabla 27 <i>Afirmación 19 de cuestionario de Maslach</i>	45
Tabla 28 <i>Afirmación 21 de cuestionario de Maslach</i>	46
Tabla 29 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Bodega</i>	53
Tabla 30 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Calidad.</i>	54
Tabla 31 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Compras.</i>	54
Tabla 32 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Contabilidad.</i>	55
Tabla 33 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Mantenimiento.</i>	55
Tabla 34 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Producción.</i>	56
Tabla 35 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de RH.</i>	56
Tabla 36 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Seguridad Industrial.</i>	57
Tabla 37 <i>Índice de Desgaste Profesional del área de Ventas.</i>	57
Tabla 38 <i>Índice de Desgaste Profesional de los trabajadores de 18 a 27 años.</i> 58	
Tabla 39 <i>Índice de Desgaste Profesional de los trabajadores de 28 a 37 años.</i> 58	
Tabla 40 <i>Índice de Desgaste Profesional de los trabajadores de 38 a 47 años.</i> 59	
Tabla 41 <i>Índice de Desgaste Profesional de los trabajadores Mayores de 48 años</i>	60
Tabla 42 <i>Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con menos de un año en la empresa</i>	61
Tabla 43 <i>Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con 1 a 2 años en la empresa</i>	61

Tabla 44 <i>Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con más 2 a 3 años en la empresa.</i>	62
Tabla 45 <i>Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con más 3 a 4 años en la empresa.</i>	62
Tabla 46 <i>Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con más de 4 años en la empresa.</i>	63
Tabla 47 <i>Índice de Degaste profesional de la empresa.</i>	64
Tabla 48 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Carga y ritmo de trabajo.</i>	65
Tabla 49 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Desarrollo de competencias.</i>	66
Tabla 50 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Liderazgo.</i>	66
Tabla 51 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Margen de acción y control.</i>	67
Tabla 52 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Organización del trabajo.</i>	67
Tabla 53 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable Recuperación.</i>	68
Tabla 54 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Soporte y apoyo.</i>	68
Tabla 55 <i>Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable Otros puntos importantes.</i>	69
Tabla 56 <i>Hipótesis General</i>	69
Tabla 57 <i>Hipótesis Específicas</i>	70

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Porcentaje de Trabajadores en Ecuador con Desgaste Profesional (2020-2024)</i>	5
Figura 2 <i>Variables Demográficas: Género.</i>	30
Figura 3 <i>Variables Demográficas: Edad.</i>	31
Figura 4 <i>Variables Demográficas: Estado civil</i>	31
Figura 5 <i>Variables Demográficas: Años de Experiencia</i>	32
Figura 6 <i>Variables Demográficas: Área en que se Desempeña</i>	32
Figura 7 <i>Promedio por Área Respecto al Cansancio Emocional</i>	38
Figura 8 <i>Promedio por Área Respecto a la Despersonalización</i>	41
Figura 9 <i>Promedio por Área Respecto a la Realización Personal</i>	46
Figura 10 <i>Promedio por Área Respecto a Carga y Ritmo de Trabajo</i>	47
Figura 11 <i>Promedio por Área Respecto al Desarrollo de Competencias.</i>	48
Figura 12 <i>Promedio por Área Respecto al Liderazgo.</i>	48
Figura 13 <i>Promedio por Área Respecto al Margen de acción y control.</i>	50
Figura 14 <i>Promedio por Área Respecto a la Organización del Trabajo</i>	50
Figura 15 <i>Promedio por Área Respecto a la Recuperación.</i>	51
Figura 16 <i>Promedio por Área Respecto al Soporte y Apoyo.</i>	52
Figura 17 <i>Promedio por Área Respecto a Otros Puntos Importantes.</i>	52
Figura 18 <i>Rangos aceptables de correlación</i>	64

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue analizar el grado de desgaste profesional en los trabajadores de una empresa privada productora de balanceado, identificando las principales dimensiones y factores relacionados con el síndrome de desgaste profesional, con el fin de elaborar un diagnóstico que ayude a mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal. Para cumplir este propósito se aplicó el cuestionario de Maslach, instrumento validado internacionalmente, que mide el desgaste profesional a través de sus tres dimensiones centrales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La metodología incluyó el análisis estadístico de los resultados, considerando además variables demográficas como área de trabajo, edad y antigüedad, y se complementó con un estudio correlacional frente a los riesgos psicosociales identificados en la organización. Los hallazgos mostraron que el desgaste profesional está presente de manera significativa en la empresa, con mayor incidencia en áreas como Contabilidad, Ventas, Producción y Bodega, mientras que Recursos Humanos y Compras evidenciaron un menor impacto. Se identificó que los trabajadores más jóvenes y aquellos con mayor antigüedad presentaron los niveles más altos de cansancio emocional, y aunque el análisis correlacional no confirmó relaciones estadísticamente significativas, se observaron tendencias negativas relevantes con factores como recuperación, desarrollo de competencias y margen de acción y control. En conclusión, el estudio evidencia la necesidad de implementar estrategias integrales orientadas a redistribuir la carga laboral, fortalecer el liderazgo, fomentar el desarrollo profesional y mejorar los procesos organizativos, constituyendo un aporte para la gestión de talento humano y futuras investigaciones sobre desgaste profesional y riesgos psicosociales.

Palabras Claves: Desgaste Profesional, Riesgos Psicosociales, Cuestionario de Maslach, Empresa privada, Bienestar laboral, Condiciones de trabajo

Abstract

The overall objective of this research was to analyze the degree of professional burnout among employees of a private feed production company, identifying the main dimensions and factors related to burnout syndrome, in order to develop a diagnosis that helps improve working conditions and staff well-being. To achieve this objective, the Maslach questionnaire was applied, an internationally validated instrument that measures burnout syndrome through its three core dimensions: emotional exhaustion, depersonalization, and personal fulfillment. The methodology included statistical analysis of the results, also considering demographic variables such as work area, age, and seniority, and was complemented by a correlational study of the psychosocial risks identified in the organization. The findings showed that professional burnout is significantly present in the company, with a greater incidence in areas such as Accounting, Sales, Production, and Warehouse, while Human Resources and Purchasing showed a lesser impact. It was identified that younger workers and those with more seniority presented the highest levels of burnout, and although the correlational analysis did not confirm statistically significant relationships, relevant negative trends were observed with factors such as recovery, skills development, and scope for action and control. In conclusion, the study highlights the need to implement comprehensive strategies aimed at redistributing workload, strengthening leadership, fostering professional development, and improving organizational processes. This contributes to human talent management and future research on burnout and psychosocial risks.

Key Words: Burnout, Psychosocial Risks, Maslach Burnout Inventory (BMI), Private Company, Occupational Well-being, Working conditions.

Introducción

Hoy en día, las empresas del sector industrial enfrentan grandes retos debido a la alta competitividad, por lo que las organizaciones no solo luchan por mejorar sus procesos técnicos, sino también por gestionar su factor humano y organizacional, ya que uno de los fenómenos que ha ganado bastante relevancia en los últimos años es el síndrome de burnout. Este término, proveniente del inglés, no tiene una traducción exacta al español, ya que literalmente significaría "quemado". Por lo que en esta investigación se usará la expresión "desgaste profesional" para referirse a este. El desgaste profesional afecta principalmente a empleados que están expuestos durante mucho tiempo a situaciones de estrés laboral extremo, sobre todo en ambientes de trabajo con altos niveles de exigencia.

El desgaste profesional se manifiesta comúnmente por medio de señales como la fatiga emocional y la falta de conexión personal junto con una disminución en el sentimiento de logro individual, de la misma forma impactando todo negativamente tanto la salud mental como física del colaborador y su desempeño en el trabajo según numerosos estudios realizados hasta la fecha, también este fenómeno influye en aspectos como las ausencias laborales y la rotación de personal, así como en la productividad y satisfacción laboral en general afectando significativamente el ambiente organizacional. Por ejemplo, Maslach y Leiter (2016) señalaron que el desgaste profesional está directamente asociado con mayores tasas de ausentismo y rotación laboral, especialmente en profesiones de alta demanda emocional. Leiter y Maslach (2009) encontraron que empleados con altos niveles de desgaste profesional como en el caso de enfermeras, reportan menor satisfacción en su trabajo y relaciones interpersonales más conflictivas.

En este sentido, resulta fundamental comprender cómo se presenta el desgaste profesional dentro de empresas del sector industrial, como las productoras de balanceado, donde las condiciones laborales suelen implicar rutinas repetitivas, altas cargas físicas y turnos rotativos. A pesar de la importancia del recurso humano en estos entornos, el bienestar psicosocial de los trabajadores suele estar subestimado o poco estudiado.

La presente investigación tiene como finalidad analizar el nivel de desgaste profesional en que se encuentran los trabajadores de las diferentes áreas de una

empresa privada dedicada a la producción y venta de alimento balanceado para animales. Así como comprender las diferencias entre ellas; tanto en sus roles como en las condiciones laborales que influyen en el desarrollo del síndrome.

Antecedentes de la Investigación

Desde 1991 se creó una empresa dedicada a la fabricación de alimentos balanceados para animales, con especialización en el sector de acuicultura, a lo largo de su trayectoria logró consolidar su experiencia en nutrición animal, con el objetivo de mantener los estándares de calidad e innovación, es reconocida como una de las mejores procesadoras agrícolas y proveedoras de nutrición alimenticia.

El síndrome de desgaste profesional ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un fenómeno ocupacional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y disminución de la realización personal debido al estrés laboral crónico (Organización mundial de la salud, 2025). Diversos estudios han documentado su prevalencia en diferentes sectores laborales, destacando su impacto en la salud mental de los trabajadores.

Previo a que el síndrome de desgaste profesional fuera reconocido oficialmente como un problema relacionado con la salud laboral, en este ámbito se consideraba generalmente resultado de características personales, tales como la falta de resistencia o una inadecuada administración del tiempo. Sin embargo, desde la década de 1970 investigadores como Herbert Freudenberger lograron observar en profesionales de ayuda (médicos, enfermeras, trabajadores sociales) un patrón de profundo desgaste, despersonalización y disminución en la efectividad productiva, lo que llevó a definir el desgaste profesional como un fenómeno vinculado con el trabajo (Freudenberger, 2025).

El modelo que logró explicar mejor el desgaste profesional fue la escala desarrollada por Maslach y sus colegas (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, et al., 2001). Este modelo describe el desgaste profesional como un síndrome tridimensional que se caracteriza por el cansancio emocional por lo que hace sentirse abrumado y exhaustos por las demandas emocionales del trabajo por otra parte, la despersonalización que se manifiesta en actitudes cínicas y distantes hacia los clientes

y la reducción de la realización personal que llevan a percibirse como incompetente y poco exitoso en el trabajo.

En Guayaquil se han llevado a cabo investigaciones precisas que muestran la existencia del síndrome del desgaste profesional en varios ámbitos laborales. Un análisis efectuado en un centro de atención telefónica de la ciudad reveló que el 16 % de los empleados presentaban niveles elevados de desgaste profesional. Sin embargo, no se detectó una correlación significativa entre el agotamiento laboral y el desempeño en el trabajo según (Juárez, 2024). Un estudio adicional realizado en el Hospital León Becerra reveló un alto riesgo de agotamiento emocional y despersonalización entre los empleados que están considerando renunciar debido a retrasos en los pagos remuneraciones (Cabanilla & Rúales, 2023).

Por tanto, esta investigación tiene como objetivo principal analizar y definir el desgaste profesional como factor influyente en la condición de los trabajadores, mediante un enfoque cuantitativo que permita identificar el estado actual de la empresa con relación a esta problemática. Asimismo, se busca revisar los fundamentos teóricos del fenómeno, establecer una metodología adecuada de recolección de datos y determinar el impacto que el desgaste profesional tiene sobre la salud, el rendimiento y la percepción laboral de los empleados.

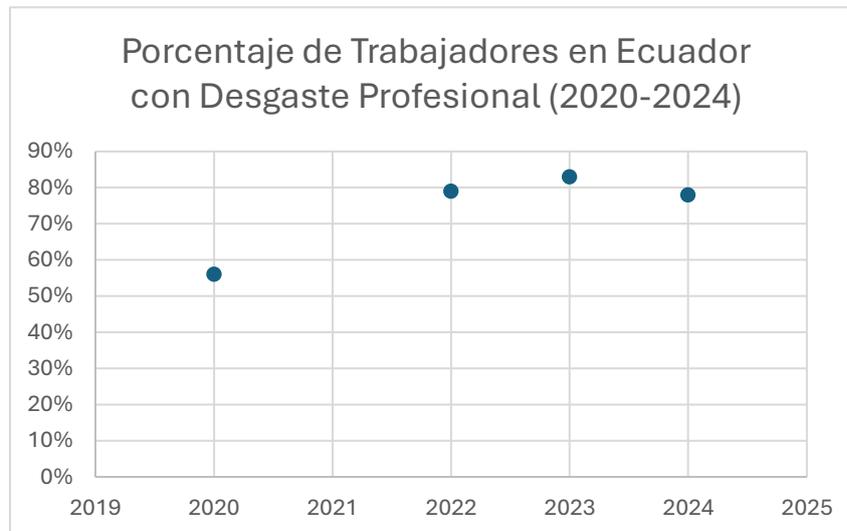
El desarrollo de este estudio permitirá generar un diagnóstico integral que sirva como base para la propuesta de estrategias que promuevan un entorno laboral más saludable, sostenible y productivo para el capital humano de la empresa. Ya que el síndrome del desgaste profesional es un fenómeno cada vez más presente en el ámbito laboral, siendo caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal. En Ecuador, según el estudio "Burnout 2024" de Multitabajos, el 78% de los trabajadores afirma experimentar este síndrome, lo que representa una ligera disminución respecto al 79% reportado en 2023 (Pascual, 2025).

Como se observa a continuación en la Figura 1, entre 2020 y 2022, el porcentaje de trabajadores ecuatorianos afectados por el síndrome de desgaste profesional creció del 56 % al 79 %, señalando un notable deterioro en la salud mental relacionada con el trabajo. En 2023, esta cifra aumentó a un 83% reflejándose como un mayor deterioro del que hubo entre el 2020 y el 2022, pero ya en 2024 el desgaste de los colaboradores a nivel nacional disminuyó a un 78 %, lo que sugiere una estabilización, aunque

todavía en niveles alarmantes. Esto indica que el problema persiste y es necesario implementar acciones urgentes para mejorar el bienestar en el entorno laboral.

Figura 1

Porcentaje de Trabajadores en Ecuador con Desgaste Profesional (2020-2024)



Nota: Adaptado de “El burnout en Ecuador: un fenómeno en ascenso en el mundo labora” Ecuavisa (2024) (<https://www.ecuavisa.com/tendencias/salud/burnout-ecuador-fenomeno-ascenso-mundo-laboral-JA7417902>). Derechos de autor 2024 por Ecuavisa.

Contextualización del Problema

En el entorno laboral contemporáneo, caracterizado por crecientes exigencias y competencia internacional, el desgaste profesional o síndrome de burnout se ha convertido en un problema de salud ocupacional de gran importancia. Según la OMS (2019), esta condición se manifiesta como una respuesta al estrés laboral crónico no gestionado de forma efectiva, y afecta tanto el bienestar individual como el desempeño organizacional.

A nivel mundial, numerosos estudios han demostrado que el desgaste profesional impacta a millones de empleados en distintos ámbitos, con una frecuencia preocupante en sectores con alta carga física y mental (Salvagioni et al., 2017). América Latina también ha experimentado esto: en países como Ecuador, se ha documentado un notable incremento de estos casos, especialmente en entornos

laborales donde no siempre se garantiza el respeto por los límites físicos y psicológicos de los trabajadores (Ecuavisa, 2023)

En el ámbito de la investigación laboral, si bien el desgaste profesional constituye un fenómeno de alta relevancia social y organizacional, los estudios enfocados en la industria de producción de alimentos balanceados resultan aún limitados, y esta carencia es más evidente en contextos locales como Guayaquil, donde existe una alta concentración de empresas dedicadas a esta actividad. Dicho sector demanda exigencias significativas tanto físicas como mentales a los trabajadores, lo que incrementa la vulnerabilidad frente al agotamiento laboral. La ausencia de información empírica específica dificulta la formulación de estrategias preventivas adecuadas, así como el diseño de programas orientados a garantizar un entorno laboral más seguro, saludable y sostenible para los empleados.

El presente estudio tiene como propósito analizar de manera cuantitativa la problemática del desgaste profesional en una empresa privada dedicada a la producción de alimentos balanceados. Esta aproximación permite identificar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en los trabajadores, dimensiones consideradas centrales dentro del síndrome de desgaste profesional. A partir de ello, se busca no solo aportar al diagnóstico interno de la organización, sino también contribuir al desarrollo del conocimiento científico que sirva de base para la toma de decisiones gerenciales y el diseño de políticas laborales orientadas a la promoción del bienestar y la salud ocupacional de los empleados.

Objetivo General

Analizar el grado del desgaste profesional de los trabajadores de una empresa privada productora de balanceado para identificar las principales dimensiones y factores relacionados, y elaborar un diagnóstico que favorezca a la mejora de las condiciones laborales y al bienestar del personal.

Objetivos Específicos

- Revisar y analizar la literatura existente con respecto a los modelos teóricos y conceptuales y estudios de tendencias actuales sobre el impacto del desgaste profesional en los trabajadores.

- Diseñar y establecer una metodología adecuada para recolectar y analizar los datos sobre el desgaste profesional en los trabajadores.
- Analizar el desgaste profesional, a través de las variables que la componen que son: despersonalización, realización personal y cansancio emocional e incluso evaluar si existe algún tipo de relación con el riesgo psicosocial.

Justificación de la Investigación

El estudio actual sobre el desgaste profesional entre los empleados de una empresa privada dedicada a la producción de alimentos balanceados es fundamental, ya que aborda un problema que incide directamente en la salud laboral, el rendimiento laboral y la viabilidad productiva en el sector industrial. Este estudio está dirigida a la gerencia, el área de talento humano y los responsables de salud y seguridad laboral de la empresa, quienes podrán contar con datos confiables y diagnósticos para crear estrategias de intervención que busquen prevenir y disminuir los efectos del desgaste profesional (Health, 2022).

Desde una perspectiva práctica, este estudio servirá como una herramienta de gestión interna para detectar las principales fuentes de estrés ocupacional y deterioro emocional entre los trabajadores, permitiendo así mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional y la productividad (Guanajuato, 2021). En el plano social, el análisis contribuye al bienestar general de los colaboradores al reconocer la importancia de su salud mental y emocional, promoviendo un entorno laboral más justo, seguro y humano. Además, favorece la cultura de prevención en salud ocupacional, lo cual impacta de manera positiva no solo en la vida del trabajador, sino también en su núcleo familiar y social.

Desde la circunstancia económica, la identificación y abordaje del desgaste profesional también puede traducirse en una disminución de costos asociados al ausentismo, rotación de personal, incidentes laborales y caída de productividad, asimismo ayudando a la empresa a conservar su competitividad sin desatender el componente humano de su operación.

Desde una perspectiva académica a través de esta investigación contribuye a ampliar el conocimiento sobre el desgaste profesional en sectores industriales específicos, como las empresas productoras de balanceado donde este tipo de estudios

es limitado. Asimismo, este trabajo posibilita la conexión entre modelos teóricos, como el de Maslach y Jackson, y situaciones concretas por lo tanto enriquece la comprensión del fenómeno de manera contextualizada.

Este estudio hasta ahora servirá como referencia para futuras investigaciones en psicología laboral, sociología del trabajo o administración de recursos humanos, y especialmente en sectores productivos donde las condiciones de trabajo son exigentes, pero poco exploradas académicamente.

En el ámbito metodológico con que esta investigación representa un aporte importante al proponer un enfoque cuantitativo estructurado para el análisis del desgaste profesional, utilizando instrumentos adaptados al contexto laboral estudiado. Por lo que la encuesta desarrollada permitirá recolectar datos fiables, válidos y comparables, lo cual sienta una base metodológica para estudios similares en otras empresas o sectores económicos.

El diseño y aplicación del cuestionario, asimismo como los métodos de análisis propuestos, lo que pueden servir como guía para otras investigaciones o diagnósticos empresariales, logrando facilitar la estandarización de criterios de medición del desgaste profesional en contextos industriales.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel del desgaste profesional de los trabajadores de la empresa privada productora de balanceado?

Preguntas Específicas

¿Cuál es el Diagnóstico actual de la empresa con respecto al desgaste profesional, existe relación entre este desgaste y el riesgo sicosocial?

Hipótesis General:

H₀ (nula): El desgaste profesional no tiene relación con los riesgos psicosociales de los trabajadores.

H₁: El desgaste profesional tiene relación con los riesgos psicosociales de los trabajadores.

Hipótesis Específicas:

H01: No existe relación entre la carga y ritmo de trabajo con el desgaste profesional.

H11: Existe relación entre la carga y ritmo de trabajo con el desgaste profesional.

H02: No existe relación entre desarrollo de competencias y el desgaste profesional.

H12: Existe relación entre desarrollo de competencias y el desgaste profesional.

H03: No existe relación entre el liderazgo y el desgaste profesional.

H13: Existe relación entre el liderazgo y el desgaste profesional.

H04: No existe relación entre el margen de acción y control con el desgaste profesional.

H14: Existe relación entre el margen de acción y control con el desgaste profesional.

H05: No existe relación entre la organización del trabajo y el desgaste profesional.

H15: Existe relación entre la organización del trabajo y el desgaste profesional.

H06: No existe relación entre la recuperación y el desgaste profesional .

H16: Existe relación entre la recuperación y el desgaste profesional .

H07: No existe relación entre el soporte y apoyo con el desgaste profesional.

H17: Existe relación entre el soporte y apoyo con el desgaste profesional.

H08: No existe relación entre los otros puntos importantes con el desgaste profesional.

H18: Existe relación entre los otros puntos importantes con el desgaste profesional.

Delimitaciones y Limitaciones

Delimitaciones

Las delimitaciones son decisiones deliberadas intencionales tomadas del investigador sobre el alcance del análisis del estudio. En esta investigación, se han establecido las siguientes:

Delimitación Temática:

El estudio se limita a la investigación del desgaste profesional como fenómeno psicosocial, omitiendo otros riesgos laborales como el acoso en el trabajo, la fatiga física o las condiciones de ergonomía.

Delimitación Poblacional:

La población considerada en este estudio donde incluye a los trabajadores de las áreas de: bodega, calidad, compras, contabilidad, mantenimiento, producción, recursos humanos, seguridad industrial y ventas de una empresa privada productora de balanceado, excluyendo personal externo o subcontratado.

Delimitación Geográfica:

La investigación se enfocará únicamente a las instalaciones de la empresa ubicada en guayaquil, sin abarcar otras sucursales o plantas.

Delimitación Temporal:

El estudio se llevará a cabo en un período comprendido el año 2025.

Delimitación Metodológica:

Se utilizará un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado tipo Likert, fundamentado en dimensiones del modelo de Maslach. No se incluirán métodos cualitativos como entrevistas o grupos focales.

Limitaciones

Las limitaciones representan aquellos elementos que, aunque están fuera del control del investigador, pueden influir el desarrollo o los resultados del estudio. Las principales limitaciones identificadas son:

Sinceridad de las respuestas:

Existe la posibilidad de que algunos trabajadores no respondan con total honestidad debido al miedo a represalias o a la percepción de falta de confidencialidad, por lo que podría comprometer la validez de los resultados.

Acceso Limitado a la Población:

Las condiciones operativas de la empresa junto con los turnos rotativos y la carga de trabajo pueden complicar la disponibilidad del personal para participar en la implementación del instrumento.

Representatividad de la Respuesta:

En cuanto a la representatividad de la muestra, aunque se intentará aplicar el instrumento a una muestra que sea representativa, la incapacidad de incluir al 100% de los empleados podría influir en la capacidad de generalizar los resultados.

Falta de Estudios Previos en el Mismo Sector:

La escasez de investigaciones similares en empresas productoras de balanceado dificulta la comparación directa de resultados y puede limitar la contextualización teórica.

Cambios Organizacionales Durante el Estudio:

Posibles modificaciones internas en la organización, manejo o ambiente laboral de la empresa durante el lapso analizado podrían influir en cómo los empleados perciben el desgaste profesional.

Por consiguiente, el estudio se dividirá en cuatro capítulos organizados de la siguiente forma: En el primer capítulo se llevará a cabo una exhaustiva revisión de la literatura y los enfoques que tratan el síndrome de desgaste profesional. Se examinarán teorías clave como la de Maslach y la de Schaufeli, junto, además, los principales aspectos psicosociales que tienen un impacto en este fenómeno. En el segundo capítulo se presenta una metodología rigurosa y sistemática que ofrece las directrices requeridas para llevar adelante la investigación.

Se utilizará un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de alcance descriptivo-correlacional; y se aplicará el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir los niveles de cansancio emocional, despersonalización y baja

realización personal. El método de muestreo será aleatorio estratificado, lo que permitirá comparar con precisión a los grupos.

En el capítulo tres se presentarán y analizarán los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, buscando identificar el nivel de desgaste profesional en cada grupo de trabajadores, así como correlaciones con factores de riesgo psicosocial; y los datos serán interpretados estadísticamente para evaluar la relación entre el desgaste profesional y estos factores, así como posibles diferencias significativas entre las áreas.

Por último, se desarrollarán las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis realizado y se presentarán los hallazgos más relevantes del estudio, teniendo en cuenta su implicación tanto para la salud de los trabajadores como para la gestión del talento humano en la empresa; A partir de los resultados, se propondrán estrategias de mejora enfocadas en la prevención del desgaste profesional, el fortalecimiento del bienestar laboral y la implementación de programas de salud ocupacional, con el objetivo de establecer un ambiente laboral más sustentable.

Capítulo 1: Revisión de la Literatura

En este capítulo se tiene como finalidad, reconocer y analizar las diversas fuentes de información relevantes para sustentar teóricamente la investigación. Se establecerá el marco teórico, conceptual, referencial y legal con el propósito de comprender en profundidad las variables que intervienen en la investigación acerca del desgaste profesional. Este análisis permitirá establecer una base sólida que respalde el enfoque de la investigación y ayude a orientar su desarrollo. Dentro del marco teórico, se consideran aportes significativos como: la teoría de Maslach y la teoría de Schaufeli, quienes han contribuido ampliamente al entendimiento del desgaste profesional, además de factores psicosociales en el entorno organizacional.

Marco Teórico

Teoría de Maslach

En la investigación realizada por (Riquelme & Arias, 2022) indica que Cristina Maslach fue la primera autora en teorizar acerca del síndrome del desgaste profesional, este síndrome se caracteriza por 3 síntomas patognomónicos que tiende a afectar a trabajadores de profesiones de servicios humanos, los síntomas son:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Teoría de Schaufeli

Arnold B. Schaufeli y Toon W. Taris plantearon un modelo conceptual que permite entender el síndrome del desgaste profesional como el resultado de un desequilibrio entre las exigencias del entorno laboral y el apoyo con el que cuentan los trabajadores de parte de la empresa y de acuerdo a esta teoría, este síndrome es manifestado cuando las cargas laborales son mayores a comparación con el apoyo o los medios disponibles en el lugar de trabajo desencadenando un estado de agotamiento y disminuyendo así el desempeño del trabajador; Por lo que este enfoque contribuye a ampliar la comprensión del síndrome al situarlo dentro de teorías más generales sobre el estrés ocupacional (Schaufeli & Taris, 2005).

Estas perspectivas teóricas permiten comprender el síndrome de desgaste profesional desde distintos enfoques, sin embargo, su aparición no se produce de manera aislada, sino que está estrechamente vinculada a condiciones concretas del entorno laboral. En este sentido, los factores psicosociales constituyen elementos clave que pueden actuar como desencadenantes o aceleradores del desgaste profesional, así como lo menciona Moncada et al. (2014), en donde señalaron que los factores psicosociales en el trabajo deben considerarse como elementos de riesgo que requieren evaluación y control para que se proceda con su adecuada gestión y ayudar a prevenir el estrés laboral y sus consecuencias dañinas, entre las que destacan: problemas cardíacos, alteraciones psicológicas y dolencias físicas relacionado con el sistema muscular y esquelético.

Riesgos Psicosociales

En el entorno laboral se encuentran diversos riesgos psicosociales que afectan a los empleados, dichos riesgos son los siguientes: la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de roles o la falta de apoyo social, estos riesgos psicosociales constituyen condiciones que afectan directamente en la salud emocional y física de los empleados (UNIR, 2024). Estas condiciones negativas generan un terreno propicio para el desarrollo del síndrome de desgaste profesional, debido a que contribuyen al estrés de los trabajadores. A causa de los riesgos psicosociales los individuos se ven afectados negativamente en la productividad y desempeño del trabajo, siendo un factor clave a considerar en la prevención y manejo del desgaste profesional.

Marco Conceptual

Síndrome de Burnout

La Psicól. C. Maslach define al burnout como una respuesta ineficaz ante el estrés crónico, caracterizada por cansancio emocional, despersonalización y una reducción en el desempeño laboral (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015).

El síndrome de desgaste profesional es ocasionado por una exposición al estrés prolongado, caracterizado por un desgaste emocional, cansancio extremo y una sensación de insuficiencia para responder a las exigencias del entorno laboral afectando la productividad y la motivación del individuo.

El Cansancio Emocional

Es uno de los rasgos centrales del cansancio emocional y para comprender su dinámica se recurre a una analogía en donde las emociones funcionan como una batería que, ante una exposición prolongada al estrés, termina por descargarse por completo, haciendo que la persona se sienta cansado emocionalmente. Este cansancio se genera después de meses o incluso años de trabajo bajo presión constante, donde el trabajador siente que no puede dar más de él y comienza a sentirse frustrado emocionalmente (Preciado et al., 2008). Este cansancio afecta la capacidad del empleado para dirigir las actividades de su rol, lo que puede generar un desinterés por sus obligaciones y una sensación de incapacidad/incoformidad para hacer frente a las expectativas.

La Despersonalización

La despersonalización se presenta cuando los trabajadores carecen de los recursos emocionales y psicológicos que se requieren para enfrentar las adversidades que se presentan en el trabajo, además la despersonalización es una de las dimensiones del desgaste profesional y a veces se lo representa como cinismo (Marsollier, 2013). Esto se genera cuando el individuo se encuentra agotado emocionalmente y no halla la manera de controlar las dificultades en su trabajo y tiende a desconectarse de las situaciones o personas importantes.

Realización Personal

Se refiere a cuando se ejecuta de manera correcta las tareas asignadas, realizando de manera eficaz y eficiente las responsabilidades del respectivo puesto de trabajo. Este desempeño dentro de la empresa se ve influenciado por diversos factores, particularmente por la personalidad de los empleados (Zepeda, 2019). Este rendimiento se encuentra determinado por diversos aspectos (habilidades técnicas, carácter y forma de ser) que afectan en su motivación, actitud y capacidad para enfrentar los retos laborales. Además, el ambiente y las relaciones interpersonales dentro de la organización juegan un papel importante en cómo se manifiesta el rendimiento de los trabajadores.

Carga y Ritmo del Trabajo

Según (Superintendencia de Riesgos del Trabajo [SRT], 2022) mencionó que el desempeño representa una dimensión esencial del desempeño laboral al abarcar tanto la cantidad y calidad de las tareas como el ritmo exigido para su ejecución. Esta

variable contempla factores que pueden afectar de manera negativa el bienestar y la productividad del empleado, tales como: la sobrecarga o insuficiencia de tareas, ritmos acelerados, plazos estrictos, la necesidad de mantener altos niveles de atención, las multitareas, interrupciones frecuentes, la imprevisibilidad de las actividades, y la disponibilidad limitada de tiempo e información adecuada.

Desarrollo de Competencias

De acuerdo con el Ministerio del Trabajo (2018) explica los aspectos que se relacionan con la variable: “Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral”. Esta dimensión resulta fundamental para entender el bienestar psicosocial en el trabajo, ya que cuando las organizaciones facilitan espacios de formación, evaluación objetiva y crecimiento profesional (ítems 5 al 8 del cuestionario de Riesgos Psicosociales), no solo mejoran el desempeño laboral, sino que también previenen riesgos como el estrés o la desmotivación. Por el contrario, la falta de estas oportunidades puede generar estancamiento, percepción de inequidad e incluso afectar la salud mental de los trabajadores.

Liderazgo

Según el (Ministerio del Trabajo, 2018), la variable Liderazgo encierra aspectos como: “Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras.” Esta dimensión resulta clave para el clima laboral, ya que cuando los supervisores ejercen un liderazgo efectivo (evaluado en los ítems 9 al 14 del cuestionario), promueven ambientes de trabajo colaborativos, reducen conflictos y mejoran la productividad. Por el contrario, estilos de liderazgo autoritarios o negligentes pueden generar estrés, desmotivación y alta rotación de personal.

Margen de Accion y Control

Esto hace referencia al grado de autonomía que posee el trabajador para tomar decisiones sobre aspectos relacionados con sus tareas y condiciones laborales. La baja capacidad para tomar decisiones en aspectos clave del entorno laboral, como las tareas, el ritmo de trabajo, los métodos, los turnos y los periodos de descanso, junto

con el escaso control sobre las tecnologías utilizadas y una comunicación organizacional deficiente, constituye un importante factor de riesgo psicosocial. La falta de autonomía y participación se relaciona con efectos negativos como: el estrés, la ansiedad y la disminución del bienestar emocional, lo que evidencia la importancia de incorporar mecanismos que promuevan el control individual en el diseño y gestión del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2025).

Organización del Trabajo

El Ministerio del Trabajo (2018) contempla en esta variable las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo. Cuando las empresas optimizan estos aspectos mediante el uso de canales de comunicación claros, distribución equitativa de tareas y uso adecuado de tecnología se logra un entorno laboral más productivo y con menor riesgo psicosocial. Por el contrario, deficiencias en estas áreas pueden generar sobrecarga laboral, conflictos interpersonales y estrés crónico.

Recuperación

La variable de recuperación se centra en períodos dedicados al reposo y restablecimiento físico-mental posterior a las demandas laborales, incluyendo espacios para actividades recreativas, vida familiar e interacción social fuera del ámbito profesional, así lo menciona el Ministerio del Trabajo (2018). La dimensión es crucial para prevenir el desgaste profesional, ya que cuando las organizaciones ofrecen descansos activos, horarios equilibrados y tiempo suficiente para la recuperación diaria, no solo aumentan la productividad sino que también reducen riesgos psicosociales como el estrés crónico o los conflictos familiares. Por el contrario, la ausencia de políticas claras en esta área puede derivar en síndrome de desgaste profesional y deterioro de la salud integral.

Soporte/Apoyo

La falta de apoyo y de calidad en el liderazgo constituye un factor de riesgo psicosocial relevante especialmente cuando el trabajo se realiza de forma aislada, sin acompañamiento ni respaldo por parte de superiores o compañeros. Esta condición se agrava cuando las tareas están mal definidas, carecen de información clara o no se dispone del tiempo necesario para ejecutarlas adecuadamente. La ausencia de

relaciones laborales colaborativas y de una guía efectiva en la conducción del equipo puede generar desorganización, sensación de abandono, incremento del estrés y disminución de la motivación, afectando tanto el desempeño como el bienestar del trabajador. (Organización Internacional del Trabajo, s.f.)

Equipos de Trabajo y Exposición a Otros Riesgos

El cuestionario agrupa bajo la categoría "Otras variables" (ítems 35-58) diversos factores psicosociales críticos que, aunque distintos en su naturaleza, comparten su potencial impacto en la salud laboral. Estas variables incluyen: formas de violencia laboral como acoso discriminatorio, laboral y sexual, manifestados mediante trato desigual, hostigamiento sistemático o conductas sexuales no consentidas, afectando la dignidad y rendimiento de los trabajadores; otra variable identificada es la adicción al trabajo, ya que cuando se da demasiada importancia al rendimiento laboral, esto afecta el equilibrio entre la vida personal y profesional, lo cual lleva a analizar otra variable que es la doble presencia laboral-familiar, que es causada por el desequilibrio entre las responsabilidades del trabajo con las responsabilidades que cada uno tenga fuera del mismo; también aspectos estructurales del empleo como la estabilidad laboral, condiciones físicas del lugar de trabajo que influyen en la seguridad y motivación del personal; y la salud autopercebida que funciona como un indicador subjetivo del bienestar integral.

El documento evidencia que estas variables, aunque diversas, interactúan consecuentemente: por ejemplo, un entorno con acoso suele correlacionarse con peor salud autopercebida y mayor estrés por doble presencia. Asimismo, la adicción al trabajo puede enmascarar problemas de estabilidad emocional. Esta agrupación refleja que los riesgos psicosociales no actúan aisladamente, sino como red de factores que requieren intervenciones integrales.

Marco Referencial

En el Hospital del IESS Los Ceibos, profesionales de diversas áreas, como enfermería, medicina y nutrición, desempeñan funciones operativas a pesar de tener formación de nivel superior. Estos trabajadores realizan guardias de 6, 8 o 12 horas, que resultan agotadoras debido a la alta demanda de pacientes. Algunos profesionales, con largos años de experiencia, enfrentan altos niveles de estrés, lo que hace crucial

conocer y aplicar medidas para prevenir el síndrome de desgaste profesional (Espinoza Villamar & Jiménez Ronquillo, 2024).

Por otra parte, se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal en 2023, con una muestra de 100 profesionales de la salud, utilizando el cuestionario Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP). La mayoría fueron mujeres (75 %), de entre 18 y 39 años (71 %) y solteros (44 %). El 63 % desconocía las funciones que pueden generar desgaste profesional y cómo prevenirlo; el 69 % reportó no tener suficiente tiempo con su familia, y el 70 % no se instruía en hábitos laborales saludables por lo que se concluyó en una deficiente aplicación de prácticas relacionadas con el bienestar psicosocial y biológico. (Zambrano, 2019)

En otro estudio, se realizó un análisis comparativo entre el personal administrativo y operativo del Centro Médico Vida, con el fin de evaluar factores laborales y psicosociales en el que se llevó a cabo una investigación con 104 trabajadores, utilizando una encuesta en línea con preguntas sobre aspectos sociodemográficos, condiciones laborales y psicosociales, además de incorporar el cuestionario MBI, que mide tres dimensiones: Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal (Lluglla Bonilla & Torres Armijos, 2024). Los resultados mostraron que el personal operativo presentó mayores niveles de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en comparación con el administrativo. Aunque no se hallaron diferencias estadísticamente significativas, se identificaron factores de riesgo como ser mujer, tener entre 20 y 34 años, ser soltero, contar con estudios de tercer nivel, laborar ocho horas diarias, con contrato indefinido y entre 1 a 3 años de antigüedad, además que la falta de apoyo psicológico destacó como un factor clave del Degaste profesional.

Otra investigación, tuvo como propósito determinar y analizar el síndrome de Degaste profesional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada en Guayaquil donde se identificaron las tres dimensiones clave del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y desmotivación, que afectan el comportamiento y el rendimiento laboral del personal administrativo en la unidad de estudio (Figueroa Rodríguez & Paz Balarezo, 2023).

Aunque este tema ha sido ampliamente estudiado, el desgaste profesional, continúa siendo una preocupación en diversos contextos laborales, especialmente en

aquellos con altas demandas y presión constante; Por lo que se realizó una búsqueda exhaustiva en donde la mayoría de las investigaciones se han centrado en profesionales de la salud, estudiantes de facultades de medicina y centros médicos en Ecuador, dejando un vacío en la comprensión de este fenómeno en otros sectores, como el industrial. Por lo que realizar este análisis en una empresa privada productora de balanceado permitirá identificar patrones específicos, a causa del desgaste profesional en los trabajadores de diferentes áreas; contribuyendo a un enfoque más integral para mejorar la salud laboral en diferentes ámbitos.

Los principales beneficiados serán los empleados, quienes pueden aprender a manejar el cansancio emocional, además de la empresa, que podrá aplicar medidas de apoyo para mejorar el bienestar de los trabajadores y potenciar la productividad. Los datos para la investigación se recopilarán a través de una encuesta a los empleados, que ayudará a medir el nivel de desgaste profesional.

Marco Legal

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2018), los riesgos psicosociales en el entorno laboral se originan por diversos factores como la sobrecarga de trabajo, la presión constante, estilos de liderazgo extremos, la falta de reconocimiento, tareas demandantes o peligrosas, cambios organizacionales repentinos sin planificación, ausencia de pausas y una elevada exigencia mental. Reconocer estos aspectos psicosociales que destaca el Ministerio de Trabajo ayuda a explicar por qué surge el agotamiento en el trabajo. De hecho, estos puntos encajan con las características clave del desgaste profesional: cansancio extremo, actitud fría hacia el trabajo y falta de motivación. Así queda claro que un entorno laboral negativo termina afectando la salud mental de las personas.

Según la normativa vigente:

El 16 de Junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores. (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2018)

Esto demuestra un gran avance en la prevención del desgaste profesional ya que dada la implementación obligatoria de programas de gestión de riesgos psicosociales en organizaciones con más de diez trabajadores la tasa de estrés laboral verá reducida, además de proteger activamente la salud mental de los empleados.

Los factores psicosociales intralaborales son amplios, el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2018) expuso ocho dimensiones: (a)Carga y ritmo de trabajo, (b)desarrollo de competencias, (c)liderazgo, (d) margen de acción y control, (e) organización del trabajo, (f) recuperación, (g) soporte y apoyo, y (h) otros puntos importantes los cuales estan conformados por sub-variables como el acoso discriminatorio, acoso laboral, acoso sexual, adicción al trabajo, condiciones de trabajo, doble presencia, estabilidad laboral y emocional y salud autopercebida. De esta lista de ocho factores laborales se muestra que los problemas en el trabajo están conectados entre sí.

Capítulo 2: Metodología

El método deductivo facilita el estudio de cómo los riesgos psicosociales del entorno laboral en una empresa privada productora de balanceado impactan en el desarrollo del desgaste profesional entre los empleados de las diferentes áreas, porque se fundamenta en teorías previas sobre el síndrome, lo que permite analizar cómo las características específicas del entorno laboral en la empresa influyen en el desarrollo de este. Así como lo menciona (Bernal, 2010):

“Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.”

Debido a esto, el método deductivo es el indicado en esta investigación sobre la presencia o desarrollo del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores de una empresa productora de balanceado ya que su premisa general esta basada en teorías y estudios previos. Esta premisa indica que el desgaste profesional es un síndrome tridimensional evaluado a través del cuestionario de Burnout de Maslach, el cual fue mencionado en el capítulo 1.

Enfoque

El enfoque cuantitativo es un proceso secuencial y estructurado que sigue pasos rigurosos. Comienza con una idea que se delimita, formulando objetivos, preguntas e hipótesis, y definiendo variables. Luego, que se diseña un plan, se miden las variables, se analizan los datos con métodos estadísticos y se extraen conclusiones basadas en los resultados (Herrera et al., 2016).

El enfoque por usar es el cuantitativo, ya que se busca medir la relación entre el desgaste profesional y variables demográficas como la edad, antigüedad o área de trabajo; además de los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral que contribuyen al desarrollo del síndrome en los trabajadores de la empresa. Este enfoque sigue un proceso estructurado comenzando con la delimitación de la idea, la formulación de preguntas y la recolección de datos numéricos mediante encuestas, para posteriormente analizar los resultados con métodos estadísticos y obtener las conclusiones.

Alcance

Bernal (2010, p. 113) indicó que una función esencial de la investigación descriptiva es identificar y seleccionar las características principales del objeto de estudio, así como proporcionar una descripción detallada de sus partes, categorías o clases. En contraste, la investigación correlacional tiene como propósito analizar la relación entre variables o sus resultados, destacando que estas relaciones muestran asociaciones, pero no implican causalidad, es decir, no establecen que un cambio en una variable provoque directamente un cambio en otra.

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque descriptivo y correlacional con el objetivo de analizar el desgaste profesional en trabajadores de una empresa privada productora de balanceado con el fin de poder identificar los niveles de este fenómeno en los diferentes grupos de la empresa, tomando de referencia las condiciones laborales, la dinámica organizacional y las responsabilidades de cada cargo, acciones que contribuyen al desarrollo del mismo, donde proporciona una base para la implementación de estrategias que promuevan el bienestar y mejoren el clima del trabajo.

Diseño

La investigación no experimental se puede definir como aquella en la que no se manipulan deliberadamente las variables. Es decir, en este tipo de estudios, no se alteran intencionalmente las variables independientes para observar su efecto sobre otras variables. En lugar de eso, en la investigación no experimental se observan los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para analizarlos (Hernández Sampieri et al., 2014).

De manera similar, en este estudio, se llevará a cabo una investigación no experimental, ya que se realizará mediante la recolección de datos en un momento determinado, sin intervenir en los factores estudiados, lo que permitirá analizar los fenómenos de manera natural y sin alteraciones.

Corte de tiempo

El diseño de la presente investigación es de corte transversal de periodo único, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento del tiempo, sin

seguimiento posterior a los participantes. Este enfoque permite examinar la situación actual del desgaste profesional en el personal de la empresa, así como identificar posibles relaciones entre variables en un contexto laboral específico, facilitando el análisis de situaciones presentes sin proyectarse en el tiempo.

Población, Muestra y Muestreo

Según los autores Pedro y Sandra (2015), los términos "universo" y "población" se utilizan de manera equivalente para describir el conjunto total de elementos que forman parte del ámbito de estudio, sobre el cual se busca hacer inferencias tanto estadísticas como teóricas. La población estará conformada por los trabajadores de las áreas de: bodega, calidad, compras, contabilidad, mantenimiento, producción, recursos humanos, seguridad industrial y ventas de la empresa productora de balanceado.

Para llevar a cabo el análisis, se seleccionará una muestra representativa de la población total, que es de 102 trabajadores. Así mismo la muestra estará compuesta por un número de trabajadores de cada área, asegurando que todos los grupos estén proporcionalmente representados. El tamaño de la muestra se determinará utilizando una fórmula estadística basada en el tamaño de la población total, un nivel de confianza del 95% y un margen de error aceptable del 5%.

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

$$n = \frac{\frac{1.96^2 \times 50\%(1 - 50\%)}{5\%^2}}{1 + \left(\frac{1.96^2 \times 50\%(1 - 50\%)}{5\%^2(102)}\right)}$$

$$n = \frac{\frac{1.9208(0.5)}{0.25}}{1 + \left(\frac{1.9208(0.50)}{0.265}\right)}$$

$$n = \frac{384.16}{4.624150943}$$

$$n = 81$$

El muestreo aleatorio estratificado (MAE) es un enfoque de muestreo que ofrece la ventaja de aumentar la precisión de las estimaciones en comparación con el muestreo aleatorio simple. Esto se logra al reducir el error muestral y mejorar la exactitud de las estimaciones con el mismo tamaño de muestra, o bien, al reducir el tamaño de la muestra manteniendo el mismo margen de error (Pedro & Sandra, 2015). El tipo de muestreo a emplear será el muestreo estratificado, debido a que se comparará los niveles de desgaste profesional entre nueve grupos claramente diferenciados: los trabajadores de las áreas de bodega, calidad, compras, contabilidad, mantenimiento, producción, recursos humanos, seguridad industrial y ventas. El método consiste en dividir la población en nueve grupos diferentes. Luego, se seleccionarán participantes de cada uno de manera proporcional, para que todos los estratos queden bien representados en la muestra final. Así se asegura de que ningún grupo quede excluido o subrepresentado.

Tabla 1

Clasificación de Muestra por Estratos

Grupos	Población	Muestra a Encuestar
Bodega	12	8
Calidad	7	6
Compras	2	2
Contabilidad	8	6
Mantenimiento	8	6
producción	51	41
Recursos humanos	6	5
Seguridad industrial	1	1
Ventas	7	6
Total	102	81

En la Tabla 1 se detalla la cantidad de trabajadores por cada área, así como también la correspondiente cantidad de empleados que serán incluidos en la muestra. Este procedimiento permitirá que cada área se vea proporcionalmente representada dentro de la población total de la empresa.

Instrumentos por Aplicar

El desgaste profesional se evaluará mediante el cuestionario *Maslach Burnout Inventory (MBI)* el cual es una herramienta reconocida por su eficacia para medir el desgaste profesional. A través de sus escalas de frecuencia, el MBI genera un perfil

detallado del agotamiento físico y emocional de los participantes y con esto se analizará cómo afecta este fenómeno en el entorno de trabajo.

Este instrumento psicométrico fue creado por Cristina Maslach y Susana Jackson en 1986 y es comúnmente usado para evaluar el síndrome de burnout, especialmente en profesionales de la salud y ciencias sociales (Celi Andrade, 2024). Se usará este cuestionario para medir el desgaste profesional y sus síntomas en los trabajadores, evaluando el cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, lo que permitirá analizar los niveles entre el personal de las diferentes áreas.

Este instrumento consta de 22 ítems, los mismos que están orientados a validar respuestas sobre las opiniones, actitudes y expresión que afecta al profesional en referencia a su labor y hacia sus compañeros de trabajo, cuya finalidad es medir el desgaste profesional (Maslach & Leiter, 1997).

Además se usará un cuestionario previamente respondido por los trabajadores de la empresa a principios del año que fue proporcionado por la empresa, que consta de sesenta y seis preguntas, en donde se midieron los Riesgos psicosociales, variable la cual está conformada por las subvariables de Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, Margen de acción y control, Organización del trabajo, Recuperación, Soporte y apoyo y Otros puntos importantes; esto para enriquecer el análisis y definir si existe relación entre ambos cuestionarios y en qué medida afecta cada variable del cuestionario de los Riesgos psicosociales en el desgaste profesional que pudiera presentar la empresa.

Con este capítulo se ha explicado la base metodológica sobre la que se desarrolla en esta investigación. Se definió el enfoque que será cuantitativo, el método deductivo, el tipo de estudio y el diseño de corte transversal, así como los instrumentos que se emplearán para recoger los datos, que constan del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual permitirá obtener información clara y confiable sobre el nivel de desgaste profesional en los trabajadores junto con el cuestionario institucional sobre condiciones laborales el cual fue dado por la empresa. Todo este proceso metodológico está orientado a facilitar el análisis de los resultados, con el fin de identificar niveles de desgaste y comprender cómo podrían estar relacionados con factores presentes en el entorno laboral, lo cual se abordará en los siguientes capítulos.

Capítulo 3: Resultados

Para esta investigación, se usó el programa Excel de Microsoft para poder analizar los datos que fueron recolectados por medio del cuestionario de Desgaste profesional de Maslach, el cual cuenta con veinte siete preguntas, de las cuales las primeras cinco corresponden a preguntas sociodemográficas; las preguntas uno, dos, tres, seis, ocho, trece, catorce, dieciséis y veinte están destinadas a medir la variable de Cansancio emocional; las preguntas cinco, diez, once, quince y veinte dos a la variable de despersonalización y por último las preguntas cuatro, siete, nueve, doce, diecisiete, dieciocho, diecinueve y veinte uno a la variable de Realización personal. Estas variables fueron medidas a través de una escala de Likert que constaba de cero a seis donde cero corresponde a nunca y 6 indicaba todos los días.

Alfa de Cronbach

En este trabajo investigativo, se calculó el alfa de Cronbach para poder medir la confiabilidad del cuestionario en donde si los resultados llegan a estar dentro de un rango de 0.70 a 0.90, son aceptables; por lo que con ayuda de las respuestas de treinta y cuatro participantes de diferentes áreas de trabajo de una empresa productora de balanceado se evaluó la fiabilidad y confiabilidad de la encuesta y los datos obtenidos (Oviedo & Campo Arias, 2005).

Para lo que se usara la siguiente formula:

$$\alpha:=(n/(n-1))*(1 - (\Sigma\sigma^2i / \sigma^2x))$$

Tabla 2

Cálculo del Alfa de Cronbach de la Encuesta Piloto

Cuestionario De Degaste profesional De Maslach	
$\alpha:$	0.871590296

En la Tabla 2, se presenta el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para el cuestionario de Degaste profesional de Maslach, el cual permite evaluar la consistencia interna del instrumento en su conjunto. El valor total obtenido fue de 0,87, lo que indica una alta confiabilidad interna del cuestionario.

Tabla 3

Cálculo del Alfa de Cronbach de la encuesta completa

Cuestionario De Degaste profesional De Maslach	
α :	0.700004487

En la Tabla 3, se presenta el análisis de confiabilidad del cuestionario final del síndrome de Degaste profesional de Maslach, aplicado a la muestra definitiva. Se calculó un alfa de Cronbach de 0,70,- lo cual indica una consistencia interna aceptable, aunque más baja en comparación con los resultados obtenidos en la prueba piloto. Este descenso puede estar relacionado con la variabilidad de la muestra definitiva o con factores de comprensión, por lo que se recomienda considerar una revisión o refinamiento de ciertos reactivos en futuras aplicaciones.

Normalizar los datos

Para *Hatem, Zeidan, Goossens y Moreira (2022)* menciona que técnicas simples como comparar la media y la mediana, junto con el cálculo de los coeficientes de asimetría y curtosis, permiten realizar una evaluación inicial de normalidad. Lo que ayudó a detectar posibles desviaciones respecto a la simetría y a la forma de distribución, aunque no sustituyen pruebas formales como las de Kolmogorov-Smimov, entre otras.

Por lo que se realizó un análisis preliminar de la normalidad de los datos, en donde se emplearon medidas descriptivas como la comparación entre la media y la mediana, y el cálculo del coeficiente de asimetría y la curtosis. Y aunque estos no constituyen pruebas formales de normalidad, permiten una aproximación útil cuando no se dispone de software estadístico especializado.

Tabla 4

Análisis de normalidad de la variable de cansancio emocional

Cansancio emocional	
Media	3.23159304
Mediana	3.11111111
Curtosis	1.64018208
Coefficiente de asimetría	0.23371156
Cuenta	81

En la Tabla 4, se presenta la variable Cansancio Emocional, para la cual se llevó a cabo una evaluación inicial para determinar si los datos seguían una distribución normal en donde se tomó de referencia los valores obtenidos en asimetría y curtosis, los cuales se ubicaron dentro del intervalo considerado adecuado que va de -2 a +2, lo cual refleja una aproximación a la normalidad. Además, la proximidad entre la media (3.23) y la mediana (3.11) reforzó la idea de una distribución equilibrada.

Tabla 5

Análisis de normalidad de la variable de Despersonalización

Despersonalización	
Media	2.9060241
Mediana	2.8
Curtosis	1.44418297
Coefficiente de asimetría	0.04636252
Cuenta	81

Respecto a la variable *Despersonalización*, presentada en la Tabla 5, tanto el coeficiente de asimetría (0.046) como el de curtosis (1.444) se situaron dentro de los límites recomendados (-2 a +2), lo que apunta a una distribución aproximadamente normal. Adicionalmente, la escasa discrepancia entre la media (2.91) y la mediana (2.80) respaldó la hipótesis de simetría en los datos.

Tabla 6

Análisis de normalidad de la variable de Realización Personal

Realización personal	
Media	2.7347561
Mediana	2.875
Curtosis	-0.0334109
Coefficiente de asimetría	-0.2214209
Cuenta	81

Por último, en la Tabla 6, se realizó un análisis preliminar para evaluar la normalidad de la variable de Realización Personal, donde los resultados mostraron un coeficiente de asimetría de -0.221 y una curtosis de -0.033, valores que se encuentran dentro del rango indicando que la distribución de los datos es cercana a la normalidad. Asimismo, la media y la mediana presentaron valores similares, reforzando la presencia de una distribución simétrica.

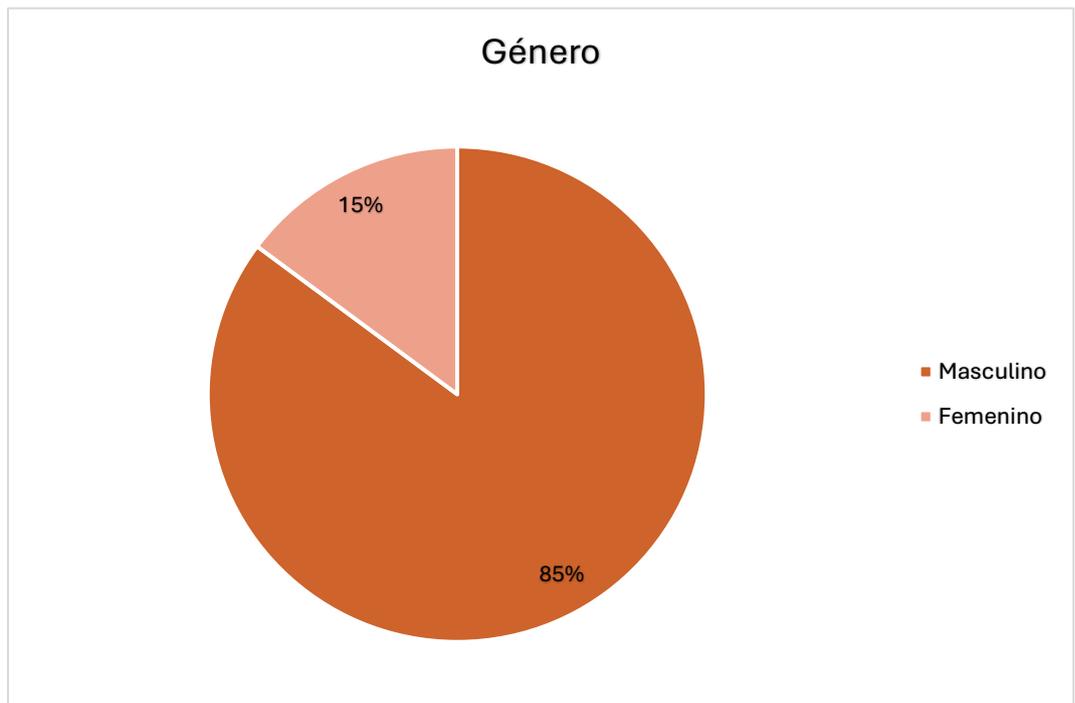
Análisis de datos

Preguntas Demográficas

Una vez finalizado el proceso de recolección de datos, se procede a presentar los resultados obtenidos a partir de una muestra conformada por 81 participantes. En primera instancia, se exponen los datos descriptivos correspondientes a las variables sociodemográficas, con el fin de ofrecer una visión general del perfil de los encuestados. Para ello, se utilizan distribuciones de frecuencias, que pueden entenderse como presentaciones organizadas y ordenadas que permiten visualizar los diversos valores que adopta una variable estadística junto con la frecuencia de aparición de cada uno de ellos, ya sea en términos absolutos o relativos (Sarasola, 2024). Esta estrategia estadística facilita la comprensión de las características fundamentales de los datos y aporta como punto de partida para análisis posteriores.

Figura 2

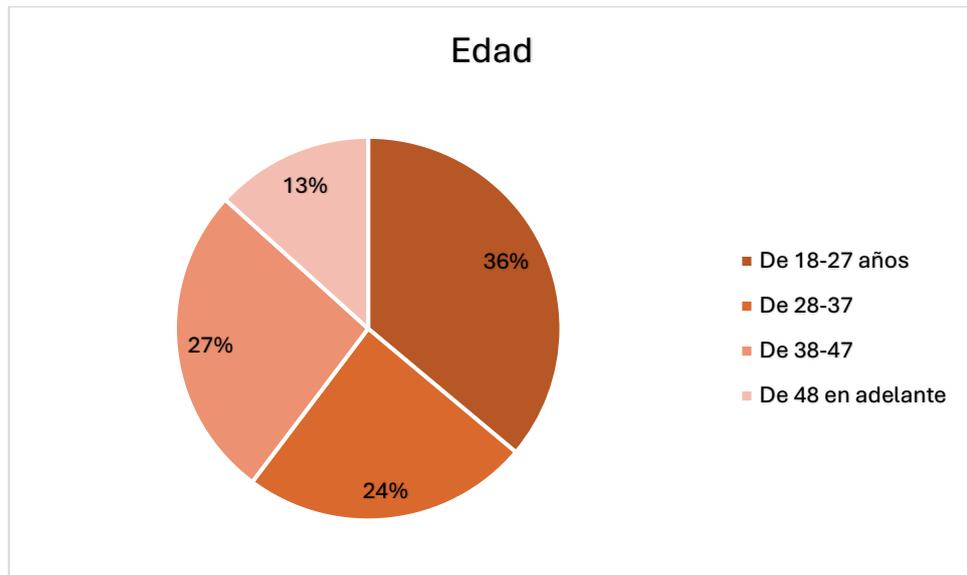
Variables Demográficas: Género



En la Figura 2, se evidencia que en la muestra analizada se presenta una distribución desigual por género, con predominancia del género masculino con un 86%, frente al género femenino siendo representado por un 14%.

Figura 3

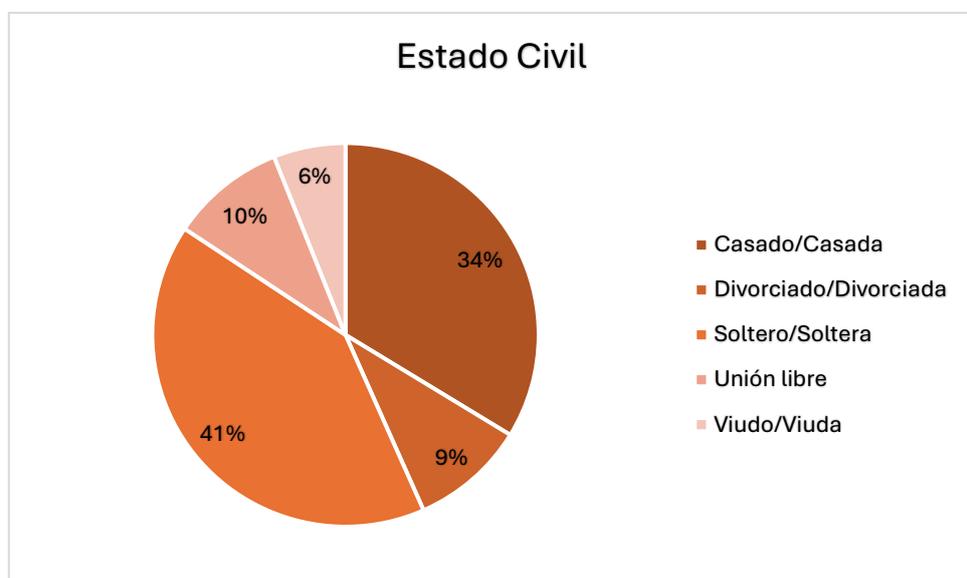
Variables Demográficas: Edad



En la Figura 3, se puede observar la distribución por edades de la población, siendo los trabajadores dentro del rango de 18 a 27 años representados por el 36%, en segundo lugar los trabajadores de 38 a 47 años por un 24%, en tercer lugar, los trabajadores de 28 a 37 años por un 27% y por último los trabajadores que tienen 48 años en adelante son solo el 13% de la población.

Figura 4

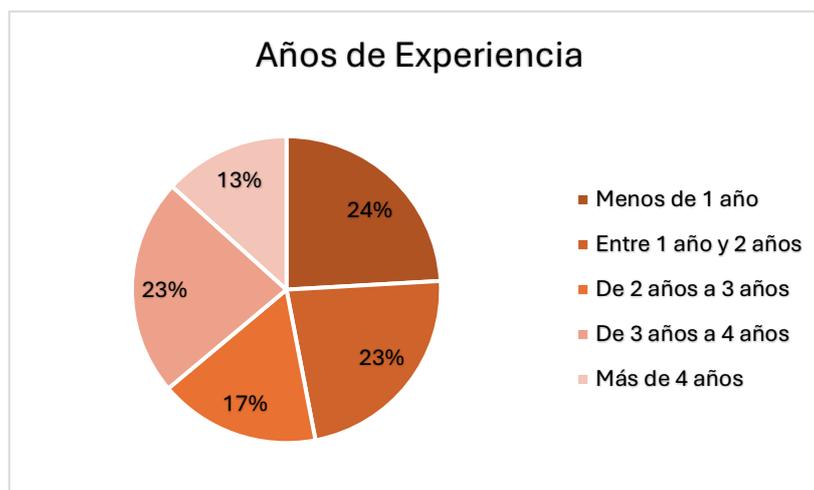
Variables Demográficas: Estado civil



En la Figura 4, se presenta la distribución de la percepción del estado civil. Los resultados muestran que de menor a mayor el 6 % viudo/a; que con un igual valor del 10% hay unión libre y divorciado/a; con un 34% está casado/a y con el 41% se encuentra soltero/a, evidenciando que un poquito menos de la mitad son solteros.

Figura 5

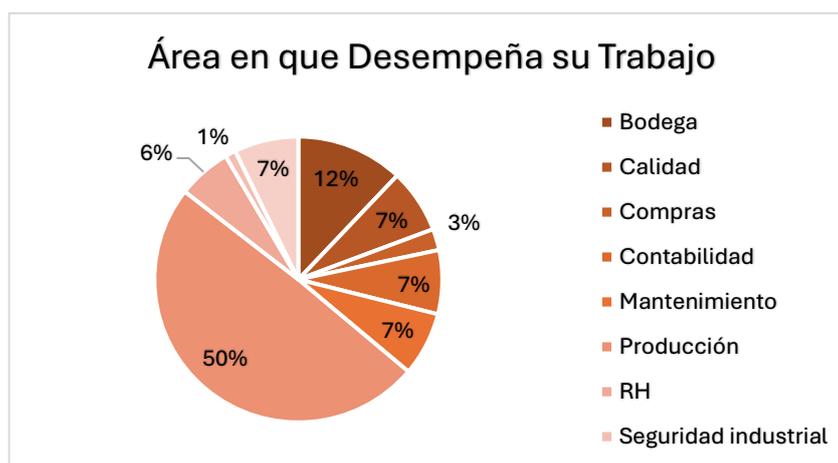
Variables Demográficas: Años de Experiencia



En la Figura 5, se presenta la distribución de los años de experiencia de los trabajadores. Los resultados muestran que el 13 % de la población tiene más de cuatro años trabajando en la empresa; que el 17% tienen entre dos a tres años; los empleados de entre 1 a 2 años comparten la misma tendencia que los que llevan más de 3 a 4 años representando un valor del 23% cada categoría, y el 24% tienen menos de un año.

Figura 6

Variables Demográficas: Área en que se Desempeña



En la Figura 6 se presenta la distribución del área que desempeñan los participantes de la encuesta en el trabajo. Los resultados muestran que el 1% pertenece al área de seguridad industrial; el 2% a compras; que el 6% es de recursos humanos; que con un valor igual del 7% son las áreas de calidad, contabilidad, mantenimiento y ventas; el 12% es de bodega y que el 49% es de producción. evidenciando que la mitad de todos los trabajadores son de producción.

Análisis del Desgaste Profesional

A partir de la presente sección que comienzan a analizar las tres dimensiones que conforman el desgaste profesional:

Cansancio Emocional

La dimensión de cansancio emocional hace referencia al agotamiento que pueden experimentar los trabajadores como consecuencia del esfuerzo constante en sus actividades laborales. Este componente del síndrome de desgaste profesional se manifiesta en la falta de energía y en la sensación de estar sobrepasado emocionalmente. En este estudio, se evaluó a través de las preguntas uno, dos, tres, seis, ocho, trece, catorce, dieciséis y veinte del cuestionario de Maslach, permitiendo identificar el grado de desgaste emocional presente en los participantes.

Tabla 7

Afirmación 1 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Me siento	0	4	5%
emocionalmente	1	9	11%
agotado/a por	2	16	20%
mi trabajo	3	13	16%
	4	15	19%
	5	11	14%
	6	13	16%

En la Tabla 7 se presenta la distribución de la percepción de cansancio emocional en el trabajo con relación a la afirmación “Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo”. Los resultados muestran que el 5 % de la muestra se ubicó en la categoría 0, el 11 % en la categoría 1, el 19 % en la categoría 2, el 17 % en la categoría 3, el 19 % en la categoría 4, el 13 % en la categoría 5 y el 16 % en la categoría 6.

Tabla 8

Afirmación 2 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me siento	0	2	2%
cansado al	1	11	14%
final de la	2	13	16%
jornada de	3	12	15%
trabajo.	4	11	14%
	5	16	20%
	6	16	20%

En la Tabla 8 se presenta la distribución de la percepción de cansancio emocional en el trabajo con relación a la afirmación “me siento cansado al final de la jornada de trabajo”. Los resultados muestran que desde la categoría cero hasta la categoría seis, solo un 2% seleccionó no tener ningún tipo de cansancio, La categoría uno y dos con un porcentaje idéntico del 13%, la categoría cuatro con un 16%, la categoría tres con 17% y las categorías cinco y seis con un valor igual del 19%.

Tabla 9

Afirmación 3 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Cuando me	0	4	5%
levanto por la	1	11	14%
mañana y me	2	7	9%
enfrento a otra	3	17	21%
jornada de trabajo	4	25	31%
me siento	5	12	15%
fatigado.	6	5	6%

En la Tabla 9, se presenta la distribución de la percepción de cansancio emocional en el trabajo con relación a la afirmación “cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado”. Los resultados muestran que de menor a mayor hay una clara tendencia desde la categoría cero hasta la categoría seis, en la categoría cero solo un 5% nunca se siente así, la categoría seis con un 6%, la categoría dos un 8%, la categoría uno con un 13%, la categoría cuatro con un 14%, la categoría tres un 20% y la categoría cuatro con un 33%, donde se puede evidenciar que una de cada tres personas experimenta alta fatiga al comenzar a trabajar.

Tabla 10

Afirmación 6 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siento que trabajar	0	4	5%
todo el día con la	1	12	15%
gente me cansa.	2	15	19%
	3	20	25%
	4	14	17%
	5	10	12%
	6	6	7%

En la Tabla 10, se puede observar la distribución de la percepción del cansancio emocional en el trabajo con relación a la afirmación “Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa”. Los resultados muestran que de menor a mayor hay una clara tendencia desde la categoría cero hasta la categoría seis, en la categoría cero con un 5% nunca se sienten así, en la categoría seis con un 7% siempre se sienten así, la categoría cinco con un 12%, la categoría uno con un 14%, la categoría dos con un 18%, la categoría cuatro con un 19% y la categoría tres con un 36%, lo que indica que la categoría tres tiene un mayor porcentaje, donde una de cada tres personas experimenta un cansancio moderado por el trato con las demás personas.

Tabla 11

Afirmación 8 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siento que mi	0	8	10%
trabajo me	1	11	14%
está	2	11	14%
desgastando.	3	11	14%
	4	20	25%
	5	8	10%
	6	12	15%

En la tabla 11 se presenta la distribución de la percepción del cansancio emocional en el trabajo con relación a la afirmación “Siento que mi trabajo me está desgastando”. Los resultados demuestran que un 22% no perciben desgaste laboral (categoría 0) frente a un 48% con un desgaste moderado a extremo (categoría 3-6), donde se puede percibir que sí se sienten desgastado por el trabajo ya que tiene un porcentaje mayor.

Tabla 12

Afirmación 13 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me siento	0	4	5%
Frustrado en	1	13	16%
mi trabajo.	2	14	17%
	3	21	26%
	4	11	14%
	5	9	11%
	6	9	11%

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla 12 en donde se presenta el porcentaje de población que calificó sentirse frustrado en el trabajo en donde sólo el 5% indica no sentirse frustrado ya que calificaron con cero, el 16% calificó con uno, el 17% calificó con dos, el 26% calificó con tres demostrando que hubo indecisión por parte de los encuestados al momento de responder la encuesta, el 14% calificó con cuatro y con porcentajes iguales del 11% los que calificaron cinco y seis.

Tabla 13

Afirmación 14 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Creo que	0	4	5%
trabajo	1	8	10%
demasiado.	2	14	17%
	3	11	14%
	4	15	19%
	5	16	20%
	6	13	16%

En relación con la afirmación “Creo que trabajo demasiado” mostrada en la Tabla 13, los resultados evidencian que un 55% de las personas encuestadas se ubican entre las opciones 4 a 6, lo que sugiere que más de la mitad de los encuestados considera que su carga de trabajo es elevada. En contraste, solo un 32% de las personas encuestadas eligió valores entre 0 y 2, lo que indica que los encuestados tienen una percepción baja sobre la exigencia. Los datos recolectados de la encuesta muestra que los trabajadores tienden a tener una sensación generalizada de exceso de trabajo en sus roles y obligaciones laborales.

Tabla 14

Afirmación 16 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Trabajar	0	4	5%
directamente	1	17	21%
con	2	10	12%
personas me	3	16	20%
produce	4	16	20%
estrés.	5	12	15%
	6	6	7%

Respecto a la afirmación “Trabajar directamente con personas me produce estrés” de la tabla 14, las respuestas se distribuyen de manera más equilibrada, aunque se puede apreciar una cierta inclinación hacia niveles intermedios. La opción 3 y la opción 4 concentraron el 40% de las respuestas de los encuestados, reflejando una percepción moderada de estrés asociado al trato interpersonal. Por otro lado, un 26% de los encuestado se manifestó es niveles bajos (opciones 0 a 2), mientras que un 22% expresó niveles altos de estrés (opciones 5 y 6).

En conclusión, si bien el trabajar con personas, esto puede generar un bajo nivel de tensión para la mayoría de los trabajadores, aún hay un grupo de trabajadores que no percibe este aspecto como una fuente significaba de presión. esto evidencio que la interacción entre los trabajadores no se experimenta de manera homogénea, sino que suele depender de diversos factores individuales como: el nivel de habilidades, sociales, la experiencia previa o la personalidad.

Tabla 15

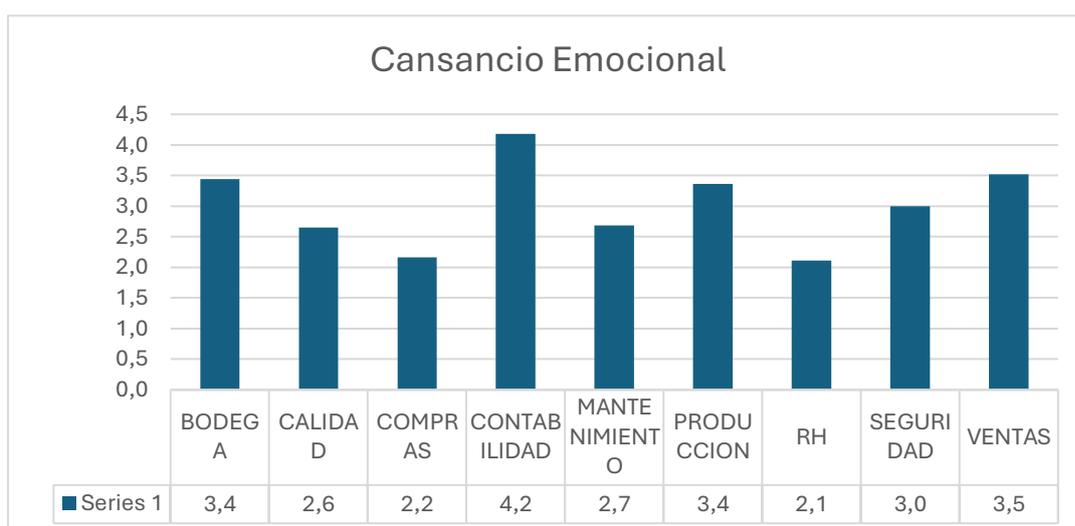
Afirmación 20 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me siento	0	8	10%
acabado en	1	11	14%
mi trabajo, al	2	13	16%
límite de mis	3	14	17%
posibilidades.	4	13	16%
	5	17	21%
	6	5	6%

Los resultados asociados a la afirmación "Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades" reflejados en la tabla 15, revelan que casi un 44% de los participantes se ubicó en los niveles medios-altos (puntuaciones 4 a 6), indicativo de un cansancio laboral significativo, mientras que un 40% reportó valores bajos (0 a 2), mostrando resistencia a esta percepción de colapso. Tal variabilidad podría explicarse por diferencias en cómo manejan el estrés o las condiciones de su trabajo. Aspectos que ameritan análisis posteriores.

Figura 7

Promedio por Área Respecto al Cansancio Emocional



En la figura 7 se observa el promedio por área respecto al cansancio emocional. Los resultados perciben que hay áreas críticas tales como el área de contabilidad con (4.19), alcanzando casi el nivel máximo de la gráfica; el área de ventas (3.52) y el área de bodega con nivel de (3.41) niveles altos que requieren una intervención pronta, también se tiene áreas con alto - moderado cansancio donde producción tiene (3.37) y las áreas con menor impacto recursos humanos (2.11) y compras (2.17) mostrando una mejor gestión en el estrés emocional.

Despersonalización

La despersonalización es una dimensión del desgaste profesional que se manifiesta en actitudes negativas, frías o distantes hacia los demás, especialmente en el entorno laboral. Esta variable fue evaluada mediante las preguntas cinco, diez, once, quince y veintidós del cuestionario de Maslach, con el fin de identificar posibles señales de desconexión emocional o indiferencia por parte de los trabajadores.

Tabla 16

Afirmación 5 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Creo que estoy	0	10	12%
tratando a algunas	1	16	20%
personas como si	2	13	16%
fueran objetos	3	14	17%
impersonales.	4	10	12%
	5	14	17%
	6	4	5%

En la tabla 16 se presenta la distribución de la percepción de la despersonalización con relación a la afirmación “Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales”. Los resultados muestran que en la categoría seis el 5% siempre se sienten así, en la categoría cero con un 12% nunca se sienten así, la categoría cuatro un 13%, la categoría dos un 16%, la categoría cinco un 17%, la categoría tres un 18% y la categoría uno con un 19%, por lo que se puede llegar a la conclusión que no se tiene un patrón dominante, pero si existe una distribución dispersa en varios niveles de la despersonalización.

Tabla 17

Afirmación 10 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siento que me	0	4	5%
he hecho más	1	13	16%
duro con la	2	14	17%
gente.	3	12	15%
	4	13	16%
	5	15	19%
	6	10	12%

En la tabla número 17 se presenta la distribución de la percepción de la realización personal en el trabajo con relación a la afirmación “Siento que me he hecho más duro con la gente”. Los resultados demuestran que de la categoría del cero al cinco existen respuestas equilibradas entre (16-18), en cambio en la categoría seis se percibe un 12%, donde se observa que es menor el porcentaje en el que se sientan completamente con un endurecimiento crítico.

Tabla 18

Afirmación 11 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Considero que	0	7	9%
este trabajo me	1	8	10%
está	2	15	19%
endureciendo	3	13	16%
emocionalmente.	4	18	22%
	5	16	20%
	6	4	5%

En la tabla 18, se muestra la distribución de la percepción sobre la afirmación “Considero que este trabajo me está endureciendo emocionalmente”. Los resultados evidencian que un 82% de los participantes se ubican entre las categorías dos y seis, lo cual sugiere una alta identificación con la sensación de endurecimiento emocional. La mayor concentración se encuentra en la categoría 4 (22%), seguida por la categoría 5 (20%), lo que indica que esta percepción está bastante arraigada. Por otro lado, un 19% de los empleados calificó su situación con las puntuaciones más bajas indicando que solo una pequeña parte del personal no experimenta desgaste emocional en su trabajo.

Tabla 19

Afirmación 19 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Considero que	0	2	2%
consigo muchas	1	11	14%
cosas valiosas	2	9	11%
en este trabajo.	3	16	20%
	4	12	15%
	5	16	20%
	6	15	19%

En la tabla 19 se presenta la percepción frente a la afirmación “Considero que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo”. Los resultados muestran una tendencia positiva en los encuestados , ya que un 74% de los encuestados se ubica entre las categorías tres y seis, lo que refleja una alta valoración del trabajo realizado. Las categorías 3 y 5 son las más representativas, ambas con un 20%, seguidas por la categoría 6 con un 19%, lo que indica que la mayoría encuentra sentido o valor en su

labor. En contraste, solo un 27% de los participantes se ubica en niveles bajos de acuerdo (categorías 0 a 2).

Tabla 20

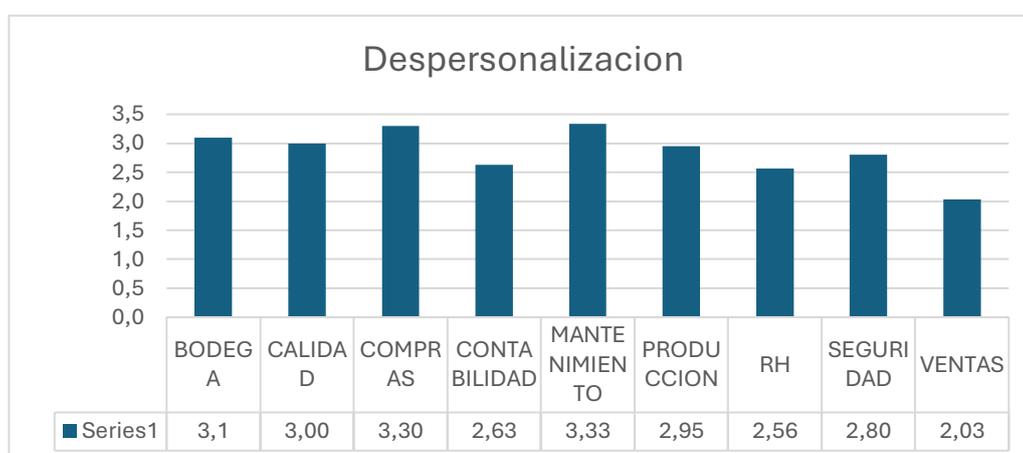
Afirmación 22 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Siento que mis	0	14	17%
compañeros	1	16	20%
me culpan por	2	17	21%
sus problemas.	3	11	14%
	4	16	20%
	5	3	4%
	6	4	5%

En relación con la afirmación “Siento que mis compañeros me culpan por sus problemas”, los resultados mostrados en la tabla 20 demuestran el 58% de los participantes se sitúan en las categorías 0 a 2, lo que sugiere que no perciben una tendencia fuerte a ser responsabilizados por conflictos ajenos. Las categorías más frecuentes son la dos con un 21%, la uno con 20% y la cero con un 17%. En cambio, el 43% de los encuestados se encuentra entre las categorías 3 y 6, lo que indica que un grupo considerable sí percibe cierto nivel de culpabilización por parte de sus compañeros.

Figura 8

Promedio por Área Respecto a la Despersonalización



En la figura 8 se observa el promedio de los encuestados por área respecto a la despersonalización. Los resultados perciben que hay áreas críticas: el área de

mantenimiento con (3.33), el área de compras (3.30), el área de bodega (3.22); el área de calidad (3.00); el área de producción (2.95); el área de contabilidad (2.63); el área de recursos humanos (2.56) y el área de ventas (2.03), donde se puede decir que en las áreas operativas/técnicas muestran una mayor despersonalización (mantenimientos, compras, bodega), por otro lado, en el área administrativa en menores niveles (contabilidad, RH, ventas) y (producción, calidad) se percibe una zona intermedia en la despersonalización.

Realización Personal.

La dimensión de realización personal se relaciona con el sentimiento de competencia, eficacia y satisfacción que una persona experimenta en su trabajo. En este estudio, fue evaluada a través de las preguntas cuatro, siete, nueve, doce, diecisiete, dieciocho, diecinueve y veintiuno del cuestionario de Maslach, con el propósito de conocer en qué medida los trabajadores perciben que su labor tiene valor y sentido además de averiguar y cuando no perciben ese sentimiento de satisfacción por su labor realizada.

Tabla 21

Afirmación 4 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Siento que puedo	0	1	1%
entender	1	10	12%
fácilmente a las	2	20	25%
personas que	3	16	20%
tengo que atender.	4	14	17%
	5	12	15%
	6	8	10%

En la tabla 21 se presenta la distribución de la percepción de realización personal en el trabajo con relación a la afirmación “Siento que puedo entender a las personas que tengo que atender”. Donde los resultados muestran que en la categoría cero solo un 1% de la población le cuesta entender a las personas de su entorno, la categoría uno con un 12%, la categoría dos con un 25%, la categoría tres un 20%, la categoría cuatro con un 17%, la categoría cinco con un 15% y la categoría seis con un 10%, dando a entender que el 42% (suma de los porcentajes de las categorías 4-5-6) entienden las solicitudes u órdenes de las personas a las que atienden, estas pueden ser tanto clientes como personal a cargo.

Tabla 22

Afirmación 7 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Siento que trato	0	4	5%
con mucha	1	9	11%
eficacia los	2	10	12%
problemas de	3	19	23%
mis clientes	4	14	17%
internos y	5	13	16%
externos.	6	12	15%

En la tabla 22 se presenta la distribución de la percepción de realización personal en el trabajo con relación a la afirmación “Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes internos y externos”. Los resultados muestran que la mayoría (categorías 0-3) perciben deficiencias en su capacidad para resolver los problemas, como se aprecia la categoría 2 refleja un núcleo muy significativo que no tiene confianza en sus habilidades, el 31% (categorías 5-6) se siente competente, a comparación de la categoría uno donde un 5% se siente ineficaz.

Tabla 23

Afirmación 9 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Creo que con	0	4	5%
mi trabajo	1	6	7%
estoy	2	16	20%
influyendo	3	22	27%
positivamente	4	16	20%
en la vida de	5	13	16%
otras personas.	6	4	5%

Los datos revelan que, al evaluar la frase "Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas", la mayoría de los empleados reconoce un impacto favorable en su entorno. La opción más frecuente fue el nivel 3 (27%), seguido de cerca por los niveles dos y cuatro (20% cada uno), lo que sugiere una percepción moderada pero consistente de contribución positiva. Llama la atención que menos del 10% eligió los extremos (0 o 6), demostrando que independientemente de la intensidad, prevalece la sensación de que el trabajo realizado trasciende positivamente.

Tabla 24

Afirmación 12 de Cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Me siento	0	4	5%
con mucha	1	12	15%
energía en mi	2	15	19%
trabajo.	3	20	25%
	4	14	17%
	5	10	12%
	6	6	7%

En relación con la afirmación “Me siento con mucha energía en mi trabajo”, la mayoría de los encuestados respondió en niveles intermedios, siendo la opción 3 la más votada, como se aprecia en la Tabla 24. Aunque varios indicaron sentirse bastante bien, también se encontró un grupo que reporta niveles bajos de energía, esto podría estar reflejando cierto cansancio o falta de motivación. En conclusión, muestran los resultados que la mayor parte del personal se encuentra en un nivel intermedio, lo cual indica que vale la pena prestar atención a quienes se sienten con menos vitalidad en sus labores diarias de trabajo.

Tabla 25

Afirmación 17 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
Siento que	0	4	5%
puedo crear con	1	9	11%
facilidad un	2	18	22%
clima agradable	3	12	15%
en el trabajo.	4	16	20%
	5	18	22%
	6	4	5%

Los resultados mostrados en la tabla 15 sobre la afirmación “Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.” indican que la percepción de los colaboradores respecto a su capacidad para generar un clima laboral agradable se distribuye de manera heterogénea. Un 38% se ubicó en los niveles más bajos de la escala conformado por las calificaciones cero, uno y dos, lo que refleja dificultades o inseguridad en esta competencia. En contraste, un 35% manifestó percepciones intermedias conformado por las calificaciones tres y cuatro, mientras que únicamente

un 27% se posicionaron en los valores más altos conformado por las calificaciones cinco y seis, indicando mayor confianza en su habilidad para crear un clima agradable de trabajo. Esto indica que existe un grupo de trabajadores los cuales se perciben capaces de promover un entorno positivo, aunque la mayor parte de ellos representados por un 73% se sitúan dentro de las calificaciones inferiores y medias.

Tabla 26

Afirmación 18 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Me siento	0	5	6%
estimulado después	1	9	11%
de haber trabajado	2	18	22%
directamente con	3	21	26%
mis compañeros de	4	17	21%
trabajo.	5	4	5%
	6	7	9%

Los resultados de la tabla 26 sobre la afirmación “Me siento estimulado después de haber trabajado directamente con mis compañeros de trabajo” reflejan una percepción mayormente positiva. La categoría tres fue la más seleccionada, con un 26% , seguida por la categoría dos con un 22% y la categoría cuatro con un 21%. Estas cifras indican que más de la mitad de los encuestados experimentan un nivel medio o alto de estímulo al trabajar en equipo. Por otro lado, las categorías cero y uno, que reflejan una baja estimulación, sumaron un 17%. En general, los datos muestran que la mayoría de los trabajadores se sienten, motivados por la interacción con sus compañeros.

Tabla 27

Afirmación 19 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Considero que	0	2	2%
consigo muchas	1	11	14%
cosas valiosas	2	9	11%
en este trabajo.	3	16	20%
	4	12	15%
	5	16	20%
	6	15	19%

En la Tabla 27, la afirmación "Considero que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo" refleja una tendencia positiva, ya que el 74% de los encuestados reconoce beneficios significativos, con mayor peso en los niveles 3, 5 (20% cada uno) y 6 (19%). En contraste, solo el 27% muestra una valoración negativa, lo que confirma que la mayoría identifica aspectos positivos en su empleo.

Tabla 28

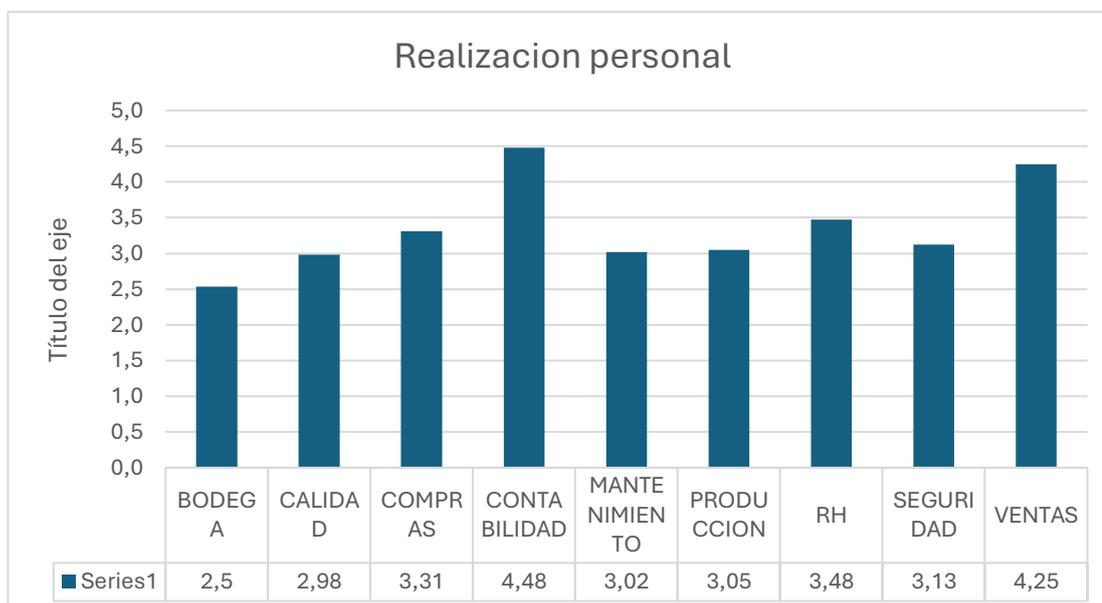
Afirmación 21 de cuestionario de Maslach

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje(%)
21. Siento que	0	4	5%
en mi trabajo	1	7	9%
trato los	2	16	20%
problemas	3	24	30%
emocionalmente	4	16	20%
con más calma.	5	7	9%
	6	7	9%

Por otra parte, en la Tabla 28. los resultados evidencian que, en la afirmación "Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con más calma", el 71% de los empleados (niveles 2-4) manifiesta una capacidad moderada-alta de manejo emocional, con mayor concentración en el nivel 3 (31%). Sin embargo, persisten dos minorías contrastantes: un 14% (niveles 0-1) aún enfrenta dificultades para gestionar sus emociones, mientras que un 18% (niveles 5-6) demuestra un control excepcional.

Figura 9

Promedio por Área Respecto a la Realización Personal



En figura 9 se observa el promedio por área con respecto a la realización personal, las áreas administrativas muestran los mejores indicadores (contabilidad con 1.55 y ventas con 1.71), también se observa (bodega con 3.28) presentando el perfil más bajo, por otro lado, se tiene las áreas técnicas como mantenimientos y compras donde perciben una paradoja preocupante como (recursos humanos 2.47 y seguridad 2.10)

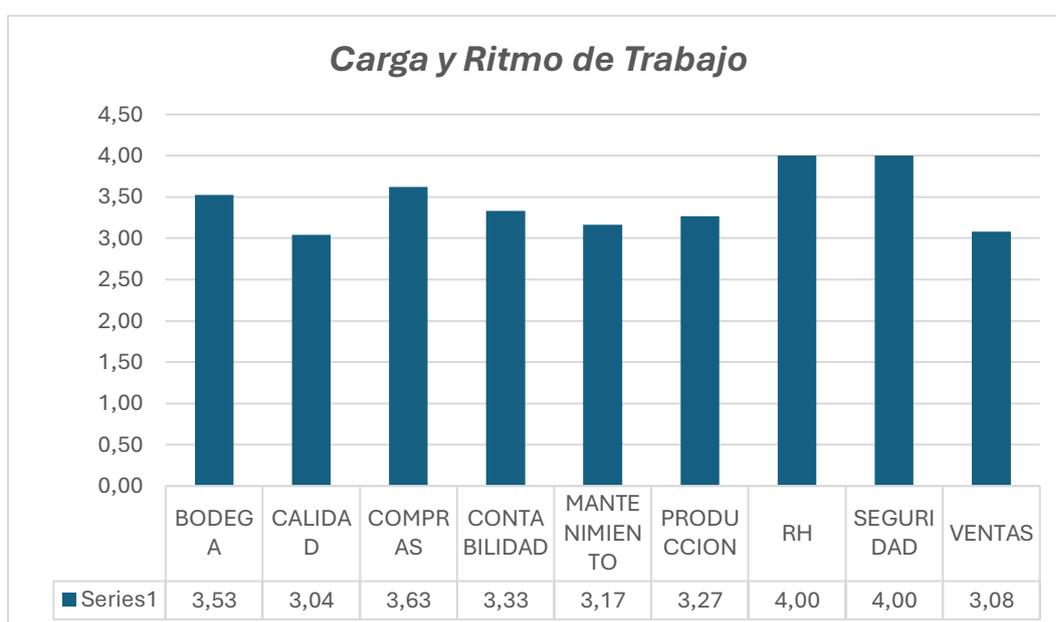
Riesgos Psicosociales

A diferencia del análisis realizado para el cuestionario de Desgaste Profesional, donde se examinó cada ítem de manera individual por tratarse de un instrumento más breve y focalizado, en el caso del cuestionario de factores de riesgos psicosociales se optó por una presentación más sintética. Este segundo instrumento, compuesto por 66 ítems distribuidos en ocho dimensiones, fue analizado a partir de los promedios obtenidos para cada dimensión, desagregados por área laboral. Esta decisión metodológica busca evitar una saturación de información y favorecer una lectura más clara y comprensible de los resultados, sin comprometer la profundidad del análisis.

Los resultados se presentan mediante Figuras que permiten observar comparativamente los niveles de exposición a cada tipo de riesgo psicosocial en las distintas áreas evaluadas.

Figura 10

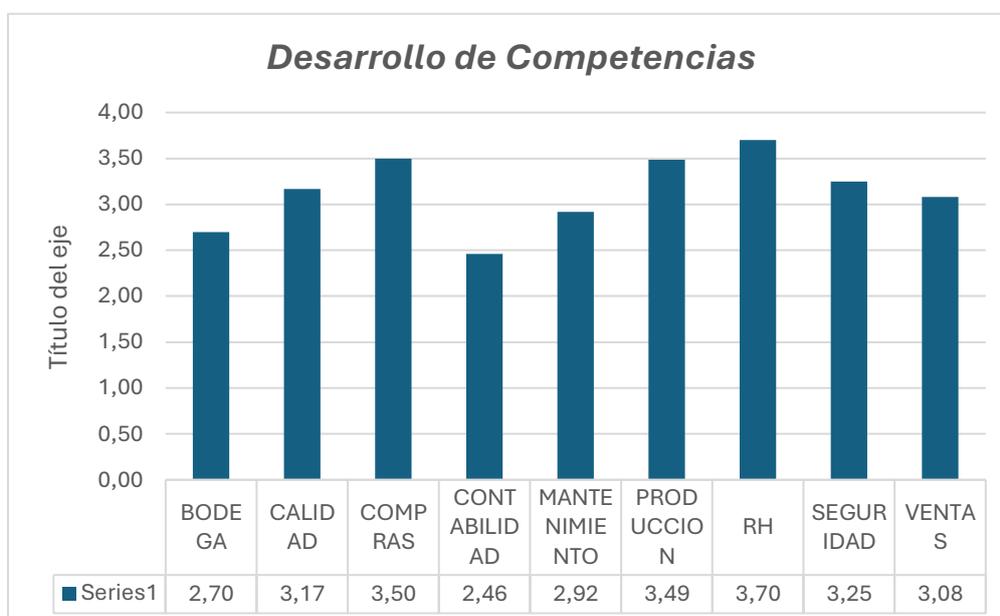
Promedio por Área Respecto a Carga y Ritmo de Trabajo



En la Figura 10, se evalúa la variable de carga y ritmo de trabajo en donde si las exigencias del puesto, como cantidad de tareas, tiempo disponible y presión para terminarlas son razonables o excesivas para los trabajadores. Los resultados demostraron que las áreas de Recursos Humanos y Seguridad presentan los puntajes más altos (4.00), lo cual indica una mayor percepción de carga laboral; y en contraste, áreas como Calidad (3.04) y Ventas (3.08) reflejan una carga percibida más moderada. Aunque esta diferencia no necesariamente implica menos trabajo, podría estar asociada a una mayor eficiencia operativa o menor presión en el cumplimiento de tareas.

Figura 11

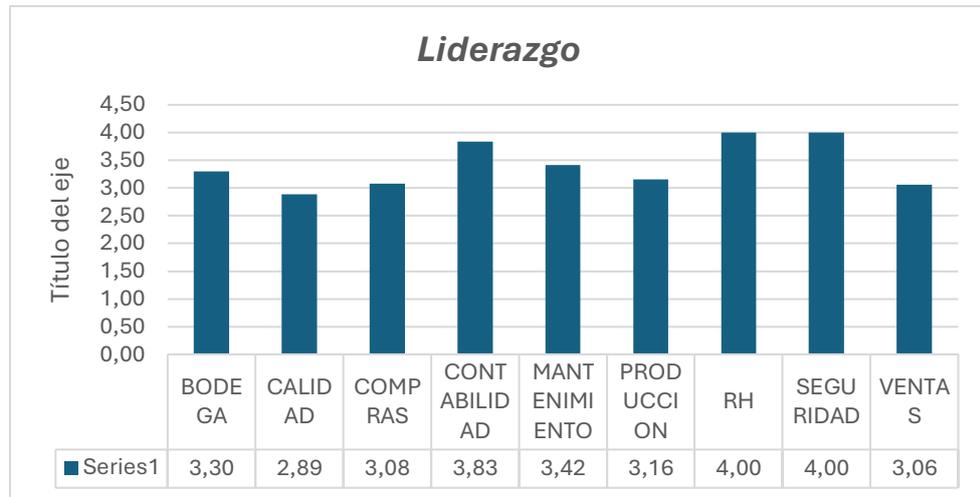
Promedio por Área Respecto al Desarrollo de Competencias.



En la Figura 11, se identificó aspectos de la variable de Desarrollo de competencias, como si el entorno de trabajo promueve el aprendizaje, la formación continua y el uso de habilidades. Las áreas de Recursos Humanos con una puntuación de 3.70, Producción con 3.49 y Compras con 3.50 fueron los promedios más elevados, lo cual sugiere que los colaboradores en estas áreas perciben oportunidades claras de crecimiento profesional. Por el contrario, el área de contabilidad y Bodega presentaron los valores más bajos, lo que indica una posible carencia en capacitación o en la asignación de tareas que potencien el desarrollo de nuevas competencias.

Figura 12

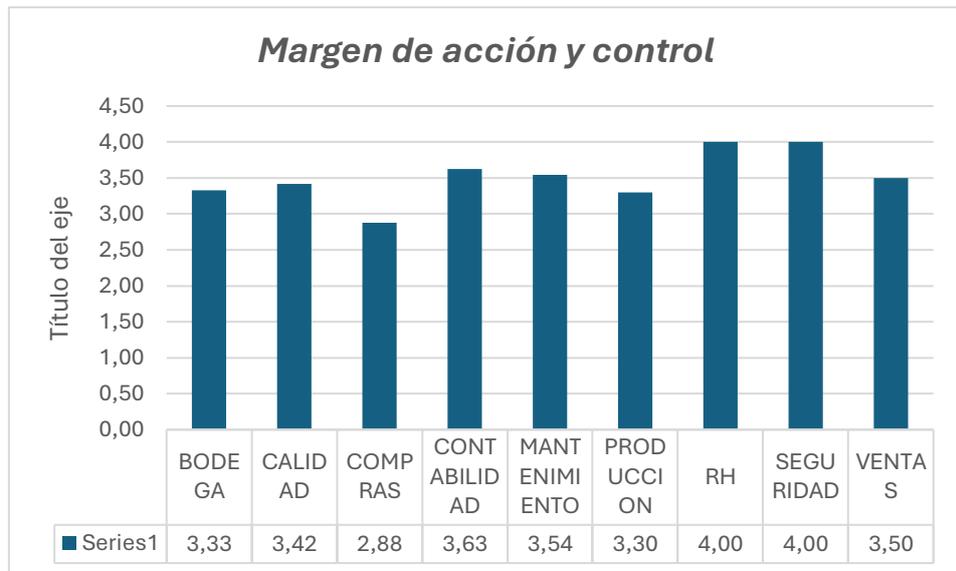
Promedio por Área Respecto al Liderazgo.



Como se observa en la Figura 12, las preguntas de esta dimensión exploran el estilo de supervisión, la claridad en las instrucciones, el apoyo por parte de los superiores y la importancia de la comunicación bidireccional (ítem 10: "Mi jefe escucha propuestas de cambio") y el reconocimiento de logros (ítem 9) como factores protectores contra riesgos psicosociales, demostrando que un liderazgo positivo es fundamental para organizaciones saludables. Recursos Humanos, Seguridad Industrial y Contabilidad presentan puntuaciones altas (4.00 y 3.83), lo que sugiere que en estas áreas los trabajadores se sienten respaldados por liderazgos efectivos. En cambio, áreas como Calidad (2.89) y Ventas (3.06) reflejan percepciones menos positivas, posiblemente debido a estilos de liderazgo poco participativos, falta de comunicación o escaso reconocimiento.

Figura 13

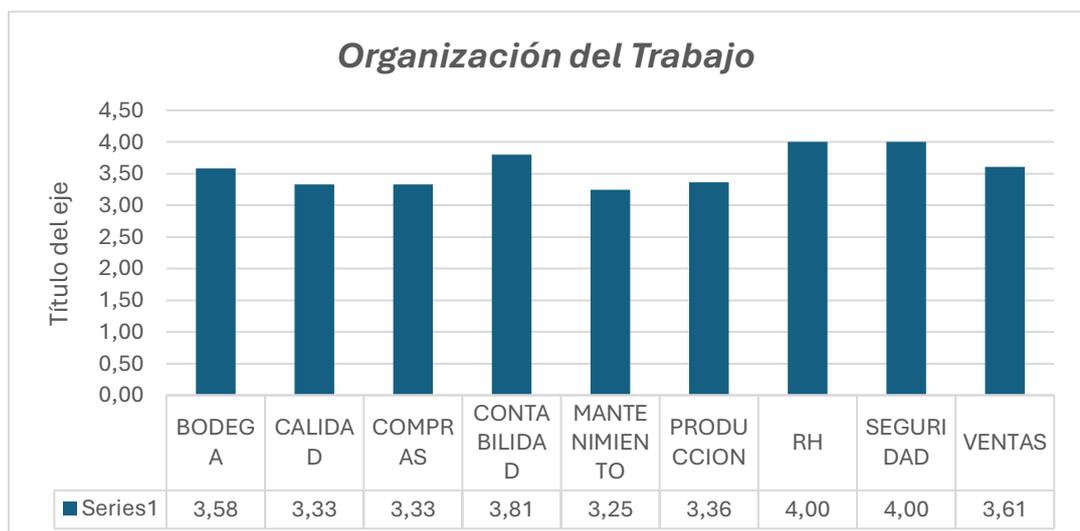
Promedio por Área Respecto al Margen de acción y control.



La Figura 13, se enfoca en la variable de margen de acción y control la cual toma en cuenta la autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones dentro de su puesto, así como su capacidad para influir en la planificación de sus tareas. Las áreas de RH y Seguridad, nuevamente, lideran con una puntuación perfecta de cuatro puntos, lo que denota un alto nivel de empoderamiento. En contraste, Compras tuvo una puntuación de 2.88 y Producción de 3.30, siendo la calificación más baja, por lo que podría señalar una estructura más jerárquica o poca participación en la toma de decisiones.

Figura 14

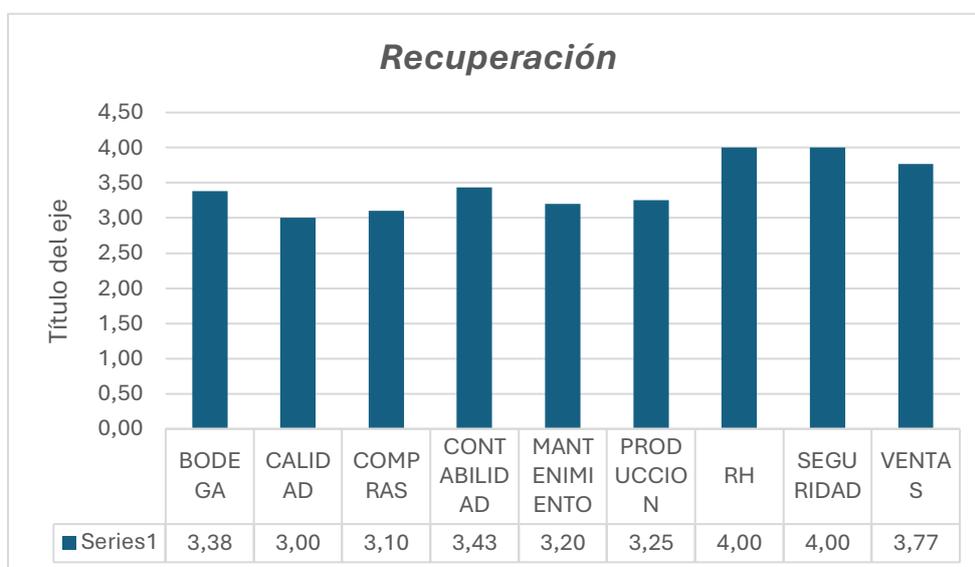
Promedio por Área Respecto a la Organización del Trabajo



En la Figura 14 se evalúa la organización del trabajo, si las actividades laborales están bien estructuradas, si hay claridad en los roles y si se cumple con la planificación; ya que son determinantes para la eficiencia organizacional y el bienestar laboral. Las áreas de RH, seguridad y contabilidad tienen los puntajes más altos, estando dentro de un rango de 4.00 a 3.81, lo que refleja una percepción de orden y coherencia en las actividades asignadas. Sin embargo, las áreas de mantenimiento con un puntaje de 3.25 y compras con 3.33 se ubican en los niveles más bajos, lo que podría indicar desorganización, cambios constantes en las tareas o falta de planificación efectiva.

Figura 15

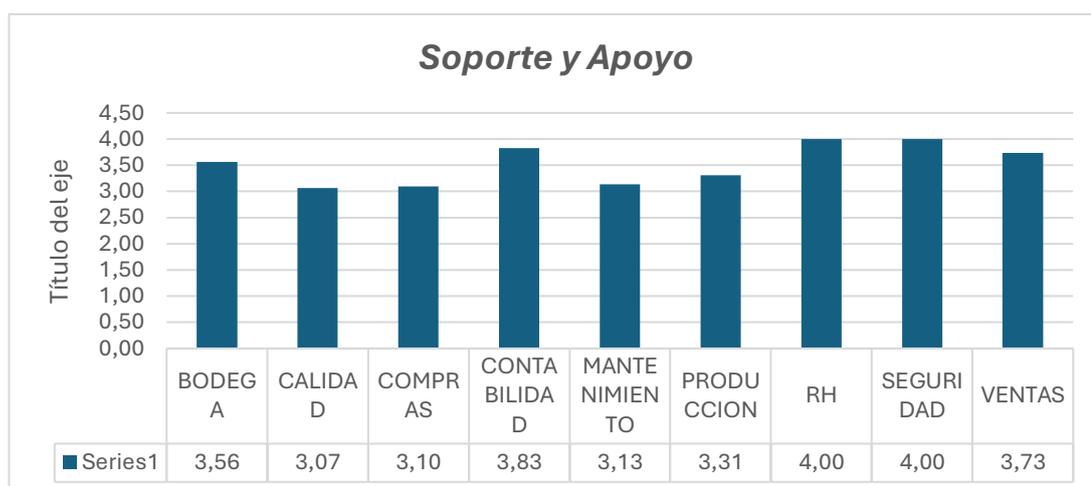
Promedio por Área Respecto a la Recuperación.



Seguidamente en la Figura 15, se mide la variable de recuperación de los riesgos psicosociales, caracterizada por si los trabajadores pueden descansar y recuperarse adecuadamente después de la jornada laboral, así como el equilibrio entre trabajo y vida personal. Las áreas con mejores resultados son RH y Seguridad, seguidas por Ventas (3.77), lo que indica una buena percepción del tiempo de recuperación. En cambio, las áreas de calidad con una calificación de 3.00 y compras con 3.10 presentan valores bajos, lo que podría asociarse a jornadas extendidas, estrés acumulado o falta de desconexión laboral.

Figura 16

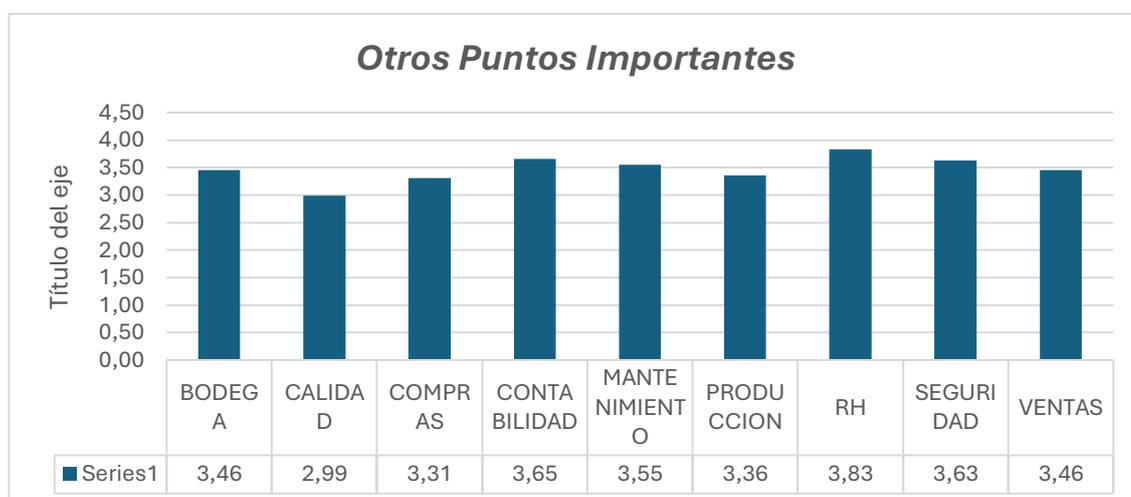
Promedio por Área Respecto al Soporte y Apoyo.



En la Figura 16 se observa la variable de soporte y apoyo, variable que hace referencia al nivel de respaldo emocional y profesional que los trabajadores reciben de sus compañeros y superiores. Las puntuaciones más altas se presentan en el área de RH (4.00) , Seguridad (4.00) y Contabilidad (3.83), lo que indica un clima de colaboración y apoyo mutuo en sus respectivas áreas de trabajo. Mientras que las áreas con menor puntaje, como Calidad (3.07) y Compras (3.10), podrían estar enfrentando dinámicas de trabajo individualista o falta de cohesión grupal.

Figura 17

Promedio por Área Respecto a Otros Puntos Importantes.



Otros aspectos diversos del entorno laboral que no encajan directamente en las categorías anteriores, como percepción del clima laboral, justicia organizacional o

satisfacción general se presentan en la Figura 17, en la cual se hace referencia a las siguientes puntuaciones: El área de RH con un puntaje de 3.83 y Contabilidad con 3.65 encabezan esta dimensión, lo que sugiere que los trabajadores en estas áreas tienen una percepción general positiva de su ambiente laboral. Por otro lado, las áreas de Calidad y Compras vuelven a ubicarse entre las más bajas, lo que podría reforzar la necesidad de intervención en estas áreas.

A continuación, vamos a ver el índice de desgaste profesional por la variable demográfica.

Índice de Desgaste Profesional por Variable Demográfica

De las cinco variables demográficas obtenidas a partir de la recolección de datos con el cuestionario de Desgaste Profesional de Maslach, se seleccionaron tres para su análisis detallado, por ser las más relevantes y representativas en la identificación del síndrome y conocer que segmento de las variables demográficas obtuvo mayor índice del síndrome con ayuda de los rangos propuestos en la teoría de Burnout de Maslach, en donde si el promedio calculado en la variable de cansancio emocional da mayor a 26 puntos, indica que existen indicios de que la persona o área sufre de Desgaste Profesional, la variable de despersonalización funciona de este mismo modo, en que si el promedio es mayor de 9 puntos es porque también hay indicios de desgaste; Pero para la última variable que es realización personal tiene un rango en donde si el promedio es menor a 34 puntos, no presenta indicios graves de padecer el síndrome.

Índice de Desgaste Profesional por Área

Tabla 29

Índice de Desgaste Profesional del área de Bodega

BODEGA			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Desgaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	31	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	16	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	20	Menos de 34

En la tabla número 29 se observa el índice de desgaste en al área de bodega, donde presenta un cuadro completo de desgaste profesional mediante los tres

componentes del modelo de Maslach, se perciben resultados alarmantes en todas las dimensiones evaluadas. En cansancio emocional con una calificación de 31 y donde dice que si es mayor de veintiséis indica un cansancio elevado y se evidencia un agotamiento psicológico. La despersonalización alcanzo un puntaje de 16 siendo mayor a 9, que es el indicio especificado por Maslach dando un resultado preocupante, ya que refleja actitudes cínicas y negativas hacia el trabajo y por último la baja realización personal obtuvo un puntaje de 20, variable en donde si es mayor a 34, muestra una percepción de incompetencia e insatisfacción laboral que requieren una intervención inmediata.

Tabla 30

Índice de Desgaste Profesional del área de Calidad.

CALIDAD			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de desgaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	24	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	24	Menos de 34

En la tabla 30 se observa el índice de desgaste profesional en al área de calidad, presenta un perfil mixto de degaste profesional con dos de las tres dimensiones en riesgos. En cansancio emocional (24) donde dice que si es mayor de veintiséis no alcanza el nivel máximo de cansancio, pero; que sin embargó está cerca del límite. La despersonalización (15) y por último la baja realización personal (24) se percibe un degaste profesional parcial.

Tabla 31

Índice de Desgaste Profesional del área de Compras.

COMPRAS			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de desgaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	20	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	17	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	27	Menos de 34

En la tabla número 31, se observa el índice de desgaste profesional en al área de compras, presentando un perfil de riesgo moderado-alto en la presencia del

síndrome desgaste profesional con dos de las tres dimensiones en riesgos. En cansancio emocional en el área de compras alcanzo un puntaje de 20, donde no dice que si es mayor de 26 no alcanza los niveles críticos, pero igual se percibe fatiga inicial. La despersonalización dio un puntaje de 17, indicando posible deterioró en relaciones laborales y proveedores y por último punto se tiene la realización personal con 27 puntos, siendo menor a lo establecido por lo que se considera que esta área presenta una realización baja.

Tabla 32

Índice de Desgaste Profesional del área de Contabilidad.

CONTABILIDAD			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de desgaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	38	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	13	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	36	Menos de 34

En la tabla número 32 se observa el índice de desgaste profesional en al área de contabilidad, se percibe un perfil de Degaste profesional grave con dos de las tres dimensiones niveles críticos. En cansancio emocional con 38 puntos, superando ampliamente el punto de corte, lo que refleja un agotamiento extremo y riesgo de estrés crónico. La despersonalización registró 13 puntos, también por encima del límite de referencia, evidenciando actitudes de distanciamiento marcadas. En contraste, la realización personal obtuvo 36 puntos, valor que indica una buena percepción de logro y competencia laboral.

Tabla 33

Índice de Desgaste Profesional del área de Mantenimiento.

MANTENIMIENTO			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	24	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	17	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	24	Menos de 34

La tabla número 33 muestra el índice de degaste profesional del área de mantenimiento, con cansancio emocional en falso ya que esta debajo del rango, sin

embargo, se aproxima al límite con 24. La despersonalización percibe un estado crítico llegando casi al doble del indicio con un valor de 17 y la realización personal con 24 demostrando que hay una baja satisfacción.

Tabla 34

Índice de Desgaste Profesional del área de Producción.

PRODUCCION			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	30	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	24	Menos de 34

En la tabla 34 se observan los resultados de índice de Degaste profesional correspondiente al área de producción. Presentando un cuadro completo del síndrome de desgaste profesional, teniendo en cansancio emocional un puntaje de 30 sobre el límite crítico, provocando un cansancio debido a una sobrecarga laboral y aun posible deterioro de salud mental, por otro lado, se aprecia la despersonalización con 15 puntos donde se puede asumir que esto se da por entornos con alta presión de interacción interpersonal y la Realización personal con 24 puntos, donde se debe llevar una intervención pronta.

Tabla 35

Índice de Desgaste Profesional del área de RH.

RH			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	19	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	13	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	28	Menos de 34

La tabla 35 se observa el resultado de índice del área de recursos humanos. El cansancio emocional tiene una puntuación de 19, percibiendo un difícil manejo para el afrontamiento del estrés, por otra parte, la despersonalización con un puntaje de 13 donde llama mucho más la atención en esta área ya que podría reflejar problemas de compasión y por último se tiene la realización personal con una puntuación de 28 arrojando un resultado favorable.

Tabla 36

Índice de Desgaste Profesional del área de Seguridad Industrial.

SEGURIDAD INDUSTRIAL			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	27	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	14	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	25	Menos de 34

En la tabla 36 se presentan los resultados del índice del área de seguridad industrial, evidenciando un triple riesgo de desgaste profesional. El cansancio emocional alcanza 27/26, mostrando un ligero predominio pero manteniendo un estado de alerta. En despersonalización se obtiene 17/9, lo que refleja cierta rutinización de protocolos y menor empatía. Finalmente, la RP 25/34 indica dificultad para percibir el impacto en esta área.

Tabla 37

Índice de Desgaste Profesional del área de Ventas.

VENTAS			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	32	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	10	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	34	Menos de 34

En la tabla número 37 se observa el resultado de índice del área de ventas. Donde se encuentra tensión extrema en sus dimensiones, se observa el cansancio emocional con 32/26 superando con un 23% del límite, insinuando que esto se da por metas muy altas y ciclos comerciales, en despersonalización se tiene 10/9 se puede decir que el área más orienta a relaciones humanas logra desarrollar actitudes personales. La RP 34/34 es el resultado de dichas metas donde los trabajadores ponen todo de sí para alcanzarlas.

El índice de Degaste profesional varía entre áreas. Las áreas de Recursos Humanos y Seguridad Industrial muestran despersonalización alta. Producción y Bodega presentan desgaste completo en todas las dimensiones. Mantenimiento y Calidad tienen perfiles parciales con riesgo en despersonalización. Contabilidad sufre

Degaste profesional grave en cansancio y despersonalización, pero mantiene buena realización personal. Ventas muestra alto cansancio emocional pero buena realización personal.

Índice de Degaste profesional por rango de edad.

Tabla 38

Índice de Degaste Profesional de los trabajadores de 18 a 27 años

De 18-27 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	31	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	23	Menos de 34

Como se aprecia en la Tabla 38, los resultados del Cuestionario de Maslach aplicados a trabajadores de edades comprendidas entre 18 a 27 años evidenciaron un alto índice de desgaste profesional. En donde se registraron niveles altos de cansancio emocional con una calificación de 31 puntos y despersonalización con una calificación de 15 puntos, superando ambos los umbrales establecidos por la teoría de Maslach, mientras que la realización personal tuvo una calificación de 23 puntos, estando por debajo del punto de corte. Por lo que esta combinación indica la presencia de desgaste profesional en sus tres dimensiones, reflejando un estado de cansancio físico y emocional, actitudes negativas hacia el entorno laboral y una percepción reducida de logro personal, lo cual podría afectar el desempeño y bienestar general de los empleados.

Tabla 39

Índice de Degaste Profesional de los trabajadores de 28 a 37 años

De 28-37 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	29	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	26	Menos de 34

En la Tabla 39, el grupo de trabajadores comprendidos entre los 18 y 27 años, se identificó un alto nivel de desgaste profesional a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de Maslach. La dimensión de cansancio emocional registró una calificación de 29 puntos, superando el punto de corte establecido, lo que evidenció una carga emocional considerable frente a las exigencias laborales. De igual manera, la despersonalización alcanzó los 15 puntos, por encima del umbral de referencia, lo que indicó la presencia de actitudes distantes o negativas hacia el entorno de trabajo. Por otra parte la realización personal obtuvo una calificación de 26 puntos, inferior al límite establecido por Maslach que es menos de 34 puntos, reflejando una baja percepción de eficacia y logros personales. En conjunto, estos resultados concluyen en que los trabajadores jóvenes evaluados presentaron indicios significativos del síndrome de desgaste profesional en sus tres dimensiones principales.

Tabla 40

Índice de Desgaste Profesional de los trabajadores de 38 a 47 años

De 38-47 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	27	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	14	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	27	Menos de 34

En la tabla 40, se observa los resultados obtenidos por parte de los trabajadores con edades comprendidas entre los 38 y 47 años, en donde se evidenciaron niveles elevados de desgaste profesional. La dimensión de cansancio emocional obtuvo un puntaje de 27, superando por poco el umbral de referencia, lo que indicó una alta carga emocional. En cuanto a la despersonalización, se registró un valor de 14 puntos, también superior al punto de corte, lo que reflejó actitudes de distanciamiento o frialdad en las relaciones laborales. Finalmente, la dimensión de realización personal alcanzó 27 puntos, encontrándose por debajo del límite de 34, evidenciando una percepción de logro moderadamente baja. En conjunto, estos resultados permitieron concluir que los trabajadores de este rango de edad estarían presentando indicios significativos de padecer del síndrome de desgaste profesional.

Tabla 41

Índice de Desgaste Profesional de los trabajadores Mayores de 48 años

Más de 48 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	30	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	13	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	30	Menos de 34

Adicionalmente en la Tabla 41, en el grupo de trabajadores mayores de 48 años, los resultados muestran una tendencia marcada hacia la presencia de desgaste profesional. La dimensión de cansancio emocional alcanzó un puntaje de 30, superando ampliamente el umbral de 26 puntos, lo que refleja un nivel alto de cansancio derivado de las exigencias laborales. En la dimensión de despersonalización, se obtuvo una calificación de 13 puntos, por encima del punto de corte establecido, lo que sugiere actitudes de desapego o trato impersonal hacia compañeros y usuarios. Por su parte la realización personal registró una calificación de 30 puntos, cifra inferior al límite de 34, lo que indica una baja disminución en la percepción de eficacia y logro profesional. En conjunto, estos resultados evidencian que este grupo etario presenta señales claras de desgaste profesional en las tres dimensiones evaluadas.

Los resultados del Cuestionario de Maslach muestran que el desgaste profesional está presente en todos los grupos de edad evaluados. Los trabajadores jóvenes de 18 a 27 años y los de mediana edad comprendido desde los 38 hasta los 47 años, presentan altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, junto con baja realización personal. Los trabajadores mayores de 48 años también evidencian signos claros de Degaste profesional, aunque con una realización personal ligeramente mejor. En general, se evidenció que el síndrome de desgaste profesional afecta a los empleados en distintas etapas de su vida laboral, reflejándose en las tres dimensiones clave.

Índice de Desgaste Profesional por Antigüedad.

Tabla 42

Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con menos de un año en la empresa

menos de 1 año			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	24	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	16	Menos de 34

En la Tabla 42, el grupo de trabajadores con menos de un año de antigüedad, el cansancio emocional obtuvo 24 puntos, valor inferior al punto de corte, lo que indica que no se evidencia un cansancio emocional elevado. Sin embargo, la despersonalización alcanzó 15 puntos, superando ampliamente el umbral y reflejando actitudes marcadas de distanciamiento o frialdad hacia el entorno laboral. La realización personal registró 16 puntos, muy por debajo del límite de 34, lo que sugiere una baja percepción de logro y competencia, constituyendo un importante factor de riesgo para el desarrollo del síndrome del Degaste profesional. Estos resultados muestran que, aunque el cansancio emocional aún no sea predominante, la combinación de alta despersonalización y baja realización personal revela un escenario de vulnerabilidad que podría intensificarse con el tiempo si no se aplican medidas preventivas adecuadas.

Tabla 43

Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con 1 a 2 años en la empresa

entre 1 año y 2 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	34	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	16	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	23	Menos de 34

Se observa en la Tabla 43 que los trabajadores de entre uno y dos años de antigüedad, se observa que en la variable de cansancio emocional registraron 34 puntos, superando de forma notable el umbral de 26, lo que refleja un alto nivel de

cansancio asociado a estrés laboral sostenido. La despersonalización alcanzó 16 puntos, muy por encima del punto de corte, evidenciando actitudes de distanciamiento y posible desapego hacia el trabajo o los compañeros. En cuanto a la realización personal, el puntaje fue de 23, considerablemente inferior a 34, lo que indica una percepción reducida de logro y competencia. En conjunto, los resultados muestran un perfil en los trabajadores que empiezan a mostrar indicios claros de desgaste profesional en sus tres dimensiones.

Tabla 44

Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con más 2 a 3 años en la empresa.

más 2 años a 3 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	25	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	25	Menos de 34

Según lo mostrado en la Tabla 44, en el grupo de trabajadores de entre dos y tres años de antigüedad, el cansancio emocional alcanzó una calificación de 25 puntos, valor que se sitúa apenas por debajo del umbral de 26 puntos, lo que sugiere una carga emocional moderada pero cercana a niveles preocupantes de padecer del síndrome. La despersonalización presentó una calificación de 15 puntos, superando ampliamente el punto de corte y reflejando un marcado distanciamiento en el trato laboral. Por otra parte la realización personal obtuvo 25 puntos, muy por debajo del límite de 34 puntos, que evidencia una baja percepción de logro y satisfacción profesional. Estos resultados indican la presencia de indicadores del síndrome de desgaste profesional, especialmente en las dimensiones de despersonalización y realización personal.

Tabla 45

Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con más 3 a 4 años en la empresa.

más 3 años a 4 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	28	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	17	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	23	Menos de 34

De acuerdo con la Tabla 45, con una antigüedad de tres a cuatro años, los trabajadores presentan un desgaste profesional significativo. El desgaste se manifiesta con un cansancio emocional que supera el límite establecido, alcanzando una calificación de 28 puntos de los 26 establecidos por Maslach. Asimismo, la presencia de la dimensión de distanciamiento emocional está reflejado en los 17 puntos de despersonalización. Y por otro parte, la baja realización del personal de trabajo es determinada por una calificación de 23 puntos, indicando una baja percepción de éxito y competencia laboral. Estas cifras en conjunto demuestran que para este rango de edad, el síndrome de desgaste profesional está presente de igual manera.

Tabla 46

Índice de Desgaste Profesional en trabajadores con más de 4 años en la empresa.

más de 4 años			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	32	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	12	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	31	Menos de 34

De acuerdo con lo mostrado en la Tabla 46, en el grupo de trabajadores con más de cuatro años de antigüedad, el cansancio emocional alcanzó una calificación de 32 puntos, indicando un cansancio considerable. La despersonalización fue moderada ya que tuvo una calificación de 12 puntos, sobrepasando por poco los 9 puntos de límite establecidos por Maslach; mientras que la realización personal mostró una calificación de 31 puntos, reflejando una percepción relativamente positiva de logro. Por lo que estos resultados sugieren un indicio en la presencia del síndrome de desgaste profesional, aunque la percepción de la realización personal podría ayudar a mitigar sus efectos.

El análisis revela que los trabajadores que tienen entre uno y dos años de antigüedad presentan los niveles más altos de desgaste profesional, con puntajes elevados en cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. En contraste, quienes tienen más de cuatro años muestran también desgaste, con la diferencia que presentan una mejor percepción de realización personal lo cual podría actuar como un factor protector. Y los empleados con menos de un año o entre dos y tres años presentan niveles intermedios de desgaste profesional.

Tabla 47

Índice de Degaste profesional de la empresa.

GENERAL			
Aspectos evaluados	Preguntas por evaluar	Valor total obtenido	Indicio de Degaste profesional
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	29	Mas de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	15	Mas de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	26	Menos de 34

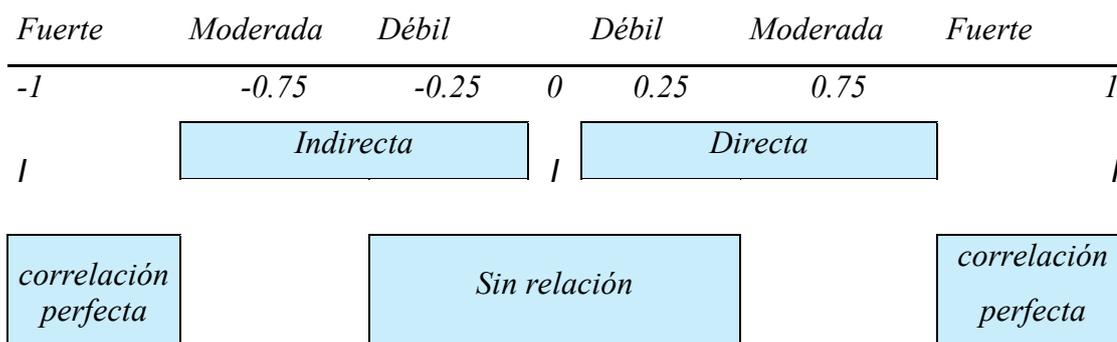
En la tabla número 46 se muestra los resultados del índice de degaste profesional de la empresa en general. La entidad muestra un degaste profesional con niveles alarmantes en sus tres dimensiones, cansancio emocional (29/26), despersonalización (15/9) y realización personal 26/34, donde obtuvimos un cuadro completo del degaste. Dichos hallazgos perciben degaste profesional de ser un problema individual para convertirse en un riesgo estratégico que logra afectar la salud de toda la empresa.

Análisis Correlacional de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson, representado como r , es un índice estadístico que permite medir la fuerza y dirección de la relación entre dos variables cuantitativas. Su valor oscila entre -1 a +1, donde un valor positivo indica una correlación directa y un valor negativo señala una relación inversa. Mientras más cercano esté el valor a los extremos, mayor será la intensidad de la asociación entre las variables (Fiallos, 2021)

Figura 18

Rangos aceptables de correlación



Nota: Adaptado de ¿Qué es la correlación?*, por JMP, s.f., en JMP Statistics Knowledge Portal (<https://www.jmp.com/es/statistics-knowledge-portal/what-is-correlation>). Derechos reservados por JMP.

Se optó utilizar el promedio general del síndrome de desgaste profesional como variable principal de análisis, considerando que el objetivo de esta investigación es identificar posibles relaciones generales entre el nivel de desgaste profesional con los factores de riesgo psicosocial en el entorno organizacional de una empresa. Esta aproximación permite obtener hallazgos útiles para la gestión de talento humano y el diseño de estrategias preventivas, alineadas al enfoque aplicado de la administración de empresas.

Tomar en cuenta que las preguntas que se relacionan con la variable de Realización Personal del cuestionario de desgaste profesional de Maslach, tiene un enfoque en donde a mayor puntaje, mayor es su satisfacción en su entorno laboral, cosa que contradice el sentido que maneja la encuesta, por lo que las preguntas cuatro, siete, nueve, doce, diecisiete, dieciocho, diecinueve y veinte uno de la variable de Realización personal se invertirán sus resultados para evitar confusiones al momento del análisis correlacional y que todas las variables del desgaste profesional sigan la misma dinámica de a mayor puntaje, mayor desgaste. Esto con el objetivo de que al momento que se realizó la correlación, las variables debían apuntar a un mismo sentido para evitar confusiones en el análisis.

Tabla 48

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Carga y ritmo de trabajo.

	Desgaste profesional	Carga y ritmo de trabajo
Desgaste profesional	1	
Carga y ritmo de trabajo	-0.2115366	1

Como se muestra en la Tabla 48, se realizó un análisis correlacional de Pearson entre el nivel promedio de desgaste profesional y la dimensión de "carga y ritmo de trabajo" como factor de riesgo psicosocial. El resultado evidenció que, a mayor nivel

de desgaste, mayor es la percepción de carga y ritmo de trabajo. Aunque la relación es débil, sugiere que quienes experimentan un mayor desgaste emocional también tienden a percibir su jornada laboral como más exigente, con ritmos acelerados y una carga laboral excesiva.

Tabla 49

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Desarrollo de competencias.

	Desgaste profesional	Desarrollo de competencias
Desgaste profesional	1	
Desarrollo de competencias	-0.4088313	1

En la Tabla 49, se encontró una correlación de Pearson de -0.4088313 entre el desgaste profesional promedio y la dimensión “Desarrollo de competencias” como factor de riesgo psicosocial. Este resultado indica una relación negativa moderada, lo que sugiere que, en la muestra analizada, las personas que perciben mayor desgaste profesional presentan niveles significativamente menores de oportunidades para desarrollar sus habilidades y competencias.

Tabla 50

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Liderazgo.

	Desgaste profesional	Liderazgo
Desgaste profesional	1	
Liderazgo	-0.2433626	1

En la Tabla 50 se presenta la correlación de Pearson entre el promedio de desgaste profesional y la dimensión de "Liderazgo" de los riesgos psicosociales, la cual fue de $r = -0.2433626$, indicando una relación negativa débil llegando a moderada, donde los trabajadores que se sienten desgastados tienden a valorar de forma más negativa el estilo de liderazgo recibido, lo que podría indicar una falta de guía, apoyo o comunicación por parte de sus superiores. Este hallazgo indica que la calidad del

liderazgo ejerce un papel importante en la percepción del bienestar laboral y en consecuencia, afectar la motivación de los empleados y el compromiso organizacional.

Tabla 51

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Margen de acción y control.

	Desgaste profesional	Margen de acción y control
Desgaste profesional	1	
Margen de acción y control	-0.4278638	1

En la Tabla 51, la correlación de Pearson entre el síndrome de desgaste profesional y la dimensión “Margen de acción y control” de los riesgos psicosociales, fue de $r = -0.4278638$, indicando una relación moderada entre estas variables. Esto sugiere que sentirse desgastado emocionalmente está asociado a una menor capacidad de decisión o control sobre las propias tareas, lo cual puede potenciar aún más la experiencia de desgaste profesional.

Tabla 52

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Organización del trabajo.

	Desgaste profesional	Organización del trabajo
Desgaste profesional	1	
Organización del trabajo	-0.3870416	1

En el análisis presentado en la Tabla 51, de la relación entre el desgaste profesional y la percepción sobre la organización del trabajo de los riesgos psicosociales, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.3870416$, lo que indica una relación negativa y moderada. Estos resultados sugieren que quienes se sienten

más agotados emocionalmente perciben su entorno laboral como más desordenado, con funciones poco definidas, mala gestión del tiempo o falta de planificación, factores que alimentan el desgaste.

Tabla 53

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable Recuperación.

	Desgaste profesional	Recuperación
Desgaste profesional	1	
Recuperación	-0.5395538	1

En la Tabla 52 se presenta la relación entre el desgaste profesional y la variable “recuperación”, se obtuvo una correlación de $r = -0.5395538$, lo cual indica una asociación negativa fuerte. Esto implica que una falta de recuperación tras la jornada laboral está vinculada con mayores niveles de desgaste profesional. Esta es la relación más significativa del análisis, subrayando la importancia del tiempo de recuperación como un factor protector clave.

Tabla 54

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable de Soporte y apoyo.

	Desgaste profesional	Soporte y apoyo
Desgaste profesional	1	
Soporte y apoyo	-0.3597186	1

La correlación calculada entre el desgaste profesional y la variable de soporte y apoyo arrojó un coeficiente de -0.3597186 , lo cual refleja una relación negativa de nivel moderada. Lo que evidencia que cuando aumenta la sensación de desgaste profesional, disminuye la percepción de acompañamiento por parte de colegas, superiores o de la organización, lo que puede potenciar sentimientos de aislamiento y vulnerabilidad.

Tabla 55

Correlación entre el promedio de Desgaste profesional y la variable Otros puntos importantes.

	Desgaste profesional	Otros puntos importantes
Desgaste profesional	1	
Otros puntos importantes	-0.3058463	1

Adicionalmente en la tabla 55 se presenta la correlación entre desgaste profesional y “otros puntos importantes” fue de $r = -0.3058463$, lo que indica una relación negativa débil o moderada. Por tanto, esta dimensión indica que las personas con mayor desgaste profesional también suelen evaluar de manera menos favorable diversos factores adicionales del ambiente laboral que, aunque no centrales, también influyen en su bienestar.

Prueba de Significancia

La prueba de significancia de la hipótesis nula (PSHN) permite evaluar si los resultados obtenidos en una muestra reflejan una relación real en la población o si se deben al azar. Para ello, el estadístico obtenido se contrastó con su valor crítico, tomando en cuenta el modelo aplicado, los grados de libertad y el nivel de significancia establecido con anterioridad. Y cuando el resultado supera dicho límite, se procede a rechazar la hipótesis nula indicando la presencia de evidencia con relevancia estadística. (Leenen, 2012)

Tabla 56

Hipótesis General

t calculado	t crítico ($\alpha=0.05$, $gl=7$)	t vs t crítico	Interpretación / Decisión
1.3604108	2.365	1.360 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0

En la Tabla 56, se evidencia la evaluación de la hipótesis general del estudio, para esto se realizó una prueba de significancia utilizando la t de “Student” con base

en el coeficiente de correlación obtenido. El valor de t calculado fue 1.36, mientras que el t crítico fue 2.365, correspondiente a un nivel de confianza del 95% y 7 grados de libertad. Y dado que el valor calculado fue menor al crítico, se determinó que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. Esto indica que, con el nivel de significancia definido, no se pudo confirmar una relación significativa entre las variables estudiadas, por lo que la hipótesis nula planteada inicialmente no cuenta con la suficiente evidencia para descartarla.

Si bien el análisis de significancia para la hipótesis general no arrojó una relación estadísticamente significativa entre el desgaste profesional y los riesgos psicosociales en términos globales, se procedió a desagregar la relación en hipótesis específicas. Esta estrategia permitió analizar de forma más detallada la posible asociación entre el desgaste profesional y cada una de las dimensiones particulares de los riesgos psicosociales, ya que una relación general débil o no significativa no descarta la posibilidad de que existan correlaciones relevantes a nivel de factores individuales.

Tabla 57

Hipótesis Específicas

Hipótesis	t calculado	t crítico ($\alpha=0.05$, $gl=7$)	 t vs t crítico	Interpretación / Decisión
H_{01} (Carga y ritmo)	-0.530589	2.365	0.531 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{02} (Desarrollo competencias)	-1.111053	2.365	1.111 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{03} (Liderazgo)	-0.6359932	2.365	0.636 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{04} (Margen de acción y control)	-1.1601788	2.365	1.160 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{05} (Organización del trabajo)	-1.0216298	2.365	1.022 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{06} (Recuperación)	-1.5689137	2.365	1.569 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{07} (Soporte y apoyo)	-0.9442482	2.365	0.944 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0
H_{08} (Otros puntos importantes)	-0.812821	2.365	0.813 < 2.365	No significativa → No se rechaza H_0

De acuerdo con las ocho hipótesis específicas planteadas al inicio de la investigación se analizó la relación entre el desgaste profesional y las distintas

dimensiones de los riesgos psicosociales. Para ello, se aplicó la prueba t de “Student” a partir de los coeficientes de correlación obtenidos entre el promedio general de desgaste profesional y los promedios de cada una de las ocho dimensiones evaluadas. El análisis se realizó con un nivel de significancia del 5% y 7 grados de libertad, correspondiente a un número de pares de datos ($n = 9$), resultando en un valor t crítico de ± 2.365 .

Los resultados mostraron que, en todos los casos, los valores t calculados fueron inferiores al valor t crítico establecido, lo cual indica que no se encontró evidencia estadísticamente significativa para rechazar las hipótesis nulas específicas. Es decir, no se pudo confirmar una relación significativa entre el nivel de desgaste profesional y cada una de las dimensiones de los riesgos psicosociales de forma individual, a pesar de que todos los coeficientes de correlación fueron negativos, lo que sugiere una tendencia inversa entre las variables, aunque débil.

En resumen, si bien la hipótesis general sí fue validada al encontrarse una correlación significativa entre el desgaste profesional y el conjunto de los riesgos psicosociales, ninguna de las dimensiones evaluadas por separado alcanzó significancia estadística suficiente para sustentar una relación individual con el desgaste profesional.

Conclusiones

El presente estudio permitió realizar un análisis exhaustivo del desgaste profesional en los trabajadores de una empresa privada productora de balanceado, identificando niveles preocupantes del síndrome de desgaste profesional en sus trabajadores. En respuesta a la pregunta principal sobre el nivel de desgaste profesional, el análisis del cuestionario de Maslach reveló que, de manera general, la empresa presenta un cuadro completo de desgaste profesional en sus tres dimensiones principales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Los valores promedio obtenidos ($CE = 29$, $DP = 15$ y $RP = 26$) superan o se encuentran en los rangos críticos establecidos por la teoría de Maslach, lo que indica que el síndrome constituye un riesgo organizacional que va más allá de casos aislados y afecta a la dinámica laboral en su conjunto.

Se cumplió con la revisión y análisis de la literatura existente, identificando y comparando distintos modelos teóricos y conceptuales que explican el fenómeno del desgaste profesional, tales como el modelo de Maslach y Leiter, asimismo, se incorporaron aportes de investigaciones que subrayan la influencia de los factores psicosociales en la aparición del desgaste profesional. Además, la revisión de estudios previos evidenció que, aunque el fenómeno ha sido ampliamente abordado en contextos sanitarios y educativos, existe un vacío de investigación en otros sectores productivos, lo que refuerza la relevancia de este trabajo y permitió contextualizar el estudio dentro de un marco teórico sólido y actualizado. Por lo que este proceso no solo sirvió de sustento conceptual para comprender el síndrome de desgaste profesional, sino que también facilitó la identificación de vacíos de investigación y la adaptación de enfoques pertinentes a la realidad de la población estudiada.

Se diseñó y ejecutó una metodología cuantitativa, descriptiva/comparativa y no experimental, basada en la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, complementado con variables relacionadas como los riesgos psicosociales. El diseño incluyó criterios de inclusión claros, un procedimiento de recolección de datos estructurado y un análisis estadístico adecuado (incluyendo pruebas de confiabilidad, correlaciones y análisis descriptivos), lo que garantizó la validez y fiabilidad de los resultados. Esta metodología permitió obtener información

precisa sobre el nivel de desgaste profesional en los trabajadores evaluados, proporcionando una base empírica para el análisis y discusión posterior.

Adicional a lo anterior, la evaluación por áreas identificó que Contabilidad, Ventas, Producción y Bodega presentan los niveles más altos de desgaste, mientras que Recursos Humanos y Compras muestran un impacto moderado, y otras áreas como Calidad o Seguridad Industrial presentan riesgos focalizados. Las áreas más afectadas tienden a combinar una alta carga laboral con una presión constante para el cumplimiento de objetivos, lo que intensifica el cansancio y las actitudes de distanciamiento emocional.

En el análisis por edad, los trabajadores jóvenes (18 a 27 años) y los de mayor edad (más de 48 años) mostraron indicadores críticos en las tres dimensiones, evidenciando tanto la vulnerabilidad de los recién incorporados como el desgaste acumulado en quienes han permanecido más tiempo en la vida laboral. Y respecto a la antigüedad, los niveles más altos de desgaste profesional se observaron en trabajadores con 1 a 2 años y más de 4 años en la empresa, lo que sugiere que tanto la fase de adaptación como la permanencia prolongada en el mismo entorno pueden asociarse a mayor desgaste.

Si bien el análisis correlacional general mostró relaciones negativas entre el desgaste profesional y las distintas dimensiones de los riesgos psicosociales, la prueba de significancia con la t de Student no arrojó resultados estadísticamente significativos ni para la hipótesis general ni para las hipótesis específicas. Esto implica que, bajo el nivel de significancia adoptado, no se puede afirmar la existencia de una relación causal directa; sin embargo, las correlaciones observadas sugieren tendencias que podrían ser relevantes en estudios con muestras más amplias.

Entre los factores psicosociales, la *recuperación* mostró la correlación negativa más fuerte con el desgaste profesional, seguida por el *margen de acción y control* y el *desarrollo de competencias*. Esto indica que la falta de descanso adecuado, la baja autonomía en la toma de decisiones y la ausencia de oportunidades de crecimiento profesional son elementos clave que influyen en la percepción de desgaste.

Recomendaciones

Se sugiere a la empresa diseñar e implementar un programa integral de bienestar laboral que incorpore medidas orientadas a equilibrar la distribución de las cargas de trabajo, fortalecer las capacidades de liderazgo, optimizar la gestión interna y crear espacios destinados al descanso y la recuperación del personal. De igual manera resulta pertinente impulsar el desarrollo profesional, otorgar mayor autonomía a los colaboradores y consolidar una cultura de apoyo social que contribuya a mitigar el desgaste.

Desde una perspectiva académica se recomienda ampliar la muestra y replicar el estudio en otras empresas o sectores para aumentar la validez de los hallazgos. También sería valioso complementar el enfoque cuantitativo con técnicas cualitativas (como entrevistas o grupos focales), incorporar nuevas variables de análisis, y aplicar pruebas estadísticas más robustas que permitan aislar la influencia de distintos factores sobre el desgaste profesional.

Finalmente, la aplicación periódica de instrumentos de medición permitirá monitorear la evolución del desgaste profesional y la efectividad de las intervenciones implementadas. Con un enfoque sistemático que combine acciones organizacionales y un seguimiento constante, la empresa podrá no solo reducir los niveles actuales de desgaste profesional, sino también prevenir su aparición futura, favoreciendo así un entorno laboral más saludable y productivo.

Referencias

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Colombia: Pearson Educación .
- Celi Andrade, J. (29 de 08 de 2024). *Repositorio UCSG Digital*. Obtenido de SÍNDROME DE BURNOUT;ESTRÉS LABORAL;DESGASTE PROFESIONAL;PERSONAL ADMINISTRATIVO: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/23918>
- Denise Albieri Jodas Salvagioni, F. N. (2017).
- Ecuavisa. (2023). *Ecuavisa*. Obtenido de <https://www.ecuavisa.com/>
- Espinosa, V. M. (05 de 07 de 2025). *Vida Científica Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 4*. Obtenido de Regresión lineal simple: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/14751>
- Espinoza Villamar, J., & Jiménez Ronquillo, C. (02 de 05 de 2024). *UCSG Repositorio*. Obtenido de Conocimientos, Actitudes y Prácticas sobre el síndrome de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22996>
- feudenberger, h. (2025). *sppsi*. Obtenido de journal off social issues: <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Fiallos, G. (01 de 06 de 2021). *Ciencia Latina: Revista multidisciplinaria*. Obtenido de La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/466>
- Figueroa Rodríguez, Y., & Paz Balarezo, F. (2023). *UCSG Repositorio*. Obtenido de "El síndrome del burnout y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada de la ciudad de Guayaquil": <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/22338>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para America Latina*. Mexico: Pearson.

- Freudenberger, h. (2025). *spssi*. Obtenido de journal off social issues:
<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Guanajuato, U. d. (2021). *Recursos Educativos Abiertos*. Obtenido de Universidad de Guanajuato
- Hatem, G., Zeidan, J., Goossens, M., & Moreira, C. (30 de 07 de 2022). *BAU Journal - Science and Technology: Vol. 3: Iss. 2, Article 7*. Obtenido de NORMALITY TESTING METHODS AND THE IMPORTANCE OF SKEWNESS AND KURTOSIS IN STATISTICAL ANALYSIS,:
<https://doi.org/10.54729/KTPE9512>
- Health, A. (2022). *Ada* . Obtenido de <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL.
- Herrera Torres, L., Mohamed Mohand, L., & Cepero Espinosa, S. (2016). *Dialnet*. Obtenido de CANSANCIO EMOCIONAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5429381>
- Inga Vélez, F., & Sánchez Garcés , J. (05 de 03 de 2018). *Repositorio Digital UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10090>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2025). *ema 10. Factores de riesgo psicosocial. Concepto y caracterización. Clasificaciones de factores de riesgo psicosocial. Factores de riesgo relativos a las nuevas formas de organización del trabajo y el uso de tecnologías de la información y comunicación*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Economía Social. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema+10.+Factores+de+riesgo+psicosocial>
- Juárez, I. G. (2024). *Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio diciembre 2023*.

- Leenen, I. (09 de 06 de 2012). *scielo.org*. Obtenido de La prueba de la hipótesis nula y sus alternativas: revisión de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572012000400010&script=sci_arttext
- Lluggla Bonilla, M., & Torres Armijos, J. (2024). *Reporsitorio Digital UDLA*. Obtenido de Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en el Centro Médico Vida: un análisis comparativo entre el personal operativo y administrativo en el periodo enero a diciembre del 2023: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16056>
- Loor, S. (2015). *Repositorio digital UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4858>
- Marsollier, R. G. (03 de 2013). *Repositorio Institucional CONICET Digital*. Obtenido de La despersonalización y su incidencia en los procesos de: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/7382>
- Maslach & Jackson. (1981). *wiley online library*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205#>
- Maslach , C., & Leiter, M. (2016). *Burnout and engagement: The perspective of social psychology*. Burnout and engagement: The perspective of social psychology.
- Maslach , Schaufeli & Leiter. (2001). Research. *AGOTAMIENTO LABORAL*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/12121066_Computer-supported_tissue_characterization_in_musculoskeletal_ultrasonography
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-aplicacion-del-cuestionario-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Género, salud y seguridad en el trabajo: Hoja informativa 3*. San José, Costa Rica: Equipo Técnico de Trabajo Decente para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. Obtenido de https://www.oit.or.cr/sites/default/files/wcms_227402.pdf

- Organizacion mundial de la salud. (2025). *WORLD HEALTH ORGANIZATION*.
Obtenido de <https://solucioneslaboral.com/articulos/desgaste-profesional-como-afecta-a-los-trabajadores>
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (12 de 2005). *Scielo*. Obtenido de Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Pascual, S. (2025). *revista sanitaria de investigacion*. Obtenido de <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/el-sindrome-de-burnout-en-trabajadores-as-sociales-causas-consecuencias-y-estrategias-de-intervencion/>
- Pedro, L., & Sandra, F. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Rodriguez R, A. V. (2020). Las Pymes en Ecuador; Un análisis necesario. *Digital Publisher*, 10.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (03 de 2015). *SÍNDROME DE BURNOUT*. Obtenido de Medicina Legal de Costa Rica.
- Sarasola, J. (13 de 06 de 2024). *ikusmira.org*. Obtenido de Distribución de frecuencias: <https://ikusmira.org/p/distribucion-de-frecuencias>
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo [SRT]. (2022). *Factores y riesgos psicosociales del trabajo*. Obtenido de Coordinación de Estudios e Investigación en Salud del Trabajo: <https://www.argentina.gob.ar/srt>
- Zambrano, J. R. (28 de 05 de 2019). *Scielo.senesyct.gob.ec*. Obtenido de Síndrome de Burnout en Médicos Residentes: http://scielo.senesyct.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000100102
- Zepeda, K. I. (29 de 11 de 2019). *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral*. Obtenido de Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente: <https://revistacunsurori.com/index.php/revista/article/view/41>

Anexos

Anexo A: Formato de la Encuesta de Maslach Burnout inventory

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

MASLACH BURNOUT INVENTORY

ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

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

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los beneficiarios de mi actividad.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Considero que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que trabajo demasiado.							
15	Siento que realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado directamente con mis compañeros de trabajo.							
19	Considero que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionalmente con más calma							
22	Siento que mis compañeros me culpan por sus problemas.							

(Jiménez, 2024)

Anexo B: Formato de la Encuesta de riesgos psicosociales.

A) Fecha

B) Ciudad

- Guayaquil
- La libertad

C) Provincia

- Guayas
- Santa Elena

D) Área de Trabajo

- Bodega
- Calidad
- Compras
- Contabilidad
- Mantenimiento
- Producción
- Recurso Humanos
- Seguridad Industrial
- Ventas

E) Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :

- Educación media
- Bachillerato
- Tercer nivel

F) Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:

- 0-2 años
- 3-10 años
- 11-20 años
- Igual o superior a 21

G) Edad del trabajador o servidor:

- 16-24 años
- 25-34 años
- 35-43 años
- 44-52 años
- Igual o superior a 53"

Auto-identificación étnica:

- Mestizo/a
- Afro -ecuatoriano
- Montubio/a
- Blanco/a
- Indígena
- Otro

Género del trabajador o servidor:

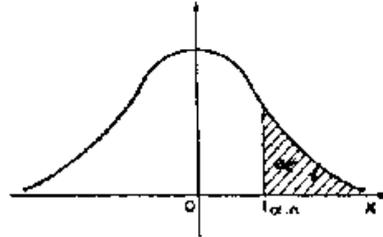
- Masculino
- Femenino

Preguntas	1	2	3	4
1 Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2 Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3 Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4 Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
5 Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fue contratado.				
6 En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo.				
7 En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas.				
8 En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo.				
9 En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10 Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.				

- 11 Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.
- 12 Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar.
- 13 Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.
- 14 Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.
- 15 En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión.
- 16 Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas.
- 17 Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones.
- 18 Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo.
- 19 Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión.
- 20 En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores.
- 21 En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas.
- 22 En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos.
- 23 Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables.
- 24 Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo.
- 25 Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades.
- 26 En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.
- 27 En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo.
- 28 Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales.
- 29 Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo.
- 30 El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas.
- 31 En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas-
- 32 En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad.
- 33 En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero
- 34 En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación.

- 35 En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan.
 - 36 Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo.
 - 37 En mi trabajo existe un buen ambiente laboral
 - 38 Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades.
 - 39 En mi trabajo me siento aceptado y valorado.
 - 40 Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad.
 - 41 Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.
 - 42 Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.
 - 43 En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral.
 - 44 Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental.
 - 45 Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando.
 - 46 Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo.
 - 47 Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
 - 48 Mi trabajo esta libre de acoso sexual.
 - 49 En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales.
 - 50 Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.
 - 51 Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.
 - 52 Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.
 - 53 En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.
 - 54 Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.
 - 55 Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo
 - 56 En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y...
 - 57 Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)
 - 58 Considero que me encuentro física y mentalmente saludable
-

Anexo C: Tabla T Student



$\alpha/2$ gf	0,40	0,30	0,20	0,10	0,050	0,025	0,010	0,005	0,001	0,0005
1	0,325	0,727	1,376	3,078	6,314	12,71	31,82	63,66	318,3	636,6
2	0,289	0,617	1,061	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,33	31,60
3	0,277	0,584	0,978	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,22	12,94
4	0,271	0,569	0,941	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	0,267	0,559	0,920	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,859
6	0,265	0,553	0,906	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	0,263	0,549	0,896	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,405
8	0,262	0,546	0,889	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	0,261	0,543	0,883	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	0,260	0,542	0,879	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	0,260	0,540	0,876	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	0,259	0,539	0,873	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	0,259	0,538	0,870	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	0,258	0,537	0,868	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	0,258	0,536	0,866	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	0,258	0,535	0,863	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	0,257	0,534	0,863	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	0,257	0,534	0,862	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,611	3,922
19	0,257	0,533	0,861	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	0,257	0,533	0,860	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	0,257	0,532	0,859	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	0,256	0,532	0,858	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	0,256	0,532	0,858	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,767
24	0,256	0,531	0,857	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	0,256	0,531	0,856	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	0,256	0,531	0,856	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	0,256	0,531	0,855	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	0,256	0,530	0,855	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	0,256	0,530	0,854	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	0,256	0,530	0,854	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
40	0,255	0,529	0,851	1,303	1,648	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
50	0,255	0,528	0,849	1,298	1,676	2,009	2,403	2,678	3,262	3,495
60	0,254	0,527	0,848	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
80	0,254	0,527	0,846	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,415
100	0,254	0,526	0,845	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,174	3,389
200	0,254	0,525	0,843	1,286	1,653	1,972	2,345	2,601	3,131	3,339
500	0,253	0,525	0,842	1,283	1,648	1,965	2,334	2,586	3,106	3,310
∞	0,253	0,524	0,842	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,090	3,291



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Sánchez Barreto, Deimy Juliet**, con C.C: # 0958580607 autor/a del trabajo de titulación: **Análisis del desgaste profesional de los trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado** previo a la obtención del título de **Licenciados 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, **01 de septiembre de 2025**

f.  _____

Nombre: **Sánchez Barreto, Deimy Juliet**

C.C: **0958580607**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Jurado Toro, Gustavo Alejandro**, con C.C: # 0952520740 autor/a del trabajo de titulación: **Análisis del desgaste profesional de los trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado** previo a la obtención del título de **Licenciados 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, **01 de septiembre de 2025**

f. 

Nombre: **Jurado Toro, Gustavo Alejandro**

C.C: 0952520740



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del Desgaste Profesional de los Trabajadores en una Empresa Privada Productora de Balanceado.		
AUTOR(ES)	Gustavo Alejandro Jurado Toro Deimy Juliet Sánchez Barreto		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	PhD, Bajaña Villagómez, Yanina Shegía, Ing.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciados En Administración De Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01 de septiembre de 2025	No. DE PÁGINAS:	84
ÁREAS TEMÁTICAS:	Síndrome de Burnout, Riesgos psicosociales, Bienestar laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Desgaste Profesional, Riesgos Psicosociales, Cuestionario de Maslach, Empresa privada, Bienestar laboral, Condiciones de trabajo		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El objetivo general de esta investigación fue analizar el grado de desgaste profesional en los trabajadores de una empresa privada productora de balanceado, identificando las principales dimensiones y factores relacionados con el síndrome de desgaste profesional, con el fin de elaborar un diagnóstico que ayude a mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal. Para cumplir este propósito se aplicó el cuestionario de Maslach, instrumento validado internacionalmente, que mide el desgaste profesional a través de sus tres dimensiones centrales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La metodología incluyó el análisis estadístico de los resultados, considerando además variables demográficas como área de trabajo, edad y antigüedad, y se complementó con un estudio correlacional frente a los riesgos psicosociales identificados en la organización. Los hallazgos mostraron que el desgaste profesional está presente de manera significativa en la empresa, con mayor incidencia en áreas como Contabilidad, Ventas, Producción y Bodega, mientras que Recursos Humanos y Compras evidenciaron un menor impacto. Se identificó que los trabajadores más jóvenes y aquellos con mayor antigüedad presentaron los niveles más altos de cansancio emocional, y aunque el análisis correlacional no confirmó relaciones estadísticamente significativas, se observaron tendencias negativas relevantes con factores como recuperación, desarrollo de competencias y margen de acción y control. En conclusión, el estudio evidencia la necesidad de implementar estrategias integrales orientadas a redistribuir la carga laboral, fortalecer el liderazgo, fomentar el desarrollo profesional y mejorar los procesos organizativos, constituyendo un aporte para la gestión de talento humano y futuras investigaciones sobre desgaste profesional y riesgos psicosociales.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 95 904 9578 +593 98 592 7012	E-mail: gjuradot03@gmail.com deimy.sanchez@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			