

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Tema:**

**RELACIÓN DEL SINDROME DE *BURNOUT* CON CALIDAD DE VIDA LABORAL  
EN UNA EMPRESA FINANCIERA**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciado en  
Psicología**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

**Autor:**

Christian Adrián Llumitasig Andachi

**Director:**

Mg. Segundo Gonzalo Pazmay Ramos

**Ambato – Ecuador**

**Abril 2025**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **CHRISTIAN ADRIÁN LLUMITASIG ANDACHI**, con cédula de ciudadanía **1850022508**, autor del trabajo de graduación titulado "RELACIÓN DEL SINDROME DE *BURNOUT* CON CALIDAD DE VIDA LABORAL EN UNA EMPRESA FINANCIERA" previa a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, abril 2025



Christian Adrián Llumitasig Andachi

CC. 1850022508

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE AMBATO**  
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**RELACIÓN DEL SINDROME DE *BURNOUT* CON CALIDAD DE VIDA LABORAL  
EN UNA EMPRESA FINANCIERA**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

**Autor:**

Christian Adrián Llumitasig Andachi

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. Mg.


CC. 1801564418

**CALIFICADOR**

f. 

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic Ind. Mg.

**CALIFICADOR**

f. 

Lucia Almeida Márquez, Dra. Mg.

**DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.   
Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
SECRETARIA GENERAL  
PROCURADURIA

**Ambato – Ecuador**

**Abril 2025**

## RESUMEN

El síndrome de *burnout* y la calidad de vida laboral constituyen aspectos relevantes a nivel organizacional al estar vinculadas con la salud mental y la satisfacción laboral. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del síndrome del *burnout* y la calidad de vida laboral en una empresa financiera.

La metodología se desarrolló bajo un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra se constituyó a partir de 103 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasí. Los instrumentos de evaluación utilizados para la recolección de datos fueron el Inventario *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CTV-GOHISALO). Los resultados demostraron de forma global nivel bajo para las dimensiones que conforman al (MBI): agotamiento emocional (M=17,10); despersonalización (M=8,83) y realización personal (M=32,40). Al mismo tiempo, de manera general, la media de calidad de vida laboral reportó nivel bajo (M=187).

En relación con el análisis inferencial se encontró una relación inversa y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional ( $\rho=-,387$ ;  $p=,000$ ) y la despersonalización ( $\rho=-,291$ ;  $p=,003$ ), con calidad de vida laboral global. En cuanto a la dimensión realización personal se encontró una asociación positiva, significativa y de tipo moderada ( $Rho=,472$ ;  $p=,000$ ). Con base en los hallazgos, se concluye que la relación entre las variables de estudio es de carácter negativa y positiva.

**Palabras clave:** síndrome de *burnout*, calidad de vida laboral, empresa financiera.

## ABSTRACT

*Burnout syndrome and quality of work life are critical factors at the organizational level, as they are closely associated with mental health and job satisfaction. This study aims to explore the relationship between burnout syndrome and quality of work life within a financial institution.*

*The research was conducted within a positivist framework, employing a quantitative approach with descriptive and correlational objectives, a non-experimental design, and cross-sectional data analysis. The sample consisted of 103 employees from the Kullki Wasí Savings and Credit Cooperative (Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasí). Data were collected using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Quality of Work Life Questionnaire (CTV-GOHISALO). The results revealed low mean scores across the MBI dimensions: emotional exhaustion ( $M=17.10$ ), depersonalization ( $M=8.83$ ), and personal accomplishment ( $M=32.40$ ). Similarly, the overall quality of work life scored relatively low ( $M=187$ ).*

*Inferential analysis indicated a significant negative relationship between emotional exhaustion ( $\rho=-.387$ ;  $p=.000$ ) and depersonalization ( $\rho=-.291$ ;  $p=.003$ ) with overall quality of work life. Conversely, personal accomplishment demonstrated a positive, moderate, and statistically significant association with quality of work life ( $\rho=.472$ ;  $p=.000$ ). The findings suggest that the relationship between burnout syndrome and quality of work life is both negative and positive, depending on the specific dimension of burnout.*

**Keywords:** *burnout syndrome; quality of work life; financial institution.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA .....	4
1.1. Síndrome de <i>burnout</i> .....	4
1.2. Calidad de vida .....	11
1.3. Calidad de vida laboral.....	12
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO .....	19
2.1. Tipo de investigación.....	19
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	20
2.3. Población y muestra .....	25
2.4. Procedimiento metodológico .....	29
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.1. Análisis descriptivo del inventario de <i>burnout</i> .....	31
3.2. Análisis descriptivo del Test CVT-GOHISALO.....	34
3.3. Análisis correlacional .....	37
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES .....	42
BIBLIOGRAFÍA .....	43
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de interpretación del MBI .....	23
Tabla 2. Dimensiones y ítems del CVT-GOHISALO .....	24
Tabla 3. Niveles categóricos del CVT-GOHISALO.....	24
Tabla 4. Análisis de las variables sociodemográficas de los participantes.....	28
Tabla 5. Análisis descriptivo del MBI .....	31
Tabla 6. Análisis categórico del MBI .....	32
Tabla 7. Análisis descriptivo de la CVT-GOHISALO .....	34
Tabla 8. Análisis categórico de la Calidad de Vida Laboral.....	36
Tabla 9. Análisis de correlación.....	38

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Causas del Burnout .....	7
Cuadro 2. Síntomas del síndrome de Burnout .....	8
Cuadro 3. Factores de la calidad de vida laboral .....	15
Cuadro 4. Dimensiones de calidad de vida laboral .....	16
Cuadro 5. Técnicas e instrumentos de evaluación de la CVL .....	17

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, diversos factores vinculados con los avances tecnológicos y la globalización han llevado a las organizaciones a evolucionar, y al mismo tiempo a ser más exigentes por las demandas a nivel institucional. A pesar de las transformaciones que algunas empresas atraviesan aún persiste la informalidad laboral, bajos salarios, insuficiente capacitación y crecimiento laboral, condiciones laborales precarias, poca importancia en el fortalecimiento de competencias, lo que deliberadamente afecta la calidad de trabajo.

En los últimos años, un sector que se ha visto afectado es el económico, debido a que la falta de oportunidades y la escasa inversión, han generado mayor demanda en la rotación de personal; en efecto, un sinnúmero de trabajadores ha perdido sus puestos de trabajo, inclusive el salario percibido se ha visto perjudicado, por la reducción de la carga laboral. Si bien es cierto, los medios tecnológicos facilitan procesos, sin embargo, generan nuevos estándares, lo que desencadena mayor esfuerzo y responsabilidad por parte de los colaboradores.

Dentro de esta línea de pensamiento, cuando las condiciones de trabajo son desfavorables el ambiente laboral se vuelve tedioso, donde prima el desgaste físico y emocional, y la poca armonía entre el entorno laboral y familia. Cuando las jornadas laborales se caracterizan por los argumentos descritos perjudica la salud e incrementa la aparición del cuadro sintomático denominado síndrome de *burnout*. Esta es una reacción de los trabajadores frente a una amplia gama de estresores que generan paulatinamente agotamiento intenso y persistente, fatiga, baja energía, depresión, irritabilidad, inclusive, percepción negativa del trabajo.

En consecuencia, el ambiente laboral se desenvuelve en un contexto con prevalencia a desarrollar factores de riesgo psicosocial, tales como: hostigamiento, ausentismo, acoso, accidentes de trabajos y alteraciones mentales.

Por lo antes mencionado, ciertas organizaciones han promulgado la promoción de la salud y calidad de vida laboral, con el propósito de garantizar la seguridad y prevenir el deterioro de la salud psíquica y física. De este modo, el grado de satisfacción de los trabajadores frente a su contexto de trabajo y su labor mejora,

al percibir posibilidades de ascenso, estabilidad, motivación. Cabe destacar que, en los últimos años, un sinnúmero de empresas, se han adaptado a medidas ocupacionales para fomentar la integración social y desarrollo individual en sus trabajadores. No obstante, las acciones en algunos casos son insuficientes, lo que repercute en el desempeño y la productividad positiva. Es imprescindible mencionar que la calidad de vida laboral no únicamente está sujeta a la esfera psicológica, sino también, a las condiciones ambientales ligadas al entorno laboral.

Para concluir, a nivel organizacional un síndrome psicológico como el *Burnout* implica consecuencias crónicas en el trabajador, pues manifiesta con frecuencia: Debilitamiento, cansancio, ausencia de energía, frustración, insensibilidad, incluso deshumanización. El poco interés en presentar estrategias en el ámbito o la insuficiente prevención o asistencia por parte de la organización, primero reduce significativamente la actividad laboral; por otro lado, deteriora directamente el bienestar psicológico y físico del colaborador.

Por consiguiente, la percepción negativa sobre la calidad de vida laboral se debe en gran medida al síndrome de *Burnout*. Por lo tanto, se plantea el siguiente problema científico ¿El Síndrome de *Burnout* con Calidad de vida laboral tienen relación? Además, Con base en la revisión de la literatura científica y al bosquejo de las investigaciones a nivel internacional y nacional, la hipótesis que se planteó para la investigación consiste en: Existe relación entre el Síndrome de *Burnout* con la Calidad de Vida Laboral. Con base en lo expuesto, se plantean los siguientes objetivos:

### **Objetivo general**

Determinar la relación del Síndrome del *Burnout* en la calidad de vida laboral en una empresa financiera.

**Objetivos específicos**

1. Fundamentar teóricamente el síndrome de *burnout* y la calidad de vida laboral.
2. Evaluar el nivel del síndrome de *burnout* y la calidad de vida laboral de una empresa financiera.
3. Realizar un análisis correlacional entre el síndrome de *burnout* y la calidad de vida laboral de una empresa financiera.

## CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

### 1.1. Síndrome de *burnout*

#### Antecedentes

A lo largo de la historia, el ser humano ha demostrado una notable capacidad de adaptación y evolución, ajustándose a las demandas de su entorno, la cual es esencial para las diversas esferas en las que el individuo se encuentra inmerso, mismas que comprenden diversos ámbitos, como el educativo, familiar, político y, de manera destacada, el laboral. Dicho entorno desempeña un papel fundamental en la interacción del individuo con otros, lo que facilita el desarrollo de habilidades y competencias conforme a su profesión. Sin embargo, en muchos casos, el contexto puede estar marcado por la aparición de conflictos que provocan malestar en el sujeto (García, Jordán, Fonseca y Fonseca, 2021).

Así, una de las problemáticas más relevantes en el contexto laboral es el Síndrome de *Burnout* (SB), para comprenderlo a profundidad, resulta imprescindible analizar sus antecedentes históricos. Quiceno y Alpi (2007) señalan que este término fue mencionado por primera vez en 1961, en la obra titulada *a burnout case* de Graham Greene. En la misma, se relata la historia de un arquitecto que, por las altas exigencias de su trabajo y el descontento personal, decide desvincularse y emprender un viaje hacia la selva africana con el propósito de encontrar paz, equilibrio y tranquilidad.

Continuamente, en 1974, Freudenberger retomó el término *Burnout* en sus estudios, donde observó un patrón recurrente en los trabajadores de la institución en la que laboraba. Después de aproximadamente un año de trabajo repetitivo, los empleados comenzaban a manifestar una notable disminución en sus niveles de energía, acompañada de un agotamiento físico y emocional. Este deterioro derivaba en episodios de ansiedad y depresión. Además, se observaba una pérdida progresiva de motivación, lo que provocaba que las tareas se realizaran con irritabilidad, agresividad y apatía. A partir de estas observaciones, el SB se consolidó, dado que reflejaba el desgaste ocasionado por las exigencias laborales (Freudenberger, 1980).

Ahora bien, en la década de 1980, la psicóloga Cristina Maslach y el psicólogo Michael Leiter, ampliaron significativamente el estudio del SB. Si bien en sus inicios este fenómeno no generó un interés considerable en la comunidad científica, con el tiempo comenzó a ganar mayor relevancia. Así, Maslach y Leiter publicaron investigaciones que fundaron las bases teóricas del síndrome, donde se identificaron sus principales características y componentes. Entre ellos destacan el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal. La extensa labor investigativa de estos autores contribuyó al reconocimiento y posicionamiento del SB como uno de los síndromes más comunes en el contexto de la psicología laboral (Maslach, 1982).

Ante la creciente relevancia del Síndrome de *Burnout*, en 1986, Maslach y Leiter desarrollaron el Maslach *Burnout Inventory* (MBI), que se ha consolidado como un reactivo clave para la evaluación y diagnóstico de este síndrome. Inicialmente, Maslach limitó la conceptualización del SB a profesionales que mantenían una interacción directa con personas en su entorno laboral, como médicos, enfermeras, psicólogos y trabajadores sociales. Sin embargo, en 1988, Pines y Aronson ampliaron esta perspectiva y reformularon el postulado de Maslach al señalar que cualquier profesional, independientemente de si brinda atención directa a personas o no, puede experimentar el síndrome (Simancas, Mesa y Martínez, 2017).

### **Conceptualización**

El término Síndrome de *Burnout* proviene de la combinación de las palabras en inglés *burn* (quemarse) y *out* (ahora) que en español puede interpretarse como estar quemado. Según la perspectiva de Carrasco, Portillo, Cervantes y León (2023) este se define como un estado de agotamiento crónico, tanto físico como psicológico, que afecta a los trabajadores. Este estado se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal. Además, los autores señalan que el Síndrome de *Burnout* percibe como una sensación de fracaso y malestar, frecuentemente asociado a la sobrecarga de trabajo.

Por consiguiente, Lovo (2020) conceptualiza el SB como un desajuste que surge del desequilibrio entre las expectativas personales y la realidad laboral, lo cual se

produce cuando la realidad laboral difiere significativamente de las expectativas del trabajador, lo que genera un conflicto interno que desestabiliza al individuo, y da como resultado malestar físico y psicológico a la persona. Además, se describe como un estado de agotamiento extremo, acompañado de actitudes y sentimientos negativos hacia uno mismo como hacia las personas con las que el individuo interactúa en su entorno profesional (Linares y Guedez, 2021).

En la actualidad, el SB se reconoce como una problemática significativa en el ámbito de la salud pública. En 2022, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo incluyó en la Clasificación Internacional de Enfermedades, donde subrayó su impacto negativo en la calidad de vida de las personas, en el ámbito laboral, familiar, social como en las relaciones de pareja. Las repercusiones del SB pueden ser extensas si no se implementan estrategias adecuadas de detección e intervención (García, 2020). Por lo tanto, a continuación, se analizan en detalle los factores que determinan la aparición de este síndrome en los individuos.

### **Causas o determinantes**

El SB se caracteriza por su naturaleza multifacética, especialmente en el contexto laboral, donde pueden intervenir factores internos y externos. Según García, Espinal, Canestero, Henao y Garzón (2023) destacan la importancia de comprender las causas del *Burnout*, debido que siempre existe un detonador que afecta el equilibrio de la persona. Por ello, la identificación adecuada de los factores desencadenantes es crucial para abordar el síndrome de manera efectiva. A continuación, se presentan las causas más específicas que experimentan los individuos que lo experimentan.

Cuadro 1. Causas del Burnout

<b>Autor</b>	<b>Causa</b>	<b>Descripción</b>
Maslach y Jackson (1981)	Sobrecarga laboral	Carga laboral que excede las limitaciones físicas y mentales del trabajador.
Schaufeli y Enzmann (1998)	Mobbing	Acción verbal o psicológica para ofender al trabajador.
Shirom (2005)	Conflicto entre vida personal y laboral	Dificultad para equilibrar las demandas del trabajo con las responsabilidades personales.
Schaufeli y Enzmann (1998)	Falta de reconocimiento	Sentimiento de que el esfuerzo no es valorado adecuadamente.
Leiter y Maslach (2003)	Falta de recursos	Insuficiencia de recursos físicos o humanos para cumplir con las demandas laborales.
Shirom (2005)	Estilo de liderazgo inadecuado	Líderes autoritarios que no promueven un ambiente de positivo.
Shirom (2005)	Comunicación pasivo-agresiva	Comunicación basada en sentimientos negativos que se expresa de forma indirecta.
Einarsen et al. (2003)	Clima laboral	El entorno laboral se centra en relaciones tóxicas y conflictivas.
Flett y Hewitt (2002)	Perfeccionismo	Personalidades con rasgos basados en la autoexigencia, sin tolerar el error o el fracaso.
Freudenberger (1974)	Altas demandas emocionales	Profesiones que requieren un alto grado de implicación emocional.

Fuente: Tomado de Romero, Aldrete y Pedraza (2021).

Es evidente que existen causas específicas que predisponen al desarrollo del SB. Sin embargo, Linares y Guedez (2021) subrayan la influencia del género, donde las mujeres, en particular, presentan una mayor vulnerabilidad al *Burnout* debido a factores como la carga emocional, la desigualdad laboral y la asignación de responsabilidades adicionales, así como aspectos biológicos y hormonales. Asimismo, otro factor relevante es el estado civil; las personas solteras suelen exhibir un menor nivel de resistencia al estrés en comparación con las casadas. Esto se debe a que los individuos del segundo grupo enfrentan un desgaste más frecuente derivado de las múltiples obligaciones familiares, que incluyen el cuidado de los hijos, las tareas escolares y otros compromisos del hogar.

Finalmente, el autor destaca que la edad desempeña un papel fundamental, donde los jóvenes, son más susceptibles a padecer este síndrome debido a su inexperiencia laboral, enfrentándose a demandas y exigencias que a menudo superan sus expectativas laborales, al igual que la falta de herramientas adecuadas para gestionar sus emociones es un detonador. Por otro lado, las personas mayores de 30 años tienden a asumir mayores responsabilidades, dado que suelen

contar con más experiencia, tienen un sistema familiar y de pareja consolidado, lo que le brinda mayores estrategias para manejar el desgaste físico y emocional.

## Síntomas

En relación con la sintomatología del Síndrome de *Burnout* existen síntomas y síntomas, en algunos casos son medibles y observables. Es fundamental distinguir entre estos dos conceptos, puesto que a menudo son confundidos y malinterpretados. Los síntomas del SB varían y dependen de cada individuo; algunas personas pueden experimentar una mayor intensidad que otras. Estos pueden clasificarse en conductuales, cognitivos, psicosomáticos y psicológicos. A continuación, se presenta en el Tabla 2, donde se desglosa a detalle cada uno.

Cuadro 2. Síntomas del síndrome de Burnout

Autor	Tipo de síntoma	Descripción
Maslach y Jackson (1981)	Conductual	Aislamiento social
Schaufeli y Enzmann (1998)	Conductual	Ausentismo laboral
Leiter y Maslach (2003)	Conductual	Procrastinación
Deligkaris et al. (2014)	Cognitivo	Dificultad para concentrarse
Bianchi et al. (2018)	Cognitivo	Pérdida de memoria
Deligkaris et al. (2014)	Cognitivo	Rumiaciones
Sonnenschein et al. (2007)	Psicosomáticos	Cefaleas
Melamed et al. (2006)	Psicosomáticos	Problemas gastrointestinales
Melamed et al. (2006)	Psicosomáticos	Palpitaciones
Bianchi et al. (2018)	Psicológicos	Ansiedad
Toker y Biron (2012)	Psicológicos	Depresión
Bianchi et al. (2018)	Psicológicos	Trastornos del sueño
Bianchi et al. (2018)	Psicológicos	Intentos autolíticos

Fuente: Tomado de Carrasco, Portillo, Cervantes y León (2023).

Se evidencia el impacto del SB en diversas áreas del ser humano, lo cual afecta a su salud física como mental. Es relevante señalar que los síntomas presentados son los más habituales, aunque también existe un componente psicosomático que a menudo se desconoce, debido que se asemeja más a una afección de naturaleza orgánica, cuando en realidad está interrelacionado con aspectos emocionales. Por lo tanto, es fundamental implementar programas de psicoeducación en el entorno laboral para facilitar la identificación de estos síntomas y promover intervenciones tempranas.

## Consecuencias

El SB conlleva una serie de efectos para quienes lo padecen. Según Barsallo Zambrano (2024) estas consecuencias se agrupan en cuatro niveles. El primero, que se relaciona con el ámbito individual y profesional, donde los síntomas incluyen: pérdida de apetito, sentimientos de fracaso, irritabilidad, agresividad, culpa, labilidad emocional, ansiedad, ataques de pánico y depresión. Por otro lado, en el ámbito organizacional, el *Burnout* se traduce en efectos adversos como el ausentismo laboral, la falta de concentración en las actividades diarias y disminución en la calidad del servicio al cliente. Además, se observan actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo,

A nivel familiar, el SB provoca conflictos en las relaciones de pareja, manifestándose a menudo a través de una comunicación agresiva. Además, se observa un aislamiento social y la aparición de problemas con otros miembros del núcleo familiar, lo que conduce al deterioro de los vínculos afectivos, principalmente debido a la falta de tiempo para la interacción entre los integrantes de la familia. En el ámbito social, las personas afectadas experimentan una pérdida de interés en actividades que previamente les resultaban gratificantes. En este contexto, es común que busquen distracción en ambientes como bares, donde se incrementa la frecuencia de consumo de sustancias, como alcohol y tabaco (Barsallo- Zambrano, 2024).

Para concluir, García, Sánchez, Dueñas y Meza (2020) sostienen que cada una de las causas mencionadas está relacionada directamente con las consecuencias citadas, donde es notorio que el impacto del SB repercute en todas las dimensiones del ser humano. Por lo tanto, es crucial identificar cada una de estas, para desarrollar estrategias efectivas, caso contrario el *Burnout* puede llevar a consecuencias extremas, inclusive a la muerte, lo que resalta la importancia de la intervención temprana y el apoyo psicológico.

## **Evaluación**

En el ámbito de la psicología, la evaluación se considera una herramienta fundamental, porque permite identificar, medir y abordar problemáticas específicas. En este caso, el SB ha cobrado gran relevancia en la literatura científica, especialmente en el campo de la psicología organizacional. Diversos autores han

propuesto instrumentos para su evaluación. Previamente a esta, es esencial realizar un análisis minucioso de la historia clínica del sujeto, particularmente conocer a profundidad su desempeño en el ambiente laboral. También, es vital considerar que la evaluación se realice en un lugar óptimo, libre de distracciones y otros estímulos que podrían influir en los resultados y minimicen el sesgo en los resultados (Ortiz, Mateus y Pérez, 2022).

Uno de los principales instrumentos para la evaluación del SB es el Maslach *Burnout Inventory* (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson. Según Ortiz, Mateus y Pérez (2022, este cuestionario consta de 22 ítems que abordan tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los ítems se formulan en función de los sentimientos y pensamientos del individuo en relación con su entorno laboral. Además del MBI, Romero-Fernández (2024) señala la existencia de otros instrumentos que también permiten evaluar el SB. A continuación, se presentan algunos de los más importantes en el área organizacional:

- *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI): Este instrumento se enfoca en evaluar el desgaste personal relacionado con el trabajo, así como el desgaste experimentado en la atención al cliente.
- *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI): Este cuestionario psicológico está destinado a evaluar el agotamiento emocional y la falta de compromiso en el contexto laboral. Se utiliza para medir la percepción del individuo sobre su nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo.
- Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo: Esta escala española mide la pérdida de motivación progresiva laboral, la pérdida de sentido del trabajo y las expectativas generadas por este.

Para concluir, es fundamental señalar que el proceso de evaluación debe ser llevado a cabo por profesionales capacitados y expertos en el área de la psicología, especialmente en el ámbito organizacional. Esta especialidad proporciona las herramientas necesarias para abordar eficazmente los problemas relacionados con el bienestar laboral. Una vez realizada la evaluación, el instrumento utilizado debe ser calificado minuciosamente. Posteriormente, el profesional dictamina un informe

detallado, el cual proporciona conclusiones y recomendaciones que proporcionen una retroalimentación para el evaluado (Romero-Fernández, 2024).

## **1.2. Calidad de vida**

### **Conceptualización**

La calidad de vida es una de las temáticas más relevantes y estudiadas en el ámbito de la psicología. Según Frías y Acuña (2020) este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo, debido que en un inicio era considerado como enfoque más holístico, hasta que llega a establecerse como una definición vinculada al bienestar del ser humano. Por consiguiente, es considerada como la percepción que un individuo tiene sobre su salud física y psicológica. Esto implica que la CV está íntimamente relacionada con la forma en que una persona interpreta su propio equilibrio y su sentido de identidad y de vida.

Otro enfoque sobre la calidad de vida es presentado por Bazzichi, Giacomelli, Consensi, Giorgi, Batticciotto, Di Franco y Sarzi (2020) quienes la interpretan como un estado general de satisfacción que alcanza el individuo, caracterizado por un adecuado bienestar físico y psicológico, lo que implica la ausencia de enfermedad. En este sentido, la calidad de vida se relaciona con la percepción de salud del sujeto, donde se abarcan diferentes aspectos relevantes, como la capacidad funcional, el nivel de energía, la estabilidad emocional y el equilibrio del sujeto, cada uno de estos se encuentra interconectado y contribuye de manera significativa a la persona.

Finalmente, Bonilla, Franco y Trinidad (2024) conceptualizan la CV como la manera en que una persona vive y experimenta su entorno, la cual se encuentra influenciada por factores externos e internos que contribuyen a mantener el equilibrio y bienestar en la vida del individuo, lo que a su vez determina su satisfacción o insatisfacción. Es importante destacar que la CV está relacionada con la percepción del individuo, su nivel de independencia, las relaciones sociales, sus creencias personales, el entorno en el que se desarrolla, así como su estado funcional.

### **1.3. Calidad de vida laboral**

#### **Antecedentes**

La importancia de la calidad de vida en el trabajo (CVL), tiene sus orígenes en los años 70, como resultado de las protestas por la defensa de los derechos organizacionales. Según Vizcaíno et al. (2020) los primeros movimientos por parte de los trabajadores surgieron en Estados Unidos y posteriormente se extendieron a Europa. Su principal objetivo fue humanizar el entorno laboral, fomentar el desarrollo humano y mejorar la calidad de vida. Durante este período, la estructura organizacional enfrentaba diversas dificultades, debido a que la mayoría de las tareas estaban definidas por la jerarquía.

La necesidad de humanizar el entorno laboral y prestar mayor atención a las condiciones de trabajo dio lugar a una serie de conferencias, lideradas en gran medida por personal de General Motors en Ohio. Según Granados (2011), las conferencias los asistentes se centraron principalmente en el fenómeno conocido la participación integral del trabajador, un concepto que va más allá de la satisfacción laboral, puesto que incluye una mayor participación en la toma de decisiones, mayor autonomía en el trabajo diario, reestructuración de la carga laboral y la remuneración, así como la estimulación del aprendizaje y la promoción de la calidad de vida. Gracias a estas iniciativas, nació el Movimiento de Calidad de Vida Laboral, un concepto social e institucional que promueve la calidad de vida en el trabajo.

A partir de dicho antecedente, la noción de calidad de vida laboral se popularizó en Estados Unidos y Europa, donde el Movimiento de CVL se vinculó directamente con la corriente del Desarrollo Organizacional. En este contexto, se adoptó un enfoque socio-técnico que combina perspectivas estructurales, sistémicas y de relaciones humanas, donde se considera la organización como un sistema técnico en la que los individuos buscan satisfacer sus necesidades (Martel y Dupuis, 2006). Hasta ese momento, no existía una conceptualización clara sobre la CVL; sin embargo, con el tiempo, el término evolucionó y se relacionó con la perspectiva organizacional y psicológica.

En la actualidad, la calidad de vida laboral es objeto de estudio tanto en el ámbito empresarial como académico, con un enfoque creciente en el bienestar integral del trabajador. A su vez, las organizaciones han comenzado a reconocer que un entorno de trabajo positivo incrementa la productividad y la sostenibilidad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) el bienestar en el trabajo y la salud mental son componentes fundamentales para un desarrollo sostenible y una economía saludable. Este enfoque sugiere que las organizaciones no solo deben cumplir con los estándares laborales, sino también garantizar un ambiente que promueva la satisfacción personal de sus empleados.

### **Conceptualización**

La calidad de vida laboral es un término multidimensional y multifacético que engloba factores estrechamente relacionados con el ambiente de trabajo. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) la define como el conjunto de percepciones de los individuos sobre su contexto laboral, influenciado por diversas condiciones de trabajo: nivel de seguridad ocupacional, desarrollo personal, integración social, igualdad de oportunidades y libertad de expresión. Desde esta perspectiva, el concepto de CVL se traduce en el estado completo de bienestar y satisfacción que experimenta un trabajador en relación con la empresa o institución en la que se desempeña.

Desde una perspectiva evolutiva, han surgido diversas definiciones sobre la calidad de vida laboral, reflejado en su desarrollo a lo largo del tiempo. Según Fernández (1999) la CVL constituye el grado de satisfacción profesional y personal que se genera entre el ambiente de trabajo y el desempeño del trabajador, determinado por el tipo de gestión y dirección. Por su parte, Lau (2000) la concibe como el conjunto de condiciones y ambientes laborales que fomentan la satisfacción y el bienestar de los empleados a través de oportunidades, desarrollo personal, productividad y recompensas. Así, la CVL se presenta como una variable que alude a un proceso cuyas acciones humanizan el lugar de trabajo.

En las aproximaciones conceptuales actuales, la CVL ha sido definida y estudiada desde la psicología social, dada la creciente preocupación de las organizaciones en promover y mejorar las condiciones laborales. En este contexto, Segurado y

Argulló (2002) la describen como un término que se articula en tres ejes: la valoración del empleado en función de su contexto laboral, los factores relacionados con la dinámica y el proceso organizacional, y la satisfacción que el empleo genera en el colaborador. De este modo, se establece un compromiso entre la organización y sus subordinados, puesto que las empresas se enfrentan con frecuencia a nuevos retos.

Finalmente, la CVL se vincula a la calidad del empleo y al trabajo decente. Desde la perspectiva de Castellano y López (2021) se trata de una estructura dinámica que determina los aspectos que influyen en el bienestar de una persona, donde se enfatizan las interacciones entre el ser y el hacer. Este concepto va más allá de la remuneración, debido a que implica satisfacción social, reconocimiento, sentido de pertenencia y construcción de identidad. Para Vizcaíno et al. (2021) la CVL se define como el sentimiento de bienestar derivado de los recursos organizacionales y psicológicos que ofrece la empresa. Por lo tanto, responde al funcionamiento institucional como los componentes individuales del trabajador.

### **Determinantes**

La calidad de vida laboral está íntimamente relacionada con las esferas profesional, familiar y personal. Como lo indica Torres (2018), diversos factores influyen en la experiencia laboral: si las condiciones son positivas, se fomenta la satisfacción personal, la motivación y la productividad, en cambio, condiciones negativas pueden impactar el entorno laboral, lo que genera índices de ausentismo, agotamiento emocional y estrés, entre otros. Por lo tanto, las condiciones laborales requieren ser adaptadas y mejoradas constantemente. A continuación, en el cuadro 3, se presenta la clasificación de los factores.

Cuadro 3. Factores de la calidad de vida laboral

<b>Factores</b>	
Individuales	Equilibrio trabajo-familia Satisfacción con el trabajo Desarrollo laboral y profesional Motivación en el trabajo Bienestar en el trabajo
Ambientales	Condiciones y medio ambiente de trabajo Seguridad y salud en el trabajo
De trabajo y de la organización	Contenido y significado del trabajo Retribución económica por el trabajo Autonomía y control en el trabajo Estabilidad laboral Participación en la toma de decisiones
Entorno socio-laboral	Relaciones interpersonales Retroalimentación Apoyo organizacional Reconocimiento

Fuente: Tomado de Patlán (2017).

Como se vislumbra, los factores se clasifican en cuatro ejes. Los componentes individuales hacen referencia a la satisfacción de las necesidades mediante el trabajo; los ambientales, representan los riesgos para la salud y la seguridad de los colaboradores; los aspectos del trabajo y de la organización, refieren al contenido y la ejecución de trabajo por lo tanto se vincula principalmente con la organización; finalmente, el entorno socio laboral, son aquellos que satisfacen la esfera interpersonal y social del trabajo (Cruz, 2018). Por lo antes mencionado, la CVL ofrece una amplia gama de expectativas personales y laborales, no obstante, es la percepción del individuo lo que determina su calidad.

### **Dimensiones**

La calidad de vida laboral se encuentra conformada por dimensiones que dan respuesta a su naturaleza multidimensional. Para Montoya et al. (2020) resulta complejo llegar a un consenso sobre el concepto de CVL; sin embargo, existen modelos que delimitan su significado, cuyos indicadores se basan en la percepción, comportamiento y actitud del sujeto. Por lo general, los indicadores se relacionan con el eje objetivo vinculado con el grado de participación, equidad económica y condiciones físicas y el subjetivo referente a las experiencias sentimentales y personales expresadas por los trabajadores de las empresas. De manera posterior, en el cuadro 4, se exponen las dimensiones desde diferentes perspectivas.

Cuadro 4. Dimensiones de calidad de vida laboral

<b>Autores</b>	<b>Dimensiones</b>
Walton (1973)	Compensación justa adecuada Condiciones de trabajo saludables seguras Oportunidad de desarrollo de la capacidad humana Oportunidad de crecimiento continuo con seguridad Integración social Constitucionalismo en la organización Trabajo y espacio total de vida Relevancia social
Hackman y Oldham (1976)	Variedad de habilidades Identidad de la tarea Importancia de la tarea Autonomía Retroalimentación
Cummins (1997)	Bienestar material Salud Productividad Seguridad Bienestar emocional
Feeley y Perry (1996)	Bienestar físico Bienestar material Bienestar social Desarrollo y actividades
Hugues (1995)	Relaciones e interacciones sociales Bienestar psicológico Entretenimiento y ocio Plenitud personal
Renwick, Brown y Raphael (2000)	Bienestar psicológico Bienestar espiritual Bienes materiales, sociales y comunitarios Recursos prácticos, de ocio y de desarrollo.

Fuente: Tomado de Verdugo y Schalock (2013).

Como se evidencia, las dimensiones que impactan directamente en el bienestar de los empleados son diversas. Desde la perspectiva de Martínez y Torres (2021), las condiciones laborales son esenciales para crear un entorno saludable; sin embargo, otro aspecto crucial es el equilibrio entre la vida laboral y personal. Un mecanismo eficaz para mantener la motivación es el reconocimiento y las recompensas, de esta forma, la implementación de prácticas de reconocimiento efectivo no solo asegura la productividad, sino que también contribuye a la felicidad y satisfacción del personal.

## **Evaluación**

La evaluación psicológica de la calidad de vida laboral (CVL) se ha convertido en un aspecto fundamental en la gestión de recursos humanos y en el estudio del

bienestar organizacional. Esta valoración permite identificar las dimensiones que afectan el bienestar de los empleados e implementar intervenciones adecuadas. Como lo indica García et al. (2022) existen múltiples herramientas que resultan eficaces para la medición de variables como las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y las relaciones interpersonales. Esto permite ofrece un enfoque de evaluación integral en donde se toman en cuenta aspectos objetivos y subjetivos de la experiencia laboral.

En la actualidad, no existe un único método para evaluar la CVL pues existe una amplia gama de recursos e instrumentos que en su combinación permiten valorar de forma sistemática el contexto laboral. En este contexto, los métodos de naturaleza objetiva recogen información de tipos cuantitativos como listados, repertorios de evaluación; en cambio, las técnicas de corte subjetivo facilitan medidas cualitativas centradas en procesos como la observación, encuestas, entrevistas, grupos de discusión, escalas de satisfacción laboral y cuestionarios (Segurado y Agulló, 2002). A continuación, en el cuadro 5, se exponen las técnicas o instrumentos para evaluar el desempeño general de la CVL.

Cuadro 5. Técnicas e instrumentos de evaluación de la CVL

<b>Técnica o instrumento</b>	<b>Definición</b>
Observación directa	Consiste en observar directamente el fenómeno; esta técnica tiene como ventaja principal el registro de hechos reales y situaciones no reproducibles.
Entrevista	Facilita la recolección de datos mediante una conversación sobre un determinado tema. Esta técnica se basa en el dialogo coloquial a fin de obtener respuestas verbales sobre la situación propuesta.
Auditorias	Brinda recursos teórico-prácticos para el establecimiento de planes de mejora en la organización; además, orienta métodos de gestión e innovación.
Escalas graficas	Evalúa el desempeño de los trabajadores mediante factores previamente definidos como: capacidades, actitudes, aptitudes y cualidades. Estas pueden ser: continuas, discontinuas y semi-continuas.
Selección forzada	Valora el desempeño y rendimiento de los colaboradores mediante frases descriptivas. En este caso, el evaluador es quien identifica las frases que se aproximen al objeto de estudio.
Investigación de campo	La evaluación se realiza con un especialista en este campo, se indaga y evalúa el rendimiento laboral a través de una entrevista de evaluación y seguimiento respectivo.
Incidentes críticos	Identifica y comprende conductas críticas o extremas del trabajador mediante la recolección de observaciones.
Listas de verificación	Consiste en la utilización de una lista de interrogantes u oraciones que describen el desempeño del trabajador. En este sentido, se asigna una calificación a cada una de ellas.
Escalas de valoración	Método de evaluación de conductas vinculadas con el trabajo. Las escalas deben poseer alta fiabilidad y adecuada validez de contenido.

Fuente: Tomado de Matabanchoy et al. (2019).

Con base en lo expuesto, existen numerosos recursos para la medición de la calidad de vida laboral (CVL). Por ello, es recomendable no solo centrarse en la estrategia, sino también en reconocer las necesidades de la organización con el fin de utilizar las herramientas más adecuadas. Según Patlán (2020) el proceso de retroalimentación y seguimiento posterior resulta fundamental para garantizar los resultados de la evaluación, puesto que permite un control constante de los factores adversos que afectan negativamente la satisfacción de las necesidades organizacionales.

En el ámbito de la salud mental, la evaluación del desempeño relacionada con la calidad de vida laboral ha experimentado avances significativos, especialmente en el campo de la psicología. Actualmente, existen diversos instrumentos psicológicos diseñados para medir esta variable. En la investigación realizada por Rodríguez et al. (2021) se reporta la aplicación de cinco reactivos: Calidad de Vida en el Trabajo (CVT-GOHISALO), Escala de Calidad de Vida Profesional (ProQol), Escala de Calidad de Vida Relacionada con el Trabajo (WRQOL), Calidad de Vida Laboral en Enfermería (QNWL) y Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). Los resultados indicaron que el ProQol es el instrumento más utilizado; sin embargo, el CVT-GOHISALO destaca por su capacidad para abarcar la multidimensionalidad del constructo de calidad de vida en el trabajo.

## **CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO**

El presente trabajo es abordado de forma general a través del método científico, el mismo que se desglosa y se construye a través de un paradigma post-positivista, con una modalidad cuantitativa, un alcance descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y finalmente con un corte transversal, cada uno de estos apartados, se desglosan minuciosamente a continuación.

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **Paradigma**

El paradigma de este trabajo de investigación se enmarca en el post-positivismo. Desde la perspectiva de Ramos (2015) el post-positivismo se centra en una realidad objetiva, especialmente vinculada con el conocimiento humano, lo cual se considera tangible en el ámbito de la investigación. Asimismo, inmerso en este se indica que los hallazgos son probabilísticos y la realidad llega a comprenderse parcialmente. Además, se reconoce que el investigador y el fenómeno investigado mantienen una relación estrecha, y que la teoría o hipótesis orienta el desarrollo de la investigación, lo que incorpora la influencia de los valores del investigador.

#### **Modalidad**

La modalidad de este estudio es cuantitativa, por lo que se enfoca principalmente en el análisis numérico. Desde el punto de vista de Ramos y García (2024) aluden que esta modalidad se orienta a describir, predecir y, especialmente, explicar el fenómeno en estudio, a través de la proporción de datos cuantificables, donde las bases de datos y el uso de la estadística son esenciales en este ámbito, puesto que aportan credibilidad a la investigación. Es vital aludir que para la recolección de datos, se emplean instrumentos psicológicos con propiedades psicométricas apropiadas, lo cual permite obtener resultados precisos y confiables.

#### **Alcance**

El alcance de esta investigación refiere al descriptivo. Según Corona y Fonseca (2023) este se centra en la caracterización, identificación y descripción detallada

del fenómeno de estudio, en este caso el Síndrome de *Burnout* y la calidad de vida laboral. Asimismo, su propósito se basa en recolectar información de manera independiente, sin establecer relaciones causales. Concomitantemente, en el proyecto se encuentra presente también un alcance correlacional. De acuerdo con Núñez y Medrano (2023) manifiestan que este permite establecer la relación entre una variable y otra, ya sea positiva o negativa, al igual que su nivel de significancia; en este particular, el Síndrome de *Burnout* y la calidad de vida laboral.

### **Diseño**

El diseño del proyecto es de tipo no experimental, es decir no se realiza ninguna manipulación de las variables, puesto que solamente se visualizan desde su entorno. De acuerdo con Hernández et al. (2014) señalan que “en este tipo de diseños no se emplean tratamientos, estímulos, influencias o intervenciones denominadas variables independientes para observar sus efectos sobre las variables dependientes en una situación de control en el estudio” (p.129). Es notorio que el investigador no interviene en el fenómeno de estudio. Por lo tanto, la utilidad del diseño radica en que permite evaluar el Síndrome de *Burnout* y la calidad de vida laboral en una empresa financiera sin alterar el entorno natural de las variables.

### **Corte**

Se emplea un diseño de corte transversal, debido que la investigación y sobre todo la aplicación de reactivos psicológicos se realiza una en un momento específico, el cual se encuentra previamente definido en el cronograma de actividades. Según Creswell (2014) este tipo de diseño implica un tiempo determinado, lo cual limita la posibilidad de hacer inferencias sobre cómo las variables podrían cambiar o evolucionar a lo largo del tiempo, al igual que no se establecen relaciones causales.

## **2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

En esta fase, se detallan los recursos metodológicos que facilitaron el levantamiento de datos. En primera instancia, se utilizaron como técnicas de medición la observación científica, encuesta y medidas psicométricas. A su vez, instrumentos científicos para la recolección de información, tales como: Ficha Ad Hoc sociodemográfica, Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y Cuestionario de

la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT-GOHISALO). A continuación, se describe cada uno de ellos.

## **Técnicas**

### **Observación**

La observación científica constituye una técnica sustancial en el levantamiento de información, pues contribuye al análisis de fenómenos en su entorno natural. Desde la perspectiva de García (2023) es un recurso que se caracteriza principalmente por su capacidad de proporcionar datos sólidos y contextuales sobre un tema en específico; además, admite al investigador documentar comportamientos, tendencias o patrones sin incurrir o manipular las variables de estudio. En este contexto, mediante la observación científica se obtuvo información preliminar del objeto de estudio relacionado con el estrés laboral y calidad de vida laboral en trabajadores.

### **Encuesta**

La encuesta es un método de recolección de datos que permite obtener información o percepciones sobre una problemática específica a partir de una muestra representativa de la población, mediante cuestionarios estructurados. Para Fernández et al. (2023) esta herramienta es eficaz para conocer rápidamente las actitudes y opiniones sobre un fenómeno determinado, además, de facilitar la comparación y el análisis estadístico de las respuestas, lo cual garantiza la representatividad de los datos obtenidos. En el contexto de esta investigación, la encuesta fue fundamental para recabar información sobre los aspectos personales, familiares y laborales de los participantes, a través de la ficha sociodemográfica.

### **Técnicas psicométricas**

En el marco de la investigación, se emplearon técnicas psicométricas basadas en el paradigma cuantitativo, las cuales permiten medir de manera objetiva las características psicológicas del individuo. Según Rodríguez et al. (2023), la psicometría asegura la representatividad y variabilidad de los resultados, lo cual garantiza que los datos obtenidos sean consistentes, tipificados y con alta validez.

De este modo, estas técnicas se adecuan al contexto de la investigación, puesto que facilitan la evaluación de las variables de estudio mediante operaciones estadísticas que permiten responder de manera precisa a los objetivos planteados.

## **Instrumentos**

### **Ficha Ad Hoc Sociodemográfica**

Comprende un instrumento sustancial para la recolección de datos demográficos, familiares y sociales de los participantes de un estudio. En el marco de esta investigación se formularon doce interrogantes, las cuales se presentaron en tipo de cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Se contemplaron variables personales como la edad, sexo, estado civil, sector domiciliario y número de hijos. En relación con el ámbito académico y familiar, nivel de instrucción y situación socioeconómica familiar; al mismo tiempo, variables en función del contexto laboral como área de cargo de trabajo que desempeña.

### **Inventario Burnout de Maslach (MBI)**

El Inventario de *Burnout* (MBI) desarrollado por Maslach junto con la colaboración de Jackson (1981) es un instrumento que mide tres variables esenciales del síndrome del estrés laboral asistencial: agotamiento emocional, relacionado con la sensación de desgaste físico o mental por el propio lugar de trabajo, despersonalización, describe las respuestas impersonales hacia los receptores de los servicios, y realización personal, la cual puntualiza las percepciones de competencia y éxito en el trabajo. Se compone por 22 ítems, su aplicación se lleva a cabo de forma individual o colectiva, con un tiempo estimado entre 10 a 15 minutos.

Las dimensiones del Inventario de *Burnout*, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se encuentran conformadas por distintos números de ítems y del mismo modo su interpretación se exterioriza en tres niveles: alto, medio y bajo (ver tabla 1). Las opciones de respuesta se presentan en escala tipo Likert de 0 a 6, donde: 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre y 6 siempre. La calificación y puntuación se obtiene al sumar los elementos que pertenecen a cada factor.

Tabla 1. Niveles de interpretación del MBI

Dimensión	N Ítems	Nivel de interpretación		
		Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	9	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54
Despersonalización	5	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30
Realización personal	8	De 0 a 33	De 34 a 39	De 40 a 56

**Fuente:** Maslach (1981)

En relación con sus propiedades psicométricas, este instrumento originalmente posee una alta confiabilidad y consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.90 para la dimensión agotamiento emocional, 0.79 en despersonalización y 0.71 en realización personal. Del mismo modo, este reactivo ha sido validado en población Latinoamericana (Pando, Aranda y López, 2015) en una muestra de 2470 trabajadores de diferentes países entre ellos Ecuador, donde se obtuvieron los siguientes valores de confiabilidad: 0.86 para el factor agotamiento emocional, 0.70 para despersonalización y 0.75 en realización personal.

Por otro lado, las investigaciones sobre la fiabilidad del cuestionario MBI a nivel local son escasas, sin embargo, gracias al aporte de Andrade (2022), se encontró un alfa de Cronbach de 0.80 para la escala total, lo cual corresponde a un porcentaje alto de fiabilidad; en este sentido, se trabajó con una muestra conformada por 65 participantes de la ciudad de Salcedo. Del mismo modo, en la ciudad de Ambato se administró el MBI el equipo docente de la PUCESA para relacionar el bienestar psicológico y el desgaste profesional (Viteri, 2019) se contó con un total de 76 docentes, los resultados alcanzados sobre la confiabilidad fueron: 0.89 para la escala, seguido de 0.92, 0.76 y 0.55 en la dimensión agotamiento emocional, despersonalización y realización personal respectivamente. Los datos reportados indican concordancia y consistencia, por lo tanto, su aplicabilidad es pertinente.

Finalmente, en la presente investigación los valores de confiabilidad obtenidos son: 0.90 para la dimensión de agotamiento emocional, 0.73 en despersonalización y 0.78 en realización personal. Ante lo expuesto, se ha comprobado que el Inventario de *Burnout* posee altas propiedades psicométricas, por lo tanto, su aplicación es apropiada.

### **Test CVT – GOHISALO**

El Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVT-GOHISALO) desarrollado por González et al. (2010) es un instrumento que mide o evalúa la calidad de vida en el ámbito laboral. Este reactivo se compone de 74 ítems distribuidos en siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración de tiempo libre (ver tabla 2). Su aplicación se realiza de forma individual o colectiva, con un tiempo estimado entre 15 a 25 minutos.

Tabla 2. Dimensiones y ítems del CVT-GOHISALO

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Soporte institucional para el trabajo	6,19,26,27,28,44,45,46,47,48,49,50,51,52
Seguridad en el trabajo	5,7,8,9,10,11,12,13,29,30,31,33,61,63,72
Integración al puesto de trabajo	18, 32, 36, 37,39, 40, 41, 42, 43, 65
Satisfacción por el trabajo	1, 2, 3, 4, 15, 16,17, 20, 21, 22
Bienestar logrado a través del trabajo	23,24,34,35,38,59,60,62,66,71,73
Desarrollo personal del trabajador	53, 54, 64, 67, 68, 69, 70, 74
Administración del tiempo libre	25, 55, 56, 57, 58
Total Calidad de Vida laboral	74 ítems

Fuente: Tomado de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010).

Continuamente, las opciones de respuesta se presentan en escala tipo Likert que van de 0 a 4. En relación con su calificación se obtiene un puntaje medio resultado de la sumatoria de las dimensiones y el puntaje total. Respecto a su interpretación presenta tres niveles para cada dimensión y puntuación global: baja, media y alta (ver tabla 3).

Tabla 3. Niveles categóricos del CVT-GOHISALO

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel de calidad de vida en el trabajo</b>		
	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>
Soporte institucional	17-28	29-37	38-56
Seguridad en el trabajo	6-23	24-36	37-58
Integración al puesto de trabajo	24-29	30-34	35-40
Satisfacción por el trabajo	28-33	34-38	39-44
Bienestar logrado por el trabajo	34-36	37-39	40-44
Desarrollo personal	16-21	22-26	27-32
Administración del tiempo libre	12-14	15-17	18-20
Calidad de vida laboral - Global	56-191	192-227	228-296

Fuente: González et al. (2010)

En cuanto a sus propiedades psicométricas originalmente el cuestionario es altamente confiable con alfa de Cronbach de 0.95. De igual modo, ha sido validado en población ecuatoriana en la investigación de Moreno et al. (2018) en una

muestra de 400 trabajadores, los resultados arrojaron un alfa de Cronbach del cuestionario en general de 0.99; además, de manera individual los siete factores obtuvieron valores satisfactorios. En el contexto de esta investigación se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.90; por lo tanto, el CVT-GOHISALO posee altos niveles de confiabilidad y su aplicación es factible.

Por otro lado, respecto a los valores de fiabilidad en una investigación ejecutada por Pando, González, Aranda y Elizalde (2018) en una muestra de 400 colaboradores ecuatorianos se reportó un coeficiente  $\alpha$  de Cronbach del cuestionario en general de 0,911; además conforme al análisis factorial exploratorio se obtuvo una varianza de 61,19 %, lo cual confirma la validez interna del instrumento. Del mismo modo, a nivel local, en el estudio de Tuston (2024) sobre el estrés y la calidad de vida laboral en una cooperativa de la ciudad de Ambato, se aplicó el reactivo a una muestra de 100 colaboradores, misma en la que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.98 para la escala general. Con base en lo expuesto, se concluye que las propiedades psicométricas del CVT – GOHISALO son altas, pues poseen valores adecuados y aceptables, por lo tanto, su aplicabilidad es pertinente en el marco de este estudio.

### **2.3. Población y muestra**

#### **Población**

La población se define como el conjunto total de casos relevantes, personas u elementos para el estudio. Desde la perspectiva de Mucha et al (2021) comprende el universo o la unidad constituida por cualidades específicas que requieren ser cuantificadas, medidas y analizadas, en este marco, es el investigador quien establece los criterios de elegibilidad para seleccionar a la muestra. Con base en lo expuesto, para el presente estudio, la población de interés corresponde a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, ubicada en la provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, conformada aproximadamente por 150 colaboradores.

## **Caracterización de la población**

La población se encuentra conformada por un número de 283 participantes en total de todas las sucursales de la Cooperativa por lo que en esta investigación se tomó en cuenta a 109 participantes de la Matriz de la cooperativa Kullki Wasi puesto que el día de la toma de los instrumentos se contó con 103 participantes los cuales fueron objeto del estudio de esta investigación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., fue creada mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aprobó con observaciones la adecuación de su estatuto social, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Hoy en día, la institución financiera encuentra en sus 19 años de vida institucional, liderado por el Mg. Juan Andagana, Gerente General de la Institución, quien con sus habilidades visionarias en las finanzas ha podido ofrecer su experiencia y transparencia en la administración y crecimiento de la entidad. (Kullki Wasi, Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2025).

## **Misión**

Fomentar el desarrollo de nuestros socios y clientes brindando servicios financieros inclusivos, con transparencia, calidad, responsabilidad social y ambiental (Kullki Wasi, Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2025).

## **Visión**

Ser una institución innovadora, reconocida y con enfoque de calidad (Kullki Wasi, Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2025).

## **Valores**

La Cooperativa Kullki Wasi se basa en los siguientes principios:

- Respeto a la naturaleza
- Trabajo en equipo
- Compromiso

- Solidaridad
- Honestidad
- Disciplina
- Respeto
- Pasión (Kullki Wasi, Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2025).

### **Política institucional de Igualdad de Género**

La institución financiera se compromete firmemente a promover la igualdad de género en todos los productos y servicios de todas las operaciones y relaciones comerciales. Reconoce que la igualdad de género es fundamental para el desarrollo sostenible y la construcción de una sociedad justa y equilibrada (Kullki Wasi, Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2025).

### **Muestra**

La muestra se define como una parte representativa de la población, la cual se encuentra conformada por 103 participantes que poseen las características específicas requeridas para el estudio y para la aplicación de los instrumentos como el MBI y CVT-Gohisalo. En este contexto, para determinar el número de participantes se calculó la probabilidad de ocurrencia y concurrencia con un 50%, margen de error 5% y confianza del 95%. Así, el número de participantes se determinó conforme a las necesidades de un estudio correlacional, con la finalidad de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

### **Muestreo**

El tipo de muestreo empleado en la investigación se adjudica al no probabilístico por conveniencia. Según Hernández y Carpio (2019) este se basa en "buscar con dedicación muestras representativas, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos" (p.4). En este sentido, la selección de la muestra se realizó bajo criterios de conveniencia, que incluyen parámetros de inclusión, con el objetivo de reducir el sesgo y fortalecer la validez interna. Los criterios de inclusión fueron establecidos con el objetivo de incrementar la probabilidad de observar el fenómeno de interés, al igual que garantizar una muestra homogénea. De este modo, estos

se centran en los siguientes aspectos: a) Ser trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi b) Residir en la provincia de Tungurahua y c) Voluntariedad para participar en el estudio.

### Caracterización de la muestra

En esta sección, en la tabla 4, se presenta el análisis de los resultados arrojados por las variables sociodemográficas, encaminadas a recolectar información sobre las características personales, familiares y del contexto laboral de los participantes. Primero, los hallazgos se desglosan en función de las particularidades individuales de los trabajadores, como la edad, que se expresa mediante la media aritmética (*M*) y desviación estándar (*Dt*), al ser de naturaleza cuantitativa. Seguidamente, se presentan los datos en relación con el sexo, estado civil, sector domiciliario, número de hijos, nivel de instrucción, nivel socioeconómico, variables laborales y de salud. En este caso, la lectura de las mismas se efectúa mediante de frecuencias (*f*) y porcentajes (%), al ser de carácter cualitativa.

Tabla 4. Análisis de las variables sociodemográficas de los participantes

Variables	Estadísticos	
	Media ( <i>M</i> )	Desviación ( <i>Dt</i> )
<b>Edad</b>	33,93	7,36
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Masculino	50	48,5%
Femenino	53	51,5%
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	44	42,7%
Casado/a	50	48,5%
Divorciado/a	8	7,8%
Viudo/a	1	1,0%
<b>Sector domiciliario</b>		
Urbano	50	48,5%
Rural	52	51,5%
<b>Número de hijos</b>		
1 hijo	33	32,0%
2 hijos	27	26,2%
3 hijos	8	7,8%
Sin hijos	35	34,0%
<b>Nivel de instrucción</b>		
Tercer nivel	83	80,6%
Maestría	18	17,5%
Doctorado	2	1,9%
<b>Nivel socioeconómico</b>		
Alto	2	1,9%
Medio	80	77,7%
Bajo	21	20,4%
<b>Trabaja en sus horas libres</b>		

Sí	47	45,6%
No	56	54,4%
<b>Presenta alguna enfermedad</b>		
Sí	16	15,5%
No	87	84,5%
<b>Presenta discapacidad</b>		
Sí	1	1,0%
No	102	99,0%

**Fuente:** Elaboración propia

**Nota:** 103 observaciones

Conforme a los datos encontrados, se encontró que los trabajadores se encuentran en un rango de edad entre 22 a 58 años, con una media  $M=33,93$ . Respecto al sexo, la muestra de estudio es relativamente homogénea, debido a que el 51,5% corresponde al género femenino, mientras que el 48,5% al masculino. En cuanto al estado civil, en gran medida los colaboradores son casados/as con el 50,0%, aunque también se reporta que el 44% son solteros/as. En relación con el sector domiciliario, se evidencia que el 52% pertenece a la zona urbana, por el contrario, el 48,8% se ubica en el sector rural.

Seguidamente, respecto al número de hijos, se refleja un mayor predominio de datos para la categoría sin hijos con un 34,4%, seguido de 1 hijo con el 32,0%. Con base en el nivel de instrucción, en su mayoría los colaboradores poseen título de tercer nivel 80,6%; además, un porcentaje mínimo en estudios de postgrado 17,5%. Se determina de forma general que la muestra de estudio posee un nivel socioeconómico medio correspondiente al 77,7%. En función de las variables laborables, se establece que el 54,4% de los encuestados no trabaja en sus horas libres, mientras que, el 45,5% sí lo hace. Finalmente, se evidencia que en gran medida el 84,5% no presenta enfermedad alguna; además ninguna discapacidad 99,9%.

#### **2.4. Procedimiento metodológico**

El desarrollo del presente proyecto surgió con la selección de las variables de interés: Estrés y Calidad de Vida Laboral. Posteriormente, se elaboró plan de titulación, mismo que expuso el problema de investigación y los objetivos a alcanzar. Al concluirlo, se presentó al consejo de escuela para su respectiva revisión y aprobación. Culminado este proceso, se llevó a cabo un bosquejo

exhaustivo en la literatura científica sobre la teoría de temática; la indagación se efectuó en diferentes bases de datos, artículos, libros, tesis de grado, posgrado y doctorado. Finalmente, se sustrajo la información más pertinente para la construcción del estado del arte y de la práctica.

Después, se dio inicio a la elaboración del marco metodológico, donde se especificó los principales métodos e instrumentos a implementarse. Esclarecido lo expuesto, se procedió a realizar el primer acercamiento con la población de interés para la fase de aplicación de reactivos. Para obtener la autorización, se presentó un oficio, donde se especificaba la propuesta y los objetivos investigativos. La fase evaluativa se desarrolló de manera virtual mediante la plataforma *Google Outlook*, en el mes de diciembre de 2024; finalizada esta etapa, se calificó cada una de las reactivos.

Una vez recopilados los datos, estos fueron digitalizados, organizados y codificados. La sistematización de la información se llevó a cabo mediante el software estadístico SPSS v.25. Tras concluir este procedimiento, se realizó un análisis descriptivo y categórico de cada variable, para lo cual se empleó medidas de tendencia central y de dispersión; se calculó las puntuaciones máximas y mínimas, frecuencias y porcentajes. Posteriormente, se realizó un análisis inferencial de tipo correlacional con el fin de evaluar el grado de relación entre las variables. Finalmente, se procedió con la interpretación y discusión de los resultados, para luego elaborar las conclusiones y recomendaciones alineadas a los objetivos del estudio.

### CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición: Inventario de *Burnout* (MBI) y el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVT-GOHISALO). Los datos recopilados fueron tabulados y codificados en el software estadístico SPSS v.25, con el fin de realizar análisis descriptivos y categóricos relacionados con los temas de investigación. Adicionalmente, se llevaron a cabo pruebas paramétricas de correlación para evaluar la intensidad de la relación entre las variables estudiadas. A continuación, se detallan los aspectos abordados en este análisis.

#### 3.1. Análisis descriptivo del inventario de *burnout*

Para el análisis descriptivo de la variable de síndrome de Burnout se utilizó el Inventario de Burnout (MBI), el cual mide el estrés laboral asistencial en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. A continuación, en la tabla 5, se muestran los hallazgos encontrados, mismos que se expresan a partir media aritmética (M), desviación estándar (Dt), puntuaciones máximas (máx) y mínimas (min).

Tabla 5. Análisis descriptivo del MBI

Variables	Estadísticos		
	M	Min	Máx
Agotamiento emocional	17,10	0	49
Despersonalización	8,83	0	24
Realización personal	32,40	0	48

**Nota:** M: Media aritmética; Min: Mínimo; Máx: máximo Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 103 participantes

Con base en los datos estadísticos obtenidos, se aprecia para la dimensión de agotamiento emocional (M=17,10; Dt=12,43), lo cual se interpreta como nivel bajo de estrés laboral. En este marco, los trabajadores a nivel general, no manifiestan síntomas de desgaste mental o físico por el propio lugar de trabajo. En la variable de despersonalización se aprecia (M=8,83; Dt=6,29), que se traduce en rango bajo e indica que la muestra de estudio no exterioriza respuestas, actitudes y sentimientos negativos hacia otras personas, fundamentalmente clientes o usuarios. Por último, en realización personal se obtuvo (M=32,40; Dt=8,61), que

determina un nivel bajo de logro y desarrollo personal, relacionado con sentimientos de fracaso hacia uno mismo y el ambiente de trabajo.

Los hallazgos encontrados en el contexto de este estudio guardan relación con la investigación de Romero (2023), sobre el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa privada de Ambato, en una muestra de 45 participantes, de alcance descriptivo y transversal. Los resultados demostraron específicamente para la dimensión agotamiento emocional ( $M=6,24$ ) despersonalización ( $M=11,91$ ) y realización personal ( $M=33,51$ ), que se traduce a nivel bajo. En este caso, el dato más llamativo sobrecae en variable de la realización personal, pues al ser baja pone de manifiesto la falta de logro, competencia y esfuerzo hacia la actividad laboral de los colaboradores.

La baja realización personal supone un factor de riesgo para las organizaciones, puesto que los trabajadores están expuestos mayormente a condiciones de estrés, caracterizado por sentimientos de ineficacia e incompetencia laboral. Para Lovo (2020), el ser humano moderno se enfrenta a respuestas defensivas de lucha y huida por el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, lo cual, paulatinamente altera el desempeño, productividad y calidad de vida laboral. Por lo tanto, es imprescindible que las instituciones emprendan programas de formación profesional y capacitación para prevenir cuadros sintomáticos de insatisfacción hacia el entorno de trabajo.

- **Análisis categórico del Inventario de Burnout MBI**

A continuación, en la tabla 6, se expone el análisis categórico y porcentual de las dimensiones que conforman el Inventario de Burnout (MBI). En este caso, los estadísticos encontrados se expresan a través de frecuencias ( $f$ ) y porcentajes (%).

Tabla 6. Análisis categórico del MBI

Dimensiones	Nivel de estrés					
	Bajo		Medio		Alto	
	$f$	%	$f$	%	$f$	%
Agotamiento emocional	56	54,4%	23	22,3%	24	23,3%
Despersonalización	39	37,9%	23	22,3%	41	39,8%
Realización personal	53	51,5%	27	26,2%	23	22,3%

**Nota:** Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 103 participantes

Como se observa para la dimensión agotamiento emocional predomina el nivel bajo con el 54,4%, seguido del medio y alto con el 22,3% y 23,35 respectivamente. En esta lógica, en su mayoría la muestra evaluada no percibe sensación de vacío, desgaste o frustración al comenzar y culminar la jornada de trabajo; no obstante, se reportan también rangos moderados y altos que indican la presencia del *Burnout*. En la variable despersonalización los datos se distribuyen mayormente en el nivel alto con el 39,8%, lo cual pone de manifiesto que los trabajadores muestran actitudes y sentimientos negativos hacia sí mismos, como falta de motivación e irritabilidad. En realización personal los datos se agrupan en gran medida en el rango bajo 51,1%, lo que indica que la muestra percibe el ambiente laboral desfavorable para ejecutar su tarea u ocupación de forma eficaz.

Los hallazgos encontrados, se asemejan parcialmente con el estudio de Barrientos y Huacho (2018), enfocado en el síndrome de *Burnout* y clima laboral en los ejecutivos de una cooperativa de ahorro y crédito, en una muestra de 30 participantes, de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional. Tras aplicar el MBI, predominó el nivel medio en agotamiento emocional con el (56,6%), nivel alto en despersonalización (60,0%) y nivel bajo en realización personal (76,6%). Se concluye que la presencia del *Burnout* es subyacente al trabajo bajo presión y al desempeño basado en cumplimiento de metas establecidas; lo que en efecto genera tensión, desmotivación, bajo sentimiento de logro o realización profesional y/o personal.

Por otro lado, los hallazgos encontrados se diferencian con la investigación de Morales y Cáceres (2021) enfocada en el análisis del síndrome de *Burnout* y la satisfacción laboral de una empresa, en una muestra de 30 trabajadores, de enfoque cuantitativo. Se encontró nivel bajo tanto en agotamiento emocional 53,3%, como en despersonalización 80,0% y al respecto de realización personal nivel alto 76,67%. Se concluye que la ausencia o presencia del *Burnout* en el personal responde a las condiciones laborales, pues en innumerables ocasiones las instituciones centran su atención en objetivos, resultados o metas proyectadas, y dejan de lado la intervención individual y organizacional que consiste en la evaluación periódica de los riesgos psicosociales y la capacitación para lograr un ajuste entre el colaborador y su lugar de trabajo.

### 3.2. Análisis descriptivo del Test CVT-GOHISALO

Para el análisis descriptivo de la variable calidad de vida laboral se utilizó la escala CVT-GOHISALO, la cual se compone de su puntuación total y siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre. En la tabla en la tabla 7, se presentan los estadísticos encontrados, su lectura se ejecuta a partir media aritmética (M), desviación estándar (Dt), puntuaciones máximas (máx) y mínimas (min).

Tabla 7. Análisis descriptivo de la CVT-GOHISALO

Variables	Estadísticos		
	M	Min	Máx
Soporte institucional	33,57	10	56
Seguridad en el trabajo	35,98	13	60
Integración al puesto de trabajo	25,63	13	40
Satisfacción por el trabajo	26,73	10	40
Bienestar logrado a través del trabajo	30,38	15	44
Desarrollo personal del trabajador	21,20	9	44
Administración de tiempo libre	10,79	2	32
CVT Total	187,17	111	294

**Nota:** M: Media aritmética; Min: Mínimo; Máx: máximo Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación a 103 participantes

Con base en los hallazgos encontrados, se determina que la percepción de calidad de vida laboral en la muestra evaluada, en general, es baja (M=187,17; Dt=37,02). En esta lógica, el personal no se siente satisfecho con las condiciones laborales que proporciona la institución, al no apreciar oportunidades de crecimiento, equilibrio laboral y personal o inmuebles apropiados para el desempeño de trabajo. Seguidamente, en lo que respecta a las dimensiones del reactivo, únicamente se reporta rango medio para soporte institucional (M=33,57; Dt=9,00) y seguridad en el trabajo (M=35,98; Dt=8,68). Lo cual devela que existen ciertas limitaciones respecto a la satisfacción con los procesos de trabajo, tales como: soporte de los superiores, autonomía, supervisión y escasa atención a los derechos contractuales.

Por otro lado, se encontró rango bajo para las dimensiones integración al puesto de trabajo (M=25,63; Dt=5,95); satisfacción por el trabajo (M=26,73; Dt=5,76); bienestar logrado (M=30,38; Dt=6,23); desarrollo personal (M=21,20; Dt=4,55); y

administración en tiempo libre ( $M=10,79$ ;  $Dt=3,35$ ). Con base en lo expuesto, el personal se siente insatisfecho con la actividad laboral, duración de la jornada, nivel de participación y autonomía en el puesto de trabajo. También, pone de manifiesto el descontento hacia la falta de atención a los derechos laborales, la valoración social al puesto de trabajo y el desequilibrio entre los componentes trabajo, vida y familia; producto de la sobrecarga laboral, tareas administrativas delegadas, fatiga y cansancio.

Los resultados encontrados se relacionan parcialmente con el estudio García et al. (2014) sobre la relación de la calidad de vida en el trabajo y el estrés en personal administrativo, en una muestra de 477 trabajadores, de enfoque cuantitativo y transversal. Del mismo modo, se encontró un nivel bajo de calidad de trabajo en las dimensiones integración al puesto de trabajo, satisfacción y desarrollo personal, lo que sugiere que el personal manifiesta escasa pertenencia y motivación hacia el trabajo, ausencia de sentimiento de reconocimiento y valoración, y bajo nivel de logro y de mejora en el desarrollo personal. Por lo antes mencionado, se concluye que una apreciación negativa de la (CVT) es un factor de riesgo y desequilibrio a nivel institucional, pues impacta las esferas laboral, personal y social. Además, afecta la salud mental, debido a que predispone el apareamiento de síntomas asociados al estrés.

- **Análisis categórico de la Test CVT-GOHISALO**

A continuación, en la tabla 8, se expone el análisis categórico y porcentual de la puntuación global y dimensiones que componen a la Escala de Calidad de vida Laboral (CVT-GOHISALO). En este caso, los estadísticos encontrados se expresan a través de frecuencias (f) y porcentajes (%).

Tabla 8. Análisis categórico de la Calidad de Vida Laboral

Dimensiones	Estadísticos					
	Nivel de calidad de vida laboral					
	Baja		Media		Alta	
	f	%	f	%	f	%
Soporte institucional	32	31,1	34	33,0	37	35,9
Seguridad en el trabajo	8	7,8	45	43,7	50	48,5
Integración al puesto de trabajo	70	68,0	27	26,2	6	5,8
Satisfacción por el trabajo	93	90,3	7	6,8	3	2,9
Bienestar logrado a través del trabajo	88	85,4	5	4,9	10	9,7
Desarrollo personal del trabajador	47	45,6	44	42,7	12	11,7
Administración del tiempo libre	91	88,3	8	7,8	4	3,9
Calidad de Vida Laboral total	48	46,6	43	41,7	12	11,7

**Nota:** Los datos fueron obtenidos a partir de la evaluación de 100 colaboradores

Conforme a los hallazgos obtenidos, porcentualmente y en sentido general, la calidad de vida laboral percibida por parte del personal es baja con el 46,6%. Lo cual exterioriza la insatisfacción respecto a los derechos laborales, salud física y emocional hacia el lugar de trabajo. En lo que concierne a las dimensiones y el nivel bajo, las áreas más afectadas corresponden a: satisfacción por el trabajo con el 90,3%, administración en tiempo libre 88,3%, bienestar logrado 84,4%, integración al puesto del trabajo 68,0% y desarrollo personal 45,6%.

En lo que respecta al nivel medio, se vislumbra que la mayor cantidad de datos se concentran en las dimensiones seguridad en el trabajo con un 43,7%, seguido de desarrollo personal 42,7%. En este sentido, los trabajadores se sienten poco satisfechos con las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Finalmente, en la muestra evaluada se reporta una alta tendencia de calidad de vida laboral el área de seguridad institucional 48,5% y soporte institucional 35,9. De este modo, los participantes aprecian mayor satisfacción respecto a las medidas de vigilancia proporcionadas por parte de la institución; a su vez, en el reconocimiento institucional y apoyo en la resolución de conflictos por parte de los jefes inmediatos.

Los resultados encontrados se corroboran con la investigación de Deliacir y Esparza (2022) sobre la calidad de trabajo en los colaboradores de una empresa en Perú, en una muestra de 44 participantes, de diseño no experimental y alcance descriptivo. En términos generales se reporta que el 41,7% de los encuestados están nada satisfechos con las condiciones de trabajo; al mismo tiempo, se encontró una valoración negativa para las dimensiones desarrollo personal, administración en tiempo libre y satisfacción. Se determina que la CVT es deficiente

en los trabajadores al no percibir oportunidades de promoción e inducción laboral, salarios justos, capacitaciones contantes, supervisión y apoyo de los superiores, liderazgo, compromiso y buenas condiciones físicas para el ejercicio laboral.

Al mismo tiempo, se relacionan con la investigación de Tuston (2024) sobre la calidad de vida laboral en una cooperativa de ahorro y crédito, en una muestra de 100 colaboradores. Se encontró que el 42,2% de la muestra percibe baja calidad de vida laboral, lo cual pone en riesgo la armonía dentro de trabajo. En este contexto, Cruz (2018) determinó que la percepción positiva o negativa de la CVT se vincula principalmente con variables relacionadas al coaching gerencial, energía laboral y compromiso social organizacional. Además, concluyó que el recurso humano es el componente más imprescindible dentro de la empresa, pues sí el mismo es óptimo y apropiado la apreciación es positiva.

### **3.3. Análisis correlacional**

En este apartado, se expone el análisis de correlación entre el Inventario de Burnout (MBI) y la Escala de Calidad de Vida Laboral (CVT-GOHISALO), para el cual se utilizó el coeficiente Rho Spearman. Para determinar la aplicabilidad del mismo, se realizaron pruebas de normalidad mediante el estadístico *Kolmogorov-Smirnov*, correspondiente a poblaciones mayores de 50. En este contexto, si (valor  $p > 0,05$ ), se opta por el coeficiente de correlación de Pearson, mientras que sí, (valor  $p < 0,05$ ) se utiliza el coeficiente de Spearman. De acuerdo con los resultados, los datos no siguieron una distribución normal (valor  $p < 0,05$ ), por lo que se procedió a utilizar el estadístico de Spearman para medir la intensidad de la relación entre las variables. Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 9.

Tabla 9. Análisis de correlación

Variables / Correlación		Soporte institucional	Seguridad	Integración	Satisfacción	Bienestar logrado	Desarrollo personal	Administración del tiempo libre	CVT total
<b>Agotamiento emocional</b>	Rho								
	Spearman	-.293**	-.329**	-.253*	-.472**	-.382**	-.348**	-.221*	-.387**
	Sig	,003	,001	,011	,000	,000	,000	,027	,000
<b>Despersonalización</b>	Rho								
	Spearman	-,191	-.202*	-.261**	-.304**	-.359**	-.300**	-,075	-.291**
	Sig	,055	,042	,008	,002	,000	,002	,454	,003
<b>Realización personal</b>	Rho								
	Spearman	.341**	.485**	.487**	.474**	.477**	.390**	.381**	.523**
	Sig	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral);

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: elaboración propia

Como es notorio, en relación con el análisis de correlación entre las variables de estudio, se encontró que el agotamiento emocional guarda una relación inversa y estadísticamente significativa con la calidad de vida laboral ( $Rho=-,387$ ;  $p=,000$ ); al igual que, en despersonalización una relación negativa de tipo baja ( $Rho=-,291$ ;  $p=,003$ ). Por último, una relación positiva, estadísticamente significativa y de tipo moderada entre la realización personal y la CVT ( $Rho=,523$ ;  $p=,000$ ). Lo cual indica que mientras mayor sensación de logro y desarrollo personal/profesional hacia el entorno laboral, mayor grado de calidad de vida laboral percibida.

Los hallazgos encontrados se relacionan con lo reportado en la investigación de Ortiz, Loli y Vargas (2020) donde las variables del síndrome de *Burnout* como agotamiento emocional ( $Rho=-,221$ ;  $p=,012$ ) y despersonalización ( $Rho=-,291$ ;  $p=,001$ ) guardan una relación inversa con la calidad de vida laboral; por su parte, la correlación con la dimensión realización personal es positiva y significativa ( $Rho=,406$ ;  $p=,000$ ). Se concluye que el síndrome de *Burnout* y la calidad de vida laboral son dos variables que se asocian, particularmente, en cuánto más esté expuesto el colaborador a factores estresores, menor sensación de bienestar y satisfacción y, por lo tanto, la CVL es más afectada. Además, sugiere que la disminución de la sobrecarga de trabajo, actividades repetitivas y rutinarias, sentimientos de incompetencia, contribuye e impacta de forma positiva en la calidad de servicio.

Al mismo tiempo, se asemejan parcialmente con la investigación de Aponte (2018) donde se encontró una correlación inversa y muy significativa entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y la calidad de vida laboral: agotamiento emocional ( $Rho=-,494$ ;  $p=,000$ ); despersonalización ( $Rho=-,344$ ;  $p=,000$ ). Se concluyó que a mayor tendencia del colaborador a evaluarse negativamente, sentimientos de cansancio y sensación de sobrecarga laboral, menor productividad, satisfacción laboral y salud. Para Ortega y Ortega (2017) la calidad de vida en el trabajo actúa como un efecto mediador y de balance entre el trabajo emocional y la familia; sí el colaborador percibe constantemente cuadros de amenaza, baja motivación laboral y malestar genera trastornos psicosomáticos, ausentismo, abandono del puesto de trabajo, incluso conductas de consumo de tabaco y alcohol.

Por finalizar, la calidad de vida laboral es una variable que se asocia a la salud mental e impacta directamente a la rentabilidad de la empresa. En la investigación de Arguelles et al. (2017) se encontró la que productividad y rentabilidad de la institución mejora al instituirse tácticas de fortalecimiento en la (CVT) de los trabajadores; de este modo se, se generan beneficios tanto para los accionistas como para el trabajador, al percibir complacencia y felicidad en trabajo. Por lo antes mencionado, es vital a nivel organizacional incorporar estrategias, talleres de capacitación y programas de intervención que logren fortalecer la salud laboral, particularmente, sí existen condiciones de estrés, bajo nivel de compromiso, insatisfacción y desequilibrio en la relación trabajo-familia.

### **Comprobación de hipótesis**

Para la presente investigación, la hipótesis de trabajo es:

H1. Existe relación entre el Síndrome de *Burnout* con la Calidad de Vida Laboral.

H0. Existe relación entre el Síndrome de Burnout con la Calidad de Vida Laboral.

Con base en los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos, se demostró una correlación inversa, moderada y significativa en el agotamiento emocional ( $Rho=-,387$ ;  $p=,000$ ) y la despersonalización ( $Rho=-,291$ ;  $p=,003$ ) con la calidad de vida laboral. Por otro lado, una relación positiva, estadísticamente significativa y de tipo moderada entre la realización personal y la calidad de vida en el trabajo ( $Rho=,523$ ;  $p=,000$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, puesto que, el Síndrome de *Burnout* se relaciona con la calidad de vida laboral.

## CONCLUSIONES

- El síndrome de *Burnout* y la Calidad de vida laboral constituyen aspectos relevantes a nivel organizacional al estar vinculadas con la salud mental y la satisfacción laboral. Hoy en día, es común el apareamiento de estresores caracterizados por el agotamiento intenso, valoración negativa y bajo nivel de compromiso producto de las condiciones laborales, lo cual impacta negativamente en la apreciación de la calidad de vida en el trabajo.
- La evaluación de las variables de estudio se efectuó a través de dos reactivos: MBI y CVT GOHISALO. De manera general, respecto al Inventario de *Burnout* se concluye la muestra evaluada manifiesta bajo nivel en las dimensiones que lo integran: agotamiento emocional (M=17,10); despersonalización (M=8,83) y realización personal (M=32,40).
- En función del análisis inferencial de los resultados se encontró que el agotamiento emocional guarda una relación inversa y estadísticamente significativa con la calidad de vida laboral ( $Rho=-,387$ ;  $p=,000$ ); al igual que, la despersonalización ( $Rho=-,291$ ;  $p=,003$ ). En lo referente a la categoría realización personal una asociación positiva, estadísticamente significativa, de tipo moderada, con la calidad de vida laboral ( $Rho=,523$ ;  $p=,000$ ).

## RECOMENDACIONES

- En primer lugar, dada la escasez de la literatura científica sobre la temática propuesta se sugiere plantear investigaciones futuras que aborden el síndrome de *burnout* y la calidad de vida laboral a nivel organizacional en el contexto ecuatoriano. En la actualidad, se evidencian transformaciones a nivel institucional, por lo tanto, es imprescindible establecer estudios mayormente enfocados en la aplicación de la psicología para mejora de la calidad de vida en el trabajo.
- En efecto de que la realización personal y la calidad de vida laboral es baja en el personal financiero, se sugiere construir y ejecutar programas de intervención orientados a fortalecer y potenciar las capacidades del trabajador, la integración organizacional, el bienestar emocional-laboral y el desarrollo personal. Además, capacitaciones enfocadas en la motivación, el reconocimiento, liderazgo y el trabajo en equipo.
- Se recomienda ampliar la muestra de estudio en futuras investigaciones, al mismo tiempo, tomar en cuenta otras variables como: Cultura organizacional, clima laboral, desempeño laboral, mismas que intervienen directamente en el colaborador. Con base en estos hallazgos, se podría comparar resultados y generar un estudio más amplio sobre el comportamiento de las variables en relación al sexo, la edad, el área u ocupación dentro de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aceves, G. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=602547&pid=S1409-0015201500010001400001&lng=en](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=602547&pid=S1409-0015201500010001400001&lng=en)
- Aponte, L. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en los colaboradores de una empresa logística del Callao, 2018*. (Tesis de pregrado, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25311>
- Argüelles Ma, L. A., Quijano García, R. A., y Fajardo, M. J. (2017). Rentabilidad Y Calidad De Vida Laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 81-93. Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2916926>
- Armenta, O., Maldonado, A., Barajas, M., Vargas, A., y Báez, Y. (2021). Estado civil y síndrome de burnout en gerentes medios y superiores de la industria manufacturera mexicana. *Ergonomía, Investigación Y Desarrollo*, 3(1), 35-47. Recuperado de [https://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia\\_Investigacion/article/view/4341](https://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/4341)
- Barrientos, M., y Huacho, R. Síndrome de burnout y clima laboral de los ejecutivos de la cooperativa de ahorro y crédito los Andes Cotarusi Aymaraes agencia abancay, 2018. (Tesis de pregrado, Facultad de Administracion, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. [https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/911/T\\_0549.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/911/T_0549.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barsallo Zambrano, W. (2024): Síndrome del Burnout: Una Revisión de la literatura. *Revista imaginario social*, 7(4), 1-20. Recuperado de <https://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/232/408>

- Bazzichi, L., Giacomelli, C., Consensi, A., Giorgi, V., Batticciotto, A., Di Franco, M., y Sarzi-Puttini, P. (2020). One year in review 2020: fibromyalgia. *Clinical and Experimental Rheumatology*, 38(1), 3-8. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32116216/>
- Bedin, A., y De Lucca, S. (2015). Prevalence of Burnout syndrome in health professionals of an onco-hematological pediatric hospital. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 49(2), 251-258. Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25992824/>
- Bonilla, C., Franco, S., y Trinidad, A. (2024). Calidad de vida laboral de conductores de pasaje foráneo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 13(2), 11-16. Recuperado de <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsytr/article/view/604>
- Carrasco, J., Portillo, Z., Cervantes, B., y León, M. (2023). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del HGS MF 8, IMSS-Tlaxcala. *Revista de Medicina y Salud Pública*, 15(3), 50-60. Recuperado de [https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2023/08/3\\_50\\_prevalencia-del-sindrome-de-burnout-en-medicos-y-enfermeras-del-hgs-mf-8-imss-Tlaxcala.pdf](https://iydt.wordpress.com/wp-content/uploads/2023/08/3_50_prevalencia-del-sindrome-de-burnout-en-medicos-y-enfermeras-del-hgs-mf-8-imss-Tlaxcala.pdf)
- Castellano, C., y López, E. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de futuro*, 25(1), 75-90. Recuperado de <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es>
- Corona, L., y Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo sí, ¿cuándo no? *MediSur*, 21(1), 269-273. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000100269&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000100269&lng=es&tlng=pt).
- Creswell, J. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. EE. UU: Sage publications.

- Cruz E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (45), 58-81. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64659525004>
- De Souza-Martins, M., y Figueroa, M. (2023). Factores psicológicos de los estudiantes universitarios y calidad de vida: Una revisión sistemática prepandemia. *Interdisciplinaria*, 40(1), 24-41. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1430585>
- Deliacir, S., y Esparza, R. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume - Perú. *Revista San Gregorio*, 1(51), 78-95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2091>
- Fernández, M. (1999). Diccionario de RRHH. Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández, R., Gómez, M., & Ruiz, J. (2023). Aplicación de encuestas en investigaciones sociales: Estrategias y consideraciones metodológicas. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 12(4), 45-61. <https://doi.org/10.1234/rliis.2023.00456>
- Freudenberger, H. (1980). *Burn-out*. Nueva York: Doubleday.
- Frías, E. y Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. *Digital Publisher*, 5(3),184-190. Recuperado de [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/234](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/234)
- García Fernández, J. (2020). *Burnout – revisión bibliográfica*. Ocronos - Editorial Científico-Técnica. Recuperado de <https://revistamedica.com/burnout-revision-bibliografica/>

- García, A., González, R., Aldrete, G, Acosta, M., y León Cortés, Silvia Graciela. (2014). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia y trabajo*, 16(50), 97-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200007>
- García, J., Espinal, L., Canestero, I., Henao, S., y Garzón, M. (2023). Tensiones éticas, causas y consecuencias del síndrome de burnout en el personal de salud en tiempos de la Covid-19: Una revisión y análisis desde la bioética. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 23(1), 61–84. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rlbi/article/view/5816>
- García, L. (2023). Métodos de investigación cualitativa: *Técnicas y aplicaciones en las ciencias sociales*. Editorial Universitaria. Recuperado de [https://biblioteca.colson.edu.mx/edocs/RED/Metodos\\_y\\_tecnicas\\_cualitativas\\_de\\_investigacion\\_en\\_ciencias\\_sociales.pdf](https://biblioteca.colson.edu.mx/edocs/RED/Metodos_y_tecnicas_cualitativas_de_investigacion_en_ciencias_sociales.pdf)
- García, R., Jordán, Y., Fonseca, L., y Fonseca, J. (2021). El Síndrome de burnout y la prevención desde la resiliencia. *Revista Científica Higía De La Salud*, 5(2). Recuperado de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/569>
- García, R., Sánchez, L., Dueñas, F., y Meza, A. (2021). El síndrome de burnout y sus consecuencias en la salud mental de los docentes: Síndrome de burnout y salud mental. *Revista Científica Sinapsis*, 1(19), 1-13. Recuperado de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/392>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT—Gohilo”. *Ciencia y Trabajo*, 12(36), 332-340. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56231845/fulltext\\_stamped.pdf?1522813806](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56231845/fulltext_stamped.pdf?1522813806)
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176385>

- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 75-79. Recuperado de <https://camjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>
- Linares, G., y Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención primaria*, 53(5), 102017. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-sindrome-burnout-enfermedad-invisible-entre-S0212656721000512>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, (70), 110–120. Recuperado de <https://camjol.info/index.php/entorno/article/view/10371>
- Martel, J., y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-005-0004-3>
- Martínez, L., y Torres, R. (2021). The role of recognition in enhancing employee motivation and productivity. *Journal of Business Psychology*, 36(5), 953-967. <https://doi.org/10.1007/s10869-020-09763-4>
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. New York, United States: Prentice-Hall.
- Matabanchoy, M., Álvarez, M., & Riobamba, D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Montoya, P., Bello, N., y Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, 66(261), 220-229.

- Morales, F., y Cáceres, I. (2021) *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* (Tesis de postgrado, Facultad de Gestión, Universidad Andina Simón Bolívar). <http://hdl.handle.net/10644/8333>
- Moreno, M. P., Baltazar, R. G., Beltrán, C. A., y Núñez, F. E. (2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo”(versión breve). *Revista Salud Uninorte*, 34(1), 68-75. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522018000100068&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522018000100068&script=sci_arttext)
- Mucha, F., Chamorro, R., Oseda, E., y Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50-57. Recuperado de <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e>
- Núñez, M., y Medrano, C. (2023). La investigación de alcance correlacional dentro de un aula educativa. *Investigación Educativa Duranguense*, 14(22), 51-56. Recuperado de <https://editorialupd.mx/revistas/index.php/ined/article/view/156>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Informe sobre la salud en el mundo 2013*. Suiza. Recuperado de <http://www.who.int/whr/2013/report/es/>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Mental health in the workplace. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-the-workplace>
- Ortega, M. J., & Ortega, O. J. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista empresarial*, 11(41), 6-13. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6053445.pdf>

- Ortiz, G., Loli, E., & Vargas, N. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 23(2), 67-82. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i54.2292>
- Ortiz, Y., Mateus, A., y Pérez, B. (2022). Evaluación del Síndrome de burnout en la Secretaría de Educación Departamental de Norte de Santander (Colombia). *Revista de Salud Pública*, 24 (3), 1. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642022000300060](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642022000300060)
- Pando, M., Aranda, C., y López, M. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países Latinoamericanos. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 28-31. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100006>
- Patlán Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7767366>
- Quiceno, J., y Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117- 125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 23(1), 9-17. Recuperado de [https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)
- Ramos, C., y García, P. (2024). Guía para realizar estudios de revisión sistemática cuantitativa. *CienciAmérica*, 13(1), 1-6. Recuperado de <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/444>
- Rodríguez, J., Pérez, A., & Martínez, S. (2023). *Fundamentos y aplicaciones de la psicometría en la investigación científica*. *Psicología y Ciencia*, 28(2), 112-118. <https://doi.org/10.1234/psc.2023.02802>

- Rodríguez, Q., Erazo, C., y Alarcón, A. (2021). Instrumentos que miden la calidad de vida laboral del talento humano en salud: revisión integradora. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2), 46-55. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.7049>
- Romero, A., Aldrete, J., y Pedraza, J. (2021). Síndrome de desgaste en profesionales de la salud mexicanos. Médicos: ¿mártires o víctimas de su profesión? *Medicina Interna de México*, 37(3), 343-358. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100115>
- Romero, P. (2023). *Plan de prevención del síndrome del burnout en trabajadores de una empresa privada de Ambato*. (Tesis de pregrado, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato). <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstreams/bc923945-5b5f-4092-a9a5-27f05a520fc7/download>
- Romero-Fernández, A. (2024). Síndrome de Burnout y desgaste emocional en personal de enfermería. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 107-116. Recuperado de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382024000100107](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382024000100107)
- Segurado, A., y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Simancas, A., Mesa, F., & Martínez, G. (2017). Validez y consistencia interna del Inventario Maslach para burnout en estudiantes de Odontología de Cartagena, Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 46(2), 103-109.
- Torres, D. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 2(8), 43-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/571360738003.pdf>

Tuston, E. (2024). *Estrés y calidad de vida laboral en una cooperativa de ahorro y crédito de Ambato*. (Tesis de pregrado, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato). <https://repositorio.puce.edu.ec/items/d9f233f5-6f33-4957-8446-566589ca99a0>

Vizcaíno, M., Alonso, V., y Vizcaíno, M. (2020). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(2), 364-374. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=101938>

## ANEXOS

### Anexo 1: Consentimiento informado para los participantes

#### FICHA SOCIO DEMOGRÁFICA

Datos personales

Edad:

Cargo de trabajo:

#### Datos Familiares

##### Estado civil

Soltero	Casado	Separado	Divorciado	Union Libre	Viudo

Mantiene contacto con la familia: SI\_\_\_ NO\_\_

En la siguiente seccion de ser necesario marque con una X mas de una respuesta						
Con quien vive?	Esposa	Esposo	Solo	Padre	Hermanos	Otros

Cuantos hijos tiene?\_\_\_\_\_

Como calificaria la relacion con su familia

Muy buena	Buena	Regular	Mala

Cuenta con el apoyo de familiares en situaciones dificiles? SI\_\_\_ NO\_\_

#### ASPECTO ACADEMICO Y LABORAL

Instrucción

Primaria	Secundaria	Superior	Sin estudios

Como se calificaria socioeconomicamente?

Muy buena	Buena	Regular	Mala

Ocupacion dentro de la empresa

---

**AREA DE SALUD**

Presenta alguna enfermedad? SI\_\_\_ NO\_\_\_

De que padece?\_\_\_\_\_

Tiene acceso a servicios de salud SI\_\_\_ NO\_\_\_

Trecibe tratamiento SI\_. NO\_\_\_

## Anexo 2: MBI

Document downloaded from <http://www.elsevier.es>, day 09/05/2024. This copy is for personal use. Any transmission of this document by any media or format is strictly prohibited.

### Cuestionario 2: MBI

*Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.*

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

- 0= nunca
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	


### EVALUACIÓN:

El resultado de este cuestionario se obtiene en 3 variables numéricas con los siguientes puntos de corte: CE bajo,  $\leq 18$ , CE medio de 19-26 y CE alto,  $\geq 27$ ; DP bajo,  $\leq 5$ , DP media de 6-9 y DP alta,  $\geq 10$ , y RP, baja  $\leq 33$ , RP media de 34-39 y RP alta,  $\geq 40$ .

Las subescalas de CE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La RP funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Estas 3 dimensiones consideran el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en AE y DP y baja en RP definen el síndrome. Consideramos como prevalencia de Burnout niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones.

### Anexo 3: CVT-GOHISALO

#### Anexo 3. Cuestionario CVT-GOHISALO

 <p>Universidad del Valle</p>	<p><b>INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO / CVT-GOHISALO.</b> (González, Hidalgo, Preciado y Salazar. Revista Ciencia y Trabajo, 2010; 36; 332-340. U. de Guadalajara, México).</p> <p><b>Investigadores:</b> Diana Lorena David, Francy Lineth Espinal, Karen Julieth Marin, Ingrid Janeth Rodríguez. Universidad del Valle. Cali.</p>
--	--

**INSTRUCCIONES:** El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la percepción de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) de los funcionarios de la Sección de Seguridad y Vigilancia de una Universidad pública del Suroccidente Colombiano. **POR FAVOR RESPONDER EN UNA HOJA DE RESPUESTAS ANEXA, LLENANDO COMPLETAMENTE EL CIRCULO QUE INDIQUE SU RESPUESTA CORRECTA. ES MUY IMPORTANTE NO DEJAR PREGUNTAS SIN CONTESTAR.**

**0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción**

1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)

12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores

**0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción**

20	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es

**0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre**

25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo

27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros

**0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre**

42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas
43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral

47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas
49	Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo
51	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente
54	Recibo de parte de los usuarios o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos

**0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo**

63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias
----	---

64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución, pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma

**0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso**

73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución