

UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

TRABAJO DE TITULACIÓN COMO REQUISITO PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO AMBIENTAL

CORRELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES (FPSICO 4.1) Y SÍNDROME DE BURNOUT (MBI) EN EMPLEADOS DE UNA FRANQUICIA DE SERVICIOS ALIMENTARIOS EN GUAYAQUIL

AUTOR

JACKSON SMITH MEJIA CARRERA

TUTOR

ING. GUEVARA VINZA JUAN CARLOS, M.Sc

GUAYAQUIL, ECUADOR

2026

UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

APROBACIÓN DEL TUTOR

El suscrito, docente de la Universidad Agraria del Ecuador, en mi calidad de Tutor, certifico que el presente trabajo de titulación: **CORRELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES (FPSICO 4.1) Y SÍNDROME DE BURNOUT (MBI) EN EMPLEADOS DE UNA FRANQUICIA DE SERVICIOS ALIMENTARIOS EN GUAYAQUIL**, realizado por el estudiante **MEJIA CARRERA JACKSON SMITH**; con cédula de identidad **N° 0958075079** de la carrera **INGENIERÍA AMBIENTAL**, Unidad Académica **Guayaquil,** ha sido orientado y revisado durante su ejecución; y cumple con los requisitos técnicos y legales exigidos por la Universidad Agraria del Ecuador; por lo tanto, se aprueba la presentación del mismo.

Atentamente,

ING. GUEVARA VINZA JUAN CARLOS, M. SC.

Guayaquil, 01 de septiembre del 2026

UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS
CARRERA DE INGENIERÍA AMBIENTAL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Los abajo firmantes, docentes designados por el H. Consejo Directivo como miembros del Tribunal de Sustentación, aprobamos la defensa del trabajo de titulación: "**CORRELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES (FPSICO 4.1) Y SÍNDROME DE BURNOUT (MBI) EN EMPLEADOS DE UNA FRANQUICIA DE SERVICIOS ALIMENTARIOS EN GUAYAQUIL**", realizado por el estudiante **MEJIA CARRERA JACKSON SMITH**, el mismo que cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Agraria del Ecuador.

Atentamente,

ING. ARCOS JÁCOME DIEGO, M.SC
PRESIDENTE

ING. PAZMIÑO VIDAL RONNY, M.SC
EXAMINADOR PRINCIPAL

ING. PACHECO CONDO YESENIA, M.SC
EXAMINADOR PRINCIPAL

ING. GUEVARA VINZA JUAN, M.SC
EXAMINADOR SUPLENTE

Guayaquil, 01 de septiembre del 2026

DEDICATORIA

A mi familia.

AGRADECIMIENTO

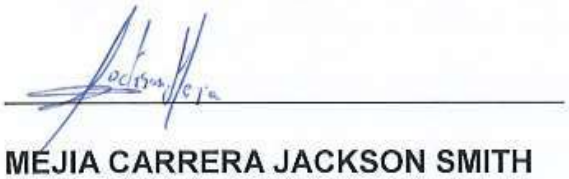
A todo aquel que me ayudó para lograr la culminación de este proyecto.

AUTORIZACIÓN DE AUDITORÍA INTELECTUAL

Yo **MEJIA CARRERA JACKSON SMITH**, en calidad de autor del proyecto realizado, sobre "**CORRELACIÓN ENTRE RIESGOS PSICOSOCIALES (FPSICO 4.1) Y SÍNDROME DE BURNOUT (MBI) EN EMPLEADOS DE UNA FRANQUICIA DE SERVICIOS ALIMENTARIOS EN GUAYAQUIL**" para optar el título de **INGENIERO AMBIENTAL**, por la presente autorizo a la **UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR**, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me correspondan, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Guayaquil, 01 de septiembre del 2026



MEJIA CARRERA JACKSON SMITH
C.I.: 0958075079

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo correlacionar los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de Burnout en empleados de un centro de trabajo de una franquicia de servicios alimentarios en la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, aplicando los instrumentos estandarizados FPSICO 4.1 y Maslach Burnout Inventory a una muestra de 40 trabajadores, correspondiente al 95,24% de la población. La evaluación de los factores de riesgo psicosocial evidenció niveles críticos en las dimensiones de Demandas Psicológicas (80% muy elevado) y Participación/Supervisión (75% entre elevado y muy elevado), mientras que Autonomía, Variedad/Contenido, Interés por el Trabajador/Compensación y Relaciones y Apoyo Social presentaron condiciones adecuadas para la mayoría del personal. La aplicación del MBI identificó una prevalencia del síndrome de Burnout del 22,5% (n=9), con Agotamiento Emocional como la dimensión más afectada (47,5% nivel alto). El análisis correlacional mediante el coeficiente de Spearman, identificó a la Carga de Trabajo como el factor psicosocial con correlaciones estadísticamente significativas con las tres dimensiones del MBI en la población total. El análisis por subgrupos reveló ausencia de correlaciones significativas tanto en trabajadores sin Burnout como en aquellos que lo tienen, atribuible en el segundo caso al reducido tamaño muestral. Con base en los resultados, se formuló una propuesta de acciones preventivas estructurada según las dimensiones con mayor nivel de riesgo, así como un programa de atención directa a los trabajadores con Burnout confirmado.

Palabras clave: Burnout, Riesgos psicosociales, FPSICO 4.1, Inventario de Burnout de Maslach, Seguridad y Salud en el Trabajo.

ABSTRACT

The objective of this study was to examine the correlation between psychosocial risk factors and burnout syndrome among employees at a food service franchise location in the Orquídeas neighborhood of Guayaquil. The research employed a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational scope, applying the standardized FPSICO 4.1 and Maslach Burnout Inventory instruments to a sample of 40 workers, representing 95.24% of the population. The assessment of psychosocial risk factors revealed critical levels in the dimensions of Psychological Demands (80% very high) and Participation/Supervision (75% between high and very high), while Autonomy, Variety/Content, Interest in the Worker/Compensation, and Social Relationships and Support presented adequate conditions for the majority of staff. The application of the MBI identified a prevalence of Burnout Syndrome of 22.5% (n=9), with Emotional Exhaustion as the most affected dimension (47.5% high level). Correlational analysis using Spearman's coefficient identified Workload as the psychosocial factor with statistically significant correlations with the three dimensions of the MBI in the total population. Subgroup analysis revealed an absence of significant correlations in both workers without burnout and those with it, attributable in the latter case to the small sample size. Based on the results, a proposal for preventive actions was formulated, structured according to the dimensions with the highest risk levels, as well as a program for direct care for workers with confirmed burnout.

Keywords: Burnout, Psychosocial Risks, FPSICO 4.1, Maslach Burnout Inventory, Occupational Safety and Health.

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN 1
1.1. Antecedentes del problema 1
1.2. Planteamiento y formulación del problema 2
1.2.1. Planteamiento del problema 2
1.2.2. Formulación del problema 4
1.3. Justificación de la investigación 5
1.4. Delimitación de la investigación 7
1.5. Objetivo general 8
1.6. Objetivos específicos 8
1.7. Hipótesis 9
2. MARCO TEÓRICO 10
2.1. Estado del arte 10
2.2. Bases teóricas 19
2.2.1. Salud y seguridad en el trabajo 19
2.2.1.1. Salud ocupacional. 19
2.2.1.2. Seguridad industrial. 20
2.2.1.3. Factor de Riesgo Laboral 20
2.2.1.4. Tipo de Factores de Riesgos laborales. 20
2.2.1.4.1. Riesgos de Seguridad. 20
2.2.1.4.2. Riesgos Físicos. 21
2.2.1.4.3. Riesgos Químicos. 21
2.2.1.4.4. Riesgos Biológicos. 22
2.2.1.4.5. Riesgos Ergonómicos. 22
2.2.1.4.6. Riesgos Psicosociales. 22
2.2.1.5. Prevención de riesgos laborales. 22
2.2.1.6. Condiciones laborales. 23

2.2.2. Riesgos psicosociales..... 23
2.2.2.1. Factores de riesgos psicosociales..... 23
2.2.2.2. Tipos de riesgos psicosociales en el trabajo..... 24
2.2.2.2.1. Estrés laboral. 24
2.2.2.2.2. Conflictos en el lugar de trabajo. 24
2.2.2.2.3. Acoso laboral (mobbing)..... 24
2.2.2.2.4. Violencia en el lugar de trabajo. 24
2.2.2.2.5. La discriminación laboral. 25
2.2.2.2.6. La falta de apoyo. 25
2.2.2.2.7. La sobrecarga. 25
2.2.2.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales. 25
2.2.2.3.1. Consecuencias psicológicas. 26
2.2.2.3.2. Reacciones de comportamiento. 26
2.2.2.3.3. Consecuencias psicofisiológicas. 26
2.2.2.3.4. Incidentes y accidentes de trabajo. 27
2.2.2.4. Apoyo social en el trabajo. 27
2.2.2.5. Comunicación organizacional. 28
2.2.2.6. Inseguridad laboral. 29
2.2.2.7. Estrategias para la prevención de riesgos psicosociales..... 29
2.2.2.7.1. Formación continua. 30
2.2.2.7.2. Participación activa. 30
2.2.2.7.3. Comunicación abierta. 30
2.2.2.7.4. Seguimiento constante. 30
2.2.3. Evaluación de riesgos psicosociales (FPSICO 4.1)..... 31
2.2.3.1. Instrumento FPSICO 4.1. 31
2.2.3.2. Factores del FPSICO 4.1..... 31
2.2.3.2.1. Tiempo de trabajo (TT). 31

2.2.3.2.2. Autonomía (AU). 31
2.2.3.2.3. Carga de trabajo (CT). 32
2.2.3.2.4. Demandas psicológicas (DP). 32
2.2.3.2.5. Variedad/ Contenido (VC). 32
2.2.3.2.6. Participación/ Supervisión (PS). 33
2.2.3.2.7. Interés por el trabajador/ Compensación (ITC). 33
2.2.3.2.8. Desempeño de rol (DR). 33
2.2.3.2.9. Relaciones y apoyo social (RAS). 33
2.2.3.3. Aplicación en organizaciones. 33
2.2.4. Síndrome de Burnout 34
2.2.4.1. Componentes del síndrome. 35
2.2.4.1.1. Cansancio o agotamiento emocional. 35
2.2.4.1.2. Despersonalización. 35
2.2.4.1.3. Abandono de la realización personal. 35
2.2.4.2. Causas del Burnout laboral. 36
2.2.4.2.1. Jornada laboral excesiva. 36
2.2.4.2.2. Monotonía en el trabajo. 36
2.2.4.2.3. Demasiadas responsabilidades. 37
2.2.4.2.4. Pocos incentivos o remuneración en relación con el trabajo a desempeñar. 37
2.2.4.2.5. Clima laboral negativo. 38
2.2.4.2.6. Mala comunicación. 38
2.2.4.2.7. Acoso laboral. 38
2.2.4.2.8. Falta de autonomía. 39
2.2.4.2.9. Sobrecarga de funciones 39
2.2.4.2.10. Precarización laboral. 39
2.2.4.3. Consecuencias del Burnout. 40

2.2.4.3.1. Físicas. 40
2.2.4.3.2. Emocionales. 40
2.2.4.3.3. Conductuales. 40
2.2.4.3.4. Familiares y sociales. 41
2.2.4.3.5. En la organización. 41
2.2.4.4. Diferencias entre estrés laboral y Burnout. 41
2.3. Marco legal 41
2.3.1. Constitución Republica del Ecuador 41
2.3.2. Convenio 81. Inspección del trabajo en la industria y comercio 42
2.3.3. Convenio 148. Protección de los trabajadores contra riesgos profesionales 42
2.3.4. Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo .. 43
2.3.5. Código del trabajo 43
2.3.6. Acuerdo Ministerial 82 44
2.3.7. Acuerdo Ministerial 196 44
2.3.8. Acuerdo Ministerial 196 – Anexo 3. Norma técnica en seguridad e higiene del trabajo 45
2.3.9. Decreto Ejecutivo 255. REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 45
2.3.10. Resolución del IESS 513. REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO 45
2.3.11. Acuerdo Ministerial 135. Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores públicos y privados 46
3. MATERIALES Y MÉTODOS 48
3.1. Enfoque de la investigación 48
3.1.1. Tipo y alcance de la investigación 48
3.1.2. Diseño de la investigación 49
3.2. Metodología 49

3.2.1. Variables 49
3.2.1.1. Variable Independientes 49
3.2.1.1.1. Variables Independientes del Instrumento FPSICO 4.1 49
3.2.1.1.2. Variables Independientes del Instrumento Burnout Inventory (MBI) 50
3.2.1.2. Variable Dependiente. 50
3.2.2. Matriz de Operacionalización de variables 50
3.2.3. Tratamiento 51
3.2.4. Diseño experimental 51
3.2.5. Recolección de datos 51
3.2.5.1. Recursos. 51
3.2.5.2. Métodos y técnicas. 52
3.2.5.2.1. Aplicación del método de FPSICO 4.1 para evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la franquicia de servicios alimentarios en la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil 52
3.2.5.2.2. Identificación de la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores utilizando el instrumento psicométrico estandarizado Maslach Burnout Inventory (MIB) 54
3.2.5.2.3. Correlacionar de los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante el FPSICO 4.1 y las dimensiones del síndrome de Burnout (MBI), utilizando el coeficiente de correlación de Pearson o Spearman, para el desarrollo de acciones preventivas. 56
3.2.6. Población y muestra 57
3.2.6.1. Población. 57
3.2.6.2. Muestra. 57
3.2.7. Análisis estadístico 57
3.2.7.1. Nivel de significancia. 58
4. RESULTADOS 59

4.1. Aplicación del método de FPSICO 4.1 para evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la franquicia de servicios alimentarios en la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil. 59

4.2. Identificación de la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores utilizando el instrumento psicométrico estandarizado Maslach Burnout Inventory (MBI). 70

4.3. Correlación de los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante el FPSICO 4.1 y las dimensiones del síndrome de Burnout (MBI) para el desarrollo de acciones preventivas..... 72

4.3.1. Propuesta de acciones preventivas 81

4.3.2. Acciones Complementarias y de Monitoreo..... 85

5. DISCUSIÓN 87

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 92

6.1. Conclusiones..... 92

6.2. Recomendaciones 93

BIBLIOGRAFÍA 95

ANEXOS 102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Lugar de la investigación. 8
Figura 2. Niveles de Riesgos y color acorde al resultado 53
Figura 3. Valoración resumen de la exposición a factores de riesgo psicosocial. 59
Figura 4. Gráfico araña del factor Tiempo de Trabajo. 61
Figura 5. Gráfico araña del factor Autonomía. 62
Figura 6. Gráfico araña del factor Carga de Trabajo. 63
Figura 7. Gráfico araña del factor Demandas Psicológicas. 64
Figura 8. Gráfico araña del factor Variedad / Contenido. 65
Figura 9. Gráfico araña del factor Participación / Supervisión. 66
Figura 10. Gráfico araña del factor Interés por el trabajador / Compensación. ... 67
Figura 11. Gráfico araña del factor Desempeño de rol. 68
Figura 12. Gráfico araña del factor Relaciones y apoyo social. 69
Figura 13. Gráfico de prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout. 71
Figura 14. Correlaciones entre Dimensiones de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout - Situación 1. 76
Figura 15. Correlaciones entre Dimensiones de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout - Situación 2. 78
Figura 16. Correlaciones entre Dimensiones de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout - Situación 3. 79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Variables Dependientes 50
Tabla 2. Recursos necesarios 51
Tabla 3. Representación de Medida de la Escala 54
Tabla 4. Cálculo de Puntuación 55
Tabla 5. Valores de Referencia 55
Tabla 6. Distribución de frecuencias para el factor Tiempo de Trabajo. 60
Tabla 7. Distribución de frecuencias para el factor Autonomía. 61
Tabla 8. Distribución de frecuencias para el factor Carga de Trabajo. 62
Tabla 9. Distribución de frecuencias para el factor Demandas Psicológicas. 63
Tabla 10. Distribución de frecuencias para el factor Variedad / Contenido. 64
Tabla 11. Distribución de frecuencias para el factor Participación / Supervisión.. 65
Tabla 12. Distribución de frecuencias para el factor Interés por el trabajador / Compensación. 67
Tabla 13. Distribución de frecuencias para el factor Desempeño de rol. 68
Tabla 14. Distribución de frecuencias para el factor Relaciones y apoyo social. . 69
Tabla 15. Prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout. 70
Tabla 16. Valores en las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout en las 9 personas..... 72
Tabla 17. Situación en las dimensiones de FPSICO 4.1. de las 9 personas con síndrome de Burnout. 73
Tabla 18. Resultados de la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la población (40). 74
Tabla 19. Resultados de la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la muestra sin Síndrome de Burnout (31). 75
Tabla 20. Resultados de la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la muestra con Síndrome de Burnout (9). 75
Tabla 21. Resultados de Rho - Situación 1. 76
Tabla 22. Resultados de p-valor - Situación 1..... 77
Tabla 23. Resultados de Rho - Situación 2. 77
Tabla 24. Resultados de p-valor - Situación 2..... 78
Tabla 25. Resultados de Rho - Situación 3. 79
Tabla 26. Resultados de p-valor - Situación 3..... 79
Tabla 27. Resumen comparativo en las 3 situaciones evaluadas. 80

INDICE DE ANEXOS

Anexo Nro. 1: Cuestionario Estandarizado del Software FPSICO 4.1 102
Anexo Nro. 2: Cuestionario MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) 110
Anexo Nro. 3: Variables independientes. Factores del instrumento FPSICO 4.1 111
Anexo Nro. 4: Variables independientes. Maslach Burnout Inventory (MBI).....112
Anexo Nro. 5: Situación de los 40 encuestados en las 9 dimensiones del FPSICO 4.1. 113
Anexo Nro. 6: Análisis del síndrome de Burnout a los 40 encuestados. 115
Anexo Nro. 7: Evidencia fotográfica de las encuestas realizadas a los trabajadores. 116

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes del problema

Desde 1974, los Estados Miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) prestan atención cada vez mayor a la cuestión de los factores psicosociales en relación con la salud y el desarrollo humano (Kalimo et al., 1988).

Al hablar de salud es necesario entenderla desde un enfoque integral. La OMS la define como: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. De la definición de la OMS se puede inferir que se pasa de la simple concepción fisiológica y somática a otra más amplia en la que se tiene en cuenta que la persona posee funciones cognitivas, psíquicas y sociales. Así, la salud no puede estar disociada del bienestar psicológico, superando así la creencia de que en el entorno laboral solo importa la salud física (Coello, 2023).

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo) (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023).

Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores (Paredes, 2023).

Recientemente, los factores psicosociales han cobrado importancia en la esfera legal de la sociedad. Esto debido a que afectan, como referencia, a más de cuarenta millones de personas trabajadoras en toda Europa, número que todavía no ha sido estimado en América Latina. Más aún, organismos internacionales como la OIT y la OMS han previsto que dichos riesgos se intensifiquen en los próximos

años. Datos más recientes, recopilados del Informe de la OIT sobre la salud mental en el trabajo, estiman que, alrededor de un 10 % de la población se ve afectada por patologías mentales provenientes de su actividad laboral. Este incremento de las enfermedades mentales provenientes del trabajo es una pauta para que el Derecho Laboral actualice su alcance y se modifique de acuerdo con las necesidades de una sociedad contemporánea (Intriago, 2018).

El bienestar, la calidad de vida y la salud laboral dependen de las particularidades ambientales, culturales y el entorno en donde se desarrolla el trabajo. Los riesgos psicosociales siempre han existido, lo que ha cambiado es la forma en que se los percibe, debido a los cambios sociales, las nuevas metodologías de trabajo, los cambios ocupacionales y el cambio de las relaciones profesionales favoreciendo para el crecimiento de este tipo de riegos, hasta el punto de considerarlo un problema grave dentro de las organizaciones por la afectación que se presentan al momento de la consecución de los objetivos (Paredes, 2023).

El desempeño de una relación laboral exige una interacción simbiótica entre el empleador-empleado, que permita una adecuada productividad en la organización paralelamente al cumplimiento de objetivos personales, laborales y económicos para el trabajador. Esta relación es particular para cada caso, ya que cada individuo deriva de un medio sociodemográfico específico, con características como edad, sexo, condiciones socioeconómicas, carácter o personalidad única y por supuesto con conocimientos, habilidades y experiencias adquiridas durante su vida; mientras que del otro lado del escenario, el empleador requiere a personas capacitadas según sus exigencias para el puesto de trabajo. Cuando estos requerimientos no son alcanzados o no se mantienen condiciones laboradas adecuadas por parte del empleador, el trabajador se ve expuesto a factores de riesgo psicosocial (Valdiviezo et al., 2018).

1.2. Planteamiento y formulación del problema

1.2.1. Planteamiento del problema

Se reconoce que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud. Esto es cierto en el caso de las ciencias sanitarias en general y de la

higiene del trabajo en particular, ya que los factores psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras (Kalimo et al., 1988).

Es una ilusión pensar que los factores psicosociales inherentes al trabajo sólo pueden mejorar mediante la comunicación en un solo sentido, de los especialistas profesionales a los participantes en el mercado del trabajo. El diálogo constante es la única manera de lograr progresos realistas y significativos; aunque, lamentablemente, esto se olvida con excesiva frecuencia. El concepto de salud de los trabajadores sólo podrá llevarse plenamente a la práctica con la intervención activa de éstos en interacción con otros participantes en el proceso, como gerentes, administradores de personal y supervisores (Kalimo et al., 1988).

Los factores psicosociales son complicados y difíciles de entender, debido a que se requiere de las percepciones y experiencias del trabajador referentes a las condiciones laborales en donde desarrolla sus actividades (Paredes, 2023).

Un entorno laboral inseguro fomenta condiciones desfavorables para la salud mental como el acoso laboral, violencia interpersonal, prácticas discriminatorias y aumento del estrés (Coello, 2023). La intensa competencia y la inestabilidad laboral, junto con las demandas del entorno y los profundos cambios en los estilos de vida y hábitos, imponen un ritmo acelerado que provoca estrés, agotamiento emocional, alteraciones en la alimentación, la actividad física y el sueño. Esto deriva en malestares físicos, psicológicos y diversos riesgos para la salud de las personas en la era actual (Apiquian, 2007).

Si bien el estrés en sí no constituye una lesión física o psicológica, la respuesta al estrés incluye las reacciones físicas, mentales y emocionales que se producen cuando un trabajador percibe que las exigencias del trabajo superan su capacidad o recursos para afrontarlas. Si es prolongado o grave, el estrés laboral puede causar lesiones tanto psicológicas como físicas. Si bien la presión es normal en muchos lugares de trabajo, puede surgir cuando la presión se vuelve excesiva o inmanejable (OIT, 2022).

Por tanto, la exposición a exigencias emocionales incide en actitudes negativas para el entorno laboral como: problemas de liderazgo, insuficiente

comunicación, relaciones sociales inadecuadas, ausentismo laboral, e incremento de los accidentes laborales. Los elementos analizados anteriormente contribuyen a afectar reiteradamente el rendimiento laboral y a disminuir los resultados esperados (Zapata y Riera, 2024).

En este sentido, los factores de riesgo psicosociales pueden contribuir al desarrollo de diversas enfermedades y trastornos en el entorno laboral, tanto físicos como mentales, entre ellos: trastornos de ansiedad, depresión, del sueño y alimentarios; enfermedades cardiovasculares como: hipertensión, enfermedad coronaria y accidente cerebrovascular; diabetes tipo 2; enfermedades gastrointestinales y respiratorias; trastornos musculoesqueléticos y dolor crónico; problemas de conducta, agresividad y violencia (Zapata y Riera, 2024).

El estrés ocupacional tiene consecuencias personales e institucionales, con respecto a las primeras, origina trastornos de la salud en 3 esferas: a) conductuales: que se refiere a la insatisfacción laboral, mal rendimiento, ausentismo, accidentes y abuso de sustancias; b) cognitivos: relacionados con la capacidad de decisión, falta de atención o concentración, y c) fisiológicos: como hipertensión arterial, dislipidemias, cardiopatías, cefalea, trastornos gastrointestinales y trastornos del sueño (TS), lo que ocasiona que esta enfermedad de origen ocupacional sea considerada en la actualidad un problema de salud pública (Valdiviezo et al., 2018).

Dentro de estas patologías, los TS engloban una de las principales consecuencias originadas por el estrés laboral, constituyendo un amplio espectro de alteraciones que tienen en común la afectación del ciclo sueño-vigilia. A sus vez, los factores ocupacionales como los turnos rotativos, los horarios de trabajos prolongados, las altas demandas psicológicas, el bajo apoyo o falta de recompensa, son determinantes a la hora del desarrollo de TS (Valdiviezo et al., 2018).

1.2.2. Formulación del problema

¿Existe una correlación significativa entre las dimensiones de riesgos psicosociales (evaluadas mediante FPSICO 4.1) y los niveles del Síndrome de Burnout (evaluados mediante MBI) en los empleados de un centro de trabajo de una franquicia de servicios alimentarios de la zona de Orquídeas de Guayaquil?

1.3. Justificación de la investigación

Es un principio universal que las personas tienen el derecho a los más altos estándares de salud alcanzables. Sin la salud en el trabajo una persona no puede contribuir a la sociedad y lograr el bienestar. Si la salud en el trabajo se ve amenazada, las bases del empleo productivo y el desarrollo socioeconómico se ven socavadas. Los problemas de salud mental cobran cada día mayor importancia en el mundo del trabajo. Producen graves efectos en el bienestar de las personas; reducen las perspectivas de empleo y los salarios; tienen consecuencias negativas para los ingresos de las familias y la productividad de las organizaciones, y redundan en elevados costos directos e indirectos para la economía (OIT, 2016).

En este contexto complejo, el lugar de trabajo es una importante fuente de riesgos psicosociales y, al mismo tiempo, el ámbito ideal para hacerles frente mediante una actuación preventiva colectiva orientada a proteger la salud y el bien estar de los trabajadores. En una era de cambios en el mundo del trabajo, el éxito de las medidas adoptadas para afrontar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es esencial para la protección de la salud y el bien estar de los trabajadores, y también para aumentar la productividad de las organizaciones (OIT, 2016).

En tiempos de cambio, lograr hacer frente a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo es esencial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, aumentando al mismo tiempo la productividad de las empresas. El reconocimiento de que los riesgos psicosociales y sus consecuencias constituyen una seria amenaza para la salud de las personas, las organizaciones y las economías nacionales es un paso en la dirección adecuada. La prevención y la regulación también podrían ayudar a mitigar los riesgos psicosociales y sus consecuencias en el mundo del trabajo (OIT, 2016).

A nivel mundial ha surgido en las dos últimas décadas un movimiento enfocado en la prevención de riesgos y salud laboral en el ámbito psicosocial, apoyándose del respaldo de legislación laboral en prevención de riesgo, accidentes y enfermedades, para que los trabajadores cumplan con sus obligaciones de una manera segura tanto física como emocionalmente en su entorno laboral (Valdiviezo et al., 2018).

El derecho a la seguridad laboral se desprende directamente del derecho al trabajo. La Constitución impone al Estado el deber de garantizar a los trabajadores el desempeño de un trabajo seguro y digno. El trabajo digno presupone: “El respeto de los derechos fundamentales de la persona humana (incluye el respeto a la integridad física y mental del trabajador en ejercicio de su empleo)”. Los entornos laborales seguros son un derecho fundamental y reportan beneficios a largo plazo a los empleadores, mediante el fortalecimiento de la fidelización, sentido de pertenencia y aumento de la productividad, según la OMS (Coello, 2023).

En Ecuador, los riesgos psicosociales son regidos por programa de prevención de riesgos psicosociales. Adicionalmente el país está suscrito en el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. En el país se establece que los trabajadores tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de riesgos psicosociales y a recibir protección contra la exposición a estos riesgos en el lugar de trabajo. El programa de prevención establece que los trabajadores deben participar en la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, así como en la definición de medidas preventivas y correctivas; además de recibir apoyo y tratamiento adecuado en caso de presentar problemas debido a riesgos en el trabajo (Zapata y Riera, 2024).

La evaluación de los factores riesgos psicosociales es muy importante para la definición de los problemas y la determinación de los factores que implican daños en la salud del trabajador, estos no se basan en la peligrosidad de la actividad. Estos factores deben estar comprendidos dentro de la evaluación integral de los riesgos presentes en la organización (Paredes, 2023).

Para evaluar las condiciones laborales, los métodos más adecuados para detectar factores psicosociales son los establecidos por el Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de España, FPSICO 4.1. Este método abarca los nueve aspectos más relevantes (tiempo, carga, autonomía, variedad, desempeño del rol, demanda psicológica, participación, interés social y compensación) durante la jornada laboral. Además, se ajusta a la hipótesis planteada en médicos en formación, ya que también valora su satisfacción con la enseñanza recibida. En cuanto a las consecuencias derivadas de las condiciones de trabajo, el método más efectivo para identificar el síndrome de burnout en el personal sanitario es el MBI-

HSS, el cual se enfoca específicamente en medir el nivel de afectación del individuo hacia sí mismo y hacia los demás, evaluando dimensiones como el agotamiento emocional, el cinismo y la realización personal (Sánchez, 2021).

Al analizar la relación entre factores psicosociales (FPSICO 4.1) y las dimensiones del MBI, no solo se valida este modelo en un contexto ecuatoriano, sino que se precisan qué demandas específicas (como la presión temporal) y recursos faltantes (como el apoyo social) impactan con mayor fuerza en el agotamiento emocional y la despersonalización. Esto enriquece la literatura al mostrar que intervenciones organizacionales deben ser multidimensionales, abordando tanto la reducción de demandas como la promoción de recursos.

1.4. Delimitación de la investigación

- **Espacio:** El lugar de estudio se centra en la parte norte de la ciudad de Guayaquil, específicamente en la zona de las Orquídeas, en una franquicia de servicios alimentarios que, por motivos de seguridad y políticas de la empresa, no puede ser mencionada.

- **Tiempo:** El tiempo que tomará el desarrollo del proyecto de investigación será de aproximadamente 6 meses.

- **Universo:** Según los datos estadísticos del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEN), actualmente la ciudad de Guayaquil se encuentra habitada por 2.746.403 millones de personas (Instituto Nacional de Estadísticas y censos [INEC], 2022).

Figura 1.
Centro de trabajo de la franquicia de servicios alimentarios.



Elaborado por el autor, 2025.

1.5. Objetivo general

Correlacionar las dimensiones de riesgos psicosociales aplicando el método FPSICO 4.1 con la presencia del síndrome de Burnout (MBI) en trabajadores de un centro de trabajo de una franquicia de servicios alimentarios en la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil, para el desarrollo de una propuesta de acciones preventivas.

1.6. Objetivos específicos

- Aplicar el método de FPSICO 4.1 para evaluación de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de un centro de trabajo de una franquicia de servicios alimentarios de la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil.

- Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores utilizando el instrumento psicométrico estandarizado Maslach Burnout Inventory (MBI).

- Correlacionar los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante el FPSICO 4.1 y las dimensiones del síndrome de Burnout (MBI) para el desarrollo de acciones preventivas.

1.7. Hipótesis

En los empleados de un centro de trabajo de una franquicia de servicios alimentarios ubicada en la zona Orquídeas de Guayaquil, la dimensión de Riesgo Psicosocial de Carga de Trabajo (evaluada por el FPSICO 4.1) presentará la correlación positiva más alta y significativa con el Síndrome de Burnout (MBI), en comparación con las demás dimensiones de riesgo psicosocial.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

En los últimos años, el Derecho Laboral ha experimentado la influencia de la globalización que ha llevado a un desarrollo social y tecnológico acelerado. Este desarrollo ha tenido como consecuencia la aparición y reconocimiento de nuevos riesgos de salud en el trabajo, los denominados riesgos psicosociales. El surgimiento de estos ha marcado una gran diferencia con los distintos riesgos laborales históricamente reconocidos por el Código del Trabajo del Ecuador, expedido hace ochenta años. El objeto de este trabajo es, en primer lugar, definir y analizar estos riesgos emergentes en la salud de los trabajadores. Posteriormente, sobre la base de este contexto y apoyado en doctrina, jurisprudencia y normativa, se busca llegar a la conclusión sobre la posible admisión de los factores psicosociales dentro de a la legislación laboral ecuatoriana. Una vez determinado aquello, se pretende establecer los efectos que tendría en la práctica, específicamente en lo concerniente a las posibles indemnizaciones que devengan de los riesgos psicosociales en el trabajo. En definitiva, este artículo persigue un análisis que promueva la discusión en esta rama del Derecho cuya importancia práctica no puede ser desconocida (Intriago, 2018).

El objetivo del artículo de Velandia et al. (2019) es analizar los principales factores de riesgos psicosociales dentro de los diferentes ambientes sujetos al trabajo que pueden sufrir los empleados, afectando e influyendo los contextos donde se desarrolla, basándose en los resultados obtenidos de investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional. Además, se dejó el campo abierto para la búsqueda de factores de riesgos psicosociales, puesto que ellos pueden encontrarse en cualquier tipo de entorno. La metodología se basa en una recopilación de literatura científica, en relación con el tema de factores de Riesgos psicosociales (RPS), teniendo en cuenta los criterios de inclusión; de habla hispana a nivel nacional e internacional, eje temático, antigüedad y artículos publicados en revistas científicas, la documentación requerida para este artículo se tomó de las bases de datos Scielo, Base de Datos de la Universidad Cooperativa de Colombia, Redalyc y ProQuest. Con una muestra de cuarenta artículos científicos incluidos en

la revisión literaria. Los 40 artículos incluidos en la elaboración de este documento, mediante su análisis bibliográfico, consideraban a los RPS, como el factor problemático de las organizaciones, debido a que los altos percentiles de exposición a los riesgos psicosociales cada vez son mayores; la falta de programas o evaluación del riesgo psicosocial coacciona la incidencia de problemas en la salud de los trabajadores de carácter físico y mental. Por ende, gran parte de los artículos estudiados definen a los riesgos psicosociales como el factor generador de enfermedades silenciosas, que, no tratadas a tiempo, generan daños irreversibles en la salud física y psicológica del individuo, y desequilibrio del estado de bienestar físico y mental. Los factores de riesgo psicosociales se han convertido en el mayor problema de ausentismo laboral en las organizaciones de índole privado y público, ceñido a esto, la implementación de métodos de evaluación de RPS en las empresas, de algunos sectores comerciales; consideran innecesaria la aplicación de instrumentos de detección de los factores psicosociales. El proceso aplicativo es vital, para reconocimiento oportuno de los factores de riesgo psicosocial y así poder implementar estrategias, programas de mitigación de los riesgos psicosociales, logrando de esta forma grados de exposición al riesgo menores, y generar espacios de trabajo seguros y sanos que no afectarán la salud física y mental de los trabajadores.

El objetivo de la investigación es determinar la relación existente entre los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores del IESS Ambato. Para evaluar los factores de riesgos psicosociales se utilizó el “Cuestionario de Evaluación Psicosocial en espacios laborales” del Ministerio de Trabajo en Ecuador; y para el estrés laboral el “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS”. Se trabaja un muestreo de 148 trabajadores. Se comprueba la hipótesis H1, evaluada a través del Chi-Cuadrado de Pearson, que establece la existencia de una estrecha relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores del IESS Ambato. En el estudio se corroboró que los factores de riesgo psicosociales pueden contribuir al desarrollo de enfermedades y estrés en el entorno laboral. Estos factores de riesgo afectan la salud del trabajador, tienen efectos negativos para las empresas, organizaciones y gobiernos (Zapata y Riera, 2024).

El estudio de los factores de riesgo psicosocial recobra mayor relevancia ante las dinámicas impuestas por las economías globalizadas que generan entornos competitivos, aumentando las exigencias físicas, psicológicas y sociales de los trabajadores, quienes manifiestan diversas respuestas como el estrés laboral crónico también conocido como *burnout* o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT). El presente estudio tuvo como objetivo determinar la prevalencia del burnout y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como negativos en trabajadores de la Población Económicamente Activa (PEA) de Lima, Perú. Se encuestaron 339 trabajadores con la aplicación del Inventory General Survey (MBI-GS)[1], instrumento en su nueva versión, y la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo[2], encontrándose prevalencia de *burnout* muy alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento (6,22%), asociado con 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales ($p<0,004$) y (OR= 6,979) con la dimensión cinismo de *burnout;* lo anterior deja de manifiesto que ante las exigencias laborales, los trabajadores expresan actitudes cínicas como mecanismo de defensa, por lo que se concluye que la prevalencia del *burnout* se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial, de ahí que las organizaciones deben prestar especial atención en estos factores (López et al., 2014).

Los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia tienen un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los trabajadores que desarrollan actividades en su contexto de trabajo, haciéndose necesario su diagnóstico y la creación de programas de vigilancia epidemiológica de este factor que permitan prevenir accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral. Por lo anterior, en el presente documento se realiza un acercamiento conceptual desde la Organización Internacional del Trabajo – O.I.T., con diferentes autores y el marco legal en Colombia, que ayuda a evidenciar la importancia de la intervención de los factores de riesgo psicosocial laboral. Igualmente, se presentan algunas de las diferentes herramientas que se pueden emplear en Colombia para su medición y diagnóstico de acuerdo con los requerimientos de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, relacionados con el reconocimiento de tres tipos de condiciones de los factores de riesgo psicosocial laboral: intralaborales, extralaborales e individuales, en su evaluación. Lo anterior, permite identificar

elementos que aporten a las organizaciones en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral (Polanco-Martínez y García-Solarte, 2017).

El objetivo de este ensayo fue analizar el modelo de riesgo psicosociales de demanda control de Karasek (1990) y el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa como incidentes en la salud en trabajadores del Ecuador. Como forma de realizar este análisis se consultó fuentes bibliográficas como el modelo teórico de Karasek (1990) y de Siegrist (2008), así como documentos emanados de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) e investigaciones recientes sobre esta área temática, con el interés de ofrecer una visión general de ambos modelos como guía para la identificación, caracterización y la toma de decisiones organizacionales y gubernamentales en aras de garantizar un entorno laboral saludable para los trabajadores del Ecuador independientemente de su dependencia. Se encontró que ambos modelos se constituyen en soportes teóricos que pueden emplearse de forma individual, pero numerosas investigaciones han considerado que su mayor validez se obtiene cuando se emplean en conjunto. Se concluye que la prevención de riesgos psicosociales es responsabilidad tanto del estado, como de las empresas, al tener que desarrollar acciones de prevención de la salud laboral a nivel primario, secundario y terciario que partan de los resultados de la aplicación de ambos modelos (Vallejo-Noguera et al., 2020).

Para la actual población mundial en general poseer un empleo es de suma importancia para que los trabajadores puedan desarrollarse tanto personalmente como profesionalmente y así asegurar la subsistencia de ellos y de su familia, generando satisfacción, seguridad, desarrollo de su autoestima, superación personal, estabilidad emocional y felicidad; sin embargo el estrés laboral ha surgido como uno de los riesgos psicosociales más demandantes y destacables en el trabajo, no sólo por los efectos negativos que tiene para la salud del trabajador y para el propio rendimiento empresarial, sino por los costes económicos que se asocian. Este trabajo de investigación se basa en hallar específicamente Factores de Riesgos Psicosociales en una empresa del sector logístico; puesto que sus actividades tienen factores de riesgo con un alto potencial de producir lesiones para

la salud pudiendo ser físicas y mentales; teniendo como objetivo establecer una propuesta de medidas de control con base a los resultados obtenidos de la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, a través de una aplicación informática FPSICO, desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se decidió aplicar la metodología FPSICO 4.1; mismo que se aplicó a 31 de 34 colaboradores de la empresa Loginet Cía. Ltda., en la ciudad de Quito, representando el 91,18% de la organización. La metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo. Dentro del procedimiento se consideró la aplicación del consentimiento informado al Gerente General y colaboradores y se contemplaron los principios éticos vía online por medio de la aplicación de Zoom. Luego de la tabulación correspondiente se obtuvieron los siguientes resultados: • Nivel de riesgo muy elevado (PS: Participación/ Supervisión), • Nivel de riesgo elevado (RAS: Relaciones y apoyo social), • Nivel de riesgo moderado (TT: Tiempo de trabajo VC: Variedad/ Contenido), • y otros factores en situación adecuada (AU: Autonomía - ITC: Interés por el trabajador/ Compensación - DR: Desempeño de rol - CT: Carga de Trabajo - DP: Demandas Psicológicas). En función de estos resultados se planteó la propuesta de medidas de control y prevención correspondiente para todos los factores de riesgo evaluados (Russo y Jara, 2020).

El presente proyecto de investigación, es el resultado de las evaluaciones de los Factores de Riesgos Psicosociales, a los que se encuentran expuestos los funcionarios de la Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental (DNPCA) y otras áreas del Ministerio del Ambiente, mediante la utilización del método FPSICO 4.1, la mencionada institución pública tiene una población de 776 funcionarios, en las oficinas centrales ubicadas en Quito, de los cuales se ha tomado una muestra representativa de 40 funcionarios, principalmente en las áreas donde se concentra la mayor carga laboral, en las cuales los funcionarios podrían estar afectados por factores de riesgo psicosocial. Se realizaron encuestas sociodemográficas tomando en cuenta las variables independientes como son: áreas de trabajo, cargo o puesto, antigüedad en la institución, sexo, edad del funcionario. Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial se procedió a aplicar el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Luego de ingresadas las respuestas en el sistema operativo FPSICO 4.1, se obtuvo el

Informe Agrupado con los siguientes resultados: Tiempo del Trabajo (TT): De 40 funcionarios encuestados, 31 funcionarios (77.5%), están en una condición psicosocial adecuada, debido a que comparten su tiempo, en actividades laborales, familiares y sociales; Autonomía (AU): De 40 funcionarios encuestados, 33 funcionarios (82.5%), se encuentran en condición psicosocial adecuada, debido a que pueden gestionar y tomar sus propias decisiones con respecto a sus actividades laborales y procedimientos relacionados con la organización del trabajo; Carga del Trabajo (CT): De 40 funcionarios encuestados, 19 funcionarios (47.5%), se encuentran en riesgo psicosocial muy elevado, debido a que tienen una considerable carga de trabajo y presión de tiempo; Demandas Psicológicas (DP): De 40 funcionarios encuestados, 23 funcionarios (57.5%), demuestran que se encuentran en condición psicosocial aceptable, debido a que las actividades laborales no afectan a las emociones de los trabajadores; Variedad y Contenido de Trabajo (VC): De 40 funcionarios encuestados, 28 funcionarios (70%), están en condición psicosocial adecuada, debido a que los técnicos tienen la sensación de que su trabajo es importante y tiene reconocimiento para las autoridades del Ministerio del Ambiente y para la sociedad. Participación y Supervisión (PS): De 40 funcionarios encuestados, 24 funcionarios (60%), están en riesgo psicosocial muy elevado, debido a que los funcionario no tienen participación en aspectos relevantes del Ministerio del Ambiente; Interés por el Trabajador y Compensación (ITC): De 40 funcionarios encuestados, 14 funcionarios (35%), están en riesgo psicosocial muy elevado, debido a que el Ministerio del Ambiente no manifiesta interés ni preocupación por los funcionarios en referencia a posibles ascensos, formación profesional, cursos de capacitación, estabilidad laboral y compensaciones; Desempeño de Rol (DR): De 40 funcionarios encuestados, 20 funcionarios (50%), están en riesgo psicosocial muy elevado, debido a la sobrecarga de rol, conflicto de rol, claridad de rol; Relaciones y Apoyo Social (RAS): De 40 funcionarios encuestados, 27 funcionarios (67.5%), están en condición psicosocial adecuada, debido a que en el Ministerio del Ambiente existen buenas relaciones interpersonales y buen clima laboral. Mediante la aplicación del método FPSICO 4.1, se logró evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los funcionarios de la DNPCA del Ministerio del Ambiente, y se elaboró un Plan de Intervención, con las medidas preventivas y correctivas (Russo y Lam, 2020).

El objetivo principal del trabajo de titulación es conocer los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo a los que se encuentran expuestos los colaboradores de la empresa SEIDOR S.A., utilizando la metodología FPSICO 4.1. SEIDOR S.A. está ubicada en la ciudad de Quito, cuenta con 37 colaboradores en las áreas de administración, comercial y operaciones. Se tuvo la colaboración del 100% de los trabajadores para realizar la investigación. Por el momento la empresa se encuentra laborando en modalidad teletrabajo, que consiste en realizar las actividades laborales fuera de las instalaciones de la empresa, utilizando tecnología que ayude a seguir con el trabajo. La empresa adoptó esta modalidad a raíz de la pandemia COVID-19 que afecto a nivel mundial. Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial a todos los colaboradores; una vez ingresada la información al sistema FPSICO 4.1, los resultados fueron los siguientes: Tiempo de Trabajo (TT) riesgo muy elevado 2.7%; Carga de trabajo (CT) riesgo muy elevado 19%; Demanda psicológicas (DP) riesgo muy elevado 8.1%; Variedad / Contenido (VC) riesgo muy elevado 2.7%; Participación / Supervisión (PS) riesgo muy elevado 21.7%; Interés por el trabajador / Compensación (ITC) riesgo muy elevado 2.7%; Desempeño de rol (DR) riesgo elevado 5.4%. Al aplicar la metodología FPSICO 4.1. se llegó a la conclusión de que los factores de riesgo detectados durante la investigación se produjeron por el cambio repentino de modalidad de trabajo, ya que los colaboradores no tuvieron tiempo para adaptarse. Se elaboró medidas de control con la finalidad de mitigar los riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores (Merino y Arias, 2022).

La empresa en la que se llevó a cabo el estudio es líder en publicidad exterior y un referente en diversidad de medios exteriores e interiores, utilizando tecnología de vanguardia a nivel mundial, proporcionando soluciones de comunicación globales que permiten a los clientes construir y posicionar marcas, lograr interacciones de alto impacto y generar un gran impacto al menor coste por mil. El objetivo es evaluar los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de la empresa GRAN COMERCIO CIA. LTDA, a través de la metodología FPISICO 4.1, para mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores, anunciando que se evaluó al personal operativo y administrativo. Los factores de riesgo con un nivel muy alto se manifiestan de la siguiente manera, teniendo en cuenta que la mayoría

de ellos muestran porcentajes y así poder observar de mayor a menor, el 53,1 % pertenece a PS (Participación/Supervisión), el 43,8 % pertenece a DR (Desempeño del rol), el 34,4 % pertenece a CT (Carga de trabajo), el 15,6 % pertenece a RAS (Relaciones y apoyo social), el 12,5 % a TT (Tiempo de trabajo), el 9,4 % pertenece a AU (Autonomía), el 6,3 % pertenece a VC (Variedad/Contenido), el 6,2 % pertenece a DP (Exigencias psicológicas) para reducir los factores de riesgo en la empresa, es necesario implementar un plan de acción que sea útil y de gran beneficio para sus colaboradores, tanto en las condiciones del lugar de trabajo como en el entorno laboral (Russo y Simbaña, 2022).

El proyecto de indagación tiene el objetivo de analizar la relación de los factores de riesgo psicosocial de los colaboradores de la empresa florícola Floranation S.A. con el desempeño laboral, los resultados conseguidos permitirán perfilar medidas provisorias y de ser el caso realizar correcciones al interior de la organización, y de esta forma impedir que en un futuro exista consecuencias conexas con padecimientos profesionales. Para la estructuración del presente documento se analizó base bibliográfica de textos, tesis, revistas científicas y normas técnicas, que facilitan a comprender el conocimiento teórico en base a una lógica puntual con variables dependientes e independientes para esto se utilizó un cuestionario a través del instrumento FPSICO 4.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) que consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89, dicho cuestionario fue aplicado a una población de 160 personas, trabajadores de la empresa, cada uno de los datos recolectados fueron ingresados y catalogados en el software, obteniendo un informe agrupado de resultados con datos estadísticos evidenciando cada perfil valorativo y puntualizando cada nivel de riesgo existente (Ríos, 2023).

Desde hace al menos dos décadas el síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales e inespecíficos, llegando a encubrir situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica. Aplicado en los comienzos sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario, el síndrome del “quemado” se ha generalizado en la actualidad, lo que se debe sin duda a una deficiente conceptualización y al interés de determinadas

organizaciones. Por ello, el primer objetivo de este artículo es aclarar el concepto, comparar definiciones, exponer sistemas evaluativos, en definitiva, establecer un primer nivel crítico en el ámbito de las aportaciones bibliográficas, nacionales y extranjeras, que permita continuar con seguridad la investigación de las hipótesis de trabajo que interesan a la Psicología Social: el diagnóstico específico, la prevención diferencial y el tratamiento del síndrome con métodos propios (Martínez, 2010).

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación existente entre el síndrome de *burnout* y las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales del área social. En relación con la metodología, se realizó un diseño no experimental de corte transversal de alcance correlacional, para una muestra no probabilística de 76 profesionales. El plan de análisis de datos se desarrolló a partir de un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados indicaron que existieron relaciones significativas entre las demandas de trabajo, el control sobre el trabajo y las recompensas con el dominio de desgaste emocional, así como entre las demandas de trabajo y el dominio de despersonalización en el síndrome de *burnout*. Estas relaciones, al ser significativas, aportan al modelo de ecuaciones estructurales donde se logra establecer que existe una relación entre las variables de estudio y que el riesgo psicosocial intralaboral explica el *burnout* en un 47.8 %. Este porcentaje es conducente con la importancia de las variables de los modelos teóricos de estrés y estrés crónico (desequilibrio esfuerzo-recompensa, demanda, control y apoyo social y desgaste emocional) (Manrique et al., 2021).

El estrés puede estar presente en cualquier entorno social, particularmente se evidencia en el contexto laboral, en el cual se puede manifestar como estrés crónico generando una enfermedad laboral denominado síndrome de burnout y a su vez llevando un desbalance en trabajo- familia. Es por eso que el presente trabajo muestra un análisis documental del Impacto del síndrome de burnout en el balance trabajo- familia. Se ejecutó una búsqueda bibliográfica en diferentes buscadores académicos y científicos y bases de datos, dentro del análisis documental de la presente investigación se consultaron 15 Artículos científicos, en una ventana de observación de los últimos cinco años, Los hallazgos, muestran que, cuando existe síndrome de burnout (síndrome del desgaste profesional), los

trabajadores pueden presentar desequilibrio en la calidad de vida laboral, ansiedad, depresión, estrés,, baja satisfacción laboral, conflicto en el trabajo (baja productividad) y conflicto con la familia,. Es importante que las personas logren una calidad de vida laboral adecuada, para que esto se vea reflejado en unas relaciones laborales y familiares óptimas, y de esta forma promover la salud mental en los individuos (Osorio y Ponce, 2022).

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo), cuya prevalencia se ha ido incrementando, llegando a convertirse en un problema social, por tanto, es de vital importancia definir estrategias para reducir el Burnout. El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar estrategias para evitar el mencionado trastorno psicológico. La metodología de investigación aplicada es de tipo documental y descriptiva. La técnica utilizada en el estudio fue la de fichaje, la cual es una forma de recolectar y analizar información proveniente de la investigación documental y bibliográfica (Balladares y Hablick, 2017).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Salud y seguridad en el trabajo

2.2.1.1. Salud ocupacional.

La salud ocupacional es un área de trabajo en salud pública para promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Sus objetivos son el mantenimiento y la promoción de la salud y la capacidad de trabajo de los trabajadores; la mejora de las condiciones de trabajo y del entorno laboral para que sean propicios para la seguridad y la salud; y el desarrollo de una organización del trabajo y de una cultura de trabajo que reflejen los sistemas de valores esenciales adoptados por la empresa en cuestión e incluyan sistemas de gestión eficaces, políticas de personal, principios de

participación y prácticas voluntarias de gestión relacionadas con la calidad para mejorar la seguridad y la salud en el trabajo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2025).

2.2.1.2. Seguridad industrial.

La Seguridad Industrial es el sistema de disposiciones obligatorias que tienen por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes capaces de producir daños a las personas, a los bienes o al medio ambiente derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o deshecho de los productos industriales. A esta unidad administrativa le corresponde efectuar el control y seguimiento del cumplimiento reglamentario de los productos e instalaciones que forman parte de sus áreas de actuación (Euskadi, 2021).

2.2.1.3. Factor de Riesgo Laboral

Corresponde a cualquier condición, característica, elemento o proceso presente en el entorno de trabajo que, por su naturaleza, intensidad o duración de exposición, tiene el potencial de generar un daño a la salud (física, mental o social) o la seguridad de los trabajadores (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2008).

2.2.1.4. Tipo de Factores de Riesgos laborales.

2.2.1.4.1. Riesgos de Seguridad.

Los riesgos de seguridad son aquellos factores o circunstancias del entorno, presentes en una actividad laboral, dentro o fuera de una locación, con probabilidad de causar daño o lesión al trabajador debido a la exposición a éstos, y se consideran los siguientes (Ministerio del Trabajo, 2024b):

1. Locativos: Son aquellos factores presentes en un sitio de trabajo, derivados de las instalaciones y de sus condiciones físicas que, bajo circunstancias no adecuadas, tienen la posibilidad de causar daño a la salud del trabajador y al

lugar y/o centro de trabajo, producto de la exposición a éstos (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.32);

2. Mecánicos: Es aquel conjunto de factores con posibilidad de causar un daño o lesión al trabajador debido a la exposición y a la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.32);

3. Eléctricos: Toda posibilidad de contacto entre el cuerpo humano y la corriente eléctrica (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.32);

4. Industriales mayores: Son aquellos factores presentes en el trabajo derivados del empleo de energías, así como de fallos en los procesos de almacenamiento de sustancias peligrosas con posibilidad de causar daños a los trabajadores, al lugar y/o centro de trabajo, al ambiente y a la población del entorno; y otros que, conforme el desarrollo científico y médico, fueran considerados como tal, de conformidad con instrumentos nacionales e internacionales entorno (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.32).

2.2.1.4.2. Riesgos Físicos.

Los riesgos físicos son aquellos que se producen debido a la exposición a agentes físicos, y que pueden producir efectos nocivos sobre la seguridad y salud de los trabajadores, siendo estos agentes los siguientes: Temperaturas extremas: frío o calor; 2. Ruido; 3. Vibraciones; 4. Iluminación; 5. Radiaciones ionizantes; 6. Radiaciones no ionizantes; 7. Humedad relativa del ambiente, entre otros (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.31).

2.2.1.4.3. Riesgos Químicos.

Los riesgos químicos son aquellos que se producen debido a la exposición a agentes, ya sea como elementos o compuestos químicos, naturales o sintéticos, por sí solos o mezclados que pueden causar efectos nocivos sobre la seguridad y salud de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.31).

2.2.1.4.4. Riesgos Biológicos.

Los riesgos biológicos son aquellos que se producen debido a la exposición a agentes biológicos que pueden causar efectos nocivos sobre la seguridad y salud de los trabajadores, siendo estos agentes: virus, bacterias, parásitos, hongos, con inclusión de los genéticamente modificados, vectores y otros que fueran determinados en instrumentos técnicos nacionales o internacionales entorno (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.31).

2.2.1.4.5. Riesgos Ergonómicos.

Los riesgos ergonómicos son los causados por un esfuerzo físico excesivo, movimientos repetitivos o posturas poco naturales durante el desempeño de un trabajo que pueden provocar cansancio, errores, accidentes, enfermedades profesionales o trastornos músculo-esqueléticos como consecuencia de un diseño inadecuado de las instalaciones, las máquinas, los equipos, las herramientas o los puestos de trabajo entorno (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.31).

2.2.1.4.6. Riesgos Psicosociales.

Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo pudiendo producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos para el trabajador y la relación con su entorno (Ministerio del Trabajo, 2024b, p.31).

2.2.1.5. Prevención de riesgos laborales.

Es la disciplina que busca promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo, mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para prevenir los riesgos derivados de las condiciones del trabajo, teniendo como herramienta fundamental la evaluación de riesgos desarrollada en cada empresa por técnicos especialistas en Prevención de Riesgos Laborales. En pocas palabras, la prevención de riesgos laborales es el conjunto de medidas y actividades que tienen como objetivo proteger la seguridad, salud y bienestar de las personas trabajadoras en su entorno laboral (OSALAN, 2025).

2.2.1.6. Condiciones laborales.

Las condiciones de trabajo se refieren al conjunto de elementos, circunstancias y factores que rodean el entorno laboral en el cual los empleados desempeñan sus funciones. Esto abarca una amplia gama de aspectos, desde el entorno físico y las herramientas disponibles hasta los aspectos psicosociales, como la carga de trabajo, el liderazgo, y la cultura organizacional. En resumen, las condiciones de trabajo crean el marco en el cual se lleva a cabo la actividad laboral. Su importancia radica en el bienestar de los empleados, la productividad y eficiencia y la reputación empresarial (Cortes, 2025).

2.2.2. Riesgos psicosociales

2.2.2.1. Factores de riesgos psicosociales

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que pueden generar respuestas de tipo fisiológico, emocional (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la habilidad para la concentración o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de substancias, violencia, etc) y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Universidad de Valencia, 2025).

Los «riesgos psicosociales en el trabajo» se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores» (Universidad de Valencia, 2025).

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, ya sea de forma continua o intermitente. Los factores de riesgo psicosocial están interrelacionados potenciándose o minimizándose sus efectos sobre la salud en función del nivel de riesgo para la salud en el que se sitúan (Universidad de Valencia, 2025).

2.2.2.2. Tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

De acuerdo con UNIR (2022a), los tipos de riesgo psicosocial más comunes dentro del ámbito laboral destacan:

2.2.2.2.1. Estrés laboral.

El estrés laboral aparece cuando las demandas del entorno de trabajo, plazos ajustados, presión por resultados, carga mental o ambigüedad en el rol, exceden los recursos individuales, como el tiempo, la formación, el control sobre las tareas o el apoyo social. De forma sostenida, puede derivar en agotamiento emocional, deterioro del rendimiento, trastornos psicosomáticos o enfermedades cardiovasculares (UNIR 2022a).

2.2.2.2.2. Conflictos en el lugar de trabajo.

Los conflictos surgen ante discrepancias entre compañeros, subordinados y superiores, especialmente cuando hay metas opuestas, problemas de comunicación, estilos de liderazgo autoritarios o falta de reconocimiento. Si no se gestionan adecuadamente, generan un ambiente laboral tóxico, disminuyen la motivación y pueden fomentar el absentismo o la rotación de personal (UNIR 2022a).

2.2.2.2.3. Acoso laboral (mobbing).

Este fenómeno implica conductas repetidas y deliberadas de hostigamiento, como burlas, humillaciones, aislamiento social o asignación de tareas inútiles o degradantes. Provienen tanto de compañeros como de superiores, y buscan desestabilizar psicológicamente a la víctima. A largo plazo, el mobbing deteriora la autoestima, provoca ansiedad crónica y puede derivar en abandono del puesto de trabajo (UNIR 2022a).

2.2.2.2.4. Violencia en el lugar de trabajo.

Incluye desde agresiones físicas hasta amenazas, insultos o comportamientos intimidatorios. Puede darse entre colegas, contra subordinados o provenir de clientes externos. Este tipo de violencia no solo pone en riesgo la

integridad física, sino que crea un entorno de miedo y tensión, lo cual afecta la cohesión del equipo y la salud mental (UNIR 2022a).

2.2.2.2.5. La discriminación laboral.

Se manifiesta en la negación de oportunidades, salarios desiguales, exclusión o trato injusto por razones como género, raza, edad, religión, orientación sexual o discapacidad. Esta forma de violencia estructural puede ser explícita o sutil (micromachismos, prejuicios no conscientes), y conlleva efectos negativos sobre la equidad, el compromiso organizacional y el bienestar psicológico (UNIR 2022a).

2.2.2.2.6. La falta de apoyo.

Otro riesgo psicosocial muy común: los trabajadores no se sienten apoyados por sus empleadores debido a la falta de comunicación, al desinterés o a la sensación de que no se valora su trabajo. Este déficit afecta la percepción de justicia organizacional, incrementa el estrés y la incertidumbre laboral, y suele asociarse con climas de trabajo inestables y una baja implicación de los empleados (UNIR 2022a).

2.2.2.2.7. La sobrecarga.

Se puede ocasionar debido a un horario de trabajo excesivo, tener que hacer más de lo que se espera o no disponer de suficiente tiempo para descansar. Esta sobrecarga mina la capacidad de recuperación del trabajador, reduce su productividad y eleva el riesgo de burnout, trastornos de ansiedad y otras patologías relacionadas con el estrés crónico (UNIR 2022a).

2.2.2.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales.

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de superioridad y confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción en el trabajo y mejora la salud (ISASTUR, 2025).

Si por el contrario se produce un desequilibrio los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, pueden surgir efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e, incluso, incidentes y accidentes de trabajo, tales consecuencias se detallan a continuación (ISASTUR, 2025):

2.2.2.3.1. Consecuencias psicológicas.

El mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, etc. Además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, etc. (ISASTUR, 2025).

2.2.2.3.2. Reacciones de comportamiento.

Las reacciones de comportamiento afectan tanto a la vida personal y familiar como a la vida social y laboral del trabajador, repercutiendo en la eficacia de las organizaciones. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) clasifica los trastornos del comportamiento en (ISASTUR, 2025):

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, etc. (ISASTUR, 2025).
- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, no tener ganas de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, abusar de la comida, el alcohol o el tabaco, etc. (ISASTUR, 2025).

2.2.2.3.3. Consecuencias psicofisiológicas.

Se ha demostrado que existe una relación entre los factores psicosociales y una serie de trastornos funcionales físicos y estados psicológicos límite. La aparición de uno u otro trastorno depende de la sensibilidad de cada persona, ya que este tipo de alteraciones suelen afectar en la parte más débil de cada individuo.

Dichos trastornos pueden ser de tipo cardiovascular (infartos), respiratorio (hipereactividad bronquial, asma), trastornos de base inmunitaria (artritis reumatoide), gastrointestinales (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa), dermatológicos (psoriasis, neurodermitis, alergias), endocrinológicos, musculoesqueléticos (dolor de espalda, contracturas) y trastornos en la salud mental (ISASTUR, 2025).

2.2.2.3.4. Incidentes y accidentes de trabajo.

Unas condiciones psicosociales nocivas pueden generar distracciones, comportamientos inseguros, etc., y derivar en incidentes o accidentes (ISASTUR, 2025).

2.2.2.4. Apoyo social en el trabajo.

El apoyo social en el trabajo es la asistencia y respaldo que los empleados reciben de sus compañeros, supervisores y la organización en general. Este apoyo puede manifestarse de diversas formas, cada una con un impacto significativo en el bienestar y la productividad de los empleados (Terapify, 2024).

El apoyo social en el trabajo es un factor crucial que influye directamente en el bienestar y la productividad de los empleados. Este concepto se refiere a la red de relaciones y recursos disponibles en el entorno laboral que proporcionan asistencia emocional, instrumental, informativa y de valoración. La presencia de un sólido apoyo social puede marcar una diferencia significativa en la experiencia laboral de los empleados, promoviendo un ambiente más saludable y colaborativo (Terapify, 2024).

Además, la Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que un entorno laboral con alto apoyo social puede mejorar la salud mental y física de los trabajadores, reduciendo el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés. Estas estadísticas subrayan la importancia de fomentar una cultura de apoyo social en las empresas para maximizar el bienestar y la productividad de sus equipos (Terapify, 2024).

2.2.2.5. Comunicación organizacional.

También llamada comunicación institucional, empresarial o corporativa, incluye cualquier tipo de información que se transmita dentro de una entidad o desde ella para obtener un objetivo determinado. Está dirigida hacia el interior de la institución y al público en general. En el contexto de la prevención de riesgos psicosociales, este tipo de comunicación es esencial, ya que permite establecer canales claros de información, reducir la incertidumbre entre los colaboradores y fomentar un entorno laboral donde prevalezca la confianza y el respeto (UNIR, 2022b).

Además de incluir el intercambio de mensajes entre emisores y receptores, trata la creación de un proceso complejo de significados creados por los integrantes de una corporación, la construcción de distintos sentidos y la negociación de normas. Esto contribuye a la definición de una cultura organizacional sólida, donde se clarifican los roles, se promueven valores compartidos y se minimizan los factores de riesgo psicosocial como la ambigüedad de rol, la falta de reconocimiento o los conflictos interpersonales. La negociación de normas y significados facilita un ambiente donde se reconocen las necesidades individuales y colectivas, lo cual es clave para la salud mental de los trabajadores (UNIR, 2022b).

La comunicación organizacional es clave en la creación del ambiente laboral y delimita los medios de interacción entre los colaboradores de una organización y con el público exterior. Ayuda al manejo de la empresa, ya que es útil en la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos. Cuando esta comunicación es bien gestionada, permite prevenir situaciones de estrés laboral, mejorar la cohesión grupal, facilitar la resolución de conflictos y promover el apoyo social entre compañeros. De esta forma, se convierte en un pilar fundamental para prevenir el síndrome de Burnout y otros trastornos asociados a los riesgos psicosociales. Además, favorece la participación activa de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones, lo que aumenta la percepción de justicia organizacional y mejora el bienestar general (UNIR, 2022b).

2.2.2.6. Inseguridad laboral.

La inseguridad laboral se refiere al empleo en el que los trabajadores carecen de la seguridad de que sus empleos permanecerán estables de día en día, de semana en semana o de año en año (Gobierno Australiano, 2024).

La variedad de condiciones laborales precarias está en aumento, pero el impacto psicológico en los trabajadores se mantiene constante. La inseguridad laboral se ha asociado con una mayor probabilidad de angustia psicológica y morbilidad psiquiátrica (Gobierno Australiano, 2024).

Debido al uso de intermediarios de contratación laboral, plataformas de trabajo temporal y contratación dependiente, muchos trabajadores que experimentan inseguridad laboral no pueden acceder a sus derechos en el lugar de trabajo y no tienen protección ni poder de negociación (Gobierno Australiano, 2024).

2.2.2.7. Estrategias para la prevención de riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales pueden derivar en depresión, ansiedad o insomnio, entre otros síntomas, y también desencadenar una serie de enfermedades que afectan a la salud de los trabajadores y a su desempeño dentro de la empresa. Por esta razón realizar una evaluación de riesgos psicosociales en todas las organizaciones que ayudarán a identificar, medir, evaluar y controlar los posibles riesgos (UNIR, 2022a).

La evaluación se realiza mediante un cuestionario dirigido a personas naturales y jurídicas, empresas públicas o privadas, instituciones e instancias públicas que cuenten con más de diez trabajadores o servidores. La finalidad del cuestionario es evaluar factores de riesgos psicosociales que puedan causar daño en la salud de los trabajadores, partiendo de un diagnóstico inicial para identificar las áreas que presenten deficiencias (UNIR, 2022a).

Una vez realizada la evaluación inicial de riesgos psicosociales, las organizaciones deben avanzar hacia la implementación de estrategias concretas que garanticen entornos laborales saludables. Estas medidas permiten reducir el impacto de factores como el estrés, el acoso o la sobrecarga, al tiempo que fortalecen la cultura organizacional y el bienestar del personal (UNIR, 2022a).

Existen cinco acciones clave para prevenir, mitigar y controlar estos riesgos de forma sostenible (UNIR, 2022a):

2.2.2.7.1. Formación continua.

Desarrollar programas de formación y capacitación para el personal. La formación ayuda a prevenir riesgos psicosociales fortaleciendo habilidades individuales como la gestión del estrés y la comunicación, y capacitando a líderes en detección temprana y gestión adecuada del clima laboral. Debe adaptarse al perfil de la plantilla y al contexto del sector, combinando teoría con prácticas aplicadas (UNIR, 2022a).

2.2.2.7.2. Participación activa.

Involucrar al personal mejora el diagnóstico. Se recomienda usar encuestas anónimas, talleres y representación en comités de seguridad. La participación debe garantizar confidencialidad y diversidad de perspectivas para abordar mejor los factores de riesgo (UNIR, 2022a).

2.2.2.7.3. Comunicación abierta.

Promover el diálogo empleador-empleado. Una comunicación abierta y continua reduce tensiones y mejora el clima laboral. Es clave establecer espacios de diálogo formal e informal, promover la escucha activa y capacitar a líderes para facilitar conversaciones constructivas y detectar señales de malestar (UNIR, 2022a).

2.2.2.7.4. Seguimiento constante.

Implementar sistemas de monitoreo y evaluación. Medir periódicamente los factores psicosociales permite ajustar estrategias. Se recomienda combinar herramientas validadas con indicadores internos como ausentismo o rotación, segmentando los resultados y comunicando los hallazgos (UNIR, 2022a).

2.2.3. Evaluación de riesgos psicosociales (FPSICO 4.1)

2.2.3.1. Instrumento FPSICO 4.1.

El método de evaluación psicosocial FPSICO es una herramienta que permite realizar un diagnóstico de la realidad psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Este método consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89 (Next Prevención, 2020).

El método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación. Asimismo, contiene un apartado: “Propuestas de mejora”, en el que se describen algunas recomendaciones generales de intervención, a modo de ayuda para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que deberán tomarse a partir de los resultados obtenidos (Next Prevención, 2020).

2.2.3.2. Factores del FPSICO 4.1.

Este método ofrece información sobre 9 factores (Calderón, 2021):

2.2.3.2.1. Tiempo de trabajo (TT).

Este factor hace correlación a distintos aspectos que tienen que comprender con la distribución y conformación temporal de la actividad laboral a lo extenso de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde el cuidado de los periodos de descanso que permite la actividad, cantidad y calidad del efecto del tiempo de trabajo en la vida social (Calderón, 2021).

2.2.3.2.2. Autonomía (AU).

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referidos a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para tramitar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad

laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos en dos grandes componentes, autonomía temporal y decisional (Calderón, 2021).

2.2.3.2.3. Carga de trabajo (CT).

Por carga de trabajo se entiende el grado de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es complejo (componente cualitativo) (Calderón, 2021).

2.2.3.2.4. Demandas psicológicas (DP).

Las demandas psicológicas se describen a la naturaleza de las diferentes exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas vienen definidas por la categoría de presión o congregación y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y liberación de información de la memoria, de razonamiento e indagación de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve delicado en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la petición de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. (Calderón, 2021).

2.2.3.2.5. Variedad/ Contenido (VC).

Este factor comprende la impresión de que el trabajo tiene un significado y beneficio en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas (Calderón, 2021).

2.2.3.2.6. Participación/ Supervisión (PS).

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones de revisión sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su intervención en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización referente al trabajador a través de la supervisión de sus tareas. La “participación” explora los distintos niveles de oposición, mediación y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización (Calderón, 2021).

2.2.3.2.7. Interés por el trabajador/ Compensación (ITC).

El beneficio por el trabajador hace testimonio al grado en que la empresa manifiesta una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se muestran la inquietud de la organización por el desarrollo, alineación, impulso de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la impresión tanto de seguridad en el empleo como de la presencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la retribución que por ello obtiene (Calderón, 2021).

2.2.3.2.8. Desempeño de rol (DR).

Este factor considera los conflictos que pueden resultar de la relación de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales, la claridad del rol y el conflicto de rol (Calderón, 2021).

2.2.3.2.9. Relaciones y apoyo social (RAS).

Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, ilustrado como factor regulador del estrés, y que el método concreto estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, clientes) para lograr realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones (Calderón, 2021).

2.2.3.3. Aplicación en organizaciones.

Recursos como el instrumento FPSICO 4.1 han sido desarrollados con el propósito de identificar y evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Creado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) de España, este es caracterizado por la eficacia en la medición y el análisis de los factores psicosociales, permitiendo el diseño y la implementación de estrategias preventivas y correctivas. Asimismo, el manejo de medidas estandarizadas para la evaluación de los riesgos psicosociales permite una obtención de diagnósticos más minuciosos, lo que facilita el diseño de estrategias de intervención basadas en evidencia. Estos recursos agilizan la identificación de los factores de riesgos más notables y comprenden las percepciones y experiencias de los trabajadores sobre su entorno laboral (Cabrera y Valle, 2025).

Tomando como base la Teoría de las Demandas y Recursos Laborales (DRL), la cual proporciona un marco de referencia sobre cómo la organización del trabajo repercute en el bienestar de los trabajadores. Este modelo expone que el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles es determinante para el nivel de estrés y compromiso organizacional de los colaboradores. Entonces, si las demandas superan los recursos disponibles, se produce una sobrecarga que puede ocasionar estrés y otros efectos adversos (Cabrera y Valle, 2025).

Según la DRL, las demandas laborales comprenden factores como la carga de trabajo, los horarios ajustados, las responsabilidades agregadas y los conflictos interpersonales, mientras que los recursos son las herramientas necesarias que tiene los empleados afrontar a estas demandas, 5 como el apoyo social, la autonomía laboral, el desarrollo profesional y las compensaciones laborales. Este modelo destaca que, si existiera un desequilibrio, en el que las demandas superan los recursos, se aumenta el nivel de estrés laboral y puede generar una insatisfacción y falta de compromiso con la organización (Cabrera y Valle, 2025).

2.2.4. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida

del individuo que lo sufre. Pero el problema va más allá: un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas (Saborío e Hidalgo, 2015).

2.2.4.1. Componentes del síndrome.

Se identifican 3 componentes del SB (Saborío e Hidalgo, 2015):

2.2.4.1.1. Cansancio o agotamiento emocional.

Pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga (Saborío e Hidalgo, 2015).

2.2.4.1.2. Despersonalización.

Construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración (Saborío e Hidalgo, 2015).

2.2.4.1.3. Abandono de la realización personal.

El trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto. Dichos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo (Saborío e Hidalgo, 2015).

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño (Saborío e Hidalgo, 2015).

2.2.4.2. Causas del Burnout laboral.

De acuerdo con la Universidad de Zaragoza (2023) son muchas las maneras que tienen los trabajadores de experimentar esta patología relacionada con la saturación en el trabajo; no obstante, es posible identificar una serie de causas que con frecuencia dan lugar al síndrome del trabajador quemado:

2.2.4.2.1. Jornada laboral excesiva.

Una jornada laboral que supere con creces las 8 o 9 horas de trabajo que se consideran como normales diariamente puede ser una de las principales causas que explican un síndrome de burnout o del trabajador quemado en cualquier persona (Universidad de Zaragoza 2023).

Cuanto más extensa sea la jornada laboral de la persona, más posibilidades hay de que esta tenga mayores dificultades a nivel cognitivo, físico y emocional para desarrollar correctamente cada una de sus obligaciones diarias (Universidad de Zaragoza 2023).

Es por eso que resulta tan necesario tener jornadas de trabajo normales y disponer de horas suficientes de descanso y tiempo libre, de lo contrario podemos acabar desarrollando un síndrome de burnout (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.2. Monotonía en el trabajo.

La monotonía en el trabajo debido a la repetición de acciones de manera secuencial son también factores que pueden generar un gran malestar psicológico en la persona, al sentirse que está estancada en un empleo sin futuro y en el que debe repetir diariamente los mismos procesos y obligaciones de manera casi automática (Universidad de Zaragoza 2023).

La falta de diversidad de ocupaciones o de responsabilidades semanales en el trabajo pueden acabar por desmotivar al trabajador, más aún si éste no alberga una visión positiva sobre su trabajo diario (Universidad de Zaragoza 2023).

Y es que, la motivación es esencial para el correcto desempeño de cada trabajo y cuando esta desaparece o no hay alicientes para seguir trabajando, puede

desarrollarse un síndrome de burnout en la persona (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.3. Demasiadas responsabilidades.

Un puesto de trabajo con demasiadas responsabilidades puede poner a prueba las capacidades tanto laborales y resolutivas como psicólogas, físicas o emocionales del trabajador, haciendo que sienta que la situación le desborda (Universidad de Zaragoza 2023).

Resulta evidente que un trabajo en el que nos pidan más responsabilidades también irá acompañado de una mayor presión por el miedo a fracasar en los cometidos que se le han encomendado. Este miedo a fracasar o hacer las cosas mal, unido a un exceso de responsabilidades puede provocar que la persona se sobrecargue de trabajo o se bloquee ante el exceso de tareas a las que debe atender (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.4. Pocos incentivos o remuneración en relación con el trabajo a desempeñar.

Como hemos indicado, la remuneración en el trabajo es uno de los principales alicientes a la hora de trabajar diariamente, aquello que en muchas ocasiones empuja al empleado a seguir adelante con su trabajo por muy adversas que sean las condiciones laborales o sus responsabilidades asignadas (Universidad de Zaragoza 2023).

Además de eso, cuando el empleado recibe una baja remuneración o un sueldo que según él no se ajusta a su trabajo realizado puede acabar generando sentimientos de frustración y malestar, lo que puede influir negativamente en su productividad y acabar generando un caso de burnout (Universidad de Zaragoza 2023).

Es por eso que un trabajo exigente deberá ir acompañado de una buena remuneración económica ajustada a su nivel de exigencia, de lo contrario se corre el riesgo de que el empleado se desmotive o acabe sobrecargado por exceso de responsabilidades (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.5. Clima laboral negativo.

Un clima laboral en el que se desarrollen dinámicas negativas entre los trabajadores y donde no prevalezcan las relaciones de compañerismo, de colaboración o de fraternidad, también puede acabar generando en los empleados un síndrome de burnout en su trabajo diario (Universidad de Zaragoza 2023).

Los climas laborales donde reina la competitividad y en los que cada empleado va por libre sin colaborar con ninguno de sus colegas, no promueven en absoluto el buen trabajo en equipo y en ocasiones estos contextos también pueden afectar a la productividad de cada trabajador individualmente (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.6. Mala comunicación.

La comunicación es esencial para el correcto funcionamiento de cualquier empresa u organización de todo tipo, ya que permite una relación fluida entre los diversos trabajadores y departamentos de estas (Universidad de Zaragoza 2023).

Una mala comunicación dificultará el tránsito de información entre los distintos actores que trabajan conjuntamente para lograr los objetivos empresariales, lo que a la larga acaba generando todo tipo de errores o retrasos en el cumplimiento y entrega de todo tipo de trabajos y proyectos comunes (Universidad de Zaragoza 2023).

Estos problemas, en el contexto laboral, puede afectar de manera decisiva a la salud mental tanto de empleados como de superiores o cargos intermedios, al ver que no se logran con éxito los objetivos marcados (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.7. Acoso laboral.

El acoso laboral y otras malas prácticas empresariales con los trabajadores de niveles más bajos también puede ser una de las causas principales del síndrome de burnout (Universidad de Zaragoza 2023).

Este tipo de prácticas acostumbran a minar la salud psicológica de las personas y también su salud física, y afectan muy negativamente en sus capacidades de trabajo y en su productividad en general (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.8. Falta de autonomía.

Algunas empresas dejan poca autonomía personal a sus empleados para que puedan desempeñar sus obligaciones laborales con mayor libertad o ejercen un gran nivel de vigilancia sobre sus puestos de trabajo (Universidad de Zaragoza 2023).

Este tipo de práctica que atenta a la libertad que tiene el empleado para trabajar también puede sobrecargarle y ser causa de una gran variedad de alteraciones comportamentales o emocionales (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.9. Sobrecarga de funciones.

Una sobrecarga de funciones también acostumbra a ser la causa principal en el desarrollo de un síndrome de burnout por parte de los trabajadores (Universidad de Zaragoza 2023).

Por eso resulta tan necesario repartir funciones entre empleados y en ocasiones delegar todas aquellas funciones que pueda realizar otra persona, para evitar la sobrecarga de funciones en un solo cargo (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.2.10. Precarización laboral.

La falta de medios en el trabajo diario por parte del trabajador y la utilización de herramientas ineficientes o desfasadas también puede relacionarse con la aparición de un síndrome del trabajador quemado (Universidad de Zaragoza 2023).

Es por eso que es tan necesario que todos los trabajadores dispongan de herramientas tecnológicas actualizadas y eficaces para desempeñar con éxito cada una de sus obligaciones laborales diarias (Universidad de Zaragoza 2023).

2.2.4.3. Consecuencias del Burnout.

De acuerdo con Molina (2020) las consecuencias que ocasiona el síndrome del quemado en los profesionales son múltiples, afectando no solo al trabajador sino también a la organización en la que desempeña su actividad, se identifican las siguientes:

2.2.4.3.1. Físicas.

Manifestaciones generales (cansancio, pérdida de apetito, malestar general), problemas osteomusculares (dolor de espalda, dolores cervicales, contracturas musculares) alteraciones inmunológicas (aumento de infecciones y alergias, problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia parcial o total, frigidez, ausencia de eyaculación), problemas cardíacos (taquicardia, dolor precordial, hipertensión arterial), problemas respiratorios (catarros frecuentes, taquipnea, crisis de asma), problemas digestivos (gastritis, úlcera duodenal, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, trastorno del sueño con predominio del sueño ligero e insomnio, sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío), alteraciones hormonales (trastornos menstruales) (Molina 2020).

2.2.4.3.2. Emocionales.

Agotamiento, sentimiento de fracaso y vacío, baja tolerancia la frustración, impotencia ante el problema, nerviosismo, inquietud, dificultad de concentración, olvidos frecuentes, falta de atención y mala memoria, tristeza con tendencia a la depresión, falta de compromiso laboral, escasa o nula realización personal, baja autoestima, despersonalización) (Molina 2020).

2.2.4.3.3. Conductuales.

Conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas (tabaco, alcohol, otras) irritabilidad, cambios de humor bruscos, hostilidad, aislamiento, agresividad, falta de eficacia, disminución de la capacidad para tomar decisiones, menor rendimiento laboral, absentismo laboral (Molina 2020).

2.2.4.3.4. Familiares y sociales.

Las consecuencias relacionadas, respecto al Síndrome de Burnout, se basan principalmente en problemas de pareja, deterioro del núcleo familiar en general, aislamiento social (Molina 2020).

2.2.4.3.5. En la organización.

Conflictos con otros profesionales, conflictos con pacientes y familiares (en el caso de profesionales médicos), ineficacia en la actividad diaria, disminución de la calidad asistencial, cambios repetidos de los puestos de trabajo, absentismo laboral, accidentes laborales (Molina 2020).

2.2.4.4. Diferencias entre estrés laboral y Burnout.

La diferencia entre el síndrome de burnout y el estrés laboral es que el primero es consecuencia del segundo. Es decir, cuando el estrés aumenta y se vuelve crónico, se puede convertir en burnout. El síndrome de burnout se considera más amplio y grave que el estrés. En cuanto a los síntomas, el estrés se manifiesta a través de la sobre implicación en los problemas e hiperactividad emocional, contrariamente, en el burnout se observa falta de implicación y embotamiento emocional. Frecuentemente, el síndrome de Burnout se confunde con otros constructos como puede ser el concepto del estrés del que hemos hablado, la ansiedad o incluso la angustia. Esto dificulta centrarnos en el estudio del problema y por ello hay que tener claro desde un principio las diferencias existentes entre estos conceptos (Vidal et al., 2024).

2.3. Marco legal

2.3.1. Constitución Republica del Ecuador

(Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Título VI "Régimen de Desarrollo", Capítulo Sexto, Sección Tercera - Formas de trabajo y su retribución.

Art. 326. El derecho al trabajo se respalda en los siguientes principios:

1. Los derechos laborales son irrenunciables e inmateriales. Será nula toda disposición en contrario.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente apropiado y favorable, que certifique su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser restituida al trabajo y a conservar la relación laboral, de acuerdo con la ley (p.101).

Art.328. La retribución será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia (p.102).

Art. 332. Resalta la importancia de eliminar los riesgos laborales para los trabajadores, especialmente para no afectar su salud reproductiva (p.104).

2.3.2. Convenio 81. Inspección del trabajo en la industria y comercio

(Conferencia General de la OIT, 1947).

Parte II Inspección Del Trabajo En El Comercio

Art. 22.- Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el que este en vigor el presente Convenio deberá mantener un sistema de inspección del trabajo en los establecimientos comerciales (p.5).

Art. 23.- El sistema de inspección del trabajo en los establecimientos comerciales se aplicará a todos los establecimientos a cuyo respecto los inspectores del trabajo estén encargados de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión (p.5).

Art. 24.- El sistema de inspección del trabajo en establecimientos comerciales observará las disposiciones de los artículos 3 a 21 del presente convenio, en los casos en que puedan aplicarse (p.5).

2.3.3. Convenio 148. Protección de los trabajadores contra riesgos profesionales

(Conferencia General de la OIT, 1977).

Primera parte. Campo de aplicación y definiciones

Art. 7.-

1. Deberá obligarse a los trabajadores a que observen las consignas de seguridad destinadas a prevenir y limitar los riesgos profesionales debidos a la contaminación del aire, el ruido y las vibraciones en el lugar de trabajo, y a asegurar la protección contra dichos riesgos (p.3)

2. Los trabajadores o sus representantes tendrán derecho a presentar propuestas, recibir informaciones y formación, y recurrir ante instancias apropiadas, a fin de asegurar la protección contra los riesgos profesionales debidos a la contaminación del aire, el ruido y las vibraciones en el lugar de trabajo (p.3)

Tercera parte. Medidas de prevención y de protección

Art. 9.- En la medida de lo posible, se deberá eliminar todo riesgo debido a la contaminación del aire, al ruido y a las vibraciones en el lugar de trabajo:

a) mediante medidas técnicas aplicadas a las nuevas instalaciones o a los nuevos procedimientos en el momento de su diseño o de su instalación, o mediante medidas técnicas aportadas a las instalaciones u operaciones existentes, o cuando esto no sea posible,

b) mediante medidas complementarias de organización del trabajo (p.3).

Cuarta parte. Medidas de aplicación

Art. 15.- Según las modalidades y en las circunstancias que fije la autoridad competente, el empleador deberá designar a una persona competente o recurrir a un servicio especializado, exterior o común a varias empresas, para que se ocupe de las cuestiones de prevención y limitación de la contaminación del aire, el ruido y las vibraciones en el lugar de trabajo (p.4).

2.3.4. Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

(Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, 2004).

Capitulo segundo. Política de prevención de riesgos laborales

Art. 6.- El desarrollo de las políticas nacionales gubernamentales de prevención de riesgos laborales estará a cargo de los organismos competentes en cada País Miembro. Los Países Miembros deberán garantizar que esos organismos cuenten con personal estable, capacitado y cuyo ingreso se determine mediante sistemas transparentes de calificación y evaluación (p.6).

Art. 7.- Con el fin de armonizar los principios contenidos en sus legislaciones nacionales, los Países Miembros de la Comunidad Andina adoptarán las medidas legislativas y reglamentarias necesarias, teniendo como base los principios de eficacia, coordinación y participación de los actores involucrados, para que sus respectivas legislaciones sobre seguridad y salud en el trabajo contengan disposiciones que lo regulen (p.6).

Capítulo tercero. Gestión de la seguridad y salud en los centros de trabajo. Obligaciones de los empleadores

Art. 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial (p.7).

Art. 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (p.7).

Capitulo quinto. De Los Trabajadores Objeto De Protección Especial

Art. 25.- El empleador deberá garantizar la protección de los trabajadores que por su situación de discapacidad sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberán tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos, en la adopción de medidas preventivas y de protección necesarias (p.9).

Art. 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias. (p.9).

Capitulo sexto. De las sanciones

Art. 31.- Los Países Miembros adoptarán las medidas necesarias para sancionar a quienes por acción u omisión infrinjan lo previsto por el presente instrumento y demás normas sobre prevención de riesgos laborales (p.11).

Art. 32.- Cuando una violación grave de las normas vigentes constituya un peligro inminente para la salud y seguridad de los trabajadores, del mismo lugar de trabajo y su entorno, la autoridad competente podrá ordenar la paralización total o parcial de las labores en el lugar de trabajo, hasta que se subsanen las causas que lo motivaron o, en caso extremo, el cierre definitivo del mismo (p.11).

2.3.5. Código del trabajo

(Asamblea Nacional del Ecuador, 2005).

Capítulo tercero. De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38. Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (p.14).

Art. 41. El Código del Trabajo establece que el empleador está obligado a proteger la salud y seguridad de los trabajadores en el lugar de trabajo (p.15).

Art. 42. El empleador debe realizar una evaluación de riesgos laborales, incluyendo los riesgos psicosociales (p.15).

Art. 43. El empleador debe implementar medidas para prevenir y controlar los riesgos laborales, incluyendo los riesgos psicosociales (p.22).

Capítulo cuarto. De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 46. Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

1. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

2. Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

3. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

4. Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

5. Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

6. Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo que están destinados;

7. Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

8. Suspender el trabajo, salvo en caso de huelga (p.25).

2.3.6. Acuerdo Ministerial 82

(Ministerio del Trabajo, 2017a).

Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCION DE RIESGOS PSICOSOCIALES.- En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (p. 5).

2.3.7. Acuerdo Ministerial 196

(Ministerio del Trabajo, 2024a).

Capítulo IV. De las obligaciones

Artículo 19. De las obligaciones de registro en la plataforma con más de 10 trabajadores.

e) Programa de prevención de riesgos psicosociales.

2.3.8. Acuerdo Ministerial 196 – Anexo 3. Norma técnica en seguridad e higiene del trabajo

(Ministerio del Trabajo, 2024a).

TÍTULO II. DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

CAPÍTULO II. DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Art. 28. De los riegos psicosociales.- Para prevenir y/o mitigar los riesgos psicosociales, el empleador deberá adoptar las siguientes medidas: 1. Los responsables de seguridad y salud en el trabajo, en colaboración con el profesional de psicología (si la organización dispone de este profesional definido por la autoridad competente), serán los encargados de elaborar el formato base de la matriz de identificación de aspectos psicosociales laborales.

2.3.9. Decreto Ejecutivo 255. REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(Ministerio del Trabajo, 2024b).

Artículo 29.- De las funciones del profesional médico.- Las funciones del profesional médico serán las siguientes:

2. Participar en la identificación y evaluación de los riesgos biológicos, físicos, químicos, de seguridad, ergonómicos y psicosociales y proponer controles en los puestos de trabajo para evitar que causan daño a la salud mental y física de los trabajadores

4. Diseñar e implementar planes, programas, proyectos y actividades para la vigilancia de salud en el trabajo, con base en estudios específicos en higiene y toxicología laboral, ergonomía y salud mental para la búsqueda de manifestaciones tempranas de alteraciones a la salud

Artículo 46.- De los riesgos psicosociales.- Los riesgos psicosociales son aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo pudiendo producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos para el trabajador y la relación con su entorno.

Artículo 70.- Enfermedades profesionales.- Para la aplicación de este Reglamento se considerará enfermedades profesionales a aquellas que se encuentren determinadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código del Trabajo y aquellas determinadas por las entidades del Sistema Nacional de Seguridad Social.

2.3.10. Resolución del IESS 513. REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

(Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Capítulo II De las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales

Art. 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral (p. 4).

Art. 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial (p. 4).

Art. 19.- Efectos de los Siniestros.- Los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales u ocupacionales pueden producir los siguientes efectos en los asegurados:
a) Incapacidad Temporal;
b) Incapacidad Permanente Parcial;
c) Incapacidad Permanente Total;
d) Incapacidad Permanente Absoluta; y,
e) Muerte (p. 6 y 7).

2.3.11. Acuerdo Ministerial 135. Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores públicos y privados

(Ministerio del Trabajo, 2017b)

CAPÍTULO IV
Obligaciones En Materia De Seguridad, Salud Del Trabajo Y Gestión Integral De Riesgos

Art. 10.- Obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión de riesgos. - El empleador deberá efectuar el registro, aprobación, notificación y/o reporte de obligaciones laborales en materia de seguridad y salud en el trabajo, respecto de los siguientes temas:
a) Accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, incidentes
b) Mediciones
c) Identificación y evaluación de riesgos laborales
d) Planes de Seguridad, Higiene, Salud ocupacional, Emergencia, Contingencia, otros
e) Planos
f) Programas
g) Reglamento de Higiene y Seguridad
h) Responsables de seguridad e higiene
i) Organismos paritarios
j) Unidad de seguridad e higiene
k) Vigilancia de la salud
l) Servicio médico de empresa
m) Brigadas
n) Simulacros
o) Matriz de Recursos
p) Formación y capacitación del personal en prevención de riesgos laborales
q) Adecuación de los puestos para personas con discapacidad
r) Medidas de seguridad, higiene y prevención
s) Otros que fueran definidos por la autoridad laboral en base a la normativa legal en la materia.

Art. 11.- De la responsabilidad del empleador. – Es responsabilidad del empleador lo siguiente:
a) Suscribir el "convenio de responsabilidad y de uso de medios electrónicos", el cual será descargado de la plataforma informática habilitada en la página web institucional, del Ministerio del Trabajo.
b) Registrar, solicitar aprobaciones y reportar periódicamente las obligaciones plataforma informática que el Ministerio del Trabajo.
c) Designar los responsables y recursos materiales y humanos para realizar la gestión de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos.

d) Planificar las acciones para la aplicación de la normativa vigente, así como la ejecución y gestión conforme a lo declarado y reportado; además deberá difundir las mismas al personal a su cargo.
e) Mantener actualizado el archivo con los documentos que sustenten lo registrado, aprobado y reportado en la plataforma informática del Ministerio del Trabajo, a fin de que sean presentados a las autoridades de control, cuando se lo requiera.

Capítulo cuarto
Obligaciones en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión Integral De Riesgos

Art. 15.- Del Control. - Los Inspectores de Trabajo, a más de las obligaciones que les corresponden, deberán realizar de manera continua, el control del cumplimiento de las obligaciones laborales en materia de seguridad, salud del trabajo y gestión integral de riesgos, en el ámbito de su competencia territorial, a través de las inspecciones integrales o focalizadas cuando la denuncia verse sobre temas de seguridad y salud ocupacional, cuya planificación y resultados deberán ser reportados a la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público a la que perteneciere; y, a la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos (p.8).

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque de la investigación

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, fundamentado en la recolección y procesamiento de las variables de estudio representadas en las dimensiones a evaluar por parte de los dos instrumentos estandarizados: el método FPSICO 4.1 para los factores de riesgo psicosocial y el Maslach Burnout Inventory (MBI).

A través de técnicas estadísticas de correlación, como el coeficiente de Pearson, se buscó determinar si existe una relación significativa entre la carga de trabajo, factor de riesgo psicosocial, y el agotamiento emocional, dimensión del Síndrome de Burnout, con el objetivo de identificar patrones predictivos y proponer acciones preventivas basadas en evidencia empírica.

3.1.1. Tipo y alcance de la investigación

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos, aunque con predominancia del método cuantitativo. En su primera fase, el estudio adoptó un carácter documental-analítico, sustentado en la revisión sistemática de literatura especializada, normativas laborales, como el Código del Trabajo y acuerdos ministeriales, y modelos teóricos relevantes, como el JD-R y el MBI. Esta etapa permitió establecer el marco conceptual sobre riesgos psicosociales y síndrome de Burnout, particularmente en el sector de servicios alimentarios.

La segunda fase correspondió a un estudio de campo no experimental, de tipo transversal y con alcance correlacional. En esta etapa, se aplicaron dos instrumentos estandarizados, el cuestionario FPSICO 4.1, para evaluar los factores de riesgo psicosocial; y el Maslach Burnout Inventory (MBI), para medir las dimensiones del síndrome de Burnout. La población estuvo conformada por 42 trabajadores de una franquicia de servicios alimentarios ubicada en la zona de Las Orquídeas, en Guayaquil.

El alcance principal de esta investigación es correlacional, ya que buscó determinar si existe una relación significativa entre variables clave, específicamente

entre la carga de trabajo, evaluada como factor de riesgo psicosocial, y el agotamiento emocional, como dimensión central del Burnout. A diferencia de un estudio experimental, no se manipulan variables, sino que se analizan en su contexto natural, utilizando técnicas estadísticas.

Además, el estudio tuvo un enfoque aplicativo, dado que los resultados obtenidos sirvieron como base para diseñar estrategias de prevención e intervención en el ámbito organizacional. Estos hallazgos no solo contribuyeron a la comprensión teórica de la relación entre riesgos psicosociales y salud laboral, sino que también pudieron ser implementados por la empresa estudiada para mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados.

Cabe destacar que, aunque la investigación se centró en un caso específico (una franquicia de servicios alimentarios), sus conclusiones podrían extrapolarse a organizaciones similares dentro del mismo sector, siempre considerando las limitaciones propias de un estudio con población reducida y ámbito geográfico delimitado. Los resultados podrían ser útiles no solo para la empresa involucrada, sino también para futuras investigaciones en el campo de la psicología ocupacional y la seguridad laboral.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que no se manipularon variables, sino que se observaron y analizaron en su contexto natural.

3.2. Metodología

3.2.1. Variables

Dado que la investigación manejó un alcance correlacional, donde no existe causalidad, se pueden identificar las siguientes variables:

3.2.1.1. Variable Independientes

3.2.1.1.1. Variables Independientes del Instrumento FPSICO 4.1

- Tiempo de Trabajo (TT)
- Autonomía (AU)

- Carga de Trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/Contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de Rol (DR)

3.2.1.1.2. Variables Independientes del Instrumento Burnout Inventory (MBI)

- Cansancio o Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Abandono de la realización del Personal

3.2.1.2. Variable Dependiente.

- Correlación directamente proporcional del Agotamiento emocional (AE) respecto a la Carga Laboral continua.

3.2.2. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 1.
Matriz de Variables Dependientes

Variable	Tipo	Medida	Descripción	Valor estadístico
Correlación directamente proporcional del Agotamiento emocional (AE) respecto a la Carga Laboral continua.	Cuantitativa	Ordinal	Comprobación de valores directamente proporcionales asociados a una correlación fuerte del Agotamiento Emocional con Respecto a la Carga Laboral	Coeficiente Rho de Spearman > 0.7, $p < 0.05$

Elaborado por el autor, 2025.

Revisar Anexo N° 3: Variables independientes: Factores del instrumento FPSICO 4.1.

Revisar Anexo N° 4: Variables independientes: Maslach Burnout Inventory (MBI).

3.2.3. Tratamiento

No aplicó. Este estudio adoptó un diseño no experimental de tipo correlacional, por lo que no se manipularon variables ni se implementaron tratamientos. La investigación se centró en analizar la relación entre factores psicosociales y el síndrome de Burnout mediante observación naturalista y sin intervención en el entorno laboral.

3.2.4. Diseño experimental

No aplicó, debido a que no se manipularon las variables de estudio.

3.2.5. Recolección de datos

3.2.5.1. Recursos.

Para garantizar la rigurosidad y eficiencia en la recolección de datos, se emplearon los siguientes recursos:

Tabla 2.
Recursos necesarios

Tipo de recurso	Descripción
Bibliográficos	- Bases de datos científicas - Tesis previas sobre riesgos psicosociales y Burnout - Normativas legales
Financieros	- Autofinanciamiento del autor - Costos asociados a impresión de consentimientos informados y materiales
Materiales	- Dispositivos electrónicos - Material de oficina
Tecnológico	- Plataforma Google Forms para digitalizar los instrumentos (FPSICO 4.1 y MBI) - Software estadístico
Humanos	- Tutor académico (asesoría metodológica) - Participación voluntaria de los 42 trabajadores de la franquicia

Elaborado por el autor, 2025.

3.2.5.2. Métodos y técnicas.

3.2.5.2.1. Aplicación del método de FPSICO 4.1 para evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la franquicia de servicios alimentarios en la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil

FPSICO es una herramienta de evaluación psicosocial que se puede utilizar, en principio, en cualquier empresa con independencia de su tamaño, sector o actividad. No obstante, se debería considerar la adecuación de estas herramientas a la organización concreta, a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar (evaluación inicial, revisión de la evaluación, etc.) y a los medios y recursos disponibles en cada caso (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2022).

Este procedimiento de evaluación, implica trabajar con datos colectivos y no individuales. Por ello, se recomienda establecer unidades de análisis a partir de variables como puesto de trabajo, sexo, entre otras. Incluye un cuestionario formado por 44 preguntas y 89 ítems (INSST, 2022).

Como se había establecido, los principales factores de riesgo psicosociales evaluados mediante la herramienta FPSICO 4.1. son:

- Tiempo de Trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de Trabajo (CT)
- Demandas Psicológicas (DP)
- Variedad/Contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el Trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño del Rol (DR)
- Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Este método tiene diferentes niveles de riesgo, cada uno consta de un color de acuerdo al nivel en el que se encuentre, a continuación, se detalla los niveles con su respectivo color:

Figura 2.
Niveles de Riesgos y color acorde al resultado

Riesgo	Color
Muy Elevado	
Elevado	
Moderado	
Situación Adecuada	

Fuente: INSST, 2022.

Una vez preparada la herramienta de Evaluación de Riesgos Psicosociales selecta, se procedió a la respectiva socialización de la prueba a los trabajadores involucrados, en conjunto con el área de recursos humanos para su correspondiente implementación.

Durante la respectiva socialización se procedió a explicar la metodología de la actividad y la relevancia de la participación, en este sentido correspondió a la contestación del cuestionario para el cual se solicitó sinceridad en cada pregunta, promulgando el derecho de confidencialidad en cada momento. Para mayor facilidad y gestión del tiempo, se procedió a digitalizar el cuestionario a través de la herramienta de GOOGLE FORMS. Al obtener las respuestas listas del cuestionario por cada participante, se procedió a subir las respuestas en la opción de "Respuestas Manuales" que ofrece el Software en caso de no acceder al test directo del programa.

Para este caso en específico, en el FPSICO 4.1, las respuestas de los trabajadores generalmente se registraron en una escala tipo Likert de 1 a 4, las cuales se detallaron en dependencia de la interrogante del cuestionario (Véase Anexo 1).

De esta manera se pudo ingresar las respuestas de los trabajadores participantes, después de su intervención en el cuestionario. En adición a lo mencionado, se pudo visualizar los resultados mediante la Opción de Informe que

detalla una Representación Estadística para una mejor comprensión de los datos, los cuáles fueron presentados mediante percentiles.

3.2.5.2.2. Identificación de la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores utilizando el instrumento psicométrico estandarizado Maslach Burnout Inventory (MIB)

Con base en lo desarrollado anteriormente, el propósito del siguiente objetivo fue identificar la prevalencia del Síndrome de Burnout entre los empleados que forman parte de la población de investigación, analizando los componentes que lo definen mediante la implementación del cuestionario desarrollado para su análisis.

Según Bracho (2020), Maslach Burnout Inventory (MBI) consta de 22 ítems en forma de afirmaciones que evalúan los sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo, especialmente hacia los alumnos, con el objetivo de medir el desgaste laboral. Este instrumento busca evaluar la frecuencia e intensidad del síndrome de Burnout, analizando sus tres dimensiones principales (Ver tabla 4).

A continuación, se representan los Rangos establecidos por la metodología para puntuar cada pregunta del Test Maslach Burnout Inventory (MIB):

Tabla 3.
Representación de Medida de la Escala

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

Fuente: Bracho, 2020.

Después, se pasan a sumar las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 4.
Cálculo de Puntuación

Aspecto Evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Agotamiento Emocional	1−2−3−6−8−13−14−16−20	Más de 26
Despersonalización	5−10−11−15−22	Más de 9
Realización Personal	4−7−9−12−17−18−19−21	Menos de 34

Fuente: Bracho, 2020.

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Se debe analizar de manera analítica los diferentes factores para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, el cual puede ser más o menos severo en base de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome (Bracho, 2020)

Tabla 5.
Valores de Referencia

Aspecto Evaluado	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización Personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Bracho, 2020.

De manera similar a la metodología anterior, se realizó una sesión informativa a todos los trabajadores explicando los objetivos, el propósito del cuestionario, además de asegurar la confidencialidad de las respuestas proporcionadas mediante firmas de consentimiento. Se aplicó de manera individual ambos cuestionarios en horario laboral, con una duración aproximada de 20 minutos por participante, los resultados obtenidos fueron representados mediante gráficas estadísticas (pastel o barras) y valores porcentuales. El cuestionario por utilizarse se podrá apreciar en el apartado de Anexos (Véase Anexo 2).

Se considera también el método inductivo por los patrones emergente a raíz de los datos recolectados, donde los factores psicosociales son recurrentes.

En ambas actividades se asegura la confidencialidad de las respuestas de los participantes con la codificación anónima de los datos (ID-001, ID-002, etc), además de la capacitación previa del autor en la utilización de estos instrumentos.

3.2.5.2.3. Correlacionar de los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante el FPSICO 4.1 y las dimensiones del síndrome de Burnout (MBI), utilizando el coeficiente de correlación de Pearson o Spearman, para el desarrollo de acciones preventivas.

La finalidad de la correlación es examinar la dirección y la fuerza de la asociación entre dos variables cuantitativas. Así se podrá conocer si la intensidad de la relación entre ellas y si, al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable (Enrique y Pinzón, 2017).

Para el análisis correlacional se procedió a relacionar los factores de riesgo psicosocial obtenidos mediante el FPSICO 4.1 con las dimensiones del síndrome de Burnout medidas a través del MBI. Primero, se efectúo los cálculos de porcentajes de los puntajes individuales de cada factor psicosocial y de cada subescala del Burnout, siendo estos Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. Posteriormente, se evaluó el supuesto de normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro–Wilk.

En función de este diagnóstico, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman dado que los datos no son paramétricos. Se adoptó un nivel de significancia del 5 % y se calcularán intervalos de confianza al 95 %. La magnitud de la correlación se interpretará de acuerdo con los criterios convencionales:

- Débil ($r < 0,30$)
- Moderada ($0,30 \leq r < 0,70$)
- Fuerte ($r \geq 0,70$).

Los resultados se presentaron mediante gráficos de dispersión que permitan evidenciar la dirección y fuerza de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones del Burnout, de esta manera se podrá evidenciar si los factores asociados (Carga Laboral) está relacionado con el Agotamiento Emocional de los

trabajadores en sus puestos de trabajo dentro del área de estudio. Este análisis proporcionó los insumos necesarios para priorizar acciones preventivas orientadas a los factores que guarden una asociación significativa con niveles elevados de agotamiento emocional.

3.2.6. Población y muestra

3.2.6.1. Población.

Son todos los trabajadores con contrato activo en la sucursal de la franquicia de servicios alimentarios ubicada en la zona Orquídeas de Guayaquil (N = 42 empleados).

Criterios de inclusión:

- Antigüedad mínima de 6 meses en el puesto (para garantizar exposición prolongada a condiciones laborales).
- Consentimiento informado firmado (exclusión de quienes rechacen participar).

3.2.6.2. Muestra.

El tipo de muestra es censo poblacional dado que la investigación busca analizar la relación entre variables en un contexto específico (una sucursal concreta), por lo que la inclusión total asegura representatividad absoluta para este caso. Sin embargo, se toman en cuenta las limitaciones de que los resultados no son generalizables a otras sucursales o sectores sin estudios adicionales.

3.2.7. Análisis estadístico

El análisis de los datos se realizó en RStudio (Versión 2025.05.1+513), siguiendo un enfoque secuencial que garantice la validez de los resultados.

Tanto el coeficiente de correlación *r* de Pearson como el coeficiente de correlación r_s de Spearman varía entre -1 y 1. Con la ayuda del coeficiente podemos determinar ahora dos cosas:

- La fuerza de la correlación.

- En qué dirección va la correlación.

Si tenemos un coeficiente entre -1 y 0, existe una correlación negativa, es decir, una relación negativa entre las variables. Si tenemos un coeficiente entre 0 y 1, hay una correlación positiva, es decir, una relación positiva entre las dos variables. Si el resultado es 0, no tenemos correlación.

- **Interpretación de la magnitud:**
    - $|r|$ o $|\rho| < 0.3$: Correlación débil.
    - $0.3 \leq |r|$ o $|\rho| < 0.7$: Correlación moderada.
    - $|r|$ o $|\rho| \geq 0.7$: Correlación fuerte.

3.2.7.1. Nivel de significancia.

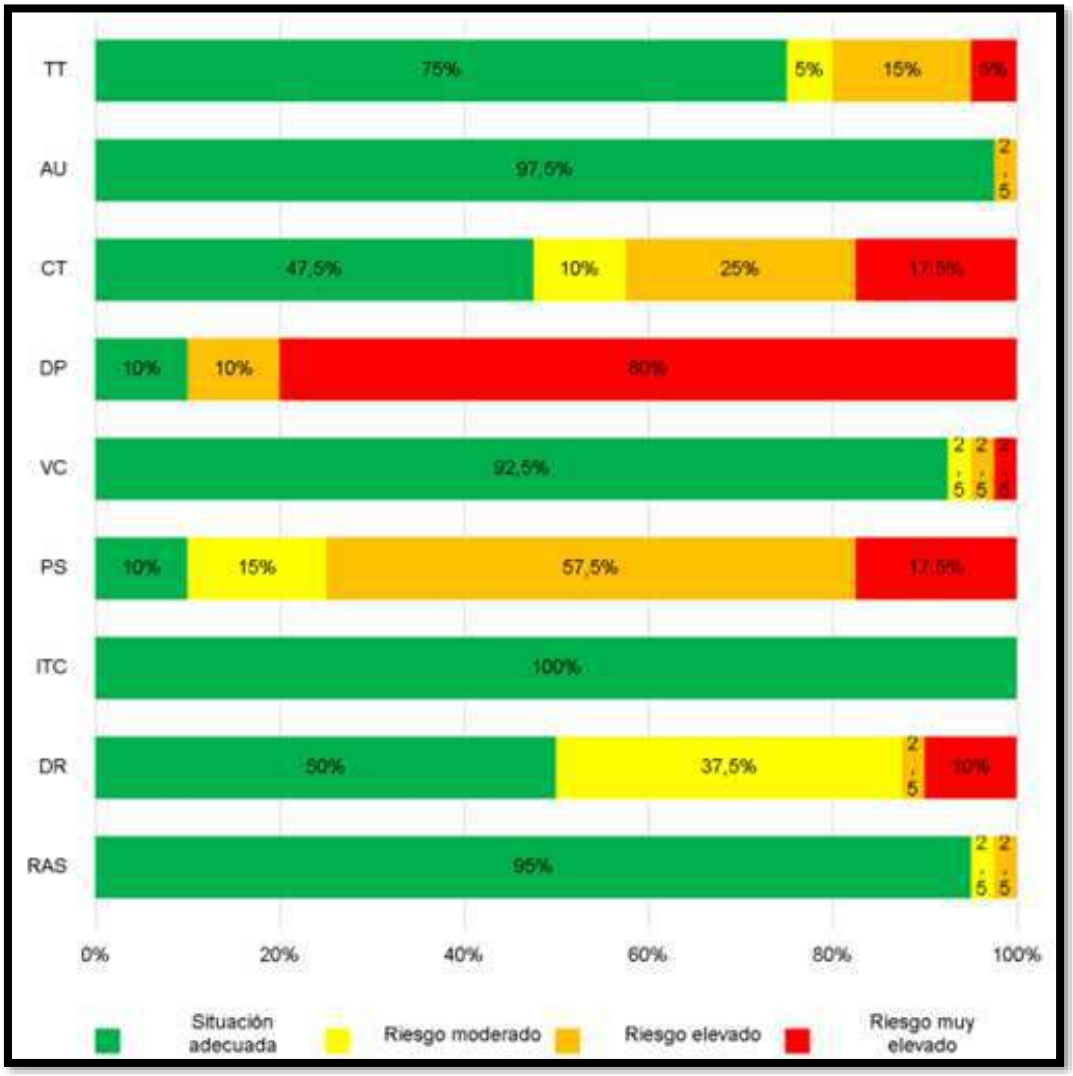
Se adoptó un $\alpha = 0.05$ (intervalo de confianza del 95%) para determinar la significancia estadística.

4. RESULTADOS

4.1. Aplicación del método de FPSICO 4.1 para evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la franquicia de servicios alimentarios en la zona de Orquídeas de la ciudad de Guayaquil.

El diagnóstico de las condiciones psicosociales se llevó a cabo utilizando el software FPSICO 4.1 (versión del INSST). Aunque la población total de la franquicia consta de 42 colaboradores, el procesamiento de datos se realizó sobre una base efectiva de 40 encuestas válidas, obteniéndose una tasa de participación del 95.24%. A continuación, se presenta el porcentaje de nivel de riesgo asociado a las dimensiones psicosociales evaluadas generada por el sistema.

Figura 3.
Valoración resumen de la exposición a factores de riesgo psicosocial.



Elaborado por el autor, 2026.

La Figura 3 ofrece una visión panorámica del perfil de riesgo psicosocial de los 40 trabajadores evaluados. De manera general, se observa que las dimensiones de Autonomía (AU), Variedad/Contenido (VC), Interés por el Trabajador/Compensación (ITC) y Relaciones y Apoyo Social (RAS) presentan proporciones elevadas de situación adecuada, lo que indica condiciones psicosociales favorables en estos ámbitos. Por el contrario, las dimensiones de Demandas Psicológicas (DP) y Participación/Supervisión (PS) concentran los niveles de riesgo más altos, destacando como las áreas de mayor vulnerabilidad dentro de la organización. La Carga de Trabajo (CT) y el Desempeño de Rol (DR) se posicionan en niveles intermedios, con distribuciones heterogéneas que sugieren exposición diferenciada entre los trabajadores. En conjunto, el perfil evidencia que los riesgos psicosociales no se distribuyen de forma uniforme, sino que se concentran en dimensiones vinculadas a la exigencia cognitiva y la participación organizacional.

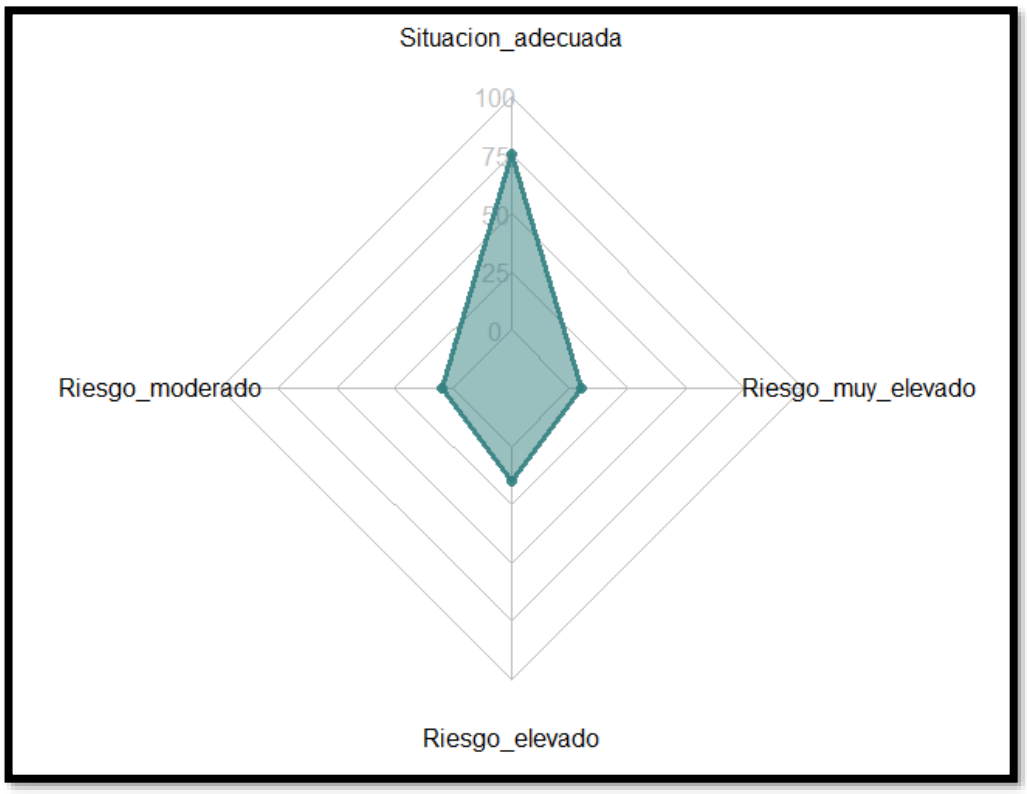
Tabla 6.
Distribución de frecuencias para el factor Tiempo de Trabajo.

Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	30	75
Riesgo moderado	2	5
Riesgo elevado	6	15
Riesgo muy elevado	2	5
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

El factor Tiempo de Trabajo refleja condiciones mayoritariamente adecuadas, el 75% de los trabajadores se encuentran en situación psicosocial apropiada, lo que indica que la distribución de jornadas, descansos y gestión del tiempo resulta aceptable para la mayor parte del personal. No obstante, el 20% restante presenta niveles de riesgo elevado o muy elevado, señalando que una proporción no menor de trabajadores experimenta dificultades relacionadas con horarios extendidos, turnos rotativos o escasa capacidad para conciliar el trabajo con la vida personal. El gráfico araña refuerza este patrón, mostrando una marcada asimetría hacia la situación adecuada con una extensión moderada hacia el riesgo elevado.

Figura 4.
Gráfico araña del factor Tiempo de Trabajo.



Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 7.
Distribución de frecuencias para el factor Autonomía.

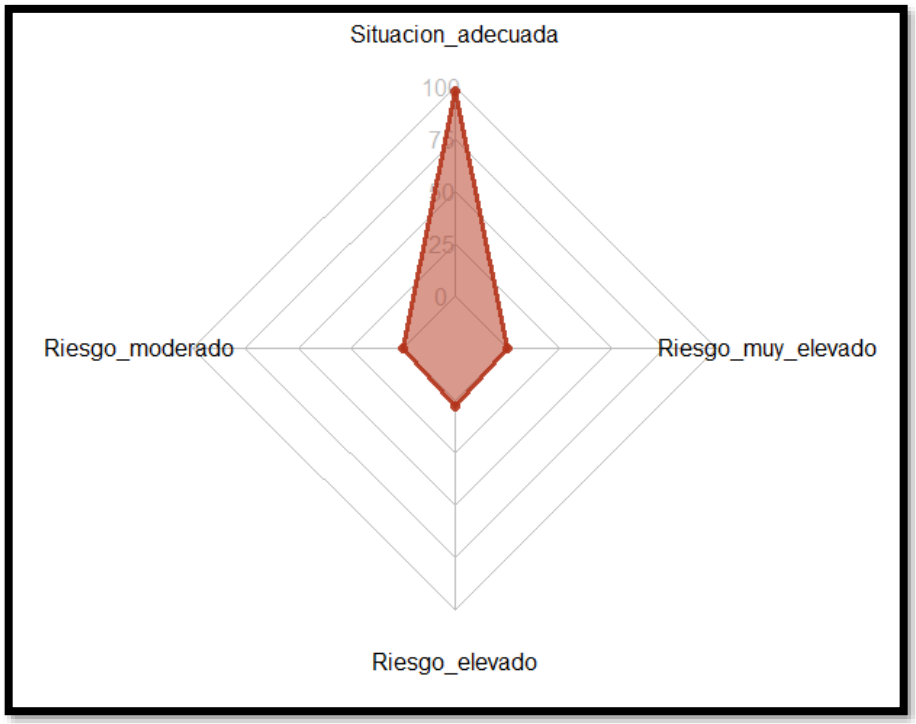
Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	39	97.5
Riesgo moderado	0	0
Riesgo elevado	1	2.5
Riesgo muy elevado	0	0
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

La dimensión de Autonomía presenta el perfil más favorable de todo el instrumento, el 97,5% de los trabajadores se encuentra en situación adecuada, con solo un trabajador en riesgo elevado y ninguno en riesgo moderado ni muy elevado. Este resultado indica que los colaboradores perciben un nivel suficiente de control sobre sus métodos de trabajo, ritmos y decisiones operativas cotidianas. El gráfico araña lo confirma visualmente con una figura casi completamente concentrada en

el vértice de situación adecuada, lo que constituye una fortaleza organizacional relevante en el contexto del sector de servicios alimentarios.

Figura 5.
Gráfico araña del factor Autonomía.



Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 8.
Distribución de frecuencias para el factor Carga de Trabajo.

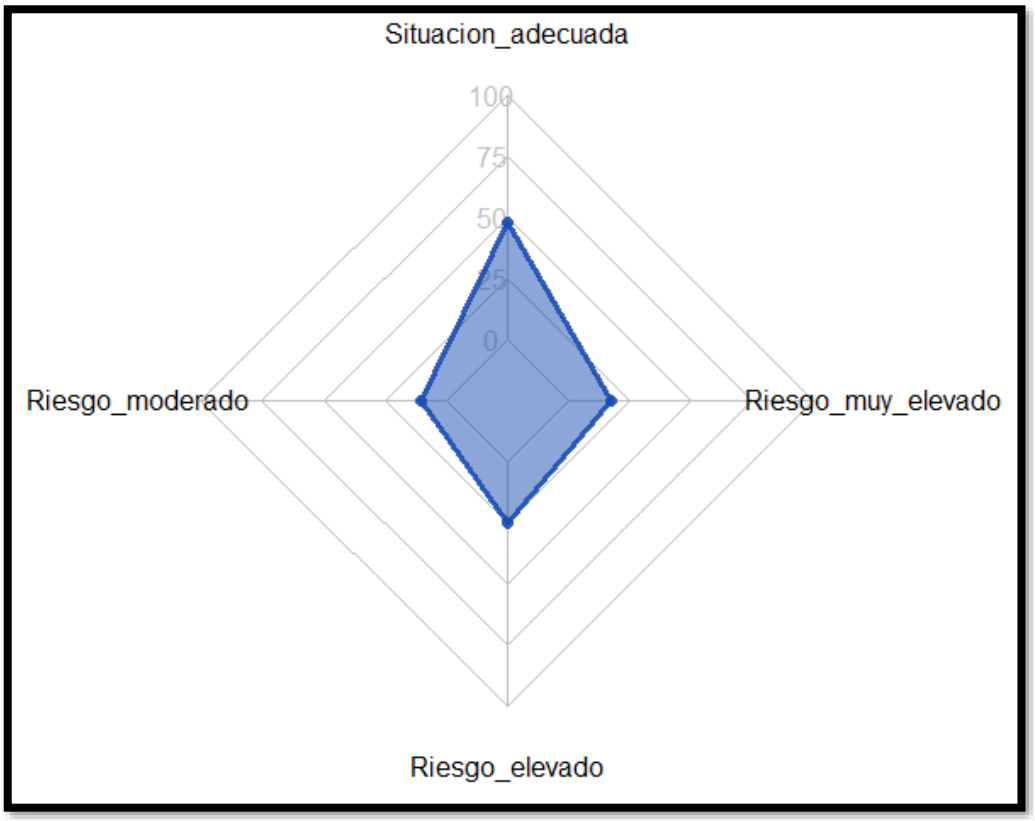
Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	19	47.5
Riesgo moderado	4	10
Riesgo elevado	10	25
Riesgo muy elevado	7	17.5
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

La Carga de Trabajo muestra una distribución más heterogénea y preocupante. Aunque el 47,5% de los trabajadores se encuentra en situación adecuada, el 52,5% restante experimenta algún nivel de riesgo, 10% moderado, 25% elevado y 17,5% muy elevado. Esta distribución evidencia que más de la mitad del personal percibe una carga laboral que supera su capacidad de respuesta cómoda, lo cual en el sector de servicios alimentarios puede asociarse a la

acumulación de tareas simultáneas, la presión temporal durante los picos de servicio y la exigencia de precisión constante. El gráfico araña refleja una figura de tamaño moderado con extensión hacia los cuadrantes de riesgo elevado y muy elevado.

Figura 6.
Gráfico araña del factor Carga de Trabajo.



Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 9.
Distribución de frecuencias para el factor Demandas Psicológicas.

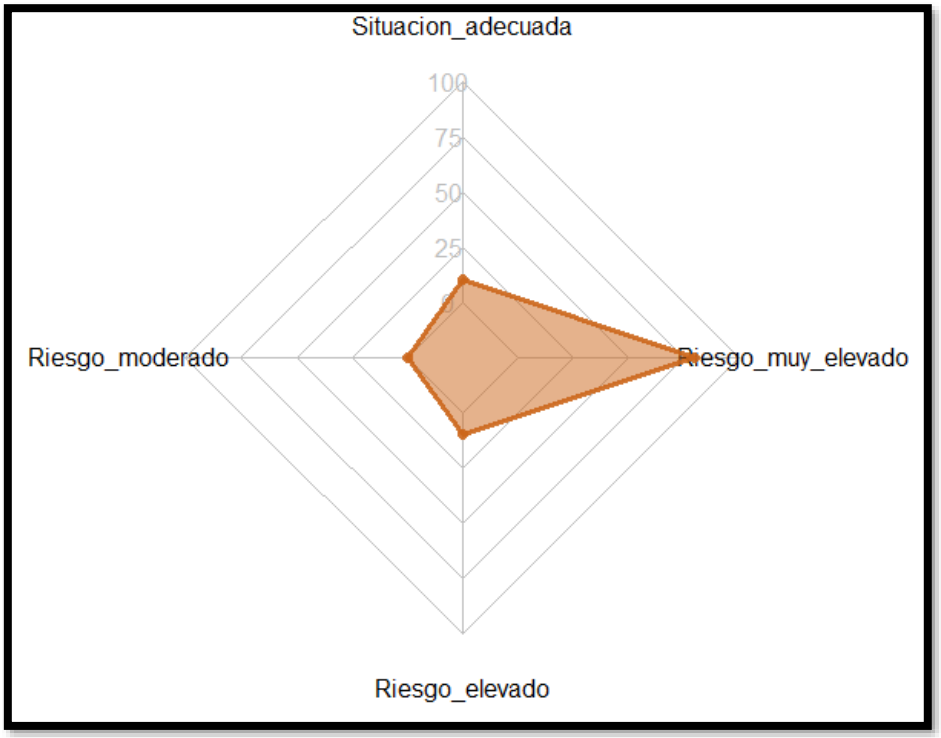
Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	4	10
Riesgo moderado	0	0
Riesgo elevado	4	10
Riesgo muy elevado	32	80
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

Las Demandas Psicológicas constituyen el factor de mayor criticidad en este estudio, el 80% de los trabajadores se ubica en riesgo muy elevado, con un 10%

adicional en riesgo elevado, resultando en que el 90% del personal supera los umbrales de riesgo aceptable. Únicamente el 10% se encuentra en situación adecuada y no se registra ningún caso en riesgo moderado, lo que sugiere una distribución polarizada hacia la condición más desfavorable. Este patrón refleja las exigencias cognitivas inherentes al sector de la restauración, atención simultánea a múltiples pedidos, interacción constante con clientes, precisión en las tareas y toma de decisiones rápida bajo presión. El gráfico araña muestra una figura claramente desplazada hacia el vértice de riesgo muy elevado.

Figura 7.
Gráfico araña del factor Demandas Psicológicas.



Elaborado por el autor, 2026.

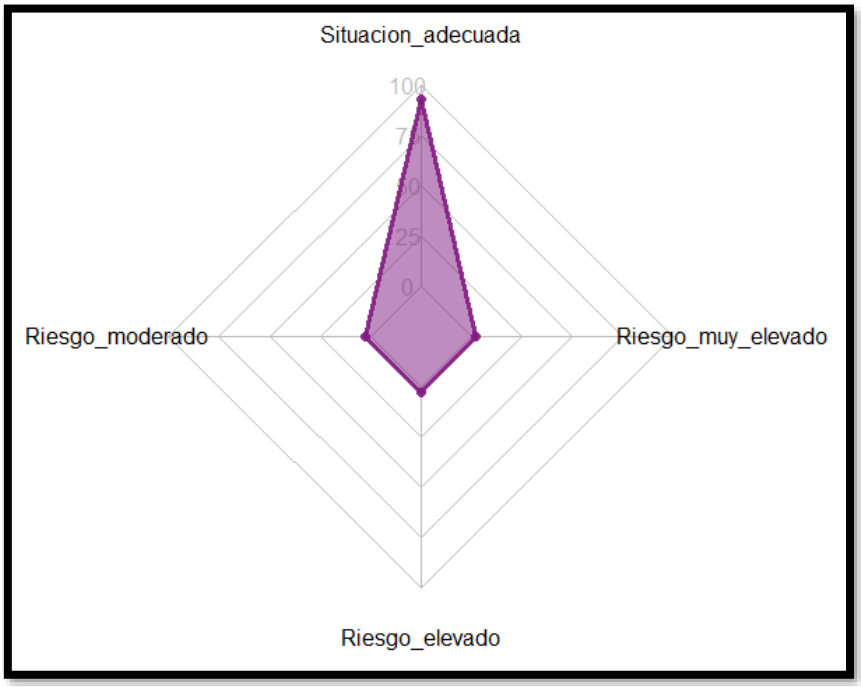
Tabla 10.
Distribución de frecuencias para el factor Variedad / Contenido.

Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	37	92.5
Riesgo moderado	1	2.5
Riesgo elevado	1	2.5
Riesgo muy elevado	1	2.5
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

La dimensión de Variedad y Contenido del trabajo presenta resultados ampliamente favorables, el 92,5% de los trabajadores percibe que su trabajo es significativo, variado y socialmente reconocido, situándose en condición adecuada. Únicamente el 7,5% restante se distribuye de manera equitativa entre los niveles moderado, elevado y muy elevado, con un trabajador en cada categoría. Esto sugiere que los colaboradores, en su mayoría, encuentran sentido en sus actividades laborales y no experimentan monotonía ni percepción de trivialidad en sus funciones. El gráfico araña refleja una figura muy compacta orientada hacia el vértice de situación adecuada.

Figura 8.
Gráfico araña del factor Variedad / Contenido.



Elaborado por el autor, 2026.

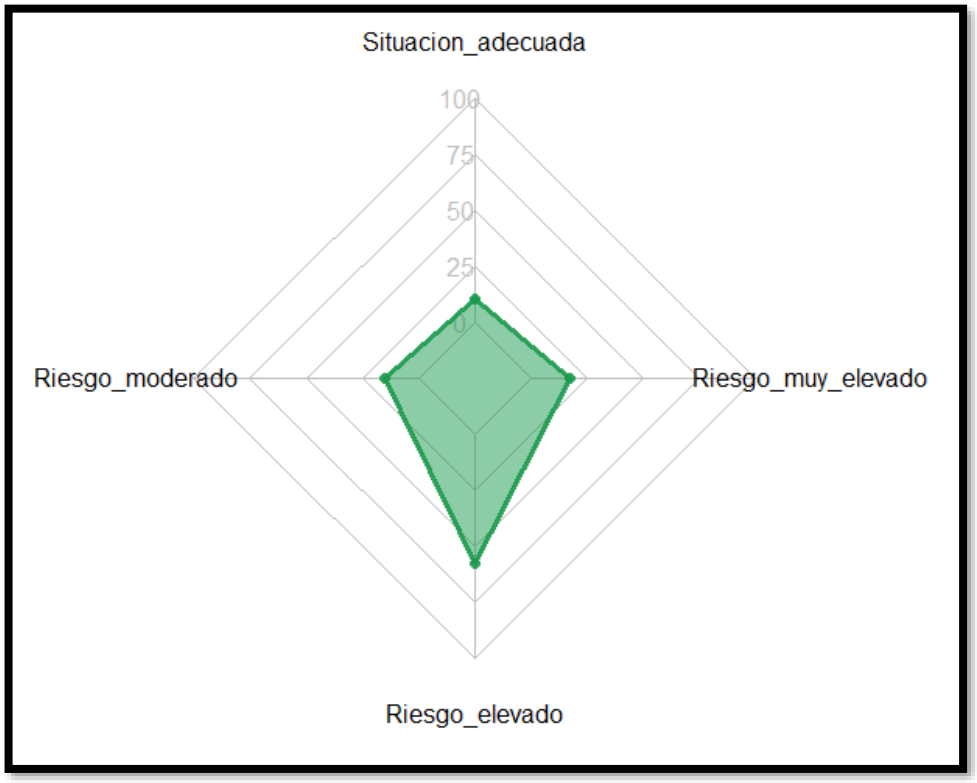
Tabla 11.
Distribución de frecuencias para el factor Participación / Supervisión.

Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	4	10
Riesgo moderado	6	15
Riesgo elevado	23	57.5
Riesgo muy elevado	7	17.5
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

La Participación y Supervisión se posiciona como el segundo factor más crítico del estudio. El 75% de los trabajadores presenta algún nivel de riesgo, 15% moderado, 57,5% elevado y 17,5% muy elevado, mientras que solo el 10% se encuentra en situación adecuada. Esta distribución revela que la gran mayoría del personal percibe una participación insuficiente en las decisiones organizacionales y un estilo de supervisión que no favorece la autonomía ni el involucramiento. En el sector de franquicias de servicios, donde los protocolos y procedimientos suelen estar estandarizados desde la casa matriz, la escasa capacidad de influencia de los trabajadores sobre aspectos relevantes de su actividad puede generar sentimientos de desvinculación y disminuir la motivación laboral.

Figura 9.
Gráfico araña del factor Participación / Supervisión.



Elaborado por el autor, 2026.

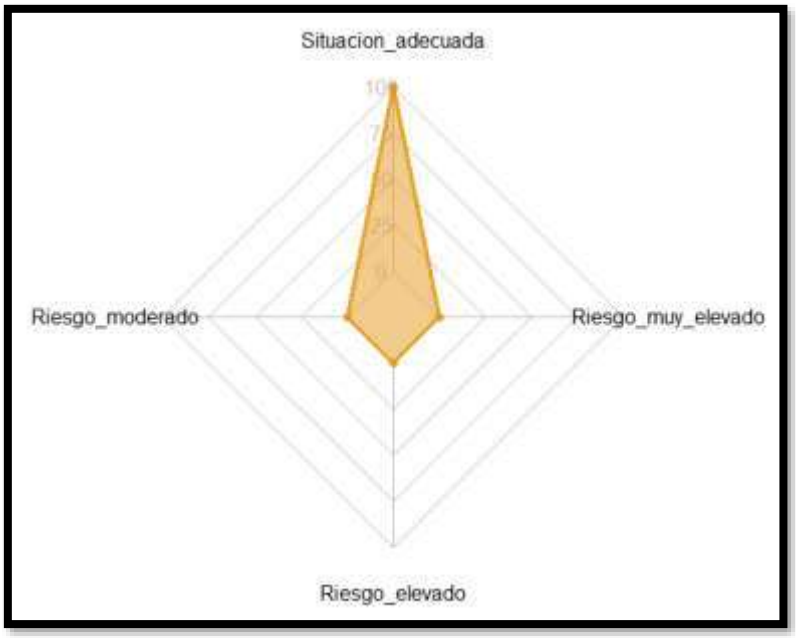
Tabla 12.
Distribución de frecuencias para el factor Interés por el trabajador / Compensación.

Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	40	100
Riesgo moderado	0	0
Riesgo elevado	0	0
Riesgo muy elevado	0	0
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

El factor de Interés por el Trabajador y Compensación exhibe el resultado más favorable de todo el estudio, con el 100% de los trabajadores en situación adecuada y ausencia total de casos en cualquier nivel de riesgo. Este resultado indica que los colaboradores perciben que la organización muestra interés genuino por su desarrollo profesional, estabilidad laboral y compensación económica. Desde una perspectiva metodológica, la ausencia de variabilidad en esta variable implicó que no pudiera incluirse en los análisis correlacionales posteriores; sin embargo, su perfil adecuado representa una fortaleza organizacional que puede actuar como factor protector frente a otros estresores identificados.

Figura 10.
Gráfico araña del factor Interés por el trabajador / Compensación.



Elaborado por el autor, 2026.

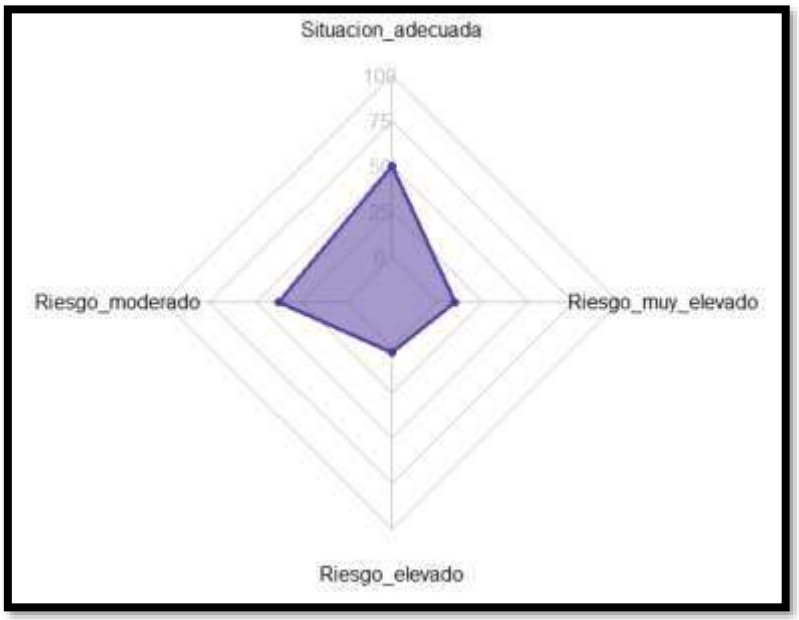
Tabla 13.
Distribución de frecuencias para el factor Desempeño de rol.

Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	20	50
Riesgo moderado	15	37.5
Riesgo elevado	1	2.5
Riesgo muy elevado	4	10
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

El Desempeño de Rol presenta una distribución bimodal, el 50% de los trabajadores se encuentra en situación adecuada, mientras que el 37,5% reporta riesgo moderado, el 2,5% riesgo elevado y el 10% riesgo muy elevado. La concentración en los niveles adecuado y moderado sugiere que, aunque la mayoría del personal tiene claridad sobre sus responsabilidades y no experimenta conflictos de rol graves, existe una proporción considerable que enfrenta cierta ambigüedad, sobrecarga o incompatibilidad entre las expectativas del puesto y los recursos disponibles para cumplirlas. El gráfico araña muestra una figura con mayor extensión hacia los cuadrantes de riesgo moderado, diferenciándose del perfil predominantemente adecuado observado en otras dimensiones.

Figura 11.
Gráfico araña del factor Desempeño de rol.



Elaborado por el autor, 2026.

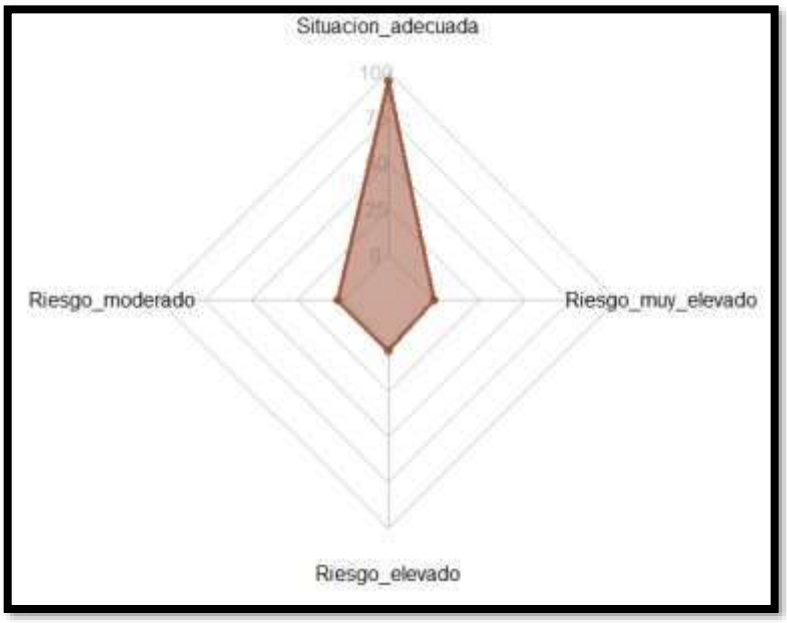
Tabla 14.
Distribución de frecuencias para el factor Relaciones y apoyo social.

Nivel de Riesgo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Situación adecuada	38	95
Riesgo moderado	1	2.5
Riesgo elevado	1	2.5
Riesgo muy elevado	0	0
Total	40	100

Elaborado por el autor, 2026.

Las Relaciones y Apoyo Social constituyen otra de las fortalezas del entorno laboral evaluado, el 95% de los trabajadores se encuentra en situación adecuada, con solo un caso en riesgo moderado y uno en riesgo elevado, sin ninguno en riesgo muy elevado. Estos resultados indican que el clima interpersonal dentro del establecimiento es mayoritariamente positivo, con relaciones de compañerismo y redes de apoyo funcionales entre los colaboradores. En el contexto del sector de servicios alimentarios, donde el trabajo en equipo y la coordinación son indispensables para la operación eficiente, este resultado adquiere especial relevancia como factor de amortiguación ante las demandas psicológicas y la carga laboral identificadas.

Figura 12.
Gráfico araña del factor Relaciones y apoyo social.



Elaborado por el autor, 2026.

En el Anexo Nro. 5 se muestra la situación de estos 40 trabajadores en las 9 dimensiones de FPSICO 4.1.

4.2. Identificación de la prevalencia del síndrome de Burnout en los trabajadores utilizando el instrumento psicométrico estandarizado Maslach Burnout Inventory (MBI).

Para determinar la presencia o ausencia del síndrome de Burnout, se aplicó el inventario MBI a la misma muestra de trabajadores, evaluando las dimensiones de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal.

Tabla 15.
Prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

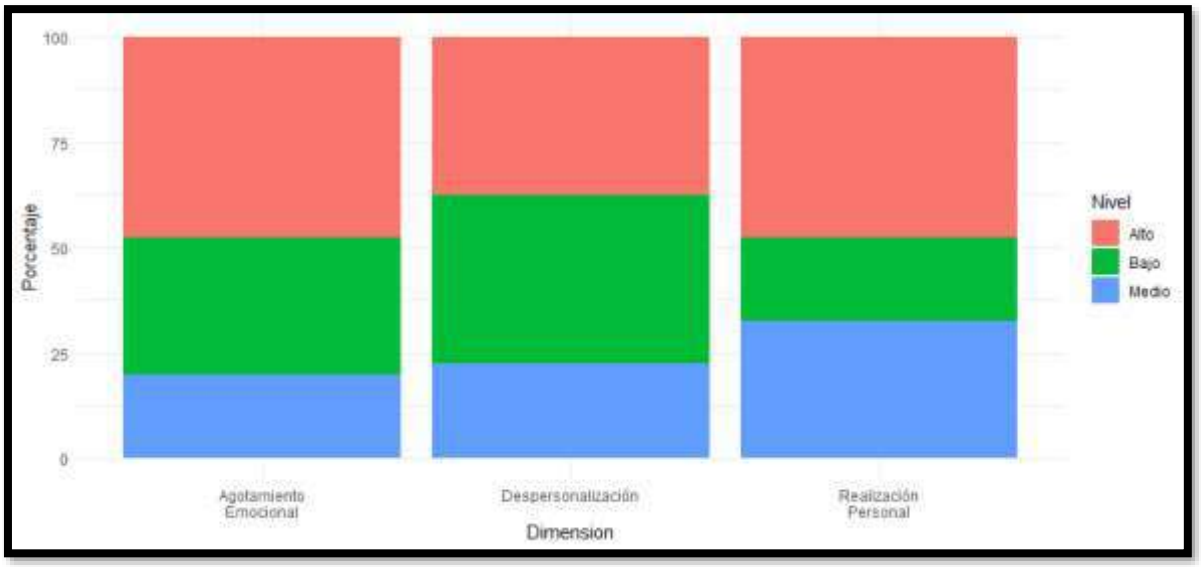
Dimensión	Nivel Bajo (n)	Nivel Bajo (%)	Nivel Medio (n)	Nivel Medio (%)	Nivel Alto (n)	Nivel Alto (%)
Agotamiento Emocional (AE)	13	32.5	8	20	19	47.5
Despersonalización (D)	16	40	9	22.5	15	37.5
Realización Personal (RP)*	8	20	13	32.5	19	47.5

Nota: En Realización Personal, un nivel "Alto" es positivo (menor desgaste).
Elaborado por el autor, 2026.

La Tabla 15 presenta los niveles de las tres dimensiones que componen el Síndrome de Burnout según el MBI, evaluadas en los 40 trabajadores. La primera dimensión, el Agotamiento Emocional (AE), refleja el grado de desgaste afectivo producto del trabajo, el 47,5% de los encuestados presenta un nivel alto, el 20% un nivel medio y el 32,5% un nivel bajo, siendo el nivel alto el más frecuente y, por tanto, el aspecto más crítico del síndrome en esta muestra. La segunda dimensión, la Despersonalización (D), mide la adopción de actitudes distantes o cínicas hacia las personas atendidas, el 37,5% se ubica en nivel alto, el 22,5% en nivel medio y el 40% en nivel bajo. La tercera dimensión, la Realización Personal (RP), es la única

que funciona de forma inversa, un nivel alto en esta dimensión es positivo, pues indica que el trabajador se siente competente y satisfecho con su labor. En este caso, el 47,5% presenta nivel alto, lo cual es favorable, el 32,5% nivel medio y el 20% nivel bajo, este último grupo siendo el más preocupante, pues evidencia baja sensación de logro personal. Es importante no confundir esta inversión, en AE y D, niveles altos son indicadores de deterioro; en RP, el nivel alto es deseable y el nivel bajo es el que señala riesgo.

Figura 13.
Gráfico de prevalencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout.



Elaborado por el autor, 2026.

La Figura 13 representa gráficamente los datos de la Tabla 15, permitiendo visualizar de manera comparativa la distribución de los tres niveles (alto, medio y bajo) en cada dimensión del síndrome. En el Agotamiento Emocional, la barra muestra una predominancia del nivel alto, lo que visualmente refleja que casi la mitad de la muestra experimenta un desgaste emocional significativo en su jornada laboral. En la Despersonalización, la distribución es más equilibrada, aunque el nivel alto mantiene una proporción considerable. En la Realización Personal, la barra de nivel alto, que en este caso representa el resultado más favorable, ocupa la mayor parte, indicando que, pese al agotamiento y la despersonalización presentes, una proporción importante de trabajadores aún conserva una percepción positiva de su desempeño. La figura en conjunto sugiere que el

Agotamiento Emocional es la dimensión de mayor vulnerabilidad en esta población, mientras que la Realización Personal actúa parcialmente como factor de protección.

En el Anexo Nro. 6 se presenta el análisis del síndrome de Burnout en los 40 encuestados, prevaleciendo en 9 de ellos. En la tabla 16 se resume los resultados de aquellos 9 trabajadores que presentan el síndrome.

Tabla 16.
Valores en las 3 dimensiones del Síndrome de Burnout en las 9 personas.

ID	AE	D	RP
6	32	11	30
7	45	19	25
8	49	10	31
12	48	16	33
13	42	19	33
21	28	14	32
28	32	12	29
29	36	15	30
40	35	14	28

Nota: AE: Bajo (0-18), Medio (19-26), Alto (27-54); D: Bajo (0-5), Medio (6-9), Alto (10-30); RP: Bajo (0-33), Medio (34-39), Alto (40-56).
Elaborado por el autor, 2026

4.3. Correlación de los factores de riesgo psicosocial evaluados mediante el FPSICO 4.1 y las dimensiones del síndrome de Burnout (MBI) para el desarrollo de acciones preventivas.

En la figura 2 se especifica los niveles de riesgos y color acorde al resultado, mientras que en la tabla 17 se resume la situación de las 9 personas identificadas con el Síndrome de Burnout en las 9 dimensiones del FPSICO 4.1.

Tabla 17.
Situación en las dimensiones de FPSICO 4.1. de las 9 personas con síndrome de Burnout.

ID	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
6									
7									
8									
12									
13									
21									
28									
29									
40									

Elaborado por el autor, 2026.

Para realizar los cálculos posteriores de la correlación y generar el código se convierten las categorías del FPSICO 4.1. en números, es decir:

- Adecuado = 1
- Moderado = 2
- Elevado = 3
- Muy elevado = 4

Para determinar el método correlacional apropiado, se evaluó el supuesto de normalidad de las variables mediante la prueba de Shapiro-Wilk, adoptando un nivel de significancia $\alpha=0.05$.

Con el propósito de obtener una comprensión más precisa y matizada de la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el Síndrome de Burnout, el análisis correlacional se estructuró en tres situaciones diferenciadas. La primera situación comprende la totalidad de la población encuestada (n=40), permitiendo identificar asociaciones generales entre las variables independientemente del diagnóstico. La segunda situación se centra exclusivamente en los trabajadores que no presentan el síndrome (n=31), con el objetivo de explorar si los factores psicosociales mantienen alguna relación con las dimensiones del Burnout incluso en ausencia de este, lo que permitiría detectar señales de alerta tempranas antes de que el síndrome se manifieste clínicamente. La tercera situación analiza únicamente a los nueve trabajadores en quienes se confirmó la presencia del

síndrome (n=9), buscando identificar qué factores psicosociales guardan mayor relación con la intensidad del Burnout una vez que este ya se ha instaurado. Esta estrategia de análisis por subgrupos permite no solo establecer correlaciones globales, sino también comprender si la relación entre riesgo psicosocial y Burnout varía cualitativamente según el estadio del trabajador respecto al síndrome.

Dado que el análisis correlacional requiere que ambas variables cumplan el supuesto de normalidad para aplicar el coeficiente de Pearson, y considerando que varios de ellos no cumplieron este requisito, se seleccionó el coeficiente de correlación de Spearman como método no paramétrico para todo el análisis. Esta decisión se fundamenta además en la robustez de Spearman ante desviaciones de la normalidad. Ver tablas de la 18 a la 20.

Tabla 18.
Resultados de la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la población (40).

Variable	W	p-valor	Distribución
AE	0.9033	0.0024	No normal
D	0.9032	0.0024	No normal
RP	0.9651	0.2501	Normal
TT	0.3494	0	No normal
AU	0.1470	0	No normal
CT	0.7471	0	No normal
DP	0.2925	0	No normal
VC	0.2872	0	No normal
PS	0.7508	0	No normal
ITC	N/A	N/A	Sin variabilidad
DR	0.7984	0	No normal
RAS	0.2924	0	No normal

Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 19.
Resultados de la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la muestra sin Síndrome de Burnout (31).

Variable	W	p-valor	Distribución
AE	0.8284	0.0002	No normal
D	0.8956	0.0056	No normal
RP	0.9635	0.3595	Normal
TT	0.1756	0	No normal
AU	N/A	N/A	Sin variabilidad
CT	0.6126	0	No normal
DP	0.3402	0	No normal
VC	0.1756	0	No normal
PS	0.7135	0	No normal
ITC	N/A	N/A	Sin variabilidad
DR	0.7045	0	No normal
RAS	0.1756	0	No normal

Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 20.
Resultados de la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk para la muestra con Síndrome de Burnout (9).

Variable	W	p-valor	Distribución
AE	0.9593	0.7908	Normal
D	0.8462	0.0676	Normal
RP	0.7665	0.0084	No normal
TT	0.6837	0.0009	No normal
AU	0.3898	0	No normal
CT	0.6547	0.0004	No normal
DP	N/A	N/A	Sin variabilidad
VC	0.5637	0	No normal
PS	0.6173	0.0002	No normal
ITC	N/A	N/A	Sin variabilidad
DR	0.8042	0.0228	No normal
RAS	0.5637	0	No normal

Elaborado por el autor, 2026.

Una vez realizado aquello, se ejecuta el código en Rstudio, arrojando los siguientes resultados en las 3 situaciones diferentes:

1) Población encuestada (40) – Situación 1

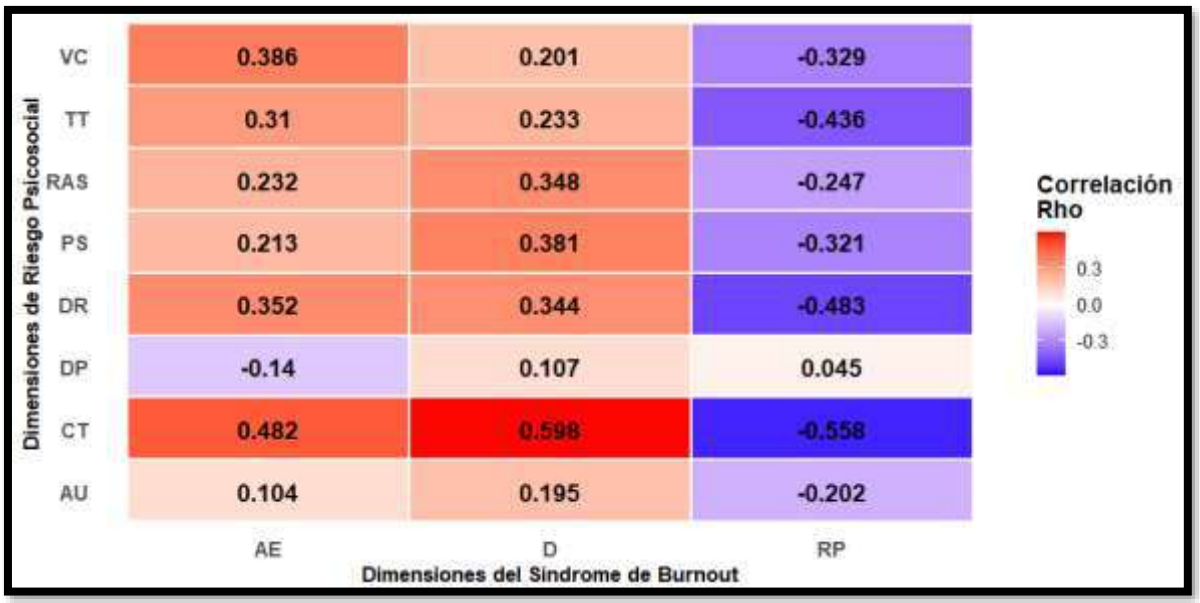
Tabla 21.
Resultados de Rho - Situación 1.

Dimensión	AE	D	RP
TT	0.310	0.233	-0.436
AU	0.104	0.195	-0.202
CT	0.482	0.598	-0.558
DP	-0.140	0.107	0.045
VC	0.386	0.201	-0.329
PS	0.213	0.381	-0.321
ITC	N/A	N/A	N/A
DR	0.352	0.344	-0.483
RAS	0.232	0.348	-0.247

Elaborado por el autor, 2026.

Para los resultados de p-valor (*) indica significancia estadística.

Figura 14.
Correlaciones entre Dimensiones de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout - Situación 1.



Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 22.
Resultados de p-valor - Situación 1.

Dimensión	AE	D	RP
TT	0.0517	0.1477	0.0049*
AU	0.5224	0.2277	0.2120
CT	0.0016*	0*	0.0002*
DP	0.3891	0.5096	0.7811
VC	0.014*	0.2138	0.0384*
PS	0.1877	0.0154*	0.0433*
ITC	N/A	N/A	N/A
DR	0.0258*	0.0298*	0.0016*
RAS	0.1497	0.028*	0.1246

Elaborado por el autor, 2026.

El análisis correlacional de la población identificó a la CT como el factor psicosocial más relevante, presentando correlaciones estadísticamente significativas con las tres dimensiones del Síndrome de Burnout. Este factor mostró asociaciones positivas con AE y D, así como una relación negativa con RP, confirmando su rol central en el desarrollo del síndrome. Adicionalmente, el DR demostró correlaciones significativas con todas las dimensiones del Burnout, posicionándose como el segundo factor más influyente. VC y PS también presentaron asociaciones significativas, aunque de manera más selectiva con dimensiones específicas del síndrome. Los factores DP e ITC no pudieron evaluarse debido a la ausencia de variabilidad en los datos.

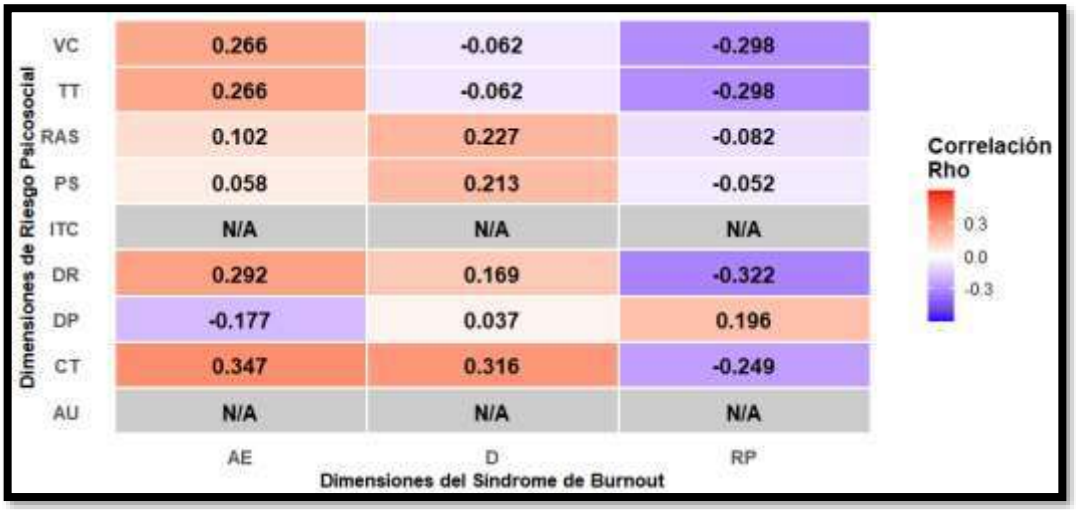
2) Muestra sin Síndrome de Burnout (31) – Situación 2

Tabla 23.
Resultados de Rho - Situación 2.

Dimensión	AE	D	RP
TT	0.266	-0.062	-0.298
AU	N/A	N/A	N/A
CT	0.347	0.316	-0.249
DP	-0.177	0.037	0.196
VC	0.266	-0.062	-0.298
PS	0.058	0.213	-0.052
ITC	N/A	N/A	N/A
DR	0.292	0.169	-0.322
RAS	0.102	0.227	-0.082

Elaborado por el autor, 2026.

Figura 15.
Correlaciones entre Dimensiones de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout - Situación 2.



Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 24.
Resultados de p-valor - Situación 2.

Dimensión	AE	D	RP
TT	0.1484	0.7412	0.1040
AU	N/A	N/A	N/A
CT	0.0556	0.0838	0.1765
DP	0.3403	0.8436	0.2901
VC	0.1484	0.7412	0.1040
PS	0.7572	0.2493	0.7820
ITC	N/A	N/A	N/A
DR	0.1108	0.3631	0.0774
RAS	0.5842	0.2203	0.6607

Elaborado por el autor, 2026.

En el subgrupo de trabajadores sin diagnóstico de Burnout, no se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre ninguno de los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones del Maslach Burnout Inventory. Este hallazgo sugiere que en niveles subclínicos o ausencia del síndrome, los factores psicosociales evaluados no mantienen asociaciones lineales detectables con las dimensiones del Burnout. La ausencia de significancia estadística podría indicar la existencia de un efecto umbral, donde los factores de riesgo comienzan a asociarse con las manifestaciones del síndrome únicamente cuando estas alcanzan niveles clínicamente relevantes.

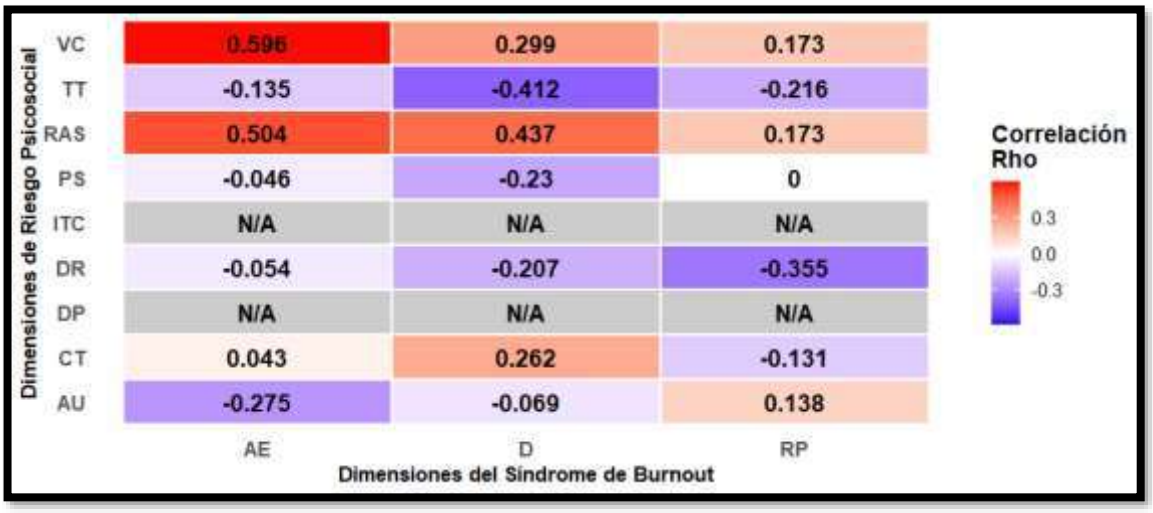
3) Muestra con Síndrome de Burnout (9) – Situación 3

Tabla 25.
Resultados de Rho - Situación 3.

Dimensión	AE	D	RP
TT	-0.135	-0.412	-0.216
AU	-0.275	-0.069	0.138
CT	0.043	0.262	-0.131
DP	N/A	N/A	N/A
VC	0.596	0.299	0.173
PS	-0.046	-0.230	0
ITC	N/A	N/A	N/A
DR	-0.054	-0.207	-0.355
RAS	0.504	0.437	0.173

Elaborado por el autor, 2026.

Figura 16.
Correlaciones entre Dimensiones de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout - Situación 3.



Elaborado por el autor, 2026.

Tabla 26.
Resultados de p-valor - Situación 3.

Dimensión	AE	D	RP
TT	0.7291	0.2708	0.5768
AU	0.4739	0.8599	0.7231
CT	0.9116	0.4959	0.7369
DP	N/A	N/A	N/A
VC	0.0904	0.4342	0.6570
PS	0.9068	0.5514	1

Dimensión	AE	D	RP
ITC	N/A	N/A	N/A
DR	0.8909	0.5937	0.3487
RAS	0.1663	0.2392	0.6570

Elaborado por el autor, 2026.

En el grupo de trabajadores con Síndrome de Burnout confirmado, el análisis no reveló correlaciones estadísticamente significativas entre los factores de riesgo psicosocial y las dimensiones del síndrome, aunque VC presentó una tendencia de asociación con AE cercana al umbral de significancia. Contrario a lo observado en la muestra completa, la CT no mostró correlación significativa con ninguna dimensión del Burnout en este subgrupo específico. Es importante considerar que el tamaño muestral reducido limita considerablemente el poder estadístico del análisis, dificultando la detección de asociaciones que podrían ser relevantes en una muestra mayor. Los factores DP e ITC mantuvieron ausencia de variabilidad.

Tabla 27.
Resumen comparativo en las 3 situaciones evaluadas.

Situación	Rho	p-valor	Significancia
Población encuestada (40)	0.4822	0.0016	SÍ
Sin Burnout (31)	0.3473	0.0556	NO
Con Burnout (9)	0.0435	0.9116	NO

Elaborado por el autor, 2026.

El análisis comparativo de la correlación entre Carga de Trabajo y Agotamiento Emocional a través de las tres situaciones evaluadas reveló diferencias sustanciales en función de la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout. En la población total encuestada, esta asociación alcanzó significancia estadística con una correlación positiva moderada, confirmando que incrementos en la carga de trabajo se relacionan con mayores niveles de agotamiento emocional. Sin embargo, al desagregar la muestra según diagnóstico de Burnout, se observó que esta correlación perdió significancia estadística tanto en el grupo sin Burnout como en el grupo con Burnout confirmado, aunque por razones metodológicas distintas. En el primer caso, la ausencia de significancia sugiere que en trabajadores sin el síndrome, la carga de trabajo no alcanza a traducirse en niveles detectables de agotamiento emocional, mientras que en el segundo caso,

el tamaño muestral reducido limita el poder estadístico necesario para detectar asociaciones significativas. Este patrón evidencia que la relación entre factores psicosociales y Burnout es más claramente observable cuando se analiza el espectro completo de la variable criterio, desde la ausencia hasta la presencia clínica del síndrome.

4.3.1. Propuesta de acciones preventivas

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del FPSICO 4.1 y el Maslach Burnout Inventory (MBI), se identificaron como dimensiones psicosociales prioritarias las Demandas Psicológicas (80% riesgo muy elevado), la Participación/Supervisión (75% en niveles elevado y muy elevado) y la Carga de Trabajo (52,5% en niveles elevado y muy elevado). En paralelo, las dimensiones del MBI con mayor afectación fueron el Agotamiento Emocional (47,5% nivel alto) y la Despersonalización (37,5% nivel alto). Las siguientes acciones preventivas se estructuran en respuesta directa a estos hallazgos, siguiendo la jerarquía de control recomendada por la OIT y el INSST.

Acción Preventiva N° 1

Dimensión psicosocial que atiende: Demandas Psicológicas (DP) — 80% riesgo muy elevado.

Dimensión MBI relacionada: Agotamiento Emocional (AE) — 47,5% nivel alto; Despersonalización (D) — 37,5% nivel alto.

Objeto: Reducir el nivel de riesgo muy elevado en Demandas Psicológicas mediante el fortalecimiento de los recursos individuales y organizacionales para la gestión de las exigencias cognitivas y emocionales del puesto.

Alcance: Todos los trabajadores operativos y administrativos del establecimiento (n=40).

Desarrollo: Implementar un programa de formación en gestión del estrés y regulación emocional, con una duración de 12 horas distribuidas en tres sesiones mensuales. Los contenidos deben incluir técnicas de respiración controlada, estrategias de priorización de tareas bajo presión, comunicación asertiva con

clientes y protocolos de actuación ante situaciones de alta exigencia emocional. Las sesiones serán facilitadas por un psicólogo organizacional y se realizarán en horario de trabajo, garantizando la participación de todo el personal por grupos rotativos.

Indicador: Porcentaje de trabajadores que reducen su puntuación en la dimensión DP de FPSICO 4.1 a niveles de riesgo moderado o adecuado en la evaluación de seguimiento; porcentaje de participación en las sesiones de formación (meta: ≥90%).

Medio de verificación: Registros de asistencia a las sesiones; resultados comparativos de la aplicación del FPSICO 4.1 en la evaluación semestral de seguimiento; informes del psicólogo facilitador.

Presupuesto aproximado: USD 600 – 900 (honorarios profesional psicólogo: 3 sesiones × USD 150–200; materiales didácticos: USD 50–100).

Acción Preventiva N° 2

Dimensión psicosocial que atiende: Participación / Supervisión (PS) — 57,5% riesgo elevado; 17,5% riesgo muy elevado.

Dimensión MBI relacionada: Agotamiento Emocional (AE); Despersonalización (D).

Objeto: Disminuir el riesgo en la dimensión Participación/Supervisión mediante la mejora de los estilos de liderazgo y la creación de mecanismos formales de participación del personal en decisiones operativas.

Alcance: Personal supervisor y gerencial; todos los trabajadores del establecimiento.

Desarrollo: Diseñar e implementar un programa de capacitación para supervisores y gerentes en liderazgo participativo, con una duración de 8 horas (dos sesiones). Los módulos incluirán comunicación efectiva, retroalimentación constructiva, gestión de conflictos y reconocimiento del rendimiento. Paralelamente, se establecerán reuniones mensuales de equipo de 45 minutos, con

agenda estructurada, en las que los trabajadores puedan plantear propuestas de mejora, comunicar dificultades operativas y recibir información sobre decisiones que les afecten directamente. Se documentarán los acuerdos y compromisos de cada reunión en un acta firmada por el responsable presente.

Indicador: Porcentaje de trabajadores que migran del nivel de riesgo elevado o muy elevado al nivel moderado o adecuado en la dimensión PS en la evaluación de seguimiento; número de reuniones mensuales realizadas respecto a las planificadas (meta: 100%); número de propuestas de trabajadores implementadas por trimestre.

Medio de verificación: Actas de reuniones mensuales; registros de asistencia a la capacitación de supervisores; resultados del FPSICO 4.1 en evaluación semestral.

Presupuesto aproximado: USD 400 – 600 (capacitación supervisores: 2 sesiones × USD 150–200; materiales e impresión de actas: USD 30–50).

Acción Preventiva N° 3

Dimensión psicosocial que atiende: Carga de Trabajo (CT) — 25% riesgo elevado; 17,5% riesgo muy elevado.

Dimensión MBI relacionada: Agotamiento Emocional (AE) — correlación rho=0,482, p=0,0016; Despersonalización (D) — rho=0,598, p=0; Realización Personal (RP) — rho=-0,558, p=0,0002.

Objeto: Reducir la exposición al riesgo en la dimensión Carga de Trabajo mediante la redistribución equitativa de tareas y el refuerzo del personal durante los períodos de mayor demanda operativa.

Alcance: Personal operativo del establecimiento con mayor concentración de tareas simultáneas.

Desarrollo: Realizar un análisis de cargas de trabajo por puesto y turno, identificando los períodos y puestos con mayor acumulación de tareas. A partir de este diagnóstico, rediseñar la distribución de funciones garantizando que ningún

trabajador asuma de forma sostenida tareas que superen su capacidad operativa. Implementar un sistema de apoyo interdisciplinario que permita el refuerzo temporal entre puestos durante picos de demanda. Adicionalmente, revisar los estándares de producción actuales contrastándolos con los tiempos reales de ejecución registrados.

Indicador: Porcentaje de trabajadores en riesgo elevado o muy elevado en CT que migran a situación adecuada o moderada en la evaluación semestral; número de turnos con refuerzo de personal implementado por mes.

Medio de verificación: Registros de asignación de tareas y turnos; resultados del FPSICO 4.1 en evaluación semestral; reporte mensual de supervisores sobre cobertura de picos de demanda.

Presupuesto aproximado: USD 200 – 400 (horas de análisis interno de cargas: tiempo del responsable de RRHH; ajustes de planificación de turnos: sin costo directo adicional; eventual contratación de refuerzo puntual: variable según necesidad operativa).

Acción Preventiva N° 4

Dimensión MBI que atiende: Agotamiento Emocional (AE) — 47,5% nivel alto; Despersonalización (D) — 37,5% nivel alto; Realización Personal baja — 20% nivel bajo.

Asociación: Trabajadores con Burnout confirmado (n=9).

Objeto: Intervenir de forma directa sobre los 9 trabajadores con diagnóstico de Burnout confirmado, reduciendo los niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización e incrementando la Realización Personal.

Alcance: Los 9 trabajadores identificados con síndrome de Burnout mediante el MBI.

Desarrollo: Establecer un programa de intervención individual que incluya sesiones de apoyo psicológico con un profesional externo, orientadas al desarrollo de estrategias de afrontamiento adaptativas, regulación emocional y

reestructuración cognitiva de patrones de trabajo disfuncionales. Se realizarán un mínimo de 4 sesiones individuales por trabajador en un período de dos meses. Paralelamente, se evaluará la posibilidad de adaptar temporalmente las funciones o realizar rotación de puestos para reducir la exposición a los estresores específicos identificados en cada caso. El acceso a este programa será gratuito para el trabajador y no afectará su situación laboral ni contractual.

Indicador: Reducción de las puntuaciones de AE y D por debajo del umbral clínico en la evaluación MBI a los cuatro meses; porcentaje de los 9 trabajadores que completan el programa de intervención (meta: 100%).

Medio de verificación: Informes de seguimiento del psicólogo; resultados del MBI en evaluación a los cuatro meses; registros de asistencia a las sesiones.

Presupuesto aproximado: USD 900 – 1.440 (psicólogo externo: 4 sesiones × 9 trabajadores × USD 25–40 por sesión).

4.3.2. Acciones Complementarias y de Monitoreo

Acción complementaria N° 1.- Vigilancia epidemiológica continua

Objeto: Establecer un sistema periódico de evaluación del riesgo psicosocial y del Burnout que permita detectar tendencias, medir la eficacia de las intervenciones y prevenir nuevos casos.

Alcance: Todos los trabajadores del establecimiento.

Desarrollo: Aplicar el FPSICO 4.1 y el MBI de forma semestral. Los resultados serán analizados por el responsable de seguridad y salud en el trabajo y presentados al comité correspondiente con propuestas de ajuste a las medidas vigentes.

Indicador: Número de evaluaciones realizadas por año (meta: 2); porcentaje de variación en los niveles de riesgo respecto a la línea base.

Medio de verificación: Informes de evaluación semestral; actas del comité de seguridad y salud en el trabajo.

Presupuesto aproximado: USD 100 – 200 por ciclo evaluativo (aplicación del software FPSICO 4.1: sin costo adicional si ya se dispone de licencia; impresión y procesamiento: USD 50–100; tiempo técnico interno: variable).

Acción complementaria N° 2.- Canal de comunicación y reporte confidencial

Objeto: Crear un mecanismo formal y confidencial para que los trabajadores reporten situaciones de estrés o sobrecarga sin temor a represalias.

Alcance: Todos los trabajadores del establecimiento.

Desarrollo: Habilitar un buzón físico de sugerencias anónimas y, de ser posible, un canal digital equivalente, gestionado por el responsable de RRHH o el comité de seguridad y salud. Los reportes recibidos serán revisados mensualmente y las situaciones identificadas serán derivadas al área correspondiente para su atención.

Indicador: Número de reportes recibidos y gestionados por trimestre; tiempo promedio de respuesta a los reportes (meta: ≤15 días hábiles).

Medio de verificación: Registro de reportes recibidos; actas de seguimiento del comité.

Presupuesto aproximado: USD 30 – 60 (materiales para buzón físico o habilitación de canal digital básico).

5. DISCUSIÓN

La prevalencia del Burnout observada en este estudio (22,5%, n=9/40) resulta comparable, con matices importantes, a la reportada por López et al. (2014) en trabajadores de Lima, quienes identificaron un 6,22% con niveles muy altos de agotamiento emocional empleando el MBI-GS aplicado a 339 trabajadores de la Población Económicamente Activa. La diferencia cuantitativa entre ambos estudios se explica en parte por la disparidad metodológica, mientras López et al. (2014) emplearon el MBI en su versión para servicios generales (MBI-GS), el presente estudio utilizó el MBI-HSS orientado a servicios humanos, cuyas escalas de corte difieren entre sí. Adicionalmente, el contexto sectorial es distinto, López et al. (2014) trabajaron con una muestra heterogénea de la PEA limeña, mientras que este estudio se circunscribe a un único establecimiento del sector de servicios alimentarios. Pese a estas diferencias, ambos estudios coinciden en señalar al agotamiento emocional como la dimensión más crítica y prevalente del síndrome, lo que refuerza la consistencia de este hallazgo a través de distintos sectores, instrumentos y contextos geográficos.

En lo que respecta a los factores de riesgo psicosocial, el análisis con FPSICO 4.1 reveló que las Demandas Psicológicas (DP) constituyeron el factor más crítico, con el 80% de los trabajadores en riesgo muy elevado, seguido de la Participación/Supervisión (PS) con el 75% en niveles de riesgo entre elevado y muy elevado. Esta distribución contrasta con los resultados de Merino y Arias (2022), quienes aplicaron el mismo instrumento FPSICO 4.1 en modalidad teletrabajo a 37 colaboradores de la empresa SEIDOR S.A., obteniendo para Demandas Psicológicas un riesgo muy elevado de apenas el 8,1% y para Participación/Supervisión un 21,7%. La disparidad entre ambos estudios es notable y metodológicamente relevante, ambos utilizan el mismo instrumento y versión del software, pero los contextos laborales difieren sustancialmente. El trabajo presencial en el sector de la restauración impone exigencias cognitivas y emocionales de naturaleza diferente, atención simultánea a múltiples clientes, precisión bajo presión temporal, interacción constante, que el trabajo administrativo remoto, lo que explica la mayor saturación de riesgo en las dimensiones psicológicas del presente estudio.

Respecto a la Carga de Trabajo (CT), el 47,5% de los trabajadores evaluados presenta riesgo muy elevado, resultado que guarda una coincidencia llamativa con lo reportado por Russo y Lam (2020) en su aplicación de FPSICO 4.1 a 40 funcionarios del Ministerio de Medio Ambiente de Ecuador, donde esta misma dimensión alcanzó exactamente el 47,5% de riesgo muy elevado. Esta convergencia entre un sector público administrativo y una franquicia de servicios alimentarios, empleando la misma metodología y tamaños muestrales idénticos, sugiere que la sobrecarga de trabajo constituye un problema estructural transversal en el mercado laboral ecuatoriano, que trasciende las particularidades organizacionales y sectoriales. Por su parte, Russo y Simbaña (2022), también con FPSICO 4.1 aplicado al personal de una empresa de publicidad exterior (n=32), reportaron que la Participación/Supervisión concentraba el 53,1% de riesgo muy elevado, porcentaje que en el presente estudio se eleva al 17,5% en riesgo muy elevado y al 57,5% en riesgo elevado, evidenciando una problemática igualmente acentuada en el acceso a la participación organizacional dentro del sector alimentario.

El estudio de Russo y Jara (2020), aplicado con FPSICO 4.1 a 31 trabajadores de la empresa logística Loginet Cía. Ltda. en Quito, reportó riesgo muy elevado en Participación/Supervisión y riesgo elevado en Relaciones y Apoyo Social, mientras que la Carga de Trabajo se ubicó en nivel moderado. En contraste, el presente estudio muestra que las Relaciones y Apoyo Social (RAS) se encuentran en situación adecuada para el 95% de los trabajadores, lo que representa una diferencia sectorial relevante, el entorno de trabajo en equipo propio del sector alimentario parece favorecer el establecimiento de redes de soporte interpersonal, a diferencia del trabajo logístico donde la naturaleza más individualizada de las tareas puede dificultar la cohesión grupal. Esta comparación pone de manifiesto cómo el mismo instrumento arroja perfiles de riesgo cualitativamente distintos según el sector evaluado, subrayando la importancia de interpretar los resultados en su contexto específico.

En cuanto al análisis correlacional, Manrique et al. (2021) emplearon un modelo de ecuaciones estructurales con 76 profesionales del área social para determinar que el riesgo psicosocial intralaboral explicaba el 47,8% del agotamiento

emocional, identificando las demandas de trabajo, el control sobre el trabajo y las recompensas como variables predictoras significativas. Aunque su metodología difiere sustancialmente de la correlación de Spearman empleada en el presente estudio, que no permite establecer causalidad sino asociación, ambas aproximaciones apuntan a la centralidad de las demandas laborales como factor predictor del Burnout. En el presente estudio, la Carga de Trabajo mostró las correlaciones estadísticamente significativas más robustas con las tres dimensiones del MBI en la población total (rho=0,482 con AE; rho=0,598 con D; rho=-0,558 con RP), confirmando su papel central también en el sector de servicios alimentarios de Guayaquil, aunque sin poder determinar la magnitud explicativa en términos de varianza como sí lo hace el modelo estructural de Manrique et al. (2021).

Zapata-Constante y Riera-Vázquez (2024) aplicaron el Cuestionario de Evaluación Psicosocial del Ministerio de Trabajo ecuatoriano junto al cuestionario de estrés laboral OIT-OMS en una muestra de 148 trabajadores del IESS Ambato, confirmando mediante Chi-cuadrado la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral. Este estudio se diferencia del presente tanto en el instrumento de evaluación psicosocial utilizado, cuestionario ministerial versus FPSICO 4.1, como en la variable de resultado medida, estrés laboral versus síndrome de Burnout. No obstante, ambos confluyen en evidenciar que la exposición a factores de riesgo psicosocial se asocia con deterioro del bienestar mental del trabajador ecuatoriano, independientemente del sector o del instrumento empleado, lo que refuerza la necesidad de implementar programas de vigilancia y prevención sistematizados.

Un hallazgo diferenciador de este estudio respecto a la literatura revisada es que, en el subgrupo de trabajadores con Burnout confirmado (n=9), el análisis correlacional no reveló asociaciones estadísticamente significativas entre los factores psicosociales y las dimensiones del síndrome, aunque la Variedad/Contenido presentó una tendencia cercana al umbral con el Agotamiento Emocional (rho=0,596, p=0,090). Este resultado contrasta con lo esperado a partir de estudios como el de Manrique et al. (2021) y se atribuye principalmente al tamaño muestral reducido del subgrupo, que limita considerablemente el poder

estadístico. Sin embargo, este patrón apoya la hipótesis de un efecto umbral en la relación entre riesgo psicosocial y Burnout, los factores psicosociales muestran asociaciones detectables cuando se analiza el espectro completo de la variable criterio, desde la ausencia hasta la presencia clínica del síndrome, pero estas asociaciones se diluyen cuando el análisis se restringe únicamente a quienes ya presentan el síndrome, posiblemente porque en ese punto otras variables individuales y contextuales adquieren mayor peso explicativo.

El estudio de Velandia et al. (2019), basado en una revisión de 40 artículos científicos de habla hispana, concluyó que los altos percentiles de exposición a riesgos psicosociales son cada vez mayores y que la falta de programas de evaluación coacciona la incidencia de problemas de salud física y mental en los trabajadores. Este planteamiento encuentra respaldo empírico en los resultados del presente estudio, donde el 90% de los trabajadores supera los umbrales de riesgo aceptable en Demandas Psicológicas y el 75% presenta riesgo elevado o muy elevado en Participación/Supervisión. Sin embargo, a diferencia de la revisión de Velandia et al. (2019), que señala a los riesgos psicosociales como generadores de enfermedades silenciosas no detectadas a tiempo, este estudio constata que al menos una parte del daño ya es clínicamente visible, el 22,5% de la muestra presenta Burnout confirmado, lo que evidencia que la exposición prolongada sin intervención ha derivado en consecuencias concretas y medibles sobre la salud mental de los trabajadores.

Balladares y Hablick (2017), en su revisión documental sobre estrategias para reducir el Burnout, identificaron que el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal se han incrementado como consecuencia del desajuste entre las exigencias del puesto y las posibilidades de rendimiento del trabajador. Esta premisa teórica se ve reflejada con claridad en el perfil de riesgo identificado en el presente estudio, las Demandas Psicológicas, saturadas al 80% en riesgo muy elevado, no encuentran contrapeso en factores como la Autonomía o las Relaciones y Apoyo Social, que sí presentan condiciones adecuadas, lo que sugiere que el desajuste no es global sino específico de las dimensiones cognitivas y de participación. Este hallazgo es metodológicamente relevante porque permite focalizar las intervenciones en lugar de diseñar programas

genéricos, diferenciándose así del enfoque más amplio propuesto por Balladares y Hablick (2017), cuyas recomendaciones de carácter documental no están ancladas en un diagnóstico cuantitativo sectorial.

Osorio y Ponce (2022), en su análisis documental sobre el impacto del Burnout en el balance trabajo-familia, reportaron que cuando el síndrome está presente los trabajadores manifiestan desequilibrio en la calidad de vida laboral, baja satisfacción, conflicto en el trabajo y baja productividad, con base en una revisión de 15 artículos científicos de los últimos cinco años. Aunque su metodología es estrictamente documental y no genera datos primarios comparables con los de este estudio, sus conclusiones son pertinentes para contextualizar las implicaciones prácticas de la prevalencia de Burnout identificada (22,5%). En un establecimiento de servicios alimentarios donde la interacción con el cliente es continua, las consecuencias del agotamiento emocional y la despersonalización descritas por Osorio y Ponce (2022), deterioro de las relaciones interpersonales y reducción de la productividad, adquieren una dimensión operativa directa, dado que afectan no solo el bienestar del trabajador sino también la calidad del servicio prestado y, en consecuencia, la sostenibilidad del negocio.

Finalmente, en lo concerniente al marco normativo, Polanco-Martínez y García-Solarte (2017) identificaron en el contexto colombiano que la ausencia de programas de evaluación sistemática del riesgo psicosocial perpetúa la aparición de enfermedades laborales, señalando además que herramientas como la Resolución 2646 de 2008 proveen un marco estructurado para su abordaje. En el contexto ecuatoriano, el Acuerdo Ministerial 82 y su actualización A.M. 196 cumplen una función análoga, estableciendo la obligatoriedad de implementar programas de prevención de riesgos psicosociales. Los resultados del presente estudio proveen evidencia empírica local que justifica y orienta dicha implementación, alineándose además con la estrategia dual propuesta por Vallejo-Noguera et al. (2020), que combina la reducción de demandas según el modelo de Karasek con el incremento de recompensas según el modelo de Siegrist, priorizando en este caso las Demandas Psicológicas y la Participación/Supervisión como focos de intervención inmediata, dado su perfil de riesgo predominante en la muestra evaluada.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La aplicación del método FPSICO 4.1 permitió diagnosticar que el 47.5% de los trabajadores presenta un nivel de riesgo muy elevado en el factor carga de trabajo, posicionándose como la dimensión psicosocial más crítica dentro de la organización. Le siguen, con niveles moderados de riesgo, los factores tiempo de trabajo (12.5%) y variedad/contenido (2.7%). Estos hallazgos, obtenidos sobre el 95.24% de la población, evidencian que un núcleo significativo de empleados enfrenta condiciones laborales caracterizadas por alta presión cuantitativa y demandas complejas, lo que convierte a la carga de trabajo en el eje prioritario para cualquier estrategia de intervención organizacional.

Un análisis del Índice de Desgaste Laboral (MBI) reveló que 9 de 40 empleados (22.5%) presentaban síndrome de burnout. Esto se caracterizó por un alto agotamiento emocional (puntajes entre 28 y 49, por encima del umbral de 27) y despersonalización (puntajes entre 10 y 19, por encima del umbral de 9), así como una baja realización personal (puntajes entre 25 y 33, por debajo del umbral de 34). El análisis dimensional mostró que el 30% de la fuerza laboral total reportó alto agotamiento emocional, el 25% alta despersonalización y el 22.5% baja realización personal. Esto sugiere que el agotamiento emocional es el componente más común entre los empleados de franquicia. Estos hallazgos son preocupantes porque estos empleados interactúan constantemente con los clientes, y el agotamiento emocional y la despersonalización pueden perjudicar significativamente la calidad del servicio y aumentar el riesgo de conflicto interpersonal. La prevalencia identificada (22.5%) supera los valores promedio de otros sectores en Ecuador y subraya la urgente necesidad de medidas preventivas para evitar que el síndrome se vuelva crónico y sus consecuencias para la salud de los empleados y la productividad de la empresa.

Un análisis de correlación mediante el coeficiente de correlación de rangos de Spearman identificó las horas de trabajo como el factor psicosocial con la asociación estadísticamente significativa más fuerte con el agotamiento emocional (rho=-0.675, p=0.046). Esto refuta parcialmente la hipótesis inicial de que la carga

de trabajo era el predictor principal, ya que no mostró correlación significativa (rho=-0.130, p=0.738). Además, el factor "Participación/Supervisión" mostró una correlación moderada cercana al umbral de significancia (rho=-0.596, p=0.090). Los factores "Estrés Psicológico" y "Satisfacción/Remuneración del Empleado" no pudieron analizarse debido a la variabilidad muestral insuficiente: el primero debido a una saturación muy alta (100% de los casos con síndrome de burnout), lo que demuestra su importancia para el desarrollo del síndrome, y el segundo debido a una homogeneidad suficiente (100%), lo que sugiere una percepción positiva de la política de compensación actual. Estos resultados empíricos permiten identificar áreas prioritarias para las medidas preventivas: primero, la reestructuración de los horarios y la gestión laboral como dirección estratégica clave; segundo, la mejora de los estilos de liderazgo y el fortalecimiento de la participación de los empleados en las decisiones que afectan su productividad; y tercero, el desarrollo de recursos para afrontar el estrés psicológico en el sector hotelero. La identificación de estas relaciones proporciona evidencia científica para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales exigido por la normativa ecuatoriana vigente y representa un aporte metodológico para futuras investigaciones en sectores económicos similares.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia del establecimiento implementar de forma inmediata el programa de intervención psicológica individual para los 9 trabajadores con Burnout confirmado, aplicar evaluaciones psicosociales semestrales con FPSICO 4.1 y MBI, constituir el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al Acuerdo Ministerial 135, redistribuir la carga de trabajo priorizando los puestos con riesgo muy elevado en la dimensión CT, introducir un sistema de turnos con previsibilidad mínima de dos semanas y descanso mínimo de 11 horas entre turnos, capacitar a supervisores en liderazgo participativo, establecer reuniones mensuales de equipo con registro de acuerdos, y habilitar un canal confidencial de reporte de situaciones de estrés.

Se recomienda integrar al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo indicadores de salud mental tales como tasas de absentismo, rotación de personal y resultados de evaluaciones psicosociales periódicas; implementar

reuniones mensuales con registro de compromisos; desarrollar un programa de formación en gestión del estrés y regulación emocional dirigido a la totalidad del personal; y evaluar la contratación de un psicólogo organizacional conforme a lo establecido en el Decreto Gubernativo N° 255.

Se recomienda a futuros investigadores replicar este estudio con diseño longitudinal para establecer relaciones causales entre factores psicosociales y Burnout, ampliar la muestra a otras franquicias del mismo sector, incorporar variables moderadoras como antigüedad, edad y género, e integrar métodos cualitativos, grupos focales y entrevistas en profundidad, que permitan profundizar en los mecanismos de desarrollo del síndrome.

BIBLIOGRAFÍA

Apiquian, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). *Código del Trabajo*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/Codigo-de-Trabajo_feb_2023.pdf

Balladares, K. A., y Hablick, F. C. (2017). Burnout: the labor syndrome. *Periodicidad: Semestral*, *1*(1).

Bracho, C. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *CIENCIAMATRIA, ISSN-e 2610-802X, ISSN 2542-3029, Vol. 6, Nº. Extra 1, 2020, Págs. 264-294*, *6*(1), 264–294. https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.307

Cabrera, B., y Valle, F. (2025). Identificación de riesgos psicosociales en el entorno laboral: estrategias para mitigar y mejorar el bienestar en una empresa multinacional de fabricación de aditivos para la construcción sede Durán. *Universidad Politécnica Salesiana*. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/30106/1/UPS-GT006160.pdf

Calderón, C. J. (2021). “Evaluación del riesgo psicosocial con la metodología FPSICO 4.0 en una distribuidora de gases industriales y propuesta de control en el año 2021.” *Universidad Internacional SEK*. https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4265/1/Calder%C3%B3n%20Mart%C3%ADnez%20Cristhian%20Javier.pdf

Coello, F. (2023). Riesgos psicosociales en el derecho laboral ecuatoriano Un abordaje desde el derecho a la salud mental . *Universidad Andina Simón Bolívar* . https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9573/1/T4193-MDLSS-Coello-Riesgos.pdf

Conferencia General de la OIT. (1947). CVN 081: Inspección del trabajo en la industria y comercio. *Organización Internacional Del Trabajo*. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/CVN-081-INSPECCION-DEL-TRABAJO-EN-LA-INDUSTRIA-Y-COMERCIO.pdf

Conferencia General de la OIT. (1977). CVN 148: Protección de los trabajadores contra riesgos profesionales. *Organización Internacional Del Trabajo*. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/CVN-148-PROTECCION-DE-LOS-TRABAJADORES-CONTRA-RIESGOS-PROFESIONALES.pdf

Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores. (2004). Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Gaceta Oficial Del Acuerdo de Cartagena N° 1067*. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Decisi%C3%B3n-Acuerdo-Cartagena-584.pdf

Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo. *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C.D.%20513.pdf

Cortes, D. (2025). Definición de condiciones de trabajo. *Universidad Cesuma*. https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html

Enrique, J., y Pinzón, D. (2017). Correlación y Regresión Lineal de la evaluación tiempo y puntaje con recurso interactivo Flash. *INNOVA Research Journal, ISSN-e 2477-9024, Vol. 2, Nº. 10, 2017, Pags. 1-8*, *2*(10), 1–8. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6183848yinfo=resumenyidioma=ENG

Euskadi. (2021). La Seguridad Industrial. *Euskadi*. https://www.euskadi.eus/presentacion-seguridad-industrial/web01-a2indust/es/

Gobierno Australiano. (2024). Inseguridad laboral. *Gobierno Australiano*. https://www.comcare.gov.au/safe-healthy-work/prevent-harm/psychosocial-hazards/job-insecurity

Instituto Nacional de Estadísticas y censos [INEC]. (2022). *Resultados Nacionales Definitivos -CENSO 2022*. https://www.censoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2024/05/Presentacion_Nacional_2da_entrega.pdf

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2022). *AIP.29.1.22 - FPSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.1* . https://www.insst.es/documentacion/herramientas-de-prl/aip/fpsico-factores-psicosociales-metodo-evaluacion-version-4-1-2022

Intriago, F. (2018). Los riesgos psicosociales en el derecho del trabajo: ¿una figura aplicable en el Derecho ecuatoriano? *Universidad San Francisco de Quito*. https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1219/1817

ISASTUR. (2025). Riesgos Psicosociales. *ISASTUR*. https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm

Kalimo, R., El-Batawi, M., y Cooper, C. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. *Organización Mundial de La Salud*. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf

López, M. del R., García, S. A., y Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia yamp; Trabajo*, *16*(51), 164–169. https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007

Manrique, A., Avendaño, B. L., Galvis, E., y Ferro, J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, *17*(2), 37–50. https://doi.org/10.15332/22563067.7077

Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, *112*, 42–80. https://doi.org/10.15178/VA.2010.112.42-80

Merino, P., y Arias, R. N. (2022). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial asociados a la modalidad de teletrabajo para la empresa Seidor S.A. aplicando la metodología FPSICO versión 4.0*. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4816

Ministerio del Trabajo. (2017a). Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. *Ministerio Del Trabajo*. https://www.insistec.ec/images/insistec/02-cliente/07-descargas/AM%2082%20NORMATIVA%20ERRADICACION%20DE%20LA%20DISCRIMINACION.pdf

Ministerio del Trabajo. (2017b). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0135. Instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores públicos y privados. *Ministerio Del Trabajo*. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Acuerdo-Ministerial-MDT-2017-0135.pdf

Ministerio del Trabajo. (2024a). Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-196. *Ministerio Del Trabajo*. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/10/ACUERDO-MINISTERIAL-NRO.-MDT-2024-196-signed.pdf

Ministerio del Trabajo. (2024b). Reglamento de seguridad y salud en el trabajo. *Ministerio Del Trabajo*. https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/DECRETO-EJECUTIVO-255-REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES.pdf

Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *CieloLaboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf

Next Prevención. (2020). FPSICO del INSST. *Next Prevención*. https://nextprevencion.com/metodos/psicosociologia/fpsico-del-insst/

OIT. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Organización Internacional Del Trabajo*, *8*.

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

OIT. (2022). Riesgos psicosociales y estrés en el trabajo. *Organización Internacional Del Trabajo*. https://www.ilo.org/resource/psychosocial-risks-and-stress-work

OIT. (2023). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, Salud y Seguridad En El Trabajo*. https://www.ilo.org/es/media/455161/download

Organización Mundial de la Salud. (2025). Salud ocupacional. *Organización Mundial de La Salud*. https://www.who.int/health-topics/occupational-health

OSALAN. (2025). Qué es la Prevención de riesgos laborales. *OSALAN*. https://www.osalan.euskadi.eus/que-es-la-prevencion-de-riesgos-laborales/webosa00-contper/es/

Osorio, C. C., y Ponce, Z. H. (2022). Impacto del síndrome de burnout en el balance trabajo-familia, una mirada documental. *Gestión de la seguridad y salud en el trabajo*, *4*(5).

Paredes, D. (2023). Evaluación de Riesgo Psicosocial con la metodología FPSICO 4.0 en el personal administrativo de una compañía petrolera en el año 2023. *Universidad Internacional SEK*. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4966

Polanco-Martínez, A. L., y García-Solarte, M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Libre Empresa*, *14*(1), 111–131. https://doi.org/10.18041/LIBEMP.2017.V14N1.27105

Ríos Jácome, A. L. (2023). *Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los colaboradores de la Florícola Floranation en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga*. Carrera de Psicología Industrial. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40178

Russo, M. A., y Jara, V. E. (2020). *Evaluación de factores de riegos psicosociales realizado en la empresa Loginet Cia.Ltda., utilizando el método de evaluación FPSICO 4.0 y propuesta de medidas de control.* https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3941

Russo, M. A., y Lam, C. D. (2020). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial a los que podrían estar expuestos los funcionarios del Ministerio del Ambiente, aplicando la metodología de evaluación FPSICO versión 4.1 y plan de intervención.* https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3867

Russo, M. A., y Simbaña, D. A. (2022). *Evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Gran Comercio Cia.Ltda, aplicando el método evaluativo FPSICO 4.0"*. https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4593

Saborío, L., y Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1409-00152015000100014

Sánchez, J. (2021). *Síndrome de desgaste profesional burnout en médicos posgradistas de la especialidad de terapia intensiva en la ciudad de quito en el año 2020* [Universidad Internacional SEK]. https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4273

Terapify. (2024). Apoyo social en el trabajo: ¿qué es y cómo implementarlo? *Terapify*. https://www.terapify.com/blog/apoyo-social-en-el-trabajo/

UNIR. (2022a). Los riesgos psicosociales en el trabajo: tipos y cómo prevenirlos. *UNIR*. https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-psicosociales-trabajo/

UNIR. (2022b). ¿Qué es la comunicación organizacional y sus tipos? *UNIR*. https://mexico.unir.net/noticias/comunicacion-mercadotecnia/comunicacion-organizacional/

Universidad de Valencia. (2025). Riesgos psicosociales. *Servicio de Prevención y Medio Ambiente*. https://www.uv.es/uvweb/servicio-prevencion-medio-ambiente/es/salud-prevencion/unidades/unidad-ergonomia-psicosociologia-aplicada/psicosociologia/riesgos-psicosociales-1285946793511.html

Universidad de Zaragoza. (2023). Las 10 causas del síndrome de burnout. *Universidad de Zaragoza*. https://www.unizar.es/actualidad/vernoticia_ng.php?id=74634yidh=

Valdiviezo, D., Rodríguez, R., Parrales, F., Ibarra, L., Carvajal, M., Tripul, M., Sarmiento, K., y Laines, M. (2018). Identificación y evaluación de los factores de riesgo psico-social en personal que labora en una central de llamadas de emergencia, Ecuador-2018. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*. https://www.redalyc.org/journal/559/55959379010/html/

Vallejo-Noguera, F. F., Rubio-Endara, O. W., López-Zambrano, J. R., y Véliz-Gutiérrez, O. N. (2020). Acercamientos conceptuales a los modelos de riesgos psicosociales para la salud de Karasek y Siegrist en trabajadores de Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, *5*(9), 707–721. https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1722

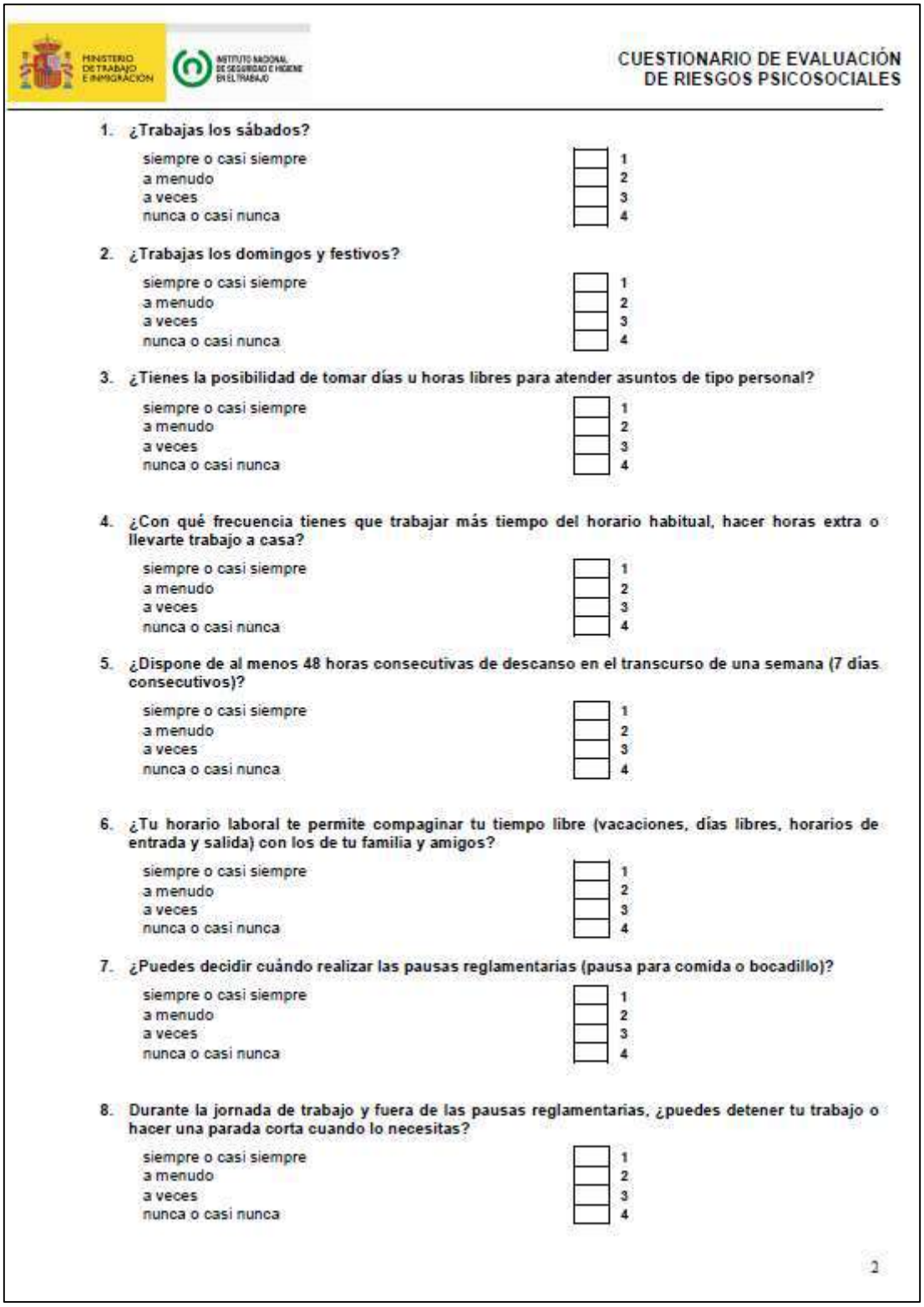
Velandia, R. S., Torres, M. J., Alvarado, F. A., y Ardila, Y. Y. (2019). Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Revista Temas*, *13*, 39–45. https://doi.org/10.15332/RT.V0I13.2332

Vidal, M., Rojas, M., Ibañez, I., y Sánchez, J. (2024). Estrés laboral. Síndrome de burnout. *Acréditi Formación s.l.* http://publicacionescientificas.es/wp-content/uploads/2024/08/5763-Mar%C3%ADa-Dolores.pdf

Zapata, C., y Riera, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, *6*(10), 4–23. https://doi.org/10.35381/GEP.V6I10.60

ANEXOS

Anexo Nro. 1: Cuestionario Estandarizado del Software FPSICO 4.1



MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

2

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	☐	☐	☐	☐
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo que realizas	☐	☐	☐	☐
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	☐	☐	☐	☐
La distribución de los turnos rotativos	☐	☐	☐	☐
↳ No trabajo en turnos rotativos ☐				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	☐	☐	☐	☐
Introducción de cambios en la manera de trabajar	☐	☐	☐	☐
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	☐	☐	☐	☐
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	☐	☐	☐	☐
Cambios en la dirección o entre tus superiores	☐	☐	☐	☐
Contratación o incorporación de nuevos empleados	☐	☐	☐	☐
Elaboración de las normas de trabajo	☐	☐	☐	☐

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La planificación del trabajo	☐	☐	☐	☐
El ritmo de trabajo	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo realizado	☐	☐	☐	☐

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	☐	☐	☐
Las posibilidades de promoción	☐	☐	☐
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	☐	☐	☐
La situación de la empresa en el mercado	☐	☐	☐

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	☐	☐	☐	☐
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	☐	☐	☐	☐
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	☐	☐	☐	☐
La calidad de trabajo que se espera que hagas	☐	☐	☐	☐
El tiempo asignado para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	☐	☐	☐	☐

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	☐	☐	☐	☐
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	☐	☐	☐	☐
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	☐	☐	☐	☐
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	☐	☐	☐	☐
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	☐	☐	☐	☐

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Otras personas que trabajan en la empresa	☐	☐	☐	☐	☐

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	☐ 1
regulares	☐ 2
malas	☐ 3
no tengo compañeros	☐ 4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia física	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de acoso sexual	☐	☐	☐	☐

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	☐ 1
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	☐ 2
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	☐ 3
no lo sé	☐ 4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca	☐ 4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea*)

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

muy alta	☐ 1
alta	☐ 2
media	☐ 3
baja	☐ 4
muy baja	☐ 5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva	1
elevada	2
adecuada	3
escasa	4
muy escasa	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre	1
a menudo	2
a veces	3
nunca o casi nunca	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	☐	☐	☐	☐
Adaptarse a nuevas situaciones	☐	☐	☐	☐
Tomar iniciativas	☐	☐	☐	☐
Tener buena memoria	☐	☐	☐	☐
Ser creativo	☐	☐	☐	☐
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

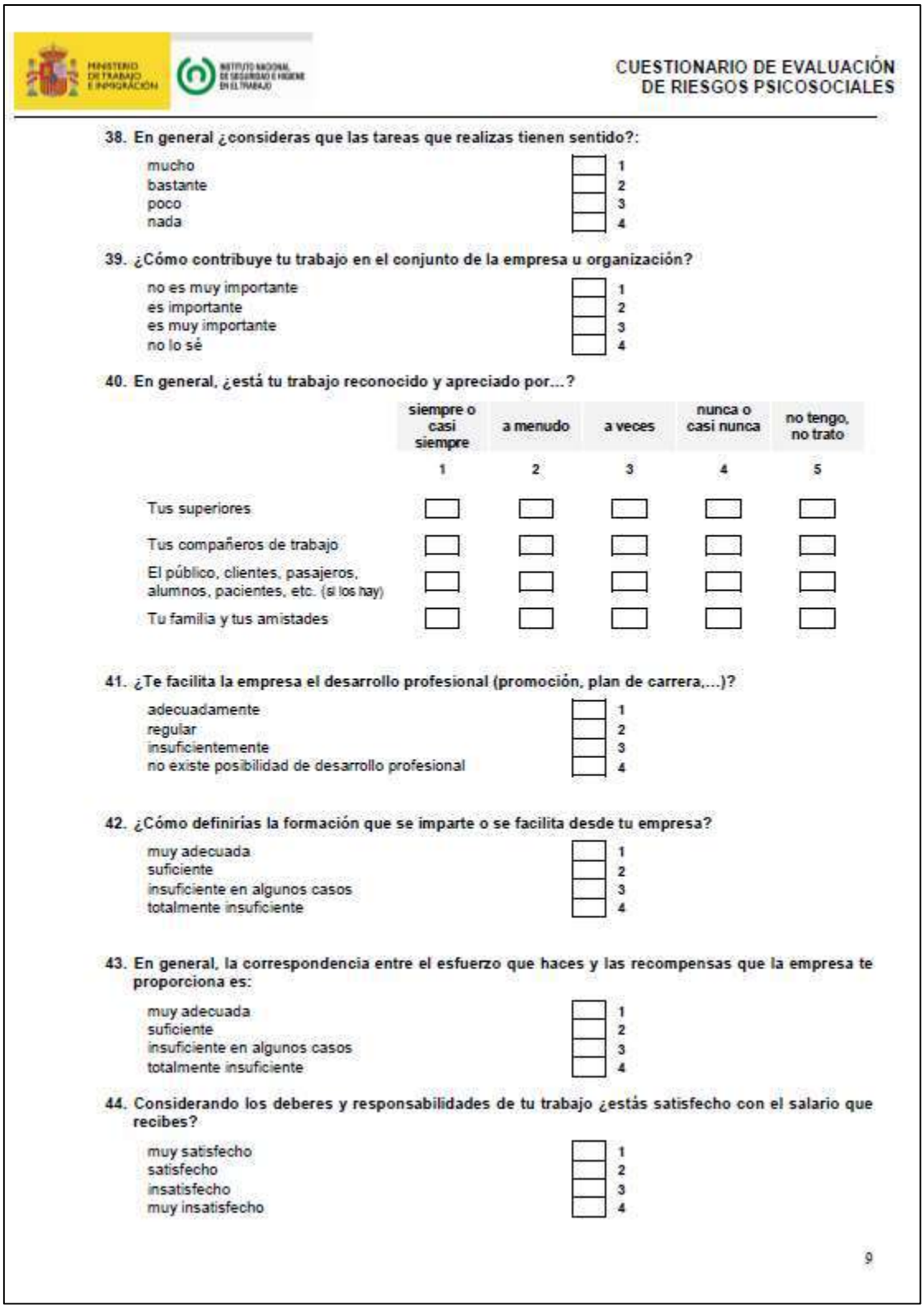
siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	☐ 1
a menudo	☐ 2
a veces	☐ 3
nunca o casi nunca	☐ 4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	☐ 1
a veces	☐ 2
bastante	☐ 3
mucho	☐ 4



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

mucho	1
bastante	2
poco	3
nada	4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

no es muy importante	1
es importante	2
es muy importante	3
no lo sé	4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	☐	☐	☐	☐	☐
Tu familia y tus amistades	☐	☐	☐	☐	☐

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

adecuadamente	1
regular	2
insuficientemente	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

muy adecuada	1
suficiente	2
insuficiente en algunos casos	3
totalmente insuficiente	4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

muy adecuada	1
suficiente	2
insuficiente en algunos casos	3
totalmente insuficiente	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

muy satisfecho	1
satisfecho	2
insatisfecho	3
muy insatisfecho	4

9

Fuente: Evaluación Psicosocial (2019).

El cuestionario FPSICO 4.1 es una herramienta de evaluación psicosocial desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

Se compone de 44 preguntas, algunas de las cuales son de opción múltiple, lo que resulta en un total de 89 ítems o elementos a evaluar.

Anexo Nro. 2: Cuestionario MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca
(2) Algunas veces al año
(3) Algunas veces al mes
(4) Algunas veces a la semana
(5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL
D. DESPERSONALIZAICÓN
R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Fuente: Psicogerontología (2013).

El Cuestionario MBI (Inventario de Burnout de Maslach) consta de tres subescalas que evalúan el síndrome de quemarse o burnout: el agotamiento

emocional (9 ítems), la despersonalización o cinismo (5 ítems) y la realización personal o eficacia profesional (8 ítems), para un total de 22 preguntas (ítems) en su versión original.

Anexo Nro. 3: Variables independientes. Factores del instrumento FPSICO 4.1

Variable	Tipo	Nivel de medida	Descripción
Carga de trabajo (CT)	Cuantitativa	Ordinal	
Tiempo de Trabajo	Cuantitativa	Ordinal	
Autonomía	Cuantitativa	Ordinal	
Demandas Psicológicas	Cuantitativa	Ordinal	Representación de los Percentiles conforme a los Resultados obtenidos acorde a los 4 niveles de riesgos representados en el cuestionario FPSICO 4.1 Muy Elevado: Percentil ≥ P85 Elevado: P75 ≤ Percentil < P85 Moderado: P65 ≤ Percentil < P75 Situación Adecuada: Percentil < P65
Variedad/Contenido	Cuantitativa	Ordinal	
Participación/Supervisión	Cuantitativa	Ordinal	
Interés por el trabajador/Compensación	Cuantitativa	Ordinal	
Desempeño de Rol	Cuantitativa	Ordinal	

Elaborado por el autor, 2025.

Se desglosan los 9 factores evaluados mediante el cuestionario FPSICO 4.

Anexo Nro. 4: Variables independientes. Maslach Burnout Inventory (MBI)

Variable	Tipo	Nivel de medida	Descripción
Agotamiento Emocional	Cuantitativa	Ordinal	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.
Despersonalización	Cuantitativa	Ordinal	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
Realización Personal	Cuantitativa	Ordinal	Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Elaborado por el autor, 2025.

Dimensiones que evalúa el síndrome de Burnout.

Anexo Nro. 5: Situación de los 40 encuestados en las 9 dimensiones del FPSICO 4.1.

ID	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
1	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
2	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
3	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
4	Adecuado	Adecuado	Moderado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
5	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
6	Muy elevado	Adecuado	Muy elevado	Muy elevado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado
7	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado
8	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
9	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
10	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
11	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
12	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Muy elevado	Moderado	Elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado
13	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Moderado
14	Adecuado	Adecuado	Moderado	Muy elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Moderado	Adecuado
15	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
16	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
17	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
18	Adecuado	Adecuado	Moderado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
19	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
20	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
21	Elevado	Elevado	Muy elevado	Muy elevado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado
22	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
23	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
24	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
25	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado

26	Adecuado	Adecuado	Moderado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
27	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
28	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado
29	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Muy elevado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Elevado
30	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
31	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
32	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
33	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
34	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
35	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
36	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado
37	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
38	Adecuado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Moderado	Adecuado
39	Moderado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Muy elevado	Muy elevado	Adecuado	Muy elevado	Adecuado
40	Elevado	Adecuado	Elevado	Muy elevado	Adecuado	Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado

Elaborado por el autor, 2026.

Anexo Nro. 6: Análisis del síndrome de Burnout a los 40 encuestados.

ID	Agotamiento Emocional (Valor)	Nivel EE	Despersonalización (Valor)	Nivel D	Realización Personal (Valor)	Nivel RP
1	41	Alto	8	Medio	38	Medio
2	5	Bajo	3	Bajo	41	Alto
3	12	Bajo	3	Bajo	41	Alto
4	24	Medio	8	Medio	39	Medio
5	36	Alto	9	Medio	36	Medio
6	32	Alto	11	Alto	30	Bajo
7	45	Alto	19	Alto	25	Bajo
8	49	Alto	10	Alto	31	Bajo
9	17	Bajo	1	Bajo	48	Alto
10	12	Bajo	5	Bajo	40	Alto
11	16	Bajo	1	Bajo	43	Alto
12	48	Alto	16	Alto	33	Bajo
13	42	Alto	19	Alto	33	Bajo
14	20	Medio	6	Medio	36	Medio
15	27	Alto	17	Alto	41	Alto
16	9	Bajo	3	Bajo	44	Alto
17	13	Bajo	4	Bajo	46	Alto
18	26	Medio	7	Medio	38	Medio
19	23	Medio	4	Bajo	43	Alto
20	10	Bajo	0	Bajo	45	Alto
21	28	Alto	14	Alto	32	Bajo
22	34	Alto	12	Alto	35	Medio
23	6	Bajo	2	Bajo	48	Alto
24	29	Alto	13	Alto	39	Medio
25	21	Medio	9	Medio	40	Alto
26	38	Alto	6	Medio	40	Alto
27	25	Medio	7	Medio	44	Alto
28	32	Alto	12	Alto	29	Bajo
29	36	Alto	15	Alto	30	Bajo
30	6	Bajo	2	Bajo	40	Alto
31	11	Bajo	0	Bajo	42	Alto
32	16	Bajo	2	Bajo	43	Alto
33	25	Medio	5	Bajo	36	Medio
34	43	Alto	9	Medio	38	Medio
35	47	Alto	12	Alto	37	Medio
36	19	Medio	3	Bajo	41	Alto
37	14	Bajo	5	Bajo	42	Alto
38	38	Alto	8	Medio	41	Alto
39	7	Bajo	3	Bajo	45	Alto
40	35	Alto	14	Alto	28	Bajo

Elaborado por el autor, 2026.

Anexo Nro. 7: Evidencia fotográfica de las encuestas realizadas a los trabajadores.

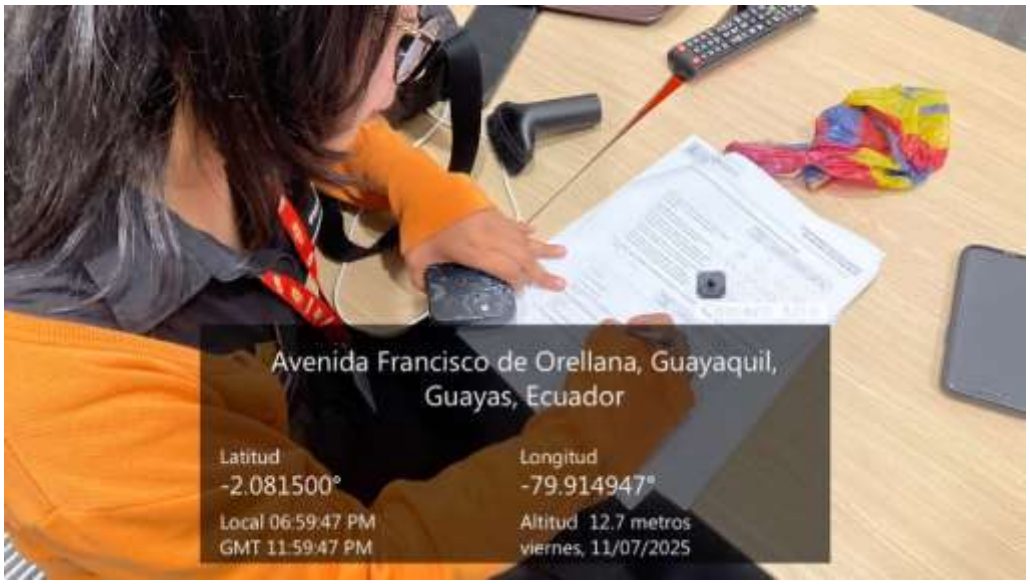









GPS Map
Camera Lite
Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081499°
Longitud
-79.914944°
Local 12:03:49 AM
GMT 05:03:49 AM
Altitud 12.7 metros
sábado, 11/08/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 06:59:47 PM
GMT 11:59:47 PM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025

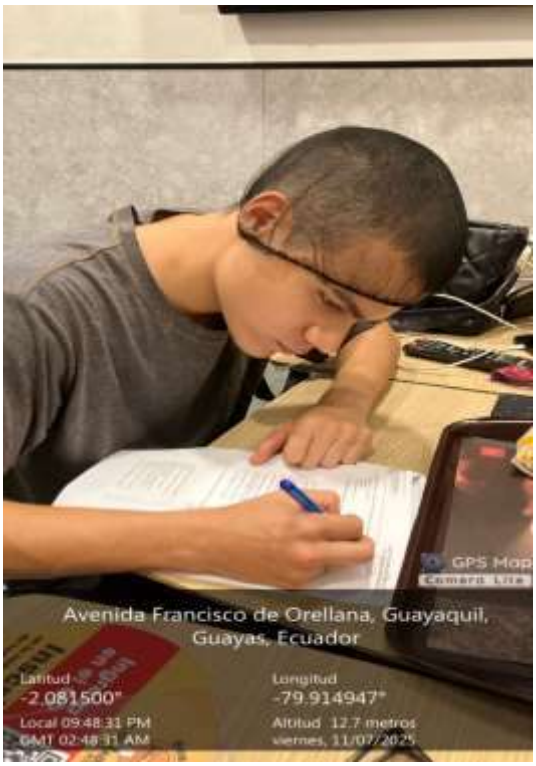

Camera Lite
Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081582°
Longitud
-79.915008°
Local 05:14:35 PM
GMT 10:14:35 PM
Altitud 11.4 metros
viernes, 11/07/2025

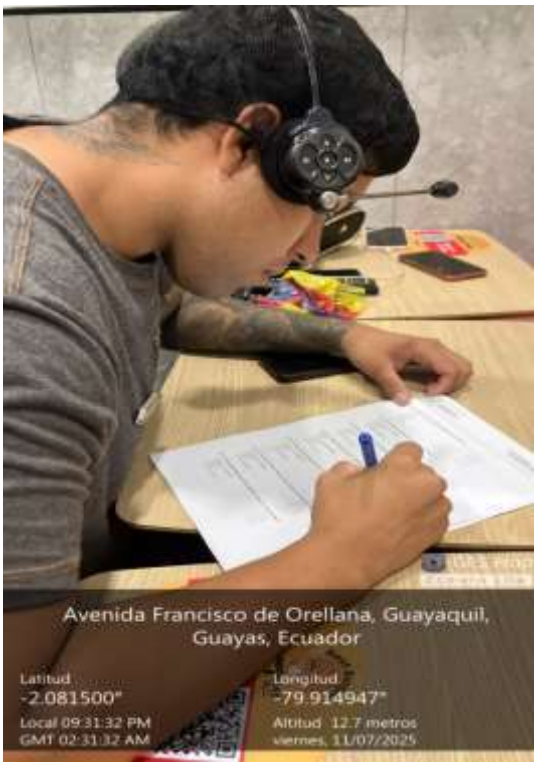

Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081569°
Longitud
-79.915004°
Local 04:40:55 PM
GMT 09:40:55 PM
Altitud 11.6 metros
viernes, 11/07/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 07:45:04 PM
GMT 12:45:04 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081487°
Longitud
-79.914950°
Local 07:11:25 PM
GMT 12:11:25 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025

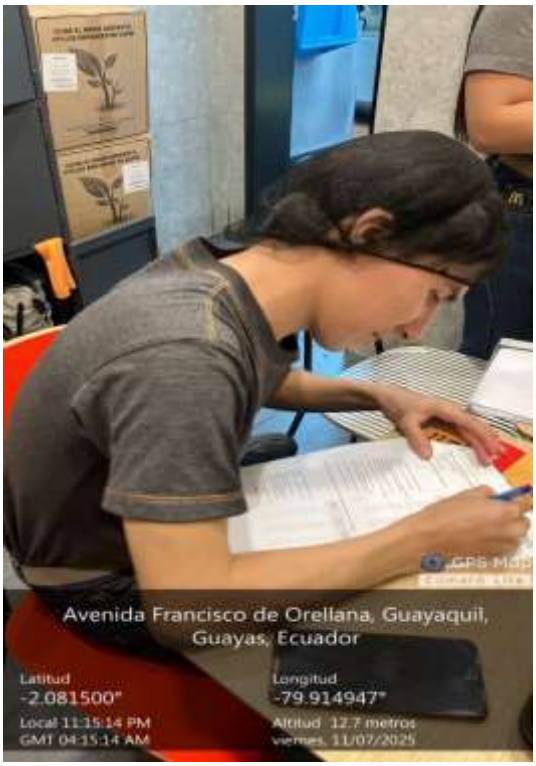

Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 07:02:33 PM
GMT 12:02:33 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025

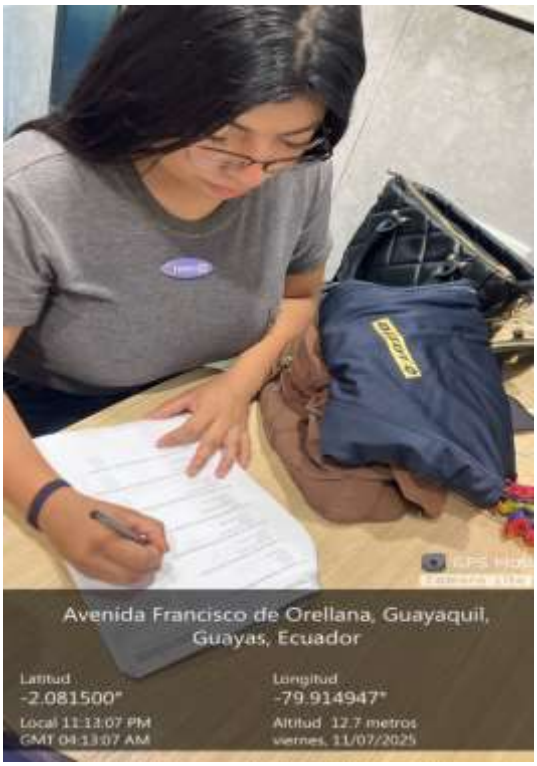

GPS Map
Camera Lite
Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 09:48:31 PM
GMT 02:48:31 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025

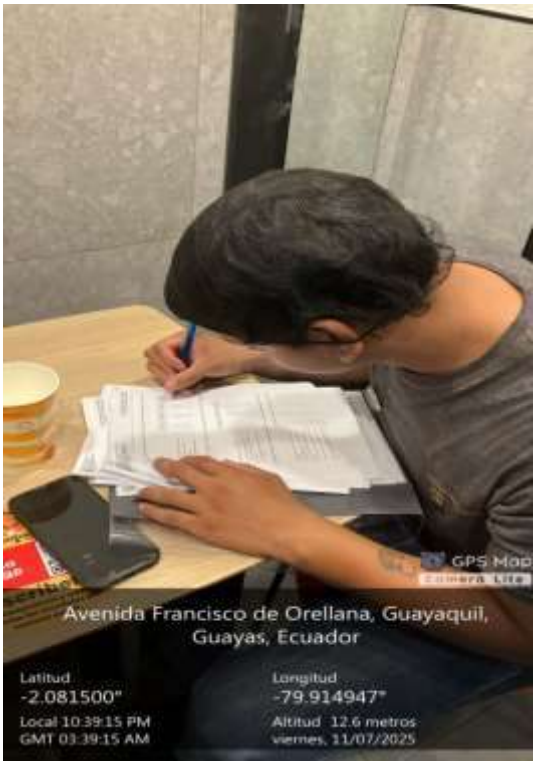

Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 09:31:32 PM
GMT 02:31:32 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025

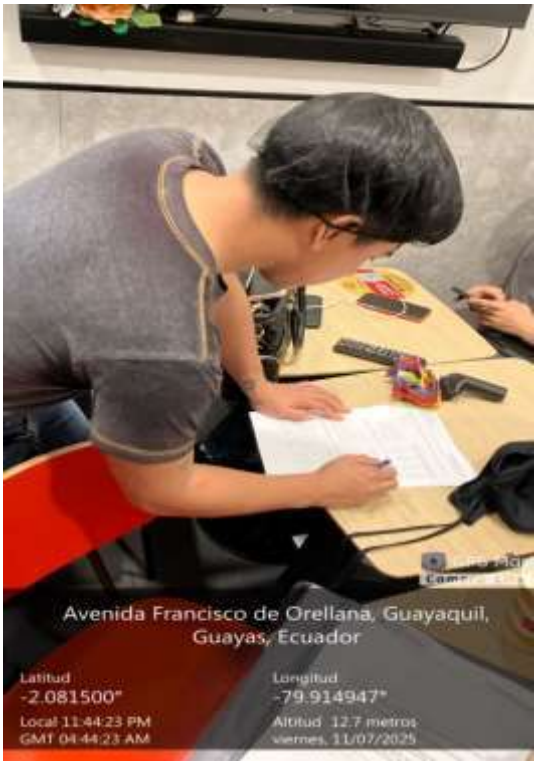

GPS Map
Camera Lite
Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 09:24:57 PM
GMT 02:24:57 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025


GPS Map
Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 11:43:29 PM
GMT 04:43:29 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 11:15:14 PM
GMT 04:15:14 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 11:13:07 PM
GMT 04:13:07 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 10:39:15 PM
GMT 03:39:15 AM
Altitud 12.6 metros
viernes, 11/07/2025


Avenida Francisco de Orellana, Guayaquil, Guayas, Ecuador
Latitud
-2.081500°
Longitud
-79.914947°
Local 11:44:23 PM
GMT 04:44:23 AM
Altitud 12.7 metros
viernes, 11/07/2025