



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**EL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE
GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024**

AUTOR

Lcdo. González Rocafuerte Rafael Alberto

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME
DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TUTOR

PhD. Alcívar Espín Roberto Andrés

La Libertad, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

**PhD. Roberto Andrés Alcívar Espín
TUTOR**

**PhD. María Guerrero Bejarano
DOCENTE ESPECIALISTA**

**PhD. Temístocles Loor Chávez
DOCENTE ESPECIALISTA**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: **EL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024**, bajo la modalidad de titulación informe de investigación, elaborado por el maestrando **GONZÁLEZ ROCAFUERTE RAFAEL ALBERTO**, de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO – SEXTA COHORTE**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes.

La Libertad, a los 29 días del mes de agosto del año 2025

PhD. Roberto Andrés Alcívar Espín
C.I. 1718251034
TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, GONZÁLEZ ROCAFUERTE RAFAEL ALBERTO

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, **EL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024**, previo a la obtención del título en **MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

La Libertad, a los 29 días del mes de agosto del año 2025

Lcdo. González Rocafuerte Rafael Alberto
C.I. 2000066239
AUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación, “**EL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024**”, elaborado por el maestrando **González Rocafuerte Rafael Alberto**, egresado de la maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Gestión del Talento Humano, me permito declarar que una vez analizado anti-plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 8% de la estimación permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.



PhD. Roberto Andrés Alcívar Espín
C.I. 1718251034
TUTOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, GONZÁLEZ ROCAFUERTE RAFAEL ALBERTO

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de **EL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024**, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

La Libertad, a los 29 días del mes de agosto del año 2025

Lcdo. González Rocafuerte Rafael Alberto
C.I. 2000066239
AUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser el espacio donde florecieron mis conocimientos y aspiraciones académicas. Mi sincero reconocimiento al PhD. Roberto Andrés Alcívar Espín, tutor de este trabajo, por su guía paciente, su exigencia constructiva y sus valiosas orientaciones. Extiendo también mi gratitud a mis profesores y compañeros, quienes con sus aportes y compañía hicieron de este trayecto una experiencia enriquecedora. A mi esposa, por su amor incondicional y fortaleza inquebrantable, y a Dios, por ser la fuente de toda sabiduría, propósito y esperanza.

Rafael

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo con todo mi corazón a mi esposa, por ser mi compañera incansable en cada paso; a mis hijos, fuente constante de motivación y alegría; y a Dios, por sostenerme con su gracia y guiarme con su luz en cada momento de este camino.

Rafael

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN | II |
| CERTIFICACIÓN: | III |
| DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD | IV |
| CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO: | V |
| AUTORIZACIÓN | VI |
| AGRADECIMIENTO | VII |
| DEDICATORIA | VIII |
| RESUMEN | XV |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 5 |
| Justificación teórica..... | 5 |
| Justificación práctica..... | 5 |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| Preguntas de la investigación..... | 6 |
| OBJETIVOS | 7 |
| Objetivo general..... | 7 |
| Objetivos específicos..... | 7 |
| PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO | 7 |
| Hipótesis General..... | 7 |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO | 8 |
| 1.1 Antecedentes de la investigación..... | 8 |
| 1.2 ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL BURNOUT..... | 12 |
| 1.2.1 Conceptos y definiciones..... | 12 |
| 1.2.2 Niveles de estrés laboral..... | 14 |

| | |
|---|----|
| 1.2.3 Métodos de medición del estrés laboral | 14 |
| 1.2.4 Fases del estrés..... | 15 |
| 1.2.5 Síntomas del estrés laboral..... | 16 |
| 1.3 SATISFACCIÓN LABORAL | 17 |
| 1.3.1 Conceptos y definiciones | 17 |
| 1.3.1 Fundamentos y teorías de la satisfacción laboral..... | 18 |
| 1.3.2 Impacto de la satisfacción laboral..... | 20 |
| 1.3.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral..... | 21 |
| 1.3.4 Indicadores de satisfacción laboral | 22 |
| 1.3.5 Métodos para medir la satisfacción laboral | 23 |
| 1.3.6 Modelos de instrumentos de medición..... | 25 |
| 1.3.7 Antecedentes del uso del cuestionario Burnout de Maslach | 26 |
| 1.3.8 Antecedentes del uso del cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS) | 27 |
| 1.3.9 Validación de los instrumentos para la recolección de datos relacionados con el estrés y la satisfacción laboral..... | 28 |
| 1.4 Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos | 29 |
| 1.5 Marco legal..... | 31 |
| 1.5.1 Constitución de la República del Ecuador (2008) | 31 |
| 1.5.2 Código de Trabajo del Ecuador..... | 31 |
| 1.5.3 Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)..... | 32 |
| 1.5.4 Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos (LOREG) | 32 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA..... | 33 |
| 2.1 Enfoque cuantitativo..... | 33 |
| 2.2 Diseño no experimental..... | 33 |
| 2.3 Alcance correlacional | 33 |
| 2.4 Método inductivo-deductivo | 33 |
| 2.5 Población..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 2.6 Muestra y tipo de muestreo..... | 34 |
| 2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 34 |
| 2.7.1 Encuesta..... | 34 |
| 2.7.2 Cuestionario..... | 35 |
| 2.8 Método de recolección..... | 35 |
| 2.9 Confiabilidad del instrumento..... | 35 |
| 2.10 Análisis de los resultados..... | 36 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 37 |
| 3.1 RESULTADOS..... | 37 |
| 3.1.1 Alfa de Cronbach..... | 37 |
| 3.2 Resultados de la encuesta..... | 39 |
| 3.2.1 Prueba de normalidad..... | 64 |
| 3.2.2 Análisis descriptivo de las variables..... | 65 |
| 3.2.2.1 Variable independiente: síndrome de burnout..... | 65 |
| 3.2.2.2 Variable dependiente: satisfacción laboral..... | 65 |
| 3.2.3 Comprobación de la hipótesis..... | 66 |
| 3.2 DISCUSIÓN..... | 69 |
| 3.3 PROPUESTA DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS A REDUCIR EL BURNOUT Y FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL..... | 71 |
| CONCLUSIONES..... | 74 |
| RECOMENDACIONES..... | 76 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 78 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Factores de satisfacción en el trabajo..... | 21 |
| Tabla 2. Indicadores de satisfacción laboral..... | 23 |
| Tabla 3. Varianza por ítem..... | 37 |
| Tabla 4. Rango de confiabilidad..... | 38 |
| Tabla 5. Agotamiento emocional por el trabajo..... | 39 |
| Tabla 6. Tensión emocional causada por la jornada laboral..... | 40 |
| Tabla 7. Dificultad para concentrarse debido a la presión | 41 |
| Tabla 8. Impacto de la carga laboral en la salud | 42 |
| Tabla 9. Desempeño afectado por el estrés..... | 44 |
| Tabla 10. Interferencia del estrés en la vida personal..... | 45 |
| Tabla 11. Indiferencia hacia otros por fatiga laboral..... | 46 |
| Tabla 12. Disminución de eficiencia por agotamiento | 47 |
| Tabla 13. Frecuencia de frustración en el trabajo..... | 48 |
| Tabla 14. Dificultad para desconectarse al finalizar la jornada..... | 50 |
| Tabla 15. Percepción de trabajo significativo y satisfactorio..... | 51 |
| Tabla 16. Reconocimiento del esfuerzo por parte de la organización..... | 52 |
| Tabla 17. Oportunidades de desarrollo profesional y personal | 53 |
| Tabla 18. Relaciones laborales con colegas y supervisores..... | 55 |
| Tabla 19. Satisfacción con condiciones laborales y beneficios | 56 |
| Tabla 20. Motivación y compromiso en el cumplimiento de tareas | 57 |
| Tabla 21. Percepción de justicia en las políticas organizacionales..... | 58 |
| Tabla 22. Efectividad de la comunicación institucional | 60 |
| Tabla 23. Satisfacción con oportunidades de crecimiento | 61 |
| Tabla 24. Equilibrio entre vida personal y trabajo | 62 |
| Tabla 25. Prueba de Kolmogorov–Smirnov para las variables del estudio | 64 |
| Tabla 26. Estadísticos descriptivos de la variable Burnout..... | 65 |
| Tabla 27. Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción Laboral | 66 |
| Tabla 28. Distribución de ítems por variables..... | 67 |
| Tabla 29. Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman entre las variables burnout y satisfacción laboral..... | 67 |
| Tabla 30. Escala de interpretación del coeficiente de Spearman..... | 68 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Organigrama de la estructura jerárquica del CGREG. | 30 |
| Gráfico 2. Agotamiento emocional por el trabajo | 39 |
| Gráfico 3. Tensión emocional causada por la jornada laboral..... | 40 |
| Gráfico 4. Dificultad para concentrarse debido a la presión | 41 |
| Gráfico 5. Impacto de la carga laboral en la salud | 43 |
| Gráfico 6. Desempeño afectado por el estrés..... | 44 |
| Gráfico 7. Interferencia del estrés en la vida personal..... | 45 |
| Gráfico 8. Indiferencia hacia otros por fatiga laboral..... | 46 |
| Gráfico 9. Disminución de eficiencia por agotamiento | 48 |
| Gráfico 10. Frecuencia de frustración en el trabajo..... | 49 |
| Gráfico 11. Dificultad para desconectarse al finalizar la jornada | 50 |
| Gráfico 12. Percepción de trabajo significativo y satisfactorio | 51 |
| Gráfico 13. Reconocimiento del esfuerzo por parte de la organización..... | 52 |
| Gráfico 14. Oportunidades de desarrollo profesional y personal..... | 54 |
| Gráfico 15. Relaciones laborales con colegas y supervisores | 55 |
| Gráfico 16. Satisfacción con condiciones laborales y beneficios..... | 56 |
| Gráfico 17. Motivación y compromiso en el cumplimiento de tareas | 58 |
| Gráfico 18. Percepción de justicia en las políticas organizacionales | 59 |
| Gráfico 19. Efectividad de la comunicación institucional | 60 |
| Gráfico 20. Satisfacción con oportunidades de crecimiento | 62 |
| Gráfico 21. Equilibrio entre vida personal y trabajo | 63 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Solicitud de autorización para el levantamiento de datos en la entidad investigada | 84 |
| Anexo 2. Respuesta de la solicitud por parte de Talento Humano del Consejo de Gobierno mediante correo electrónico. | 86 |
| Anexo 3. Oficio de respuesta a la solicitud | 87 |
| Anexo 4. Autorización para la realización de la recolección de datos..... | 89 |
| Anexo 5. Cuestionario estructurado en Google Forms..... | 91 |

EL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024

RESUMEN

El burnout es un síndrome de carácter ocupacional que surge como resultado de la exposición prolongada a demandas laborales excesivas y que se manifiesta en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este fenómeno representa una amenaza significativa tanto para el bienestar de los trabajadores como para el desempeño institucional. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo general establecer la influencia del burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos (CGREG) durante el año 2024. Se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, utilizando como técnica la encuesta y como instrumentos validados el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Job Satisfaction Survey (JSS), aplicados a la totalidad de los trabajadores de la institución (208 colaboradores). El análisis de los datos permitió identificar que los colaboradores presentan un nivel medio de burnout (media total = 3.63), siendo el agotamiento emocional la dimensión más predominante. En cuanto a la satisfacción laboral, se evidenció un nivel medio-alto (media total = 3.82), destacando las relaciones interpersonales como la dimensión más valorada, mientras que las condiciones laborales obtuvieron la puntuación más baja. Se concluyó que el burnout influye de manera directa y desfavorable en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG, comprometiendo su motivación, compromiso y sentido de pertenencia.

Palabras claves: *síndrome de burnout, satisfacción laboral, estrés, administración pública, Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.*

Burnout and Its Influence on Job Satisfaction of the Employees of the Governing Council of the Special Regime of Galápagos, 2024

ABSTRACT

Burnout is an occupational syndrome that arises as a result of prolonged exposure to excessive work demands and is manifested through emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. This phenomenon represents a significant threat both to workers' well-being and to institutional performance. In this context, the present study aimed to establish the influence of burnout on job satisfaction among employees of the Governing Council of the Special Regime of Galápagos (CGREG) during the year 2024. A quantitative methodology was applied, with a non-experimental design and correlational scope, using surveys as the main technique and two validated instruments: the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Job Satisfaction Survey (JSS), administered to the entire workforce of the institution (208 employees). The data analysis revealed that employees presented a medium level of burnout (overall mean = 3.63), with emotional exhaustion being the most predominant dimension. Regarding job satisfaction, results showed a medium-high level (overall mean = 3.82), highlighting interpersonal relationships as the most valued dimension, while working conditions obtained the lowest score. It was concluded that burnout has a direct and unfavorable impact on job satisfaction among CGREG employees, undermining their motivation, commitment, and sense of belonging.

Keywords: *burnout syndrome, job satisfaction, stress, public administration, Governing Council of the Special Regime of Galápagos.*

INTRODUCCIÓN

El estrés es una respuesta natural del organismo frente a demandas externas que superan la capacidad de adaptación del individuo. En el ámbito laboral, esta reacción psicológica y fisiológica puede convertirse en un factor de riesgo cuando se mantiene de forma continua, generando desgaste físico y mental en los trabajadores (Rathi y Kumar, 2022). En ese sentido, cuando este estrés se prolonga en el tiempo y no existen recursos adecuados de afrontamiento, puede evolucionar hacia el síndrome de burnout, una condición caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Baldeón et al., 2023).

En este sentido, el burnout no constituye una simple molestia transitoria, sino un estado de desgaste ocupacional que impacta significativamente en el rendimiento y la satisfacción laboral (Torres et al., 2021). Aunque se origina a partir de factores de estrés, el burnout se distingue por ser una manifestación más profunda y persistente del malestar laboral. Sus causas están vinculadas con la sobrecarga de tareas, las demandas organizacionales y los factores psicosociales propios de cada entorno de trabajo. Esta problemática es especialmente notoria en instituciones públicas, donde la burocracia, la presión jerárquica y las exigencias administrativas tienden a agravar la situación.

Asimismo, la relación entre los niveles de burnout y la satisfacción laboral representa un desafío relevante para las organizaciones que buscan garantizar bienestar y productividad. De acuerdo con Vivas et al. (2022), factores como la presión por resultados, un clima laboral inadecuado o la falta de reconocimiento no solo generan altos niveles de estrés, sino que también incrementan la probabilidad de desarrollar burnout, afectando la motivación, el compromiso organizacional y el desempeño general.

Con base en esto, el presente estudio se enmarca en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, institución clave en la gestión de recursos y la implementación de políticas públicas en la provincia. Dada la relevancia del rol que cumplen sus colaboradores en el cumplimiento de los objetivos institucionales, resulta indispensable analizar cómo las condiciones laborales, el estrés y, particularmente, el burnout puede influir en sus niveles de satisfacción laboral. Con ello se pretende aportar elementos que fortalezcan las estrategias de gestión del talento humano orientadas a la prevención y manejo de esta problemática.

Esta entidad se encuentra situada en la isla San Cristóbal de Galápagos, y cumple un rol relevante en los procesos administrativos que rigen este territorio. Por esta razón, la eficiencia con la que los funcionarios de esta institución desempeñan sus funciones resulta indispensable, ya que esto asegura que las políticas públicas funcionen y se ejecuten de una manera adecuada. Es por ello, que el objetivo de este trabajo consiste en identificar cómo las presiones derivadas del entorno laboral pueden estar afectando el desempeño del personal en cuestión.

En este contexto, el presente trabajo tiene como finalidad analizar de forma específica la incidencia que tiene el burnout en la satisfacción del personal que conforma este consejo de gobierno. Cabe señalar que el burnout se desarrolla como consecuencia de la exposición prolongada al estrés laboral, por lo que resulta fundamental comprender de qué manera estas exigencias impactan en la salud emocional y en la eficiencia del equipo (Edú et al., 2022). A partir de este análisis, se determinará cuáles son los factores que afectan la productividad y el nivel de compromiso dentro de este entorno administrativo.

En el Capítulo I, se desarrolló el marco teórico, donde se abordan los principales conceptos, enfoques y antecedentes relacionados con el burnout y la satisfacción en el entorno laboral. En ese sentido, este apartado tiene como propósito contextualizar y conceptualizar las variables estudiadas, a partir de una revisión bibliográfica que integra literatura científica, investigaciones previas, teorías relevantes y normativas vigentes.

En el Capítulo II se describe la metodología que se ha utilizado, precisando el enfoque, que es cuantitativo, el diseño y el alcance que el estudio tiene. Aunado a esto, se especifican los métodos aplicados para la recolección de datos, así como los instrumentos empleados —principalmente el Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el burnout y el Job Satisfaction Survey (JSS) para medir la satisfacción laboral—, junto con las técnicas para el análisis de datos.

En el Capítulo III se presentan los resultados que se han obtenido en la recolección y análisis. Asimismo, en esta sección se incluye la validación de los instrumentos y la aplicación de la prueba de correlación de Spearman. También en la parte final, se proponen estrategias fundamentadas en los hallazgos, con el fin de contribuir a la reducción de los niveles de burnout y, de esta manera, mejorar la satisfacción laboral de la institución evaluada.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés como respuesta fisiológica o estado de tensión en el ser humano, representa una carga emocional que afecta las funciones diarias y capacidad de respuesta de un individuo. De acuerdo con Rojas et al. (2021) esta condición puede interferir en procesos cognitivos como la toma de decisiones, la resolución de problemas y la memoria, afectando no solo el equilibrio mental y físico, sino que también tiene consecuencias en el rendimiento académico, laboral o social. De acuerdo con Soriano y Décaro (2021) cuando el estrés se prolonga en el tiempo y no existen los recursos adecuados para afrontarlo, puede evolucionar en burnout, un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del ánimo.

En el ámbito laboral, tanto el estrés como el burnout tienen repercusiones directas en la satisfacción de los trabajadores, por lo que resulta indispensable para la productividad de una organización implementar estrategias efectivas de gestión de estas problemáticas. Según Patlán (2019), factores como la carga excesiva de trabajo, las expectativas elevadas y las condiciones del entorno en el lugar de trabajo, son desencadenantes de altos niveles de estrés que, mantenidos de forma crónica, derivan en burnout y disminuyen la calidad del trabajo, así como el compromiso del empleado con la institución.

Entonces, la relación entre este síndrome y la satisfacción de los empleados plantea una problemática compleja que requiere una atención integral, que busque optimizar la producción colectiva en la organización. En palabras de Buitrago et al. (2021) la acumulación de estrés no solo puede llevar a problemas en la salud física o psicológica, sino que al transformarse en burnout ocasiona una reducción en la eficiencia y la motivación de los empleados, lo que da como resultado mayores tasas de rotación de personal, aumento en el ausentismo y una cultura organizacional negativa en la empresa.

De acuerdo con la Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos (2015), esta institución estatal, ubicada en Puerto Baquerizo Moreno, es independiente a nivel técnico, financiero y administrativo en sus operaciones. Se responsabiliza de dirigir, coordinar y planificar el aspecto territorial y manejar, a nivel interinstitucional, los recursos en esta jurisdicción insular, así como la planificación regional y la articulación institucional, lo que la convierte en una figura esencial para el funcionamiento del gobierno local en la isla.

En relación con el manejo de la organización laboral interna de esta entidad, se ha

observado que los colaboradores son propensos a enfrentar dinámicas complejas, las cuales están marcadas por exigencias constantes y una alta carga de responsabilidad. Toda esta cuestión da como resultado situaciones de tensión que generan manifestaciones claras en los empleados, como agotamiento físico y emocional, propias del burnout, lo que repercute de forma directa en el desempeño, motivación y estabilidad de los trabajadores.

Este contexto antes descrito, no solo compromete la eficacia operativa del equipo humano, sino que también impacta en el nivel de satisfacción y motivación de los colaboradores en todas las áreas. En consecuencia, cuando estas condiciones se prolongan o se agravan, se corre el riesgo de reducir el compromiso institucional y minar la moral de quienes conforman esta fuerza laboral, lo que inevitablemente repercute en la calidad del servicio que esta entidad ofrece a sus usuarios.

Llevada a cabo la revisión de la literatura, se observa que existe una base amplia de trabajos que abordan los efectos negativos del estrés sobre el desempeño y el bienestar de los empleados en general. Empero, también se evidencia una notoria carencia de estudios que analicen específicamente el burnout, entendido como una consecuencia del estrés crónico, dentro de instituciones públicas en contextos insulares. En el caso particular de esta entidad, los análisis son escasos, siendo que la mayoría de investigaciones desarrolladas en el país suelen centrarse en entornos urbanos de mayor escala o en organizaciones del sector privado.

Por tanto, se vuelve indispensable promover investigaciones que aporten una visión contextualizada sobre cómo el estrés laboral afecta la percepción de satisfacción de los empleados en este tipo de organizaciones. El presente estudio se orienta a cubrir esta necesidad, mediante la recopilación de información directa que permita entender, con mayor precisión, los factores que generan tensión y cómo estos inciden en el ánimo y la motivación de los trabajadores. Con base en estos datos, se espera diseñar propuestas que se adapten a la realidad institucional del Consejo, contribuyendo con ello a fortalecer su estructura operativa y a fomentar condiciones que favorezcan el bienestar del personal que la integra.

JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

Los niveles altos de estrés en el entorno laboral inciden directamente en el rendimiento de los trabajadores en una organización, afectando tanto su bienestar como la eficiencia operativa, esto según los resultados del trabajo de Zuñiga (2019). En este contexto, es importante comprender cómo la exposición prolongada a este estado de tensión puede derivar en burnout, un síndrome que repercute negativamente en el desempeño de los empleados del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos (a partir de este punto, CGREG). Asimismo, en un contexto académico, los resultados aportarán al campo de estudio que aborda la problemática sobre el burnout y su relación con la satisfacción laboral, especialmente dentro de entornos gubernamentales.

Se debe considerar que la literatura actual ofrece un panorama general sobre este síndrome y sus efectos, sin embargo, se observa una falta de estudios que analicen de manera focalizada el burnout en instituciones con características como las de este consejo de gobierno. La colaboración institucional y la actitud receptiva de los responsables de esta entidad pública permiten acceder tanto a los funcionarios como a la información requerida para cumplir con las metas que se han establecido en este estudio.

Justificación práctica

Desde el punto de vista de su factibilidad, el desarrollo de este estudio se considera alcanzable, ya que existen condiciones favorables para su ejecución. Entre estas se encuentra la cercanía y disponibilidad de la población objeto de análisis, lo cual facilita el contacto directo con los participantes, así como el levantamiento de la información requerida. En este sentido, es importante considerar que se dispone de herramientas técnicas y logísticas que hacen más sencillo para el investigador realizar el levantamiento de información sin mayores dificultades. Igualmente, la manera en que está organizado internamente el consejo, así como su ubicación geográfica, juegan un rol positivo en la preparación del trabajo de campo.

En este contexto, el estudio tiene una relevancia práctica significativa, puesto que el análisis cuantitativo permite identificar con claridad aquellos aspectos específicos que requieren atención dentro de este contexto profesional. En tal sentido, comprender cómo se

manifiestan determinadas dinámicas internas, y qué medidas podrían adoptarse para reducir la presencia de burnout y mejorar el bienestar de los trabajadores, es fundamental no solo para elevar la calidad del ambiente organizacional, sino también para optimizar el funcionamiento general del Consejo.

El análisis de la información recopilada permite identificar los factores que necesitan abordarse en este ámbito laboral específico, para así, con base en la teoría, sugerir estrategias que permitan prevenir o mitigar esta problemática. Por ello, comprender las interacciones internas del consejo y estudiar a fondo sus dimensiones es crucial, ya que se puede conocer con exactitud los factores que deben ser abordados en relación con el burnout y la satisfacción laboral. Y por lo expuesto anteriormente, la accesibilidad con la que se cuenta para efectuar la recolección de datos permite acceder a la percepción de los funcionarios y colaboradores. Sumado a ello, los hallazgos derivados podrían servir de base para futuras decisiones estratégicas orientadas a reforzar el desempeño institucional.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye el burnout, derivado de la exposición prolongada al estrés laboral, en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG, durante el año 2024?

Preguntas de la investigación

¿Cuál es el nivel de burnout que presentan los colaboradores del CGREG, durante el año 2024?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que manifiestan los colaboradores de la institución durante el mismo periodo?

¿Qué relación existe entre el burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG en el año 2024?

OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer la influencia del burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG durante el año 2024.

Objetivos específicos

1. Identificar el grado de síndrome de burnout que presentan los colaboradores del CGREG en el año 2024.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la institución durante el mismo periodo.
3. Examinar la relación estadísticamente significativa entre los niveles de burnout y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.
4. Proponer estrategias fundamentadas en el marco teórico y en los resultados obtenidos, orientadas a la prevención y manejo del burnout, con el fin de fortalecer el bienestar y la satisfacción laboral del personal.

PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Hipótesis General

El síndrome de burnout influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG durante el año 2024.

- **Hipótesis Nula (H_0):** El síndrome de burnout no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG durante el año 2024.
- **Hipótesis Alternativa (H_1):** El síndrome de burnout influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG durante el año 2024.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Realizada la revisión de la literatura en los diferentes repositorios institucionales y las bases de datos de artículos científicos sobre las variables de esta investigación, se analizaron estudios que examinan la conexión entre el estrés laboral, el burnout y el desempeño de los empleados en distintos ámbitos organizacionales. Estas investigaciones aportan una base teórica sobre la relevancia de gestionar tanto el estrés como el burnout para optimizar la productividad y el bienestar de los colaboradores, las cuales se detallan a continuación:

En un contexto internacional, el estudio de Palma et al. (2025) abordó el burnout en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble, Chile, con el propósito de analizar su prevalencia y la relación entre fenómenos laborales adversos, tales como las altas demandas emocionales, el acoso, la vulnerabilidad, la sobrecarga laboral y la insatisfacción laboral. En cuanto a la metodología, este estudio se desarrolló bajo un diseño transversal y empírico, aplicando un cuestionario de autorreporte a 173 profesionales que integraban la Red Intersectorial de Trabajadores/as Sociales.

En relación con los resultados, los autores encontraron que el 6,9% de los encuestados presentó burnout, siendo la dimensión más destacada la baja realización personal, seguida por el agotamiento emocional y la despersonalización. Entre los factores de riesgo con mayor incidencia se identificaron la vulnerabilidad y la sobrecarga laboral, así como la exposición a demandas emocionales y al acoso. Al ajustar por tramo salarial y tipo de contrato, se encontró que quienes presentaban burnout tenían más de cuatro veces la probabilidad de manifestar insatisfacción laboral en comparación con quienes no lo reportaban (Palma et al., 2025).

Este trabajo permite visibilizar cómo la vulnerabilidad laboral, las exigencias emocionales y la precariedad en los vínculos contractuales influyen de manera directa en la aparición del burnout y en el deterioro del bienestar de los trabajadores. Este tipo de hallazgos resulta particularmente pertinente para estudios que buscan analizar la influencia del burnout sobre la satisfacción laboral en instituciones públicas, ya que ofrecen evidencia empírica de cómo las condiciones psicosociales del entorno de trabajo terminan por impactar en la motivación y compromiso de los colaboradores.

Asimismo, en México, la investigación Soriano y Décaro (2021) se centró en diferenciar el estrés del burnout y analizar los efectos que ambos fenómenos generan en las organizaciones. El objetivo fue contextualizar el impacto que produce ignorar el malestar psicológico de los trabajadores y cómo ello compromete el funcionamiento colectivo de la entidad. La metodología que utilizaron los autores se dio bajo un enfoque deductivo, de alcance descriptivo, y utilizó la técnica documental, recopilando y sistematizando información bibliográfica sobre el estrés, el burnout y sus efectos en el entorno laboral.

Los hallazgos de estos autores encontraron que el estrés y el burnout son fenómenos distintos, existe una estrecha relación entre ambos, ya que el estrés crónico constituye el antecedente inmediato del síndrome de burnout. En tal sentido, Soriano y Décaro (2021) concluyeron que mientras el estrés puede presentarse de manera puntual e incluso aportar un efecto positivo como respuesta adaptativa, cuando se prolonga en el tiempo y rebasa las capacidades de afrontamiento del trabajador, da lugar a que manifieste el síndrome de burnout, afectando directamente la salud y el desempeño de la organización.

El trabajo antes descrito resulta de interés porque aporta claridad conceptual al distinguir entre el estrés como reacción inmediata y el burnout como síndrome asociado a la exposición prolongada a presiones laborales (Soriano y Décaro, 2021). Al resaltar que el burnout se convierte en un problema organizacional cuando no se interviene oportunamente, el análisis permite comprender cómo la falta de gestión del malestar individual repercute en la productividad y la satisfacción de los colaboradores, cuestión que se vincula directamente con la presente investigación.

En un contexto nacional, el estudio de Jaramillo et al. (2022) se propuso determinar la relación entre los niveles de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior en Ecuador. Para ello, se empleó un diseño no experimental, transversal, correlacional y de campo, utilizando dos instrumentos ampliamente validados: la Escala General de Satisfacción Laboral (OJS) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). La muestra estuvo conformada por 182 personas seleccionadas mediante muestreo aleatorio simple estratificado, con un nivel de confianza del 95 %.

Los resultados de estos autores evidencian que, si bien más de la mitad de los trabajadores manifestaron altos niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca, un porcentaje

relevante reportó inconformidad asociada a factores externos como relaciones interpersonales deficientes, bajos salarios y condiciones físicas. En relación con el burnout, se observó que 7 de cada 10 participantes se encontraban en riesgo de padecer estrés crónico alto, mientras que 2 de cada 10 presentaban niveles crónicos del síndrome. La correlación encontrada fue negativa: a mayor presencia de burnout, menores niveles de satisfacción laboral, confirmando que este síndrome actúa como un predictor relevante (Jaramillo et al., 2022).

En ese sentido, el trabajo de Jaramillo et al. (2022) se lo consideró, ya que visibiliza la dinámica entre burnout y satisfacción laboral en el sector público ecuatoriano, mostrando cómo la estabilidad laboral y los factores motivacionales no siempre garantizan altos niveles de bienestar cuando persisten condiciones de sobrecarga y desgaste emocional. En este sentido, los hallazgos aportan evidencia empírica que enriquece el análisis de la influencia del burnout en contextos institucionales estatales, donde los trabajadores desempeñan funciones críticas para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

En el ámbito local, en el estudio efectuado por Soriano (2021) sobre los recursos humanos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), se aplicó el Maslach Burnout Inventory para evaluar el estrés laboral del personal administrativo. No se obtuvo por completo respuesta de toda la población encuestada, solo de un 40.6%, por ello, los datos recolectados no son completos, pero sí se refleja un bajo nivel de estrés laboral y bajo índice de manifestaciones de problemas asociados a dicha problemática. La recolección de esta información permite contar con elementos útiles para la conformación de perfiles vinculados a riesgos de salud y psicosociales.

En ese sentido, el informe de Soriano (2021) proporciona una aproximación sobre el impacto del estrés laboral en instituciones públicas de educación superior, por lo que resulta útil como punto de comparación para el contexto del presente análisis. En sus conclusiones el autor pudo determinar cómo la medición de factores psicosociales, a través de instrumentos estandarizados, puede servir como base para la identificación temprana de riesgos ocupacionales. Estos hallazgos refuerzan el enfoque de cuán importante es abordar de forma preventiva esta afectación, por medio de estrategias que prevengan el bienestar del personal.

En un contexto local, en el informe de investigación efectuado por Guale (2022) en

el GAD del cantón Santa Elena, se estudia la importancia crucial de manejar el estrés, se estudia la importancia del manejo de esta condición en los funcionarios públicos. El objetivo principal es Examinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral del personal público de esta institución municipal durante el año 2021. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, utilizando encuestas como instrumento para medir los niveles de estrés del personal.

Según los resultados de Guale (2022) se puede evidenciar la relevancia que tiene la implementación de un plan de acción, el cuál debe estar estructurado y orientado al manejo del estrés en los espacios de trabajo. Este programa debe tener como propósito de optimizar los indicadores obtenidos en la evaluación del nivel de estrés del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, esto según los resultados del autor antes citado.

En un contexto similar, Bone y Rosado (2023) abordaron la relación entre el clima laboral y la incidencia que esta tiene en el estrés de los colaboradores del GAD del Cantón Tosagua. La metodología implementada por los autores fue estructurada bajo un enfoque mixto, a partir de esto se recolectó evidencia de como los niveles de estrés tuvieron un 4,52% como puntuación promedio, ubicándolo dentro de una escala de moderado a alto, variando según la época del año. A pesar de ello, el análisis estadístico no encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional, lo que sugiere que la percepción del clima no está directamente influida por el nivel de estrés en esta institución.

En relación con los resultados de Bone y Rosado (2023), se puede tomar en cuenta las iniciativas o técnicas que los investigadores sugieren para mitigar las consecuencias que tiene el estrés. Respecto a esto, se ofrece como recomendación la ejecución de acciones para mitigar esta problemática, tales como: capacitación, programas de descanso, la creación de espacios de escucha, o la incorporación de un enfoque inclusivo en la gestión del talento humano. Estas sugerencias muestran una perspectiva sistemática que puede generar entornos laborales más sostenibles, aun cuando el vínculo entre clima y estrés no sea estrictamente causal.

1.2 ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL BURNOUT

1.2.1 Conceptos y definiciones

De acuerdo con la Real Academia Española (2023) se define el estrés como una tensión producida por las circunstancias laborales, caracterizada por una sensación de agotamiento emocional y una disminución en la realización personal. En ese sentido, este mecanismo implica la activación del sistema nervioso del ser humano y del eje hipotalámico-hipofisario-adrenal, lo que provoca modificaciones neuroendocrinas como la liberación de cortisol. Cuando hay un estrés excesivo; sobrepasa todos estos mecanismos, y no hay una productividad natural, disminuyendo la capacidad laboral.

En este sentido, Delgado et al. (2020) definen el estrés laboral como una reacción de tipo fisiológico, cognitivo, emocional y conductual que aparece cuando el individuo se enfrenta a situaciones que representan una carga excesiva o a demandas intensas dentro del contexto de trabajo. Esta condición suele reflejarse en síntomas como fatiga mental y física, estados de irritabilidad o incluso cuadros depresivos. Cuando el trabajador no logra responder de forma adecuada a estas exigencias, es común que se genere un estado de tensión que impacta de manera directa en su desempeño profesional y en su bienestar general.

El estrés originado en el entorno laboral ha sido objeto de numerosos estudios en el campo organizacional, principalmente por las consecuencias que puede acarrear tanto en la salud de los empleados como en la productividad institucional. La Organización Mundial de la Salud (2023), este tipo de estrés surge cuando las demandas propias del entorno de trabajo superan las capacidades o recursos con los que cuenta el trabajador, provocando efectos que se manifiestan tanto a nivel personal como en el funcionamiento. Cuando estas condiciones se prolongan en el tiempo sin una adecuada gestión, pueden dar lugar al síndrome de burnout, entendido como la manifestación más severa del desgaste laboral (Soriano y Décaro, 2021).

Asimismo, también se lo define como una enfermedad, la cual se asocia con una variedad de síntomas físicos que incluyen molestias cervicales o lumbares, cefaleas y problemas digestivos (Marcial, 2023). En esta condición es frecuente la aparición de cansancio persistente, infecciones frecuentes, respiración entrecortada, así como un aumento en la tensión arterial. Según esta autora, este estado también puede provocar agotamiento extremo, de hecho, la acumulación de estos síntomas ha sido identificada como un camino hacia el

burnout, dado que el estrés sostenido no solo deteriora la salud física, sino que también genera agotamiento emocional y un desgaste progresivo (Soriano y Décaro, 2021).

Según Zuñiga (2019), esta condición puede tener su origen en una serie de elementos conocidos como estresores, entre los cuales se destacan la sobrecarga de tareas, los conflictos con otros integrantes de la organización, la falta de respaldo institucional y la ambigüedad en la asignación de funciones. A estos factores se suman elementos externos, como el avance constante de la tecnología y la inestabilidad económica, que tienden a intensificar la percepción de descontrol y presión en el ambiente laboral, incrementando de forma considerable los niveles de tensión en los empleados.

El estrés en el trabajo se da cuando la persona empieza a notar que no puede con todo lo que se le exige. Es decir, que hay un contraste entre las obligaciones que tiene el trabajador y las capacidades que pueda llegar a tener, o lo que siente que puede hacer. Esto le puede causar problemas tanto físicos como emocionales (Burgos et al., 2020). En palabras de Sutrisno (2022) si el trabajo es demandante y no hay libertad para manejarlo, el estrés puede desencadenar en problemas mayores, esto hace que la salud mental del trabajador se deteriore. Aunado a esto, una carga laboral alta, sin una pausa ni control adecuado, desgasta el estado físico de un individuo, provocando que pierda el enfoque y la eficiencia.

Es importante aclarar, que cuando este estado de estrés se prolonga en el tiempo y supera la capacidad de adaptación del trabajador, puede derivar en el síndrome de burnout (Lovo, 2020). Según Maslach y Jackson (1981) citados por Jiménez et al. (2023) el burnout constituye una respuesta crónica al estrés laboral caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Se diferencia del estrés por su carácter persistente y por la intensidad de sus consecuencias, ya que no solo afecta la energía física y mental del trabajador, sino también su vínculo con la tarea y con la organización.

Cascaes et al. (2025) asegura que Freudemberger (1974), fue pionero en el estudio de este síndrome, y conceptualiza el burnout como una sensación de fracaso y desgaste emocional que surge ante exigencias prolongadas que rebasan los recursos personales del individuo. Este síndrome ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud (2019) como un fenómeno ocupacional que impacta tanto en la salud de los colaboradores como en los resultados de las instituciones. Su relevancia radica en que, al constituirse como una etapa más grave del estrés crónico, afectando en este contexto la satisfacción laboral de los empleados.

1.2.2 Niveles de estrés laboral

El estrés laboral puede categorizarse en distintos niveles, dependiendo tanto de su gravedad como del efecto que produce en la salud y desempeño del trabajador. De acuerdo con Cortés et al. (2020) este fenómeno se manifiesta en diferentes formas según su intensidad, duración y el impacto que tiene en la salud física y emocional. En los casos en que se mantiene de forma prolongada y sin un manejo adecuado, el estrés puede evolucionar hacia cuadros más complejos como el síndrome de burnout. A continuación, se revisan los diferentes tipos:

- **Estrés agudo:** esta clase de estrés se lo considera el más frecuente, presentándose como una reacción a las presiones y retos diarios de la rutina cotidiana. Generalmente, se lo distingue por ser de corta duración, pero por lo general no provoca afectaciones severas a la salud, siempre que no ocurra con demasiada regularidad Ruiz et al. (2022).
- **Estrés agudo episódico:** esta forma de estrés aparece de manera recurrente, se caracteriza por tener episodios de alta intensidad que impactan tanto en el bienestar físico como emocional del individuo. Las personas que lo padecen suelen llevar un estilo de vida acelerado, enfrentando continuamente circunstancias exigentes, todo esto deriva en problemas como ansiedad, cambios de humor, presión arterial elevada (Cortés et al., 2020).
- **Estrés crónico:** este es el tipo de estrés más severo, ya que se prolonga por largos periodos como consecuencia de problemas continuos y circunstancias adversas. Afecta de forma significativa la salud física y mental, generando agotamiento extremo y aumentando el riesgo de enfermedades (Ruiz et al., 2022). En lo laboral, cuando no se gestiona adecuadamente, puede evolucionar en el síndrome de burnout, caracterizado por desgaste emocional, desapego hacia el trabajo y baja realización personal.

1.2.3 Métodos de medición del estrés laboral

La medición del estrés en el entorno laboral tiene como finalidad identificar su presencia y características entre los empleados, apoyándose en modelos teóricos y metodologías definidas. Según Patlán (2019) el proceso de diagnóstico permite describir el fenómeno desde una perspectiva conceptual, mientras que la evaluación cuantifica su intensidad dentro de la organización mediante herramientas como cuestionarios. Los resultados obtenidos facilitan el diseño de estrategias tanto individuales como colectivas.

Bajo esta perspectiva, el análisis incluye tanto factores objetivos como percepciones subjetivas. Uno de los instrumentos estructurados más utilizados es el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que evalúa las tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Baldeón et al., 2023). Aunque su propósito principal es medir burnout, en la práctica también se utiliza como referente para valorar los efectos acumulativos del estrés laboral crónico, permitiendo identificar los niveles de desgaste. Este cuestionario tiene el beneficio de poder identificar el grado de afectación del colaborador mediante escalas de autoevaluación, que pueden complementarse con indicadores fisiológicos como cortisol, presión arterial o frecuencia cardíaca.

Asimismo, otra alternativa para medir el estrés laboral consiste en utilizar herramientas que contemplan variables de tipo fisiológico y conductual. Entre estas se encuentran la medición del cortisol en saliva o sangre, el registro de la presión arterial, del ritmo cardíaco y la evaluación de los patrones de sueño, que reflejan la carga de estrés asumida por el trabajador (Hernández et al., 2012). Este tipo de mediciones permite obtener información objetiva que complementa los reportes subjetivos, ofreciendo así una comprensión más completa sobre el impacto del estrés en el contexto laboral.

1.2.4 Fases del estrés

Durante el proceso de estrés se activan mecanismos fisiológicos y psicológicos que no solo es una respuesta del organismo, si no, que también buscan restablecer el equilibrio ante demandas que superan los recursos individuales. Desde la perspectiva de autores como Santos y González (2020), cuando estas demandas persisten, este fenómeno atraviesa diferentes fases que reflejan la progresión de sus efectos sobre el cuerpo, y son:

Fase de alarma o huida: Durante esta primera etapa, el organismo atraviesa cambios tanto físicos, como químicos, y su objetivo es generar la energía necesaria para enfrentar una situación que se considera peligrosa. En esta fase, se activa el eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal, lo que provoca un aumento en los niveles de adrenalina, la glucosa en sangre, un aumento de la presión arterial y el ritmo cardíaco (Santos y González, 2020).

Fase de adaptación o resistencia: Cuando el estímulo estresante se prolonga, el cuerpo mantiene la producción de las sustancias liberadas en la fase anterior,

generando un estado de alerta sostenido. En esta fase, el organismo intenta restablecer su equilibrio a través de nuevas respuestas fisiológicas, regulando hormonas y neurotransmisores en el sistema circulatorio, en donde la adrenalina sostiene un estado de vigilancia constante (Santos y González, 2020).

Fase de agotamiento: Esta última fase se produce cuando los detonantes del estrés se mantienen de manera crónica y constante, agotando los recursos físicos y psicológicos. En esta condición, se genera debilitamiento general, disminución de la energía, fatiga persistente y reducción de la capacidad inmunológica (Santos y González, 2020). En el ámbito laboral, esta etapa suele asociarse con la aparición del síndrome de burnout, ya que el desgaste acumulado conduce al agotamiento emocional, a la despersonalización y a la percepción de baja realización personal.

1.2.5 Síntomas del estrés laboral

El estrés generado en el ámbito laboral provoca diversas reacciones que, en muchos casos, afectan de forma negativa el bienestar global de los empleados (Delgado et al., 2020). Estas manifestaciones se presentan también a niveles físico, emocional, conductual y psicológicos, alterando tanto la salud corporal, siendo estos los principales síntomas:

Síntomas Fisiológicos:

En cuanto a los síntomas fisiológicos, el estrés en el sector laboral se expresa a través de múltiples señales físicas que alteran el funcionamiento general del organismo (Barrera y Baculima, 2024). Entre las más comunes se encuentran las siguientes: dolores de cabeza, molestias digestivas, tensión muscular y ciertas afecciones cardiovasculares. Sumado a lo anterior, la fatiga constante que todo este malestar provoca, altera el trastorno del sueño, lo que es un indicador de una sobrecarga causada por las exigencias del entorno laboral.

Síntomas Psicológicos:

En el ámbito psicológico, el estrés laboral genera diversas alteraciones emocionales tales como la irritabilidad, ansiedad, dificultad para concentrarse y estados de tristeza prolongada (Barrera y Baculima, 2024). También puede presentarse una especie de sensación de inseguridad, desmotivación y, en algunos casos severos, crisis de pánico. Estos cambios

afectan bastante la capacidad para tomar decisiones, interfieren en la resolución de problemas y provocan la disminución de la percepción de logro personal.

Síntomas Conductuales:

A un nivel conductual, el estrés se manifiesta en ocasiones en actitudes o hábitos que resultan ser perjudiciales para el rendimiento laboral (Barrera y Baculima, 2024). En tal sentido, entre las manifestaciones más frecuentes en términos de conducta se encuentran las siguientes: ausentismo, baja productividad en el trabajo, aumento en el consumo de sustancias dañinas, así como dificultades para sostener relaciones sociales positivas.

Síntomas emocionales

Según los síntomas emocionales del estrés abarcan desequilibrios psicológicos que provocan incomodidad interna, expresándose en estados de irritabilidad, temor, angustia y melancolía constante (Barrera y Baculima, 2024). Estas reacciones emergen a partir de una acumulación excesiva de exigencias percibidas, impactando la habilidad del empleado a la hora de manejar sus emociones de forma adecuada. En ese punto, se identifican emociones como la frustración, falta de entusiasmo, incapacidad y disminución de la autoestima.

1.3 SATISFACCIÓN LABORAL

1.3.1 Conceptos y definiciones

La satisfacción laboral se la puede conceptualizar como el nivel en que los trabajadores se perciben satisfechos y valorados en su empleo y entorno profesional (Díaz et al., 2023). Representa un indicador del bienestar y la percepción positiva que una persona tiene respecto a su función laboral. La satisfacción, en este ámbito, abarca diversos aspectos entre los cuales también se encuentran la percepción de logro, el reconocimiento recibido, las condiciones físicas del entorno, algunas relaciones interpersonales y la vida personal.

En relación con esto, Cabanilla y Cando (2022) consideran que la satisfacción en el trabajo, de alguna forma, representa un elemento fundamental para poder alcanzar una alta productividad. Señalan que algunos factores como las jornadas laborales muy prolongadas, la ausencia de programas adecuados de formación continua y la carencia de ciertos mecanismos motivacionales afectan, de manera directa, el desempeño de los colaboradores. Asimismo,

resaltan que los empleados valoran aquellos espacios laborales donde se promueve la autonomía, se fortalecen las dinámicas colaborativas y se aplican procesos de evaluación justos, ya que estos factores inciden directamente en su bienestar y eficacia profesional.

Por su parte, Soledispa et al. (2022) sostienen que el bienestar de los trabajadores, junto con su percepción positiva respecto al ambiente organizacional, son determinantes que repercuten de forma directa en el rendimiento que demuestran dentro de sus funciones. Según este autor, cuestiones como el reconocimiento, condiciones óptimas laborales y el compañerismo, hacen una gran diferencia. Todos estos factores influyen de una u otra forma en la actitud que tienen los empleados, lo que se ve reflejado en su desempeño, si estas actitudes son administradas correctamente derivan en un ambiente sano y funcional.

Con base en el estudio presentado por Díaz et al. (2023), se puede decir que cuando los empleados están realmente a gusto, se sienten reconocidos y son suficientemente estimulados en sus roles, su rendimiento mejora notablemente, favoreciendo al entorno de trabajo y por ende a la empresa de forma general. Esto quiere decir, que promover la satisfacción laboral no solo aumenta la eficiencia, sino que también refuerza la lealtad, la armonía general y el equilibrio dentro del ambiente laboral.

En el contexto actual de la gestión administrativa, la satisfacción laboral está bastante influenciada por la calidad del liderazgo, las condiciones laborales y el nivel de reconocimiento que perciben los trabajadores, según los autores Meléndez y Delgado (2020). La insatisfacción, que suele repetirse con frecuencia, está asociada a remuneraciones limitadas, espacios de trabajo inadecuados y una evidente escasez de opciones para avanzar profesionalmente. Ante este panorama, la gestión institucional debe dar prioridad a planes integrales que unan una correcta organización, planificación y conducción con políticas que impulsen la motivación y el reconocimiento del recurso humano.

1.3.1 Fundamentos y teorías de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el estado de confort que experimenta un empleado en relación con su ambiente y condiciones laborales (Cabanilla y Cando, 2022). En ese sentido, este concepto se relaciona con la percepción que puedan llegar a tener cada uno de los trabajadores sobre sí mismo, así como el cumplimiento de los objetivos personales y profesionales. Asimismo, los elementos que inciden en esta variable, se relacionan con el

ambiente físico de trabajo, las relaciones interpersonales, la remuneración recibida o las oportunidades de desarrollo.

En esta línea, la teoría propuesta por el teórico Herzberg plantea que existen dos tipos de factores que inciden en la satisfacción laboral: los higiénicos y los motivacionales. Los primeros, entre ellos el salario y las condiciones del entorno, son bastante esenciales para evitar la insatisfacción; mientras que los motivadores, como el reconocimiento y el crecimiento profesional, fomentan una mayor implicación y productividad en el trabajador, tal y como plantea Madero (2020).

Además, la teoría de Maslow sobre las necesidades humanas establece una jerarquía que resulta aplicable dentro del contexto del trabajo Madero (2023). En los niveles inferiores están las necesidades fisiológicas y de protección; mientras que más arriba se encuentran la pertenencia al grupo, el respeto propio y la realización personal. La satisfacción laboral ocurre cuando estas necesidades se van cubriendo progresivamente, desde contar con un ingreso seguro hasta lograr el reconocimiento y la posibilidad de evolucionar como persona.

La teoría de la equidad, desarrollada por Adams, plantea que los empleados comparan el equilibrio entre lo que aportan y lo que reciben frente a lo que observan en sus colegas (Agut y Carrero, 2007). Cuando una persona percibe que no está siendo tratado con el mismo criterio que sus propios compañeros, suele generarse una especie de sensación de injusticia que repercute en el estado de ánimo y su desempeño. Por lo tanto, esta fundamentación teórica resalta la importancia que tiene la construcción de un ambiente laboral comfortable, que garantice la equidad, y el fortalecimiento del sentido de pertenencia y compromiso.

Por otro lado, la teoría de las expectativas planteadas por Vroom, parte de la relación que establece el trabajador entre el esfuerzo que realiza y los beneficios que espera recibir a cambio (Villar, 2024). En este sentido, esta fundamentación toma en cuenta si los empleados valoran el empeño que ponen en sus tareas, y si realmente se sienten recompensados. Toda esta perspectiva dada por este autor evidencia la necesidad de que las metas institucionales se encuentren en sintonía con las aspiraciones individuales, y la incidencia de los niveles de satisfacción dentro del entorno organizacional.

1.3.2 Impacto de la satisfacción laboral

De acuerdo con lo indicado por Meléndez y Delgado (2020), existe una relación directa entre la satisfacción laboral general de los empleados y el desempeño organizacional, ya que cuando los empleados se sienten a gusto con su entorno, muestran una actitud más comprometida y productiva frente a sus funciones. Toda esta situación incide de forma positiva en la calidad de los productos o servicios que ofrece la entidad, generando, a su vez, una ventaja competitiva que puede mantenerse en el tiempo. Asimismo, contar con personal motivado permite fortalecer el ambiente de trabajo, lo cual repercute de forma favorable en el cumplimiento de las metas colectivas.

Por otra parte, se ha determinado que existe una conexión importante entre la satisfacción del trabajador y su decisión de continuar en la institución. En este sentido, cuando no se cumplen ciertas condiciones mínimas para garantizar su bienestar, es común que los empleados opten por abandonar el cargo, lo que representa un aumento en los gastos derivados de procesos como la contratación o la formación de nuevo personal (Cabanilla y Cando, 2022). Al procurar espacios laborales adecuados, no solo se promueve la estabilidad del equipo de trabajo, sino que también se mejora el desempeño interno.

Además, no se puede dejar de lado que la satisfacción de los trabajadores incide directamente en la salud de este, afectando tanto la parte física y emocional (Barrera y Baculima, 2024). También se debe tomar en cuenta, que un ambiente que favorezca la tranquilidad y el respeto entre compañeros ayuda a reducir los niveles de estrés, lo que a su vez previene problemas como el cansancio extremo o alteraciones en el estado de ánimo, todo esto contribuye en el bienestar general del personal. Como resultado, se reducen las ausencias y mejora la disposición hacia las tareas asignadas, fortaleciendo la colaboración e integración dentro del equipo.

En este sentido, según Apablaza (2020) la percepción de los clientes en relación a la excelencia del servicio recibido, es otro factor afectado por la satisfacción del personal. Es decir, colaboradores satisfechos suelen ofrecer un trato más cordial y eficaz, mejorando significativamente la experiencia del cliente y aumentando su lealtad hacia la empresa, lo que deriva en una mejor reputación de la entidad.

Ahora, respecto al entorno institucional cuando se trata de la satisfacción laboral hay

la existencia de una interrelación entre el logro de los objetivos en la organización, cuando dicha satisfacción es óptima (Macías et al., 2020). En un ambiente, en donde prima el respeto y se crean las condiciones factibles para que se valore y reconozca el trabajo de los colaboradores, se genera un mejor entorno, lo que hace que se perciba un ambiente favorable que además los oriente a alcanzar sus metas personales, estas terminan por dirigirse de cierta manera hacia los propósitos generales de la organización, lo que permite una mayor eficacia.

1.3.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Los factores que inciden en el bienestar de los empleados en el trabajo, dependen de variables contextuales y motivacionales, que son los que afectan el bienestar del trabajador, junto con su relación con el ambiente y las funciones que realiza, tal como lo manifiesta Durán et al. (2021) en su trabajo. Los elementos contextuales son lo relacionado con el salario, las condiciones físicas del trabajo y las relaciones interpersonales, la estabilidad de estos factores contribuye para evitar el malestar, aunque no necesariamente generan una satisfacción completa. Por su parte, los factores motivadores, tales como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y la autonomía, fomentan el compromiso y estimulan un mejor desempeño.

Desde la perspectiva de Díaz et al. (2023) *“la satisfacción laboral es resultado de las condiciones o características del trabajo, como respuestas a estímulos específicos, representando un estado emocional positivo reflejado en respuestas positivas ante situaciones de trabajo”* (p. 163). Alcanzar un balance entre las condiciones que ofrece el entorno laboral y las oportunidades de desarrollo personal es fundamental para consolidar una verdadera satisfacción. Mientras los factores higiénicos permiten reducir elementos de insatisfacción, los motivadores fortalecen el sentido de pertenencia y el vínculo del trabajador con sus funciones y metas organizacionales. En la siguiente tabla, se detallan estos aspectos:

Tabla 1. Factores de satisfacción en el trabajo

| Factores de satisfacción en el trabajo | |
|---|---|
| Factores Motivación | <p>Reconocimiento</p> <p>Se define como el acto de reconocer y manifestar gratitud por los éxitos, capacidades y dedicación de los empleados. Ayuda a potenciar el entusiasmo, incrementar la complacencia en el trabajo y promover un ambiente laboral favorable y eficiente.</p> |

| | | |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| Factores Higiénicos | Logros | Son los resultados favorables obtenidos como consecuencia de esfuerzo, competencias y compromiso en el cumplimiento de propósitos o metas individuales o laborales. |
| | Promoción | Es el progreso o incremento dentro de una institución que conlleva un mayor grado de responsabilidades, prestigio y ventajas para el trabajador. |
| | Trabajo en sí mismo | Se enfoca en el aspecto motivacional intrínseco que impulsa al trabajador a crecer, desarrollarse y actualizar sus habilidades, reconociendo que las propias tareas y actividades laborales son una fuente de satisfacción y realización personal. |
| | Políticas y normas | Son las pautas y regulaciones establecidas por una entidad para dirigir y encauzar las conductas, asegurar la justicia y promover el logro de las metas corporativas. |
| | Condiciones de trabajo | Engloban los aspectos físicos, sociales y estructurales que influyen en la comodidad y el rendimiento de los trabajadores en su entorno laboral, como recursos, horarios y clima organizacional. |
| | Salario | Es el pago financiero percibido por un empleado a cambio de los servicios que este ofrece. Para el colaborador este incentivo representa un factor esencial para su estabilidad económica. |
| | Capacidad directa | Hace alusión a las destrezas concretas y conocimientos aplicados directamente en la realización de labores o actividades vinculadas a un cargo específico. |

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de Díaz et al., (2023)

1.3.4 Indicadores de satisfacción laboral

En el ámbito laboral, la satisfacción de los colaboradores acerca de su desempeño y otros indicadores, se examinan bajo una serie de pautas que se relacionan tanto con su rendimiento, pero también con el bienestar que tenga el personal (Cabanilla y Cando, 2022). Estos indicadores proveen datos que son indispensables para poder identificar los problemas que haya respecto a las políticas internas, para así mismo poder modificarlas y crear estrategias que promuevan la existencia de un mejor clima laboral.

Según lo señalado por Cuesta y Valencia (2014), existen varios indicadores que sirven para evaluar el nivel de satisfacción entre los colaboradores:

Tabla 2. Indicadores de satisfacción laboral

| Indicador | Descripción |
|---|---|
| Condiciones de Trabajo | Evalúa la calidad del entorno laboral, incluyendo iluminación, ruido, ergonomía y seguridad, que afectan el confort y la productividad del empleado. |
| Reconocimiento Laboral | En el reconocimiento se mide la percepción que tienen los empleados sobre el nivel de apreciación y recompensas, ya sean materiales o morales. |
| Crecimiento y Desarrollo Profesional | Este indicador analiza las oportunidades para capacitarse que tienen los empleados, y las posibilidades de adquisición de nuevos conocimientos. |
| Compromiso Organizacional | Aquí se determinan si los empleados se pueden llegar a sentir identificados con los objetivos de la empresa. |
| Relaciones Interpersonales | Busca evaluar la calidad de interacciones entre compañeros, así como su confianza con los de un rango jerárquico superior. |
| Equilibrio Trabajo-Vida | Este aspecto mide la percepción de los empleados sobre la capacidad que tienen para equilibrar las responsabilidades laborales con las necesidades personales. |
| Percepción del Liderazgo | Este indicador mide la percepción de cómo los empleados valoran la dirección, comunicación y apoyo que brindan sus líderes y supervisores en el lugar de trabajo. |
| Autonomía en el Trabajo | Este factor examina el nivel de independencia que pueden llegar a tener los empleados para la toma de decisiones y gestión de las tareas. |

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de Cuesta y Valencia (2014)

1.3.5 Métodos para medir la satisfacción laboral

La satisfacción en el ámbito laboral constituye un factor clave para que las organizaciones puedan alcanzar sus metas, ya que influye directamente en la productividad,

el nivel de compromiso del personal y su permanencia dentro de la institución (González, 2001). Para evaluar este componente, es necesario aplicar instrumentos adecuados que permitan recoger tanto datos objetivos como percepciones personales que los trabajadores tienen sobre su entorno, se presentan algunas de las metodologías más empleadas y sus principales características. Entonces de esta manera es que se presentan algunas metodologías más empleadas, tomando como referencia el trabajo que tiene como autor a Díaz et al. (2023).

Encuestas de opinión laboral: Este método consiste en aplicar formularios estructurados que recogen la percepción de los trabajadores respecto a diversos aspectos de su entorno. Generalmente, se utilizan escalas tipo Likert para medir factores como el clima organizacional, la calidad de la gestión, las oportunidades de crecimiento profesional y la carga de trabajo (Díaz et al., 2023).

Entrevistas individuales o grupales: Permiten la obtención de datos que han sido recopilados de forma cualitativa y son importantes para poder captar las experiencias y puntos de vista de los empleados, y pueden realizarse tanto de manera individual como colectiva en pequeños grupos, abordando temas importantes para este aspecto tales como: interacción social, reconocimiento, el equilibrio que debe haber entre la vida personal y la vida laboral de los colaboradores (Díaz et al., 2023).

Índices de satisfacción laboral: Estos índices combinan distintas variables, las cuales son el reconocimiento recibido, la percepción sobre la gestión y las condiciones laborales, todo esto para obtener un valor global que represente el nivel de satisfacción. Por ejemplo, en las ponderaciones específicas con el fin de exponer la importancia de aquellos factores que generan la visibilidad de comparaciones que hay entre periodos, puede ser un ejemplo sobre este índice general de satisfacción (Díaz et al., 2023).

Análisis de indicadores secundarios: Con esto se puede visualizar los datos indirectos como, por ejemplo: tasa de rotación, niveles de ausentismo laboral y productividad, analizando estos datos se puede identificar también el grado de satisfacción laboral que tiene el colaborador porque igual está asociado. Es importante recalcar igual que de esta manera no es que se recogen opiniones de forma directa, se ofrece información objetiva que lo que hace es complementar los resultados que se obtienen a través de los métodos que se han empleado (Díaz et al., 2023).

1.3.6 Modelos de instrumentos de medición

De acuerdo con Villarruel y Villarruel (2019), la elaboración de instrumentos de medición en el ámbito investigativo permite obtener datos cuantificables, válidos y confiables para el análisis de variables complejas como el estrés y la satisfacción laboral. En el contexto académico y profesional, existen diversas encuestas estandarizadas que han sido diseñadas específicamente para este fin, y que han demostrado alta validez en diferentes entornos organizacionales. A continuación, se presentan las herramientas e instrumentos más reconocidos para evaluar el estrés laboral y la satisfacción laboral, según lo planteado por Patlán (2019):

Cuestionario de Estrés Percibido (PSS, por sus siglas en inglés): Evalúa el grado en que los individuos perciben sus vidas como estresantes, considerando factores como la falta de control, la imprevisibilidad y las demandas percibidas en su entorno. Consiste en 10 ítems y utiliza una escala Likert (Dorsey et al., 2022).

Escala de Estrés Laboral de Karasek (Job Content Questionnaire - JCQ): Esta herramienta es muy útil para identificar los elementos que causan estrés laboral, midiendo tantas demandas, control sobre el trabajo y apoyo social, así, se compone por 49 ítems que evalúan diferentes dimensiones sobre el estrés (Dorsey et al., 2022).

Cuestionario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory - MBI): Con este instrumento, se logra medir el síndrome de burnout o también conocido como síndrome de agotamiento profesional, y cuenta con tres enfoques que van desde el agotamiento emocional, la despersonalización y la percepción de realización en el ámbito laboral, y lo que hace es usar estudios organizacionales, dada su validez y aplicabilidad en distintos contextos (Dorsey et al., 2022).

Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): La presente escala permite evaluar los efectos que tiene el estrés laboral sobre la salud y bienestar del trabajador de una forma precisa, abordando aspectos tales como: demandas del puesto, grado de control que percibe el empleado, conflictos interpersonales y el respaldo recibido por parte de la organización. Se compone por 25 ítems y utiliza una escala de tipo Likert para registrar las respuestas (Dorsey et al., 2022).

Asimismo, a continuación, se presenta los instrumentos reconocidos para la medición de la satisfacción laboral:

Cuestionario de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall: Evalúa aspectos intrínsecos y extrínsecos del trabajo, como las condiciones laborales, la remuneración, el desarrollo profesional y las relaciones interpersonales. Consta de 15 ítems organizados en una escala Likert (Bellido y Silgado, 2008).

Índice General de Satisfacción Laboral de Brayfield y Rothe: Mide la satisfacción general del empleado respecto a su trabajo, incluyendo la actitud global hacia el entorno laboral. Contiene 18 ítems que utilizan una escala de 5 puntos (Bellido y Silgado, 2008).

Job Descriptive Index (JDI): Entre los instrumentos más utilizados, hay uno que mide la satisfacción en el trabajo considerando cinco aspectos: tareas realizadas, sueldo, supervisión, ascenso y vínculos con colegas. Su estructura se basa en preguntas cerradas y apunta a lograr un panorama detallado de las variables (Bellido y Silgado, 2008).

Job Satisfaction Survey (JSS): Diseñado por Paul Spector, el cuestionario JSS mide nueve aspectos que se encuentran vinculados con la satisfacción en el trabajo, entre ellos la paga, las condiciones laborales, el trato del supervisor y la relación con otros empleados. Este instrumento está compuesto por 36 ítems que se responden mediante una escala Likert de seis puntos, ofreciendo así una visión global del ambiente organizacional (Bellido y Silgado, 2008).

1.3.7 Antecedentes del uso del cuestionario Burnout de Maslach

En el artículo de Aranda et al., (2016) el cual se centró en la evaluación de la confiabilidad y validez del instrumento y la escala Maslach Burnout Inventory (HSS) en empleados del occidente mexicano. Se aplicó este cuestionario para evaluar el síndrome de burnout en una muestra de 1,958 trabajadores de diferentes sectores económicos. El objetivo de este trabajo fue evaluar tres dimensiones claves que se relacionen con el síndrome de burnout, que son: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el entorno laboral. Para el análisis se adoptó un enfoque cuantitativo, empleando análisis factorial y la prueba de alfa de Cronbach, cuyos valores obtenidos fueron de 0.835, 0.407 y 0.733 para cada subescala, en ese orden.

Asimismo, en el trabajo de Cañadas et al., (2014) que tiene por título *"Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios"*, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado a la población española para evaluar el síndrome de burnout en una muestra de 435 profesionales sanitarios. El cuestionario, compuesto por 22 ítems distribuidos en las dimensiones de cansancio emocional (CE), despersonalización (D) y realización personal (RP), se administró mediante una escala tipo Likert de 7 puntos. Los análisis confirmaron la estructura tridimensional propuesta por Maslach y Jackson, mostrando valores de alfa de Cronbach de 0.88 para CE, 0.77 para RP y 0.58 para D.

El estudio de Pando et al., (2015) sobre la *"Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho Países Latinoamericanos"* emplea el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) para evaluar el síndrome de burnout en una muestra de 2,470 trabajadores de ocho países latinoamericanos. La escala adaptada para poblaciones no asistenciales, mide el agotamiento emocional, cinismo y eficacia utilizando una escala tipo Likert. El análisis factorial exploratorio confirmó una varianza del 53.85%, con un alfa de Cronbach general de 0.75. Sin embargo, los resultados revelaron discrepancias con el modelo trifactorial original, agrupando ítems de agotamiento emocional y cinismo en un único factor.

1.3.8 Antecedentes del uso del cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS)

En relación con la medición de la satisfacción laboral, Peña et al., (2020) en su trabajo sobre un *"Estudio Comparativo de la Satisfacción Laboral de una Empresa"* empleó el cuestionario Job Satisfaction Survey (JSS) de Paul Spector, pero adaptándolo a un cuestionario de 40 ítems, el cuál midió 10 variables relacionadas con la satisfacción laboral. En ese sentido, el cuestionario fue aplicado a un total de 133 empleados que estuvieron distribuidos en tres sucursales de una entidad comercial situada en Monclova, Coahuila, y México. Los autores utilizaron una escala de Likert de seis niveles, empleando un análisis de confiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.952, lo que es una alta consistencia interna. Estos hallazgos respaldan la utilidad de este instrumento como una herramienta de medición de la satisfacción laboral.

Asimismo, en la investigación realizada por Leal et al. (2024) titulada *"Revisión sistemática sobre la influencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud"*, también se empleó el JSS como instrumento central, con el fin de

evaluar las variables estudiadas. La aplicación de este cuestionario se sustentó por su adaptabilidad y fiabilidad a la hora de medir las dimensiones relacionadas con el bienestar laboral. Los hallazgos de esta revisión sistemática, resaltó los estilos de liderazgo transformacional y auténtico, analizando como estos se correlacionaron positivamente con los niveles de satisfacción medidos mediante el JSS.

Boas et al. (2023) en su estudio sobre la “Satisfacción profesional en enfermería durante la pandemia de COVID-19”, aplicaron la versión brasileña del Job Satisfaction Survey (JSS) para examinar la satisfacción de 334 profesionales de enfermería que trabajaban en un hospital universitario ubicado en Campinas, Brasil. El instrumento midió nueve aspectos clave a través de 36 preguntas estructuradas en una escala de seis niveles tipo Likert. Este trabajo hace uso de esta herramienta, para poder detectar áreas problemáticas y orientar decisiones en la gestión del talento humano.

1.3.9 Validación de los instrumentos para la recolección de datos relacionados con el estrés y la satisfacción laboral

En el presente trabajo, la validación de los instrumentos que se han empleado para la recolección de datos, que son el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Job Satisfaction Survey (JSS), constituye un aspecto fundamental para asegurar la precisión y confiabilidad de los resultados obtenidos. Ambos cuestionarios que son reconocidos por su aplicación frecuente en entornos organizacionales, permiten abordar de forma diferenciada los niveles de estrés y de satisfacción laboral (López et al., 2019).

Uso conjunto de los cuestionarios MBI y JSS: La decisión de aplicar dos instrumentos de forma conjunta, se basa en la necesidad de profundizar en la comprensión completa del fenómeno estudiado, así como por la falta de un cuestionario que abarque el estudio de las dos variables.

Errores sistemáticos o sesgos: Con el fin de reducir posibles sesgos o errores de interpretación durante el proceso de aplicación del instrumento, se brindará a los participantes una inducción previa, en la cual se explicará a detalle las instrucciones para la realización del cuestionario.

Errores aleatorios: En lo que respecta a los errores aleatorios que pueden llegarse a

dar, estos pueden surgir por distintas razones, tales como el cansancio, la falta de concentración o la interpretación subjetiva de los ítems.

Confiabilidad: Se considera un criterio esencial dentro del proceso de validación, y se determina utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (Sánchez et al., 2018). Este indicador permite hacer una evaluación de hasta qué punto las respuestas se mantienen consistentes entre los distintos ítems de cada subescala. Para que los resultados sean considerados aceptables, dicho coeficiente debe alcanzar valores superiores a 0.70. Se prevé que tanto el MBI como el JSS arrojen niveles elevados de confiabilidad.

Consistencia interna: La consistencia interna se revisa para la verificación de los ítems, los cuales están agrupados en las dimensiones que se relacionan, lo que confirma que miden un mismo constructo teórico (Frías, 2022). Esta revisión se apoya en el cálculo del alfa de Cronbach, en conjunto con el análisis de correlación de Spearman.

1.4 Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos

El CGREG es una institución pública creada por disposición constitucional, cuya responsabilidad consiste en la garantía de la correcta administración, planificación y ordenamiento territorial del archipiélago. Su labor se orienta en la conservación del entorno natural y la promoción del buen vivir de sus habitantes, lo cual se concreta a través de políticas públicas que apuntan al desarrollo sostenible y a la protección del ambiente (Rendición de Cuentas, 2023).

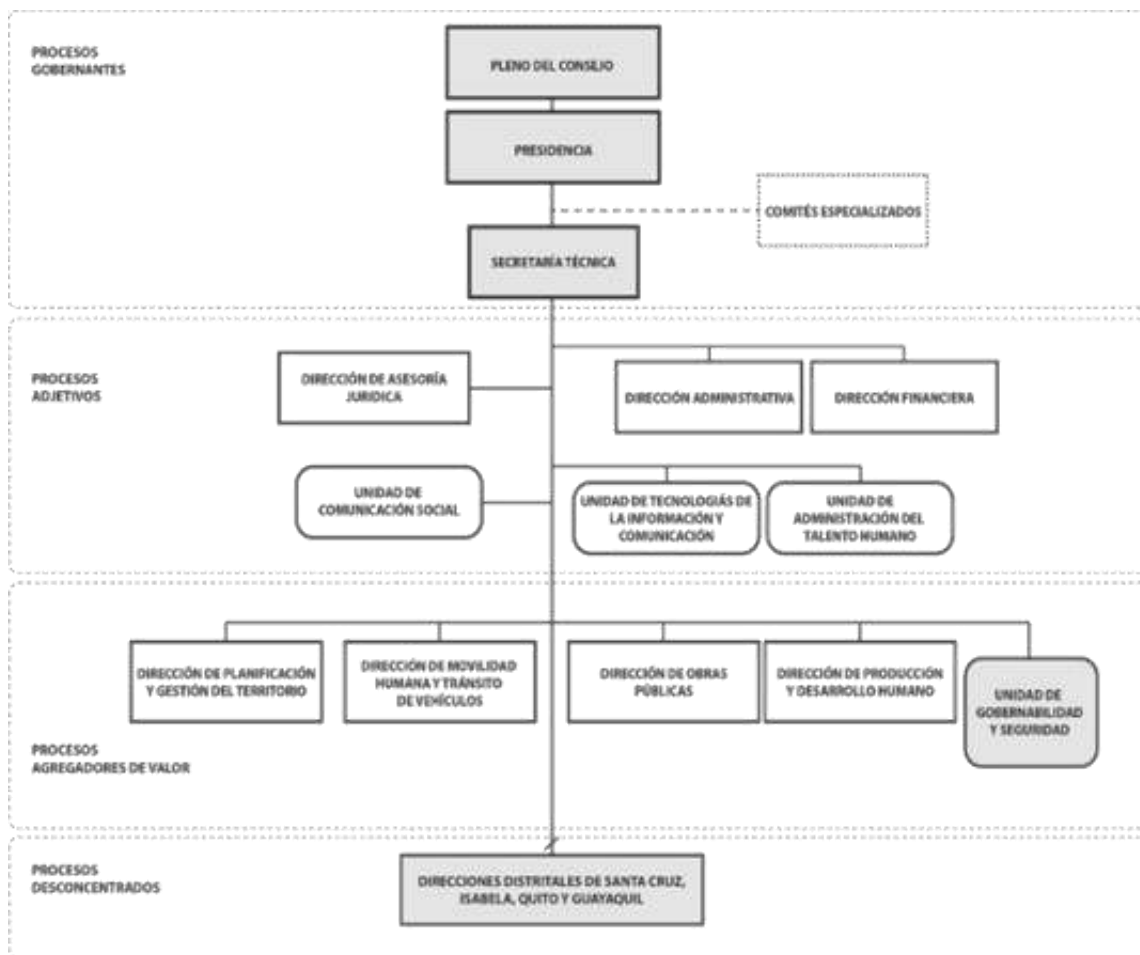
En cuanto a su estructura interna, esta entidad se conforma por procesos gobernantes, adjetivos, agregadores de valor y desconcentrados, esto para tener una gestión articulada, y un nivel de eficiencia en sus actividades. A su vez, dentro de estas funciones se encuentran también los siguientes factores: planificación estratégica, gestión territorial y regulación. Todos estos aspectos antes mencionados, están relacionados para abordar problemáticas o cuestiones tales como la migración, el transporte y movilidad. Estos elementos resultan claves para mantener la gobernabilidad en una región que posee un alto valor ecológico, lo que incide en el turismo que es una de sus principales fuentes de ingreso.

Desde el punto de vista de la gobernanza, esta entidad está dirigida por un pleno, el cual es presidido por un delegado designado por el Presidente de la República. Asimismo, esta

entidad está encargada de establecer los lineamientos, la supervisión de la ejecución de políticas y la coordinación de las acciones con otras instituciones. A lo largo del año 2023 según el informe analizado, los temas prioritarios se enfocaron en la regulación de la movilidad interna y la conservación de los ecosistemas.

En cuanto al ámbito financiero y administrativo, esta institución ha mostrado un crecimiento sostenido, lo que se ha visto reflejado en el aumento progresivo de su presupuesto institucional (Rendición de Cuentas, 2023). Estos recursos se han destinado a iniciativas estratégicas que buscan el mejoramiento en sectores tales como: infraestructura, desarrollo de vías y el fortalecimiento técnico en áreas productivas locales. Además, se destaca un manejo eficiente del presupuesto, con una ejecución que evidencia transparencia en el uso de los fondos, así como un claro alineamiento con los objetivos institucionales.

Gráfico 1. Organigrama de la estructura jerárquica del CGREG.



Fuente: <https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/organigrama/>

1.5 Marco legal

En esta sección se exponen las principales legislación y normas que rigen las condiciones laborales en Ecuador, con especial énfasis en aquellos que abordan la prevención del estrés, la creación de entornos laborales adecuados y el bienestar de los trabajadores.

1.5.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución del Ecuador (2008), establece la normativa esencial para asegurar un entorno laboral digno. En ese sentido, la carta magna busca proteger la integridad física y el bienestar emocional del empleado. En este marco general se incluyen artículos que garantizan los derechos laborales, y se precisan a continuación:

Artículo 33: Establece que el trabajo es un derecho y un deber social que garantiza el desarrollo personal y familiar de las personas bajo condiciones dignas, justas y equitativas.

Artículo 326, numeral 5: Determina la obligación del empleador de garantizar la salud y seguridad en el trabajo, incluyendo la prevención de riesgos psicosociales.

1.5.2 Código de Trabajo del Ecuador

El Código de Trabajo (2005), establece algunas obligaciones específicas para los empleadores con relación al resguardo de la salud tanto física como mental de los trabajadores. Se otorga una prioridad clara a la creación de entornos realmente seguros y a la prevención de situaciones que puedan comprometer, de algún modo, la integridad psicológica del personal:

Artículo 42, numeral 2: Obliga a los empleadores a instalar y gestionar lugares de trabajo de acuerdo con las medidas de prevención, seguridad e higiene.

Artículo 42, numeral 3: Establece la responsabilidad de los empleadores de indemnizar a los trabajadores en caso de accidentes laborales o enfermedades profesionales, asegurando una compensación adecuada frente a estos riesgos.

Artículo 44: Prohíbe cualquier práctica que atente contra la dignidad de los trabajadores, fomentando un ambiente laboral respetuoso y libre de conductas que generen estrés o afecten el bienestar psicológico.

Artículo 439: Establece que los empleadores con más de cincuenta trabajadores deben proporcionar servicios médicos y de enfermería.

1.5.3 Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

La Ley Orgánica del Servicio Público (2010) es la que regula los aspectos administrativos, ambientales y laborales de esta provincia, considerando así su estatus especial dentro del territorio ecuatoriano. A continuación, se detalla el articulado pertinente:

Artículo 3: Destaca la obligación de las instituciones públicas de garantizar condiciones laborales dignas y adecuadas.

Artículo 51: Establece que las instituciones deben implementar programas de bienestar laboral que incluyan acciones para prevenir riesgos psicosociales y proteger la salud física y mental de los empleados.

Artículo 52: Dispone la promoción de ambientes de trabajo saludables y motivadores, reconociendo el impacto directo de las condiciones laborales en la productividad y satisfacción de los servidores públicos.

1.5.4 Ley Orgánica del Régimen Especial de Galápagos (LOREG)

La LOREG (2015) regula las condiciones administrativas, ambientales y laborales del régimen especial de la provincia de Galápagos, considerando además su carácter especial dentro del territorio nacional. Estas son las disposiciones que se han considerado para este contexto:

Artículo 4: Establece la organización del consejo, definiéndolo como una entidad autónoma que planifica y administra los recursos y actividades en la provincia.

Artículo 5: Detalla cuales son las competencias de este Consejo de Gobierno, lo que incluye la promoción del desarrollo sostenible y la planificación de políticas públicas.

Artículo 19: Establece las restricciones necesarias para garantizar un entorno laboral seguro y sustentable en áreas sensibles de la provincia, minimizando riesgos laborales asociados a actividades en zonas protegidas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Enfoque cuantitativo

Analizar la relación entre variables tan complejas como el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, requiere un enfoque metodológico que permita una medición precisa y objetiva de estos fenómenos en el contexto estudiado. Por ello, se precisa de un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por su capacidad para recolectar y analizar datos numéricos que respalden el establecimiento de patrones y relaciones entre las variables. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) este enfoque facilita la obtención de resultados generalizables y cuantificables, proporcionando una base sólida para obtener resultados sobre como los detonantes estresores pueden influir en el desempeño laboral.

2.2 Diseño no experimental

Se ha seleccionado un diseño de investigación no experimental, el cual se caracteriza por observar y analizar las variables en su contexto natural sin manipularlas. Este tipo de diseño permite estudiar la relación entre el grado de burnout y la satisfacción laboral tal como se presentan en el entorno laboral de la entidad que se estudia. A criterio de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el diseño no experimental se define como un enfoque que analiza fenómenos o relaciones entre variables sin intervenir directamente en las condiciones que indican.

2.3 Alcance correlacional

En cuanto al alcance, se ha optado por utilizar el correlacional, debido a su pertinencia y a la posibilidad que otorga para analizar la relación estadística entre las dos variables principales de estudio: burnout y satisfacción laboral. Este alcance se centra en proporcionar evidencia empírica de cómo se relacionan e impactan entre sí estas dimensiones en el contexto de esta entidad. Según Sánchez et al., (2018) el alcance correlacional se enfoca en determinar la relación o asociación precisa que tienen dos o más variables entre sí, sin implicar causalidad.

2.4 Método inductivo-deductivo

En cuanto al método, el presente estudio ha optado por la combinación del inductivo y deductivo debido a la complementariedad que ofrecen para analizar fenómenos complejos, como lo son los analizados en este trabajo. El método inductivo se utiliza para extraer patrones

y relaciones a partir de los datos recolectados mediante los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la organización. Este enfoque permite desde la observación de resultados, identificar tendencias y comportamientos que puedan generalizarse al contexto institucional.

Por su parte, el método deductivo fue aplicado para la verificación de la hipótesis, la que estuvo formulada a partir de la teoría, la cual se confirman con los resultados empíricos de la investigación. Este enfoque es parte de modelos teóricos sobre las variables del estudio, esto es con el fin de confirmar su aplicabilidad. Asimismo, la articulación entre ambos métodos aporta solidez al análisis y claridad para el desarrollo de la investigación, fortaleciendo la lógica y coherencia en el desarrollo del estudio.

2.5 Población

La población objeto de estudio está conformada por los trabajadores que integran el consejo, los cuales ascienden a 208 empleados registrados oficialmente en la nómina institucional vigente para el año 2024. Estos colaboradores desempeñan funciones en áreas operativas y administrativas, cumpliendo roles clave en el cumplimiento de los objetivos propuesto por la entidad. En términos metodológicos, de acuerdo con los autores Sánchez et al., (2018) la población se lo puede definir como el conjunto finito y accesible de individuos que poseen características necesarias para proporcionar información sobre al objeto de estudio.

2.6 Muestra y tipo de muestreo

La muestra seleccionada para esta investigación coincide con la totalidad de la población, es decir, está compuesta por los 208 trabajadores que integran esta institución. Esta decisión metodológica se fundamenta en el hecho de que se logró obtener acceso completo a los empleados de la entidad, previa autorización institucional formal. Asimismo, el tipo de muestreo empleado según las características de esta población y muestra, fue censal, ya que se incluyó a la totalidad de los trabajadores de la institución en el estudio.

2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

2.7.1 Encuesta

Para efectuar la recolección de datos, se ha seleccionado como técnica principal la encuesta, debido a su capacidad para obtener información estandarizada de un grupo

significativo de participantes en un tiempo razonable, en este caso se utilizó la escala de Likert. Es importante recordar que la encuesta pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo propósito es medir fenómenos o realidades observables. Citando a Sánchez et al., (2018), expone que la encuesta es un método de recolección de datos que consiste en la formulación de preguntas estandarizadas a una muestra representativa de una población.

2.7.2 Cuestionario

En el sentido del uso de la encuesta como técnica, se ha optado por el cuestionario como instrumento de recolección de datos, debido a su capacidad para medir de manera estructurada y objetiva las variables de interés en este trabajo: el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Para ello, se emplearon dos instrumentos estandarizados y validados: el Maslach Burnout Inventory (MBI), diseñado para evaluar las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y el Job Satisfaction Survey (JSS), que mide los niveles de satisfacción laboral en distintos ámbitos organizacionales. Ambos cuestionarios proporcionan datos confiables que permiten analizar la relación entre estas variables.

2.8 Método de recolección

Se realizó una solicitud formal hacia la organización para poder emplear las actividades destinadas a la recolección de información, y con los permisos correspondientes, se procedió a utilizar plataformas como Google Forms para poder recolectar datos, y estructurar un cuestionario que sea práctico para las encuestas, posteriormente se compartió el enlace del mismo con el uso de correo institucional y WhatsApp.

2.9 Confiabilidad del instrumento

Esta herramienta es utilizada para evaluar la confiabilidad y la consistencia interna de los ítems de una escala o test de medición, también se podría describir como una medida de cuán estrechamente están relacionados los elementos de un instrumento. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman parte de ese instrumento. Dado que se emplean instrumentos estandarizados como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Job Satisfaction Survey (JSS), el uso del alfa de Cronbach es esencial para poder corroborar la veracidad, coherencia, y estabilidad de las respuestas.

El alfa de Cronbach es un índice utilizado en investigaciones cuantitativas, ya que

establece un criterio estadístico confiable para la validación de la homogeneidad de los ítems dentro de cada escala utilizada. En ese sentido, un valor de alfa superior a 0.70 será considerado aceptable, mientras que valores cercanos a 0.90 reflejarán una alta confiabilidad. De acuerdo con Sánchez et al. (2018) el alfa de Cronbach es un coeficiente estadístico que se aplica para la evaluación de la consistencia interna de un conjunto de ítems que componen una escala.

2.10 Análisis de los resultados

Antes de proceder con el análisis correlacional, se verificó la distribución de los datos mediante la prueba de normalidad Kolmogorov–Smirnov, dado que la muestra supera los 50 participantes. Los resultados evidenciaron que las variables burnout y satisfacción laboral no siguen una distribución normal ($p < 0.05$), por lo que se optó por emplear estadísticos no paramétricos en el contraste de hipótesis. Asimismo, se estableció un nivel de significancia del 5 % ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas, garantizando un marco de rigor estadístico en la interpretación de los resultados.

El coeficiente de correlación de Pearson, se utilizará para poder hacer una revisión de las variables estudiadas, lo que permitirá determinar la dirección y magnitud de la asociación que hay entre estas variables para proporcionar resultados cuantitativos, que validen la correlación existente y facilita la interpretación de la fuerza del vínculo estadístico. Una vez recopiladas las respuestas a través del cuestionario realizado en Google Forms, la base de datos fue descargada en formato Excel y posteriormente importada al software estadístico SPSS, versión 25. A partir de allí, se procedió a la codificación de variables y al desarrollo del análisis correlacional, garantizando rigurosidad técnica y coherencia en el tratamiento de los datos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 RESULTADOS

3.1.1 Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach es un coeficiente estadístico que permite evaluar la consistencia interna de un instrumento de medición, como un cuestionario (Sánchez et al., 2018). Este coeficiente indica qué tan coherentes son las respuestas proporcionadas por los participantes ante diferentes ítems que buscan medir un mismo constructo. En este estudio, se aplicó para determinar la fiabilidad del cuestionario aplicado a los colaboradores de la entidad.

Aplicación de la fórmula

El coeficiente se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum \text{Varianza de cada ítem}}{\text{Varianza de la suma de puntuaciones}} \right)$$

Donde:

- N : número total de ítems del cuestionario (20).
- Σ : varianza individual de cada ítem.
- V : varianza total del puntaje de la suma de puntuaciones.

Con los datos recabados de los encuestados, y considerando los valores en escala Likert de 1 a 5, se procedió a calcular la varianza de cada ítem individual, así como la varianza total.

Cálculo de varianza de cada ítem

Tabla 3. Varianza por ítem

| Ítem | Varianza |
|------|----------|
| P1 | 2.01 |
| P2 | 1.94 |
| P3 | 2.15 |
| P4 | 2.10 |
| P5 | 1.97 |
| P6 | 2.20 |

| | |
|-----|------|
| P7 | 2.08 |
| P8 | 2.18 |
| P9 | 2.03 |
| P10 | 2.05 |
| P11 | 1.90 |
| P12 | 2.12 |
| P13 | 2.06 |
| P14 | 2.00 |
| P15 | 2.17 |
| P16 | 2.09 |
| P17 | 1.98 |
| P18 | 2.14 |
| P19 | 2.02 |
| P20 | 2.11 |

Fuente: Elaboración propia

La suma total de varianzas individuales fue de 41.31 y la varianza total del cuestionario completo fue de 63.28.

Rango de confiabilidad

El valor obtenido mediante el cálculo del Alfa de Cronbach fue de 0.88, lo que indica que el instrumento empleado en el presente trabajo, tiene un alto nivel de consistencia interna. Por lo tanto, significa que los ítems del cuestionario son coherentes entre sí y que la encuesta aplicada es confiable.

Tabla 4. Rango de confiabilidad

| Rango del coeficiente α | Nivel de confiabilidad |
|--|-------------------------------|
| $\alpha \geq 0.9$ | Excelente |
| $0.8 \leq \alpha < 0.9$ | Buena |
| $0.7 \leq \alpha < 0.8$ | Aceptable |
| $0.6 \leq \alpha < 0.7$ | Cuestionable |
| $0.5 \leq \alpha < 0.6$ | Pobre |
| $\alpha < 0.5$ | Inaceptable |

Fuente: Elaboración propia

3.2 Resultados de la encuesta

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

Tabla 5. Agotamiento emocional por el trabajo

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 17 | 8.2% |
| En desacuerdo | 35 | 16,8% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 89 | 42,8% |
| De acuerdo | 53 | 25.5% |
| Totalmente de acuerdo | 14 | 6.7% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Agotamiento emocional por el trabajo



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

En ambientes laborales donde las exigencias psicoemocionales son constantes, no es raro que los trabajadores manifiesten sentirse exhaustos. En ese contexto, el 42,8% de los participantes adoptó una postura neutral, lo cual podría interpretarse como una falta de conciencia clara sobre esta situación. Por su parte, un 25,5% indicó estar de acuerdo y un 6,7% manifestó estar totalmente de acuerdo, lo cual indica que cerca de un tercio de los encuestados sí reconoce que experimenta agotamiento emocional. En cambio, un 16,8% expresó estar en desacuerdo, mientras que apenas un 8,2% se ubicó en la categoría de total desacuerdo, evidenciando que hay una porción más reducida que no se identifica con esta situación.

Estos resultados evidencian que existe una presencia significativa de indicios de

desgaste emocional en una parte importante del personal encuestado. Asimismo, la inclinación predominante hacia la neutralidad podría estar asociada, entre otros factores, a una percepción difusa de lo que implica el agotamiento emocional, o quizá a la naturalización de este malestar como un elemento más dentro de la dinámica organizacional. Esta información permite respaldar, al menos en parte, la hipótesis planteada sobre el impacto del estrés en la satisfacción de los trabajadores, ya que el cansancio emocional puede influir de forma negativa en cómo se valora el entorno laboral y en el grado de satisfacción que se deriva del mismo.

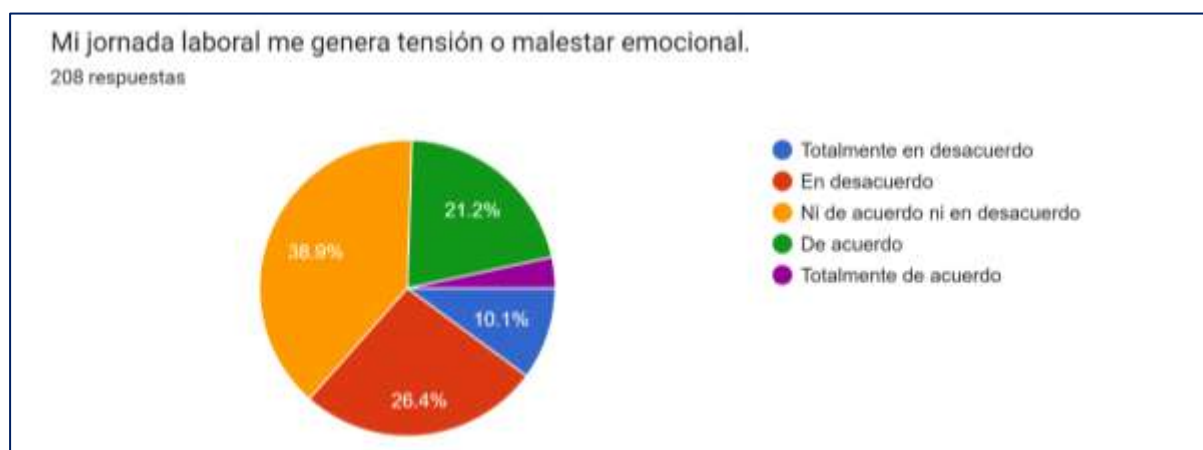
2. Mi jornada laboral me genera tensión o malestar emocional.

Tabla 6. Tensión emocional causada por la jornada laboral

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 21 | 10.1% |
| En desacuerdo | 55 | 26,4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 81 | 38,9% |
| De acuerdo | 44 | 21.2% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 3.4% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Tensión emocional causada por la jornada laboral



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

En distintos contextos laborales, es frecuente que las jornadas extensas o que implican una alta demanda generen cierto nivel de desgaste emocional entre los trabajadores. En relación con este aspecto, los datos obtenidos muestran que un 38,9% de los encuestados adoptó una

postura neutral frente a la afirmación planteada, mientras que un 21,2% manifestó estar de acuerdo y un 3,4% totalmente de acuerdo, lo cual refleja que aproximadamente una cuarta parte de los participantes percibe algún tipo de afectación emocional asociada al tiempo de trabajo. No obstante, también se identificó que un 26,4% expresó estar en desacuerdo y un 10,1% totalmente en desacuerdo.

A partir de estos datos, se puede observar que la experiencia emocional frente a la carga horaria no es homogénea y varía de acuerdo con la percepción individual de cada trabajador. Si bien no se puede afirmar que exista una tendencia marcada hacia el malestar generalizado, la presencia de respuestas positivas en torno al impacto emocional permite identificar ciertos aspectos existente relacionados con la tensión, los cuales podrían estar afectando, en mayor o menor medida, el bienestar psicológico del personal.

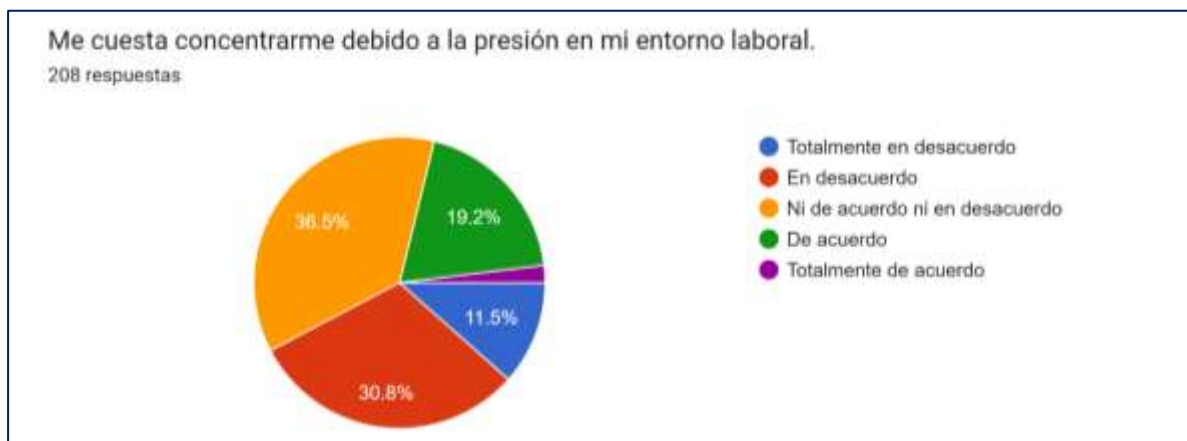
3. Me cuesta concentrarme debido a la presión en mi entorno laboral.

Tabla 7. Dificultad para concentrarse debido a la presión

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 24 | 11.5% |
| En desacuerdo | 64 | 30,8% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 76 | 36,5% |
| De acuerdo | 40 | 19.2% |
| Totalmente de acuerdo | 4 | 1.9% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Dificultad para concentrarse debido a la presión



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

La dificultad que enfrentan los colaboradores para mantener la concentración, frente a las exigencias laborales que se desarrollan, son una de las situaciones más complejas que impactan en el desempeño de los mismos, esto se ha evidenciado en los resultados de los datos obtenidos, donde un 36,5% adoptó una postura neutral respecto a cómo se afecta su capacidad de atención. Por otro lado, un 19,2% afirmó estar de acuerdo con dicha premisa, mientras que un 1,9% lo hizo de manera categórica, sumando así un 21,1% del total que admite sentirse afectado. En contraste, se identificó que el 30,8% manifestó su desacuerdo, y un 11,5% expresó estar totalmente en desacuerdo, lo cual representa un 42,3% que no percibe afectaciones en su concentración atribuibles a estas presiones.

Esto da a notar una tendencia que no define con claridad una inclinación mayoritaria, ya que existe una ligera división entre quienes consideran que las presiones del entorno disminuyen su capacidad de atención y quienes no lo perciben de esa forma. La proporción más significativa se sitúa en un punto medio, lo cual sugiere que la percepción de esta problemática depende, en buena parte, de factores específicos o de cuestiones netamente personales. Todos estos elementos inciden directamente tanto en la productividad como en la satisfacción profesional, reforzando la necesidad de continuar explorando este vínculo en contextos institucionales.

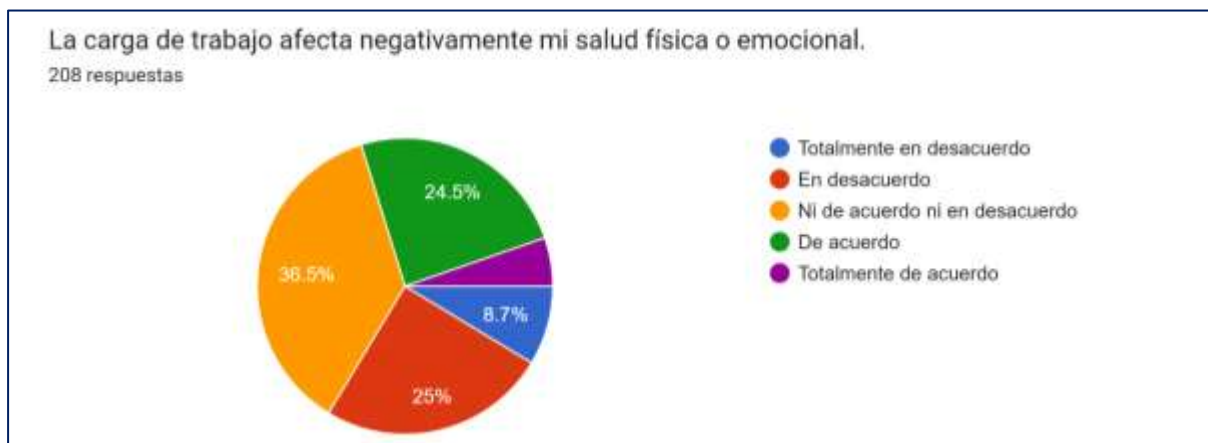
4. La carga de trabajo afecta negativamente mi salud física o emocional.

Tabla 8. Impacto de la carga laboral en la salud

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 18 | 8.7% |
| En desacuerdo | 52 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 76 | 36,5% |
| De acuerdo | 51 | 24.5% |
| Totalmente de acuerdo | 11 | 5.3% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Impacto de la carga laboral en la salud



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Cuando la carga de trabajo alcanza niveles que sobrepasan ciertos límites razonables, puede generar repercusiones tanto en el plano físico como en el emocional de los empleados. Los datos revelan que el 36,5% de los participantes adoptaron una postura neutral con la aficción que le pueda provocar el trabajo, en tanto que un 24,5% indicó estar de acuerdo y un 5,3% totalmente de acuerdo, lo que representa a casi un 30% que reconoce esto como impacto negativo en su trabajo. En contraste con esto, un 25% expresó estas en desacuerdo, sumado al 8,7% que se mostró totalmente en desacuerdo, lo que demuestra que poco más de un tercio de los colaboradores no percibe afectación a su bienestar.

Este patrón de respuesta indica que, si bien no se evidencia una postura unificada por parte del personal, sí existe un grupo considerable que relaciona la sobrecarga laboral con manifestaciones físicas o emocionales, lo cual guarda correspondencia con lo planteado en el marco teórico sobre los efectos psicosomáticos a consecuencia del estrés. Aunado a esto, la alta proporción de respuestas neutrales podría deberse a la dificultad de identificar claramente las señales de agotamiento o también, a la aceptación tácita de estas condiciones como parte habitual del entorno institucional.

5. Siento que mi desempeño no cumple con las expectativas debido al estrés.

Tabla 9. Desempeño afectado por el estrés

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 23 | 11.1% |
| En desacuerdo | 61 | 29.3% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 78 | 37,5% |
| De acuerdo | 37 | 17.8% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 4.3% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Desempeño afectado por el estrés



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

La relación entre el estrés y el rendimiento laboral puede derivar en una sensación de insuficiencia frente a las metas profesionales establecidas. En este punto, un 37,5% de los encuestados adoptó una postura neutral, mientras que un 17,8% señaló estar de acuerdo y un 4,3% manifestó total acuerdo, sumando así poco más del 22% que considera que su desempeño sí se ve afectado por este tipo de presión. Por otro lado, un 29,3% de los consultados expresó desacuerdo y un 11,1% total desacuerdo, lo que representa cerca del 40% que no percibe que el estrés que puedan llegar a tener influya en su productividad.

Esta distribución de opiniones variadas, sugiere que, aunque existe un grupo de trabajadores que reconoce el impacto negativo que tiene el estrés, una parte considerable no lo percibe de esa manera o no tiene una opinión definida al respecto. Esta ambigüedad puede estar

relacionada con los niveles elevados de autoexigencia o a su vez con las dinámicas institucionales, las cuales no permiten evidenciar con claridad las repercusiones de esta afección sobre el logro de los objetivos. Por lo tanto, se puede inferir teniendo en cuenta estos datos que, cuando no se maneja adecuadamente, el estrés puede deteriorar la percepción de autoeficacia y generar insatisfacción respecto a los resultados alcanzados en el entorno laboral.

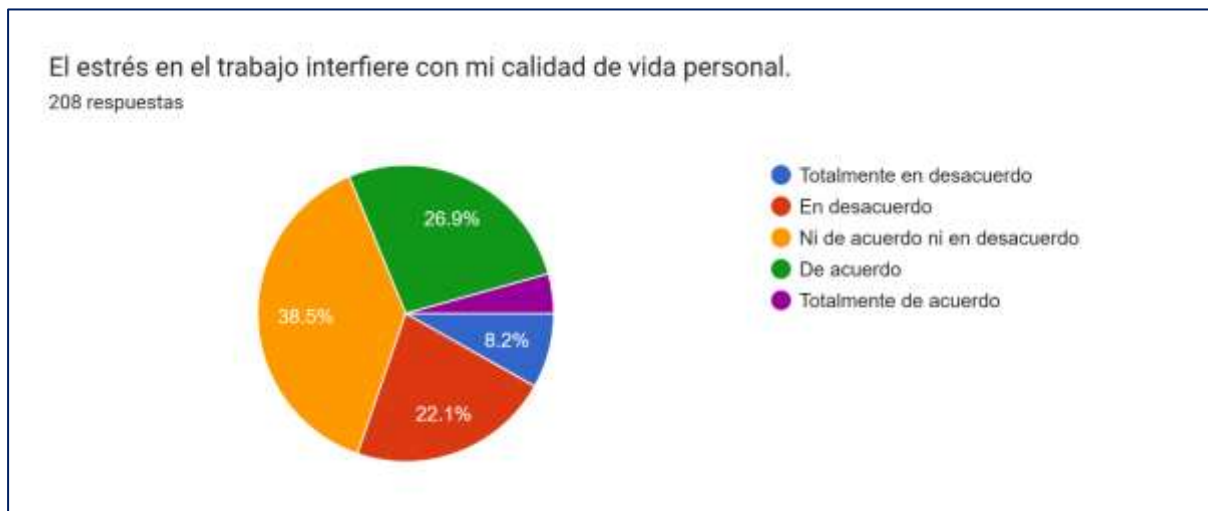
6. El estrés en el trabajo interfiere con mi calidad de vida personal.

Tabla 10. Interferencia del estrés en la vida personal

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 17 | 8.2% |
| En desacuerdo | 46 | 22.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 80 | 38,5% |
| De acuerdo | 56 | 26.9% |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 4.3% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Interferencia del estrés en la vida personal



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Cuando las exigencias del entorno laboral se extienden más allá del espacio profesional, es común que se vea afectado el equilibrio entre las responsabilidades del trabajo y la vida personal del trabajador. Los datos muestran que un 38,5% se muestra neutral, lo que sugiere cierta indecisión o dificultad para identificar con claridad los efectos del estrés fuera del ámbito

laboral. Por otro lado, un 26,9% manifestó estar de acuerdo con la premisa planteada y un 4,3% indicó estar totalmente de acuerdo. En contraposición, se registró un 22,1% que expresó su desacuerdo y un 8,2% que se manifestó totalmente en desacuerdo, es decir, alrededor del 30% considera que dicha afectación no se presenta en su caso particular.

Por ello, se puede señalar que, si bien no existe una mayoría que se exprese con contundencia, sí se identifica un grupo considerable de trabajadores que experimenta el traspaso de las tensiones laborales hacia su entorno más íntimo o personal. Esta realidad marca un patrón con cifras anteriores de este cuestionario, evidenciando que el mantenimiento prolongado del estrés puede repercutir de una manera negativa en el bienestar general del individuo, afectando momentos esenciales como el descanso, las relaciones con los miembros del núcleo familiar e incluso la capacidad de desconectarse emocionalmente del trabajo.

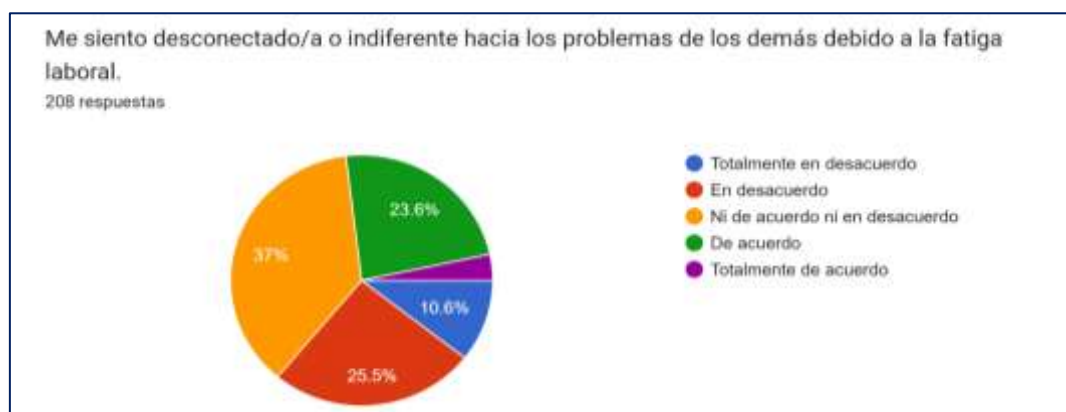
7. Me siento desconectado/a o indiferente hacia los problemas de los demás debido a la fatiga laboral.

Tabla 11. Indiferencia hacia otros por fatiga laboral

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 22 | 10.6% |
| En desacuerdo | 53 | 25.5% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 77 | 37% |
| De acuerdo | 49 | 23.6% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 3.4% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Indiferencia hacia otros por fatiga laboral



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Cuando la fatiga laboral se extiende por periodos prolongados, no solo se evidencia una merma en el desempeño individual, sino que también pueden surgir dificultades en las relaciones que se establecen entre compañeros. En este punto, las cifras indican que un 37% de los encuestados tiene posición neutral frente a dicha afirmación, aunado al 23,6% que declaró estar de acuerdo y un 3,4% indicó estar totalmente de acuerdo. De manera conjunta, esto representa cerca de un 27% de personas que reconocen, de alguna forma, síntomas de desconexión o indiferencia hacia quienes los rodean. Por otro lado, se observa que un 25,5% expresó su desacuerdo y un 10,6% se mostró totalmente en desacuerdo, lo cual suma un 36,1% de trabajadores que no se identifican con esa percepción.

Este comportamiento de las respuestas podría estar indicando que un grupo considerable de empleados experimenta manifestaciones relacionadas con el desgaste emocional, como lo son el desapego progresivo o una cierta pérdida de identificación con el entorno, aspectos que se reconocen comúnmente en situaciones laborales con alta carga psicosocial. El que una mayoría relevante se mantenga en una postura neutral o exprese alguna forma de distanciamiento interpersonal, puede entenderse como una señal que, aunque no alarmante en términos absolutos, sí resulta pertinente al analizar los efectos acumulativos del estrés cotidiano.

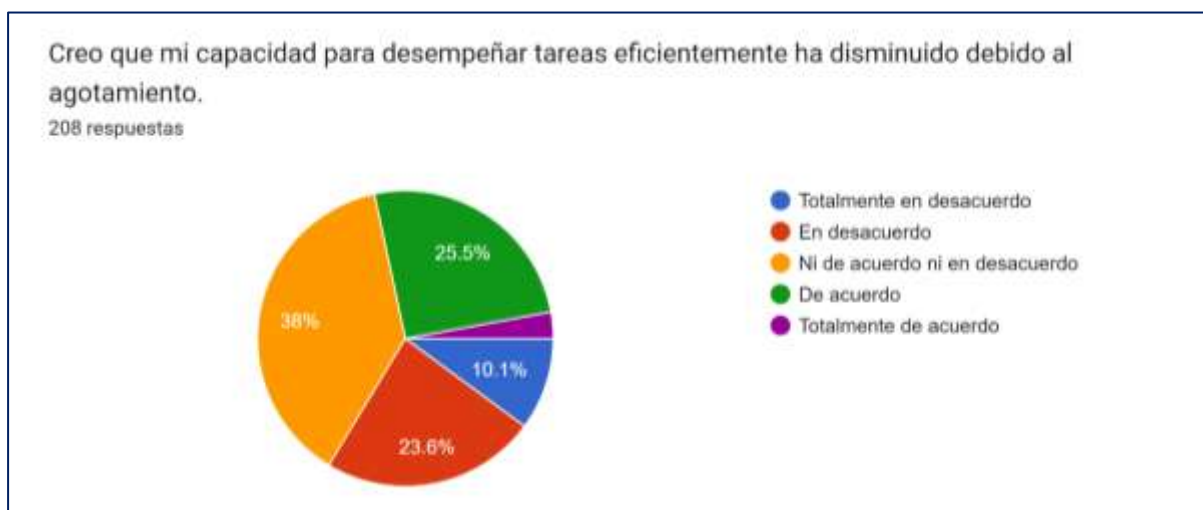
8. Creo que mi capacidad para desempeñar tareas eficientemente ha disminuido debido al agotamiento.

Tabla 12. Disminución de eficiencia por agotamiento

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 21 | 10.1% |
| En desacuerdo | 49 | 23.6% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 79 | 38% |
| De acuerdo | 53 | 25.5% |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 2.9% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Disminución de eficiencia por agotamiento



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

La forma en la que los colaboradores perciben su propio desempeño, se encuentra relacionado sobre el cansancio que acumulan en el trayecto de las jornadas laborales lo que claramente incide en la forma en la que ejecutan sus competencias, se ha evidenciado que el 38% de los encuestados manifiesta una postura neutral sobre esta afirmación, pero por otra parte hay un 25,5% que está de acuerdo, y un 2,9% que está totalmente de acuerdo. Esto indica que es un 28% aproximado, de encuestados que considera que el agotamiento en sus jornadas, si influye en su rendimiento, de manera negativa.

Entonces, se registra que, para un grupo mayoritario, existe una asociación entre el desgaste físico o mental con una baja en su productividad, esto se sustenta en el grupo que aseguro estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con esta afirmación. Asimismo, se debe tomar en cuenta, el hecho que un amplio porcentaje haya optado por una respuesta neutral podría reflejar cierta ambigüedad o variabilidad en la experiencia de estos efectos, lo cual pone de manifiesto la importancia de indagar con mayor profundidad las condiciones que estarían incidiendo en el desempeño diario del personal.

9. Experimento frustración en mi trabajo con frecuencia.

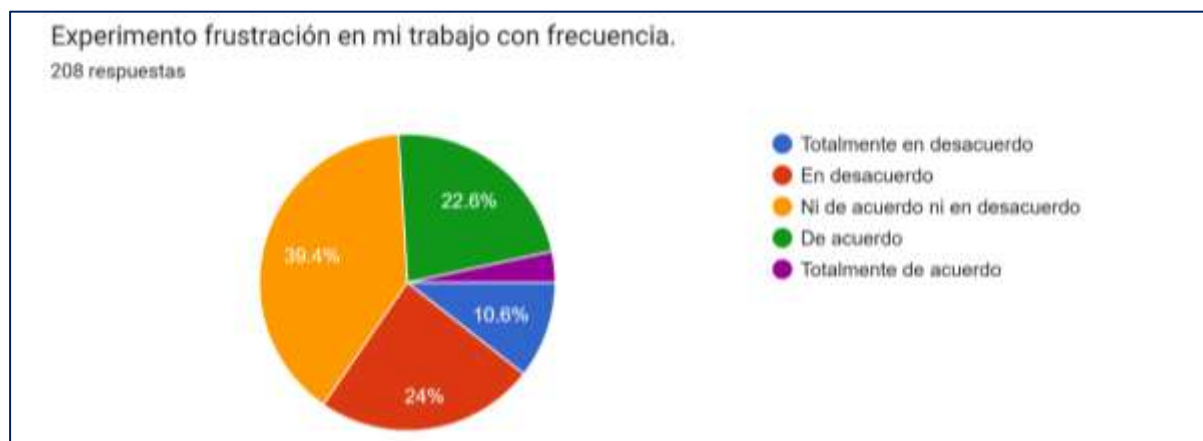
Tabla 13. Frecuencia de frustración en el trabajo

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
|----------|------------|------------|

| | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 22 | 10.6% |
| En desacuerdo | 50 | 24% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 82 | 39.4% |
| De acuerdo | 47 | 22.6% |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 3.4% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. Frecuencia de frustración en el trabajo



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

La frustración en el entorno laboral puede emerger como respuesta a obstáculos recurrentes, expectativas no cumplidas o carga emocional acumulada. En este ítem, un 39,4% de los encuestados eligió una postura neutral, o sea, no se inclinaron por ninguna de la respuesta, mientras que un 22,6% estuvo de acuerdo y un 3,4% totalmente de acuerdo, conformando un 26% que declara experimentar frustración con frecuencia. En contraste, un 24% de los encuestados se manifestó en desacuerdo y un 10,6% totalmente en desacuerdo, sumando así un 34,6% que claramente no se identifica mucho con esta experiencia emocional.

Con base en estos datos, la presencia moderada de frustración en una parte del personal da a entender que, a pesar de no ser un malestar generalizado, sí está presente de forma constante en una proporción importante de los colaboradores. Este malestar puede influir de una manera negativa o nociva en la motivación, el compromiso organizacional y la percepción del logro de los empleados, aspectos vinculados con la satisfacción. Desde el enfoque teórico y en el contexto laboral, la frustración se interpreta como una manifestación del estrés acumulado, por lo que es un indicador que determina el deterioro emocional.

10. Me resulta difícil desconectarme de los problemas laborales al finalizar mi jornada.

Tabla 14. Dificultad para desconectarse al finalizar la jornada

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 17 | 8.2% |
| En desacuerdo | 49 | 23.6% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 80 | 38.5% |
| De acuerdo | 49 | 23.6% |
| Totalmente de acuerdo | 13 | 6.3% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11. Dificultad para desconectarse al finalizar la jornada



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

En relación con la desconexión del ámbito laboral y la vida personal de los colaboradores, los resultados obtenidos muestran que un 38,5 % de los participantes optó por una posición algo neutral, mientras que un 23,6 % indicó estar de acuerdo y un 6,3 % manifestó total conformidad con la afirmación planteada. Todo esto sugiere que aproximadamente un 30% de los trabajadores posiblemente enfrenta complicaciones reales para lograr una desconexión emocional efectiva del trabajo. En contraste, un 23,6 % expresó su desacuerdo y un 8,2 % se mostró totalmente en desacuerdo, lo que representa un 31,8 % que, según su percepción, no experimenta esta dificultad.

A partir de esta información, se puede advertir una clara división entre los trabajadores

que logran separar sus obligaciones laborales de su tiempo personal, y aquellos que, por el contrario, sienten que su jornada no concluye realmente al finalizar el horario de trabajo. Esta prolongación de la tensión laboral compromete los procesos de recuperación emocional del individuo, generando un desgaste progresivo que, con el tiempo, podría afectar de forma negativa tanto su bienestar general como su satisfacción con el trabajo que desempeña. Además, cuando no se logra una desconexión adecuada, se incrementa el riesgo de padecer agotamiento crónico, derivando en una menor motivación, y pérdida de compromiso.

11. Percibo que mi trabajo es satisfactorio y significativo para mí.

Tabla 15. Percepción de trabajo significativo y satisfactorio

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 2.9% |
| En desacuerdo | 19 | 9.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 75 | 36.1% |
| De acuerdo | 77 | 37% |
| Totalmente de acuerdo | 31 | 14.9% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12. Percepción de trabajo significativo y satisfactorio



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

En relación a la significación que pueda tener el trabajo para los empleados, un 37% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con esta afirmación y un 14,9% expresó estar totalmente de acuerdo, lo que, en conjunto, refleja que más de la mitad de los participantes, o sea, el 51,9% considera que su trabajo les resulta significativo y satisfactorio. Por otro lado, un

36,1% adoptó una postura neutral, sin inclinarse ni hacia una valoración positiva ni negativa, mientras que el 9,1% mostró desacuerdo y apenas el 2,9% dijo estar en total desacuerdo, lo que en conjunto representa una minoría del 12% con una percepción desfavorable.

Este predominio de respuestas afirmativas permite interpretar que una gran parte de los empleados logra identificar, en sus tareas cotidianas, ciertos elementos que les aportan propósito y una cierta gratificación personal. Esta situación, en muchos casos, puede contribuir a generar una especie de contrapeso ante los factores de presión que comúnmente se presentan en el ámbito laboral, funcionando más bien como una forma de contención frente al desgaste emocional. Por ello, este aspecto, el cual se considera subjetivo, debería tenerse en cuenta, ya que puede convertirse en un recurso clave para crear un entorno organizacional equilibrado.

12. Siento que mi esfuerzo en el trabajo es valorado por la organización.

Tabla 16. Reconocimiento del esfuerzo por parte de la organización

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 4.8% |
| En desacuerdo | 32 | 15.4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 95 | 45.7% |
| De acuerdo | 53 | 25.5% |
| Totalmente de acuerdo | 18 | 8.7% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Reconocimiento del esfuerzo por parte de la organización



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Dentro de cualquier entorno organizacional, sentirse valorado por parte de la institución constituye un elemento clave. En este sentido, al consultar a los trabajadores respecto a esta temática, se identificó que el 45,7% manifestó una postura neutral, mientras que un 25,5% afirmó estar de acuerdo y apenas un 8,7% señaló estar totalmente de acuerdo. Es decir, en total, un 34,2% de los encuestados manifestó sentir algún grado de reconocimiento por parte de la entidad. No obstante, también se observó que un 15,4% expresó estar en desacuerdo y un 4,8% indicó estar totalmente en desacuerdo, lo que suma cerca de un 20% que no se siente valorado en función del esfuerzo que realiza dentro de sus funciones cotidianas.

Estos resultados dejan entrever que existe una percepción contenida o poco definida sobre el reconocimiento del esfuerzo de los empleados por parte de la institución. A pesar de que hay un porcentaje considerable de los participantes que aseveró sentirse valorado, es evidente que cerca de la mitad de encuestados tiene una posición neutral, lo cual indica ciertas deficiencias en los mecanismos de retroalimentación que se utilizan en la entidad. Asimismo, esta neutralidad puede ser a una limitada visibilidad de las acciones que la entidad expresa por el desempeño individual del personal. En ese sentido, cuando las muestras de reconocimiento no se presentan de una forma clara, es posible que los niveles de motivación disminuyan de forma progresiva.

13. Mi entorno laboral favorece mi desarrollo profesional y personal.

Tabla 17. Oportunidades de desarrollo profesional y personal

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 5.8% |
| En desacuerdo | 23 | 11.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 84 | 40.4% |
| De acuerdo | 65 | 31.3% |
| Totalmente de acuerdo | 24 | 11.5% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14. Oportunidades de desarrollo profesional y personal



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Las condiciones que caracterizan el entorno laboral inciden de manera directa tanto en las posibilidades de desarrollo profesional como en el bienestar individual. En relación con esta afirmación, el 31,3 % de los participantes manifestó estar de acuerdo, mientras que un 11,5% expresó estar totalmente de acuerdo, lo que en conjunto representa un 42,8 % de trabajadores que perciben que su ambiente de trabajo favorece su crecimiento. Por otro lado, un 40,4% adoptó una posición neutral, y un 11,1 % indicó estar en desacuerdo, sumado a un 5,8 % que declaró estar totalmente en desacuerdo, acumulando así un 16,9 % que no identifica un entorno que respalde su desarrollo.

Este panorama sugiere que, a pesar de que hay un grupo importante de personas que reconoce que existen propicias para avanzar profesionalmente, también hay un segmento a considerar que no siente ese respaldo por parte de esta entidad. El porcentaje de neutralidad también podría interpretarse como una señal de que, aunque las oportunidades puedan estar presentes, no son percibidas como accesibles o no se comunican de una forma efectiva. Por lo que bien puede decirse, que en contextos donde no se evidencia un crecimiento sostenido o equitativo, suelen generarse una sensación de estancamiento, lo que termina afectando la motivación de los empleados a un mediano y largo plazo.

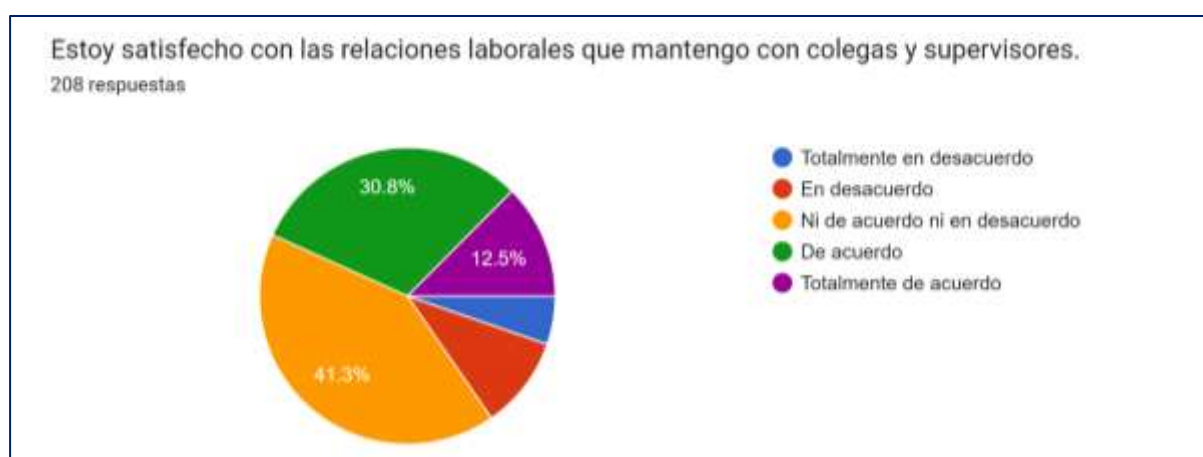
14. Estoy satisfecho con las relaciones laborales que mantengo con colegas y supervisores.

Tabla 18. Relaciones laborales con colegas y supervisores

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 5.3% |
| En desacuerdo | 21 | 10.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 86 | 41.3% |
| De acuerdo | 64 | 30.8% |
| Totalmente de acuerdo | 26 | 12.5% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15. Relaciones laborales con colegas y supervisores



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

La calidad de las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral influye de forma directa en la cohesión y el nivel de colaboración que se logra entre los integrantes de un equipo de trabajo. En este aspecto, el 30,8 % de los participantes indicó estar de acuerdo, y un 12,5 % manifestó estar totalmente de acuerdo, lo que en conjunto representa un 43,3 % que percibe positivamente sus vínculos laborales. Por otro lado, un 41,3 % adoptó una postura neutral, mientras que el 10,1 % expresó desacuerdo, a lo que se suma el 5,3 % que se encuentra totalmente en desacuerdo, sumando así un 15,4 % con valoración negativa.

Este tipo de distribución evidencia una tendencia mayoritariamente favorable en cuanto a la percepción de las relaciones con compañeros y superiores; sin embargo, la presencia

considerable de respuestas neutras podría reflejar ciertas limitaciones en la interacción cotidiana o en la percepción de cercanía emocional y respaldo institucional. Por lo general, los lazos interpersonales sólidos actúan como un elemento protector ante escenarios de estrés o sobrecarga de tareas, facilitando un ambiente de trabajo más colaborativo y equilibrado. No obstante, cuando estas relaciones son débiles, es común que surjan barreras funcionales que terminan afectando tanto el clima organizacional, y la disposición del personal.

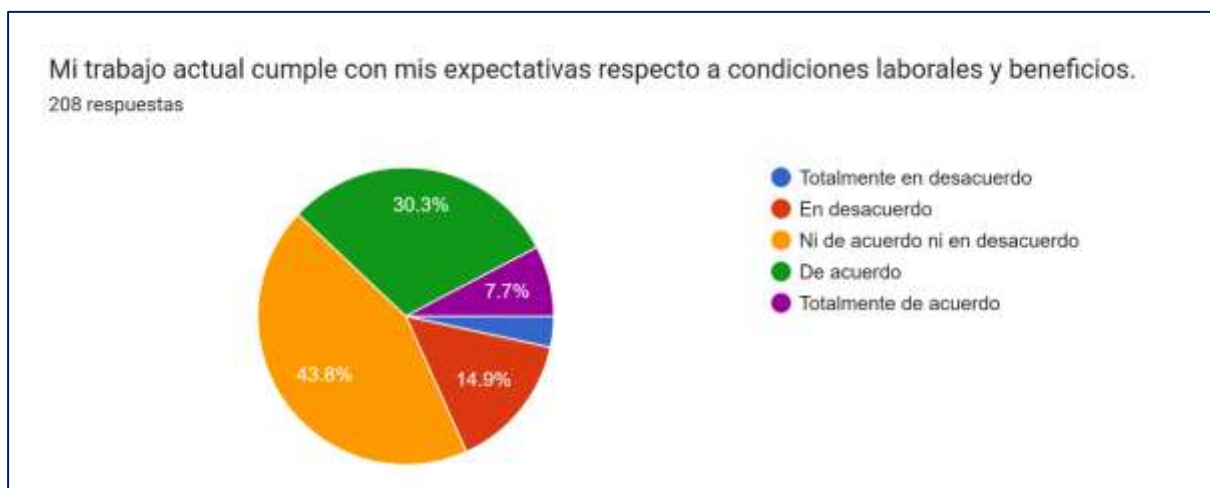
15. Mi trabajo actual cumple con mis expectativas respecto a condiciones laborales y beneficios.

Tabla 19. Satisfacción con condiciones laborales y beneficios

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 3.4% |
| En desacuerdo | 31 | 14.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 91 | 43.8% |
| De acuerdo | 63 | 30.3% |
| Totalmente de acuerdo | 16 | 7.7% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16. Satisfacción con condiciones laborales y beneficios



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Al ser consultados sobre si el puesto actual responde a las expectativas que tenían los trabajadores, el 30,3% de los trabajadores manifestó estar de acuerdo, mientras que un 7,7%

indicó estar totalmente de acuerdo. Esto representa aproximadamente un 38% del total que mantiene una opinión favorable en relación con la correspondencia entre expectativas y realidad. Por otro lado, un 43,8% adoptó una postura más bien neutral ante esta afirmación, lo cual podría, en cierto sentido, interpretarse de distintas maneras, y un 14,9% expresó su desacuerdo, sumado a un 3,4% que señaló estar totalmente en desacuerdo.

A partir de estos resultados, se puede inferir que en general, existe una valoración que se inclina hacia lo positivo, lo que refleja una posible ambivalencia de la percepción general sobre las expectativas que tienen los trabajadores sobre su trabajo actual. Esta ambigüedad está asociada, con expectativas que tal vez no se definieron con claridad o que, al compararse con lo realmente ofrecido en un inicio, muestran un cumplimiento parcial o incompleto. El hecho de que una proporción haya adoptado una posición neutral, podría relacionarse con la falta de elementos concretos de comparación con otras experiencias laborales.

16. Me siento motivado a realizar mis tareas con entusiasmo y compromiso.

Tabla 20. Motivación y compromiso en el cumplimiento de tareas

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 4.3% |
| En desacuerdo | 23 | 11.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 94 | 45.2% |
| De acuerdo | 57 | 27.4% |
| Totalmente de acuerdo | 25 | 12% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17. Motivación y compromiso en el cumplimiento de tareas



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

El grado de motivación que experimentan los trabajadores suele tener una incidencia directa en la manera como enfrentan sus responsabilidades cotidianas, sobre esto, los resultados muestran que un 27,4% manifestó estar de acuerdo y un 12% indicó estar totalmente de acuerdo, lo que en conjunto representa un 39,4% de empleados que se perciben motivados y comprometidos con el cumplimiento de sus funciones. Por otro lado, un 45,2% adoptó una postura neutral, sin manifestar una inclinación clara ni hacia el acuerdo ni hacia el desacuerdo, mientras que un 11,1% declaró estar en desacuerdo y un 4,3% se mostró totalmente en desacuerdo, sumando un 15,4% con una percepción que podría interpretarse como desmotivada frente a sus obligaciones laborales.

Esto da a entender, que, si bien existe una proporción significativa de colaboradores que se siente animada por lo que hace, también se evidencia una mayoría relativa que mantiene una posición intermedia. Asimismo, las respuestas indiferentes, podrían responder a un estado de equilibrio emocional, pero sin un verdadero entusiasmo que impulse el compromiso sostenido con las metas institucionales. Es probable que esta tendencia esté relacionada con factores internos de la organización, así como una estructura operativa que no promueve el reconocimiento o la innovación.

17. Considero que las políticas organizacionales son justas y equitativas.

Tabla 21. Percepción de justicia en las políticas organizacionales

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
|----------|------------|------------|

| | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 5.3% |
| En desacuerdo | 29 | 13.9% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 97 | 46.6% |
| De acuerdo | 60 | 28.8% |
| Totalmente de acuerdo | 11 | 5.3% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18. Percepción de justicia en las políticas organizacionales



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

La manera en que los empleados perciben la justicia en las políticas organizacionales resulta clave para afianzar tanto la confianza institucional como el sentido de pertenencia entre los colaboradores. En este sentido, un 28,8 % de los encuestados indicó estar de acuerdo con esta afirmación y un 5,3 % manifestó estar totalmente de acuerdo, lo que representa un 34,1 % que considera que las políticas actuales son justas y equitativas. Desde otro aspecto, el 46,6% mantuvo una postura neutral, y por otra parte hubo un porcentaje del 13,9% que manifestó estar en desacuerdo y por otra parte hubo un 5,3% manifestó estar en total desacuerdo y un 19,2% manifestó tener una perspectiva negativa sobre esto.

Lo expuesto deja en manifiesto una percepción institucional que si bien es cierto no es del todo negativa si deja claro que es una falta de consenso claro sobre la equidad que hay dentro de la organización, por otra parte, cuando se identifica un alto porcentaje de neutralidad se puede relacionar a una percepción ambigua o también se puede deber al desconocimiento de los lineamientos internos. Cabe mencionar que la confianza en la aplicación justa de normas

influye directamente en el ambiente laboral, en la disposición a cooperar y en la aceptación de medidas internas. Por ende, una percepción incierta o crítica puede terminar afectando la cohesión del equipo y generar actitudes de resistencia, aunque estas no siempre se expresen de forma explícita.

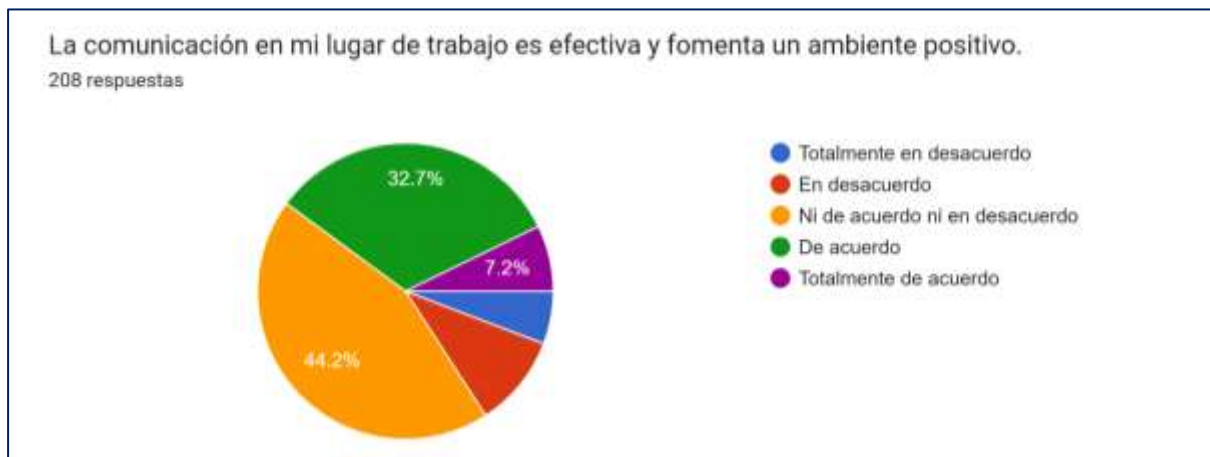
18. La comunicación en mi lugar de trabajo es efectiva y fomenta un ambiente positivo.

Tabla 22. Efectividad de la comunicación institucional

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 5.8% |
| En desacuerdo | 21 | 10.1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 92 | 44.2% |
| De acuerdo | 68 | 32.7% |
| Totalmente de acuerdo | 15 | 7.2% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19. Efectividad de la comunicación institucional



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Una comunicación efectiva dentro del espacio laboral no solo contribuye al cumplimiento de los procesos operativos, sino que también incide de forma directa en la calidad de las relaciones interpersonales que se desarrollan en dicho entorno. En relación con esta afirmación, el 32,7 % de los encuestados indicó estar de acuerdo y un 7,2 % expresó estar totalmente de acuerdo, sumando un 39,9 % que reconoce una comunicación favorable y que

aporta a la generación de un clima organizacional positivo. Por otro lado, el 44,2 % de los encuestados adoptó una posición algo neutral frente al tema, mientras que el 10,1 % manifestó su desacuerdo y el 5,8 % indicó estar totalmente en desacuerdo, conformando entonces así un 15,9 % con una percepción más bien negativa.

Estos datos precisan una valoración relativamente favorable, pese a esto, se debe tomar en cuenta el porcentaje de respuestas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que podría interpretarse como una señal de experiencias diversas o que hay una cierta falta de coherencia en los procesos de comunicación. Por ello, se puede decir que, estudiando este patrón la percepción de una comunicación efectiva suele estar asociada con la claridad de los mensajes, la puntualidad con que se transmite los datos y la existencia de canales abiertos para el diálogo. En los casos de respuesta negativas, podrían estar relacionado con el surgimiento de dificultades que afecten la confianza entre compañeros, la coordinación de tareas y el sentido de apoyo.

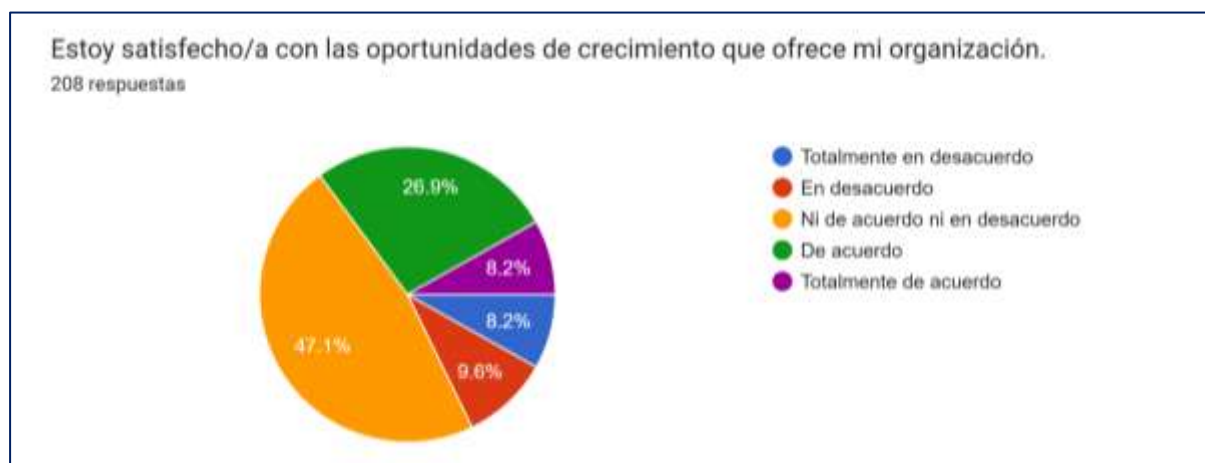
19. Estoy satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento que ofrece mi organización.

Tabla 23. Satisfacción con oportunidades de crecimiento

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 17 | 8.2% |
| En desacuerdo | 20 | 9.6% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 98 | 47.1% |
| De acuerdo | 56 | 26.9% |
| Totalmente de acuerdo | 17 | 8.2% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20. Satisfacción con oportunidades de crecimiento



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Las posibilidades de crecimiento profesional representan un aspecto determinante tanto para la permanencia del personal como para la percepción de avance dentro del entorno laboral. En esta línea, un 26,9 % de los participantes manifestó estar de acuerdo, mientras que un 8,2% indicó estar totalmente de acuerdo, sumando un 35,1 % que muestra conformidad con las oportunidades disponibles. Por otro lado, un 47,1 % adoptó una postura neutral ante esta afirmación, y un 9,6 % expresó desacuerdo, seguido de un 8,2 % que se mostró totalmente en desacuerdo, reflejando un 17,8 % con una valoración negativa.

La tendencia general registrada muestra una percepción moderadamente favorable, pero marcada por la neutralidad. Esta postura intermedia podría estar vinculada a la escasa claridad sobre las vías de desarrollo profesional, así como a una limitada visibilidad de promoción interna o a la falta de una planificación estructurada que este orientada al crecimiento individual. En tal sentido, cuando las oportunidades no son percibidas como accesibles, es común que tener una sensación de estancamiento, lo que influye directamente en las expectativas que el personal proyecta a futuro dentro de la organización.

20. Percibo un buen equilibrio entre mis responsabilidades laborales y mi vida personal.

Tabla 24. Equilibrio entre vida personal y trabajo

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
|----------|------------|------------|

| | | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 3.8% |
| En desacuerdo | 30 | 14.4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 83 | 39.9% |
| De acuerdo | 66 | 31.7% |
| Totalmente de acuerdo | 21 | 10.1% |
| Total | 208 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21. Equilibrio entre vida personal y trabajo



Fuente: Google forms

Análisis e interpretación de los resultados

Lograr un equilibrio entre las obligaciones laborales y la vida personal constituye un elemento fundamental para el bienestar integral del trabajador y para la continuidad de un desempeño adecuado a lo largo del tiempo. En relación con esta afirmación, el 31,7 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo y un 10,1 % se mostró totalmente de acuerdo, sumando así un 41,8 % que percibe una relación armoniosa entre ambas esferas. Por otro lado, un 39,9% adoptó una postura neutral, mientras que el 14,4 % expresó desacuerdo y el 3,8 % restante indicó un desacuerdo total, conformando un 18,2 % con una percepción menos favorable.

Estos resultados permiten observar que una parte importante de los encuestados, valora de una forma positiva la capacidad para compatibilizar las exigencias del entorno laboral con la vida personal. Pese a esto, el alto porcentaje de respuestas neutrales observadas podría interpretarse como una señal de experiencias diversas, derivadas de factores como la inestabilidad. Generalmente, esta armonía está asociada con una distribución adecuada de tiempo de trabajo, de esquemas laborales flexibles y la existencia de límites claros entre los espacios personales y profesionales. Es decir, cuando estos factores no se encuentran debidamente

establecidos, es común observar tensiones que afectan el rendimiento o estado de los empleados.

3.2.1 Prueba de normalidad

Antes de aplicar las pruebas estadísticas de correlación, fue necesario comprobar si los datos seguían una distribución normal. Dado que la muestra del presente estudio estuvo conformada por 208 colaboradores, se utilizó la prueba de Kolmogorov–Smirnov (K-S), recomendada para muestras mayores a 50 casos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se analizaron las dimensiones de ambas variables principales:

- **Burnout:** Agotamiento emocional, Despersonalización, Baja realización personal.
- **Satisfacción laboral:** Contenido del trabajo, Relaciones interpersonales, Condiciones laborales.

Resultados de la prueba de normalidad

Tabla 25. Prueba de Kolmogorov–Smirnov para las variables del estudio

| Variable | Dimensión | Estadístico K-S | Sig. (p) | Distribución |
|-----------------------------|----------------------------|-----------------|----------|--------------|
| Burnout | Agotamiento emocional | 0.134 | 0.000 | No normal |
| | Despersonalización | 0.128 | 0.000 | No normal |
| | Baja realización personal | 0.142 | 0.000 | No normal |
| Satisfacción laboral | Contenido del trabajo | 0.119 | 0.000 | No normal |
| | Relaciones interpersonales | 0.107 | 0.000 | No normal |
| | Condiciones laborales | 0.121 | 0.000 | No normal |

Fuente: Elaboración propia

Los valores de significancia (p) obtenidos en todas las dimensiones fueron menores a 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Tomando como base el criterio de este resultado, se precisa entonces el uso de estadísticos no paramétricos para el análisis de relación entre variables, específicamente la correlación de Spearman, adecuada para datos que no cumplen el supuesto de normalidad.

3.2.2 Análisis descriptivo de las variables

3.2.2.1 Variable independiente: síndrome de burnout

Con el fin de identificar el grado de síndrome de burnout en los colaboradores del CGREG, se calcularon los estadísticos descriptivos correspondientes a los diez ítems que conforman la variable. Estos resultados permiten observar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que son las dimensiones fundamentales del síndrome.

Tabla 26. Estadísticos descriptivos de la variable Burnout

| Dimensión | Media | Desv. Est. | Mínimo | Máximo | Nivel predominante |
|---------------------------|--------------|-------------------|---------------|---------------|---------------------------|
| Agotamiento emocional | 3.85 | 0.71 | 2.1 | 4.9 | Medio-Alto |
| Despersonalización | 3.42 | 0.68 | 1.8 | 4.7 | Medio |
| Baja realización personal | 3.61 | 0.74 | 1.9 | 4.8 | Medio |
| Burnout total | 3.63 | 0.70 | 2.0 | 4.8 | Medio |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

En términos generales, el burnout total presenta un valor promedio de 3.63 (en una escala de 1 a 5), lo que indica que los colaboradores muestran un nivel medio de síndrome de burnout. La dimensión más afectada es el agotamiento emocional, lo cual sugiere que la carga laboral y las presiones cotidianas son factores relevantes en el desgaste profesional de los trabajadores.

3.2.2.2 Variable dependiente: satisfacción laboral

Con respecto a la satisfacción laboral, se evaluaron diez ítems agrupados en tres dimensiones: contenido de trabajo, relaciones interpersonales y condiciones laborales. El análisis descriptivo permitió identificar los niveles promedio de satisfacción percibida por los

colaboradores.

Tabla 27. Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción Laboral

| Dimensión | Media | Desv. Est. | Mínimo | Máximo | Nivel predominante |
|----------------------------|--------------|-------------------|---------------|---------------|---------------------------|
| Contenido de trabajo | 3.89 | 0.66 | 2.1 | 5.0 | Medio-Alto |
| Relaciones interpersonales | 4.02 | 0.63 | 2.4 | 5.0 | Alto |
| Condiciones laborales | 3.54 | 0.71 | 1.9 | 4.8 | Medio |
| Satisfacción total | 3.82 | 0.67 | 2.0 | 4.9 | Medio-Alto |

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta.

Los resultados muestran que la satisfacción laboral total se sitúa en un nivel medio-alto (3.82), destacando la dimensión de relaciones interpersonales, que alcanza un promedio de 4.02, considerada alta. Esto evidencia que, a pesar de las exigencias laborales, los colaboradores mantienen vínculos positivos con colegas y supervisores. Sin embargo, la dimensión con menor puntaje corresponde a las condiciones laborales, con una media de 3.54, lo que señala aspectos susceptibles de mejora en términos de recursos, infraestructura y beneficios.

3.2.3 Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis general y específicas, se procesó la base de datos obtenida mediante el cuestionario aplicado a los colaboradores del CGREG. El cuestionario estuvo compuesto por 20 ítems tipo Likert (escala de 1 = Totalmente en desacuerdo a 5 = Totalmente de acuerdo), distribuidos en las variables:

- **Burnout (variable independiente):** 10 ítems organizados en tres dimensiones (Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja realización personal).
- **Satisfacción laboral (variable dependiente):** 10 ítems que recogen percepciones sobre contenido de trabajo, relaciones interpersonales y condiciones laborales.

Tabla 28. Distribución de ítems por variables

| Variable | Descripción | Ítems |
|-----------------------------|---|--------------|
| Burnout | Agrupación de los ítems P1 a P10, que evalúan las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. | 10 |
| Satisfacción laboral | Incluye los ítems P11 a P20, que miden aspectos relacionados con motivación, reconocimiento, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. | 10 |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 26 presenta la distribución de ítems correspondientes a las variables de estudio. En el caso del burnout, se incluyen diez ítems que evalúan sus tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Por su parte, la satisfacción laboral se midió con diez ítems que abarcan aspectos relacionados con motivación, reconocimiento, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. Esta clasificación permitió estructurar el análisis correlacional entre ambas variables.

Tabla 29. Cálculo del coeficiente de correlación de Spearman entre las variables burnout y satisfacción laboral

| | Burnout Total | Satisfacción Laboral |
|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | | |
| Coeficiente de correlación | 1.000 | -0.614** |
| Sig. (bilateral) | — | 0.000 |
| N | 208 | 208 |
| Coeficiente de correlación | -0.614** | 1.000 |
| Sig. (bilateral) | 0.000 | — |
| N | 208 | 208 |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los resultados

El coeficiente de Spearman obtenido ($\rho = -0.614$) refleja la existencia de una correlación negativa de magnitud moderada a fuerte entre las variables. Esto implica que, a

medida que aumentan los niveles de burnout en los colaboradores, disminuye significativamente su nivel de satisfacción laboral.

Asimismo, el valor p (0.000) se encuentra por debajo del nivel crítico de significancia ($\alpha = 0.05$), lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa.

Contraste de la hipótesis

- **Hipótesis nula (H_0):** El síndrome de burnout no influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores.
- **Hipótesis alternativa (H_1):** El síndrome de burnout influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Con base en los resultados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que el síndrome de burnout influye de manera significativa y negativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG en el año 2024.

Tabla 30. Escala de interpretación del coeficiente de Spearman

| Valor de ρ | Interpretación |
|---------------------------|--|
| $-1.00 \leq \rho < -0.70$ | Correlación negativa fuerte |
| $-0.70 \leq \rho < -0.50$ | Correlación negativa moderada a fuerte |
| $-0.50 \leq \rho < 0.00$ | Correlación negativa débil |
| $\rho = 0$ | Correlación nula |
| $0.00 < \rho \leq 0.50$ | Correlación positiva débil |
| $0.50 < \rho \leq 0.70$ | Correlación positiva moderada a fuerte |
| $0.70 < \rho \leq 1.00$ | Correlación positiva fuerte |

Fuente: *Elaboración propia.*

3.2 DISCUSIÓN

Los resultados recopilados y analizados demostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre los niveles de burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG. En ese sentido, el coeficiente de Spearman ($\rho = -0.614$) refleja la existencia de una correlación negativa de magnitud moderada a fuerte entre ambas variables. Esto muestra que a medida que aumentan los niveles de burnout, disminuye la satisfacción laboral en los trabajadores. Esta evidencia se relaciona con lo planteado por Jaramillo et al. (2022) en su trabajo, en donde se identificó al burnout como un predictor negativo de la satisfacción laboral, ya que genera agotamiento emocional y despersonalización.

En relación con los niveles de burnout, los resultados evidencian que los colaboradores de esta institución, presentan un nivel medio ($\bar{x} = 3.63$), con mayor afectación en la dimensión de agotamiento emocional ($\bar{x} = 3.85$), seguida de la baja realización personal ($\bar{x} = 3.61$) y la despersonalización ($\bar{x} = 3.42$). Este patrón muestra que las exigencias y presiones cotidianas influyen de manera notable en el desgaste emocional. Estas conclusiones son reforzadas por Soriano y Décaro (2021), quienes señalan que la exposición prolongada a altos niveles de tensión puede desencadenar burnout, comprometiendo la satisfacción laboral y el desempeño.

En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados registran un nivel general medio-alto ($\bar{x} = 3.82$), con una valoración particularmente positiva en la dimensión de relaciones interpersonales ($\bar{x} = 4.02$), lo que confirma la importancia del compañerismo y la comunicación para un ambiente saludable. No obstante, las condiciones laborales obtuvieron la media más baja ($\bar{x} = 3.54$), evidenciando limitaciones en aspectos estructurales y de recursos. Para Meléndez y Delgado (2020), la satisfacción laboral se ve favorecida por un entorno de apoyo y reconocimiento, pero puede verse limitada cuando no se atienden factores higiénicos básicos como infraestructura adecuada o beneficios equitativos.

En ese sentido, por lo antes expuesto, es evidente que el burnout constituye un factor de desgaste emocional y físico, que afecta de manera negativa el bienestar de los colaboradores. Este síndrome ha sido reconocido por la Organización Mundial de la Salud (2019) como un fenómeno ocupacional que impacta tanto en la salud de los empleados. Su relevancia radica en que se constituye como una etapa más grave del estrés crónico. Estos planteamientos encuentran respaldo en los resultados del presente estudio, donde se observa que los niveles de burnout, particularmente en la dimensión de agotamiento emocional, guardan relación con una

disminución en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Al revisar las respuestas de los ítems aplicados para evaluar el burnout, se identificó que los factores más reportados por los colaboradores fueron la sobrecarga de trabajo y la presión por el cumplimiento de metas institucionales. Dichos hallazgos guardan concordancia con lo planteado por Sutrisno (2022), quien advierte que las altas demandas laborales generan un estado de fatiga sostenida, lo cual deriva en una reducción del desempeño y en el debilitamiento del compromiso organizacional. Esta situación, de prolongarse en el tiempo, no solo afecta la percepción de los trabajadores respecto a su entorno, sino que también constituye un riesgo para la estabilidad y eficacia de la institución en su conjunto.

La correlación negativa hallada sugiere que, al incrementarse los estresores, disminuye la percepción de bienestar en los colaboradores, lo que concuerda con el modelo de desgaste profesional de Maslach. Dicho modelo, utilizado en el cuestionario aplicado, conceptualiza el agotamiento emocional como un componente central del síndrome de burnout (Aranda et al., 2016), que surge cuando el individuo enfrenta demandas laborales persistentes que deterioran progresivamente su estado emocional.

Desde una perspectiva institucional, los datos demostraron que no basta solo con las condiciones físicas adecuadas como una garantía para la satisfacción laboral. Tal como señala Soledispa et al. (2022), el reconocimiento, el liderazgo y las relaciones interpersonales inciden directamente en la percepción de satisfacción. En el trabajo del autor mencionado anteriormente también se encontró, que aquellos trabajadores con una menor puntuación en ítems de relación con superiores y compañeros, presentaron también puntuaciones más altas en lo relacionado con el estrés.

La literatura revisada evidencia que la prevención y el manejo del **burnout** requieren intervenciones institucionales integrales que incluyan tanto el rediseño organizacional como acciones de apoyo psicosocial. Autores como Soriano y Décaro (2021) señalan que el burnout surge cuando las demandas laborales superan de forma sostenida la capacidad de afrontamiento del trabajador, afectando directamente la satisfacción laboral. En este sentido, estrategias como el acompañamiento psicológico, la redistribución de cargas, el liderazgo transformacional y los programas de reconocimiento han demostrado ser eficaces para mitigar el desgaste y fortalecer la motivación del personal.

3.3 PROPUESTA DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS A REDUCIR EL BURNOUT Y FORTALECER LA SATISFACCIÓN LABORAL

A partir del análisis de datos empíricos y la revisión teórica realizada en el marco del estudio, se han identificado una serie de acciones prácticas que podrían implementarse para mitigar el impacto del burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG. Estas estrategias se diseñan en función de las necesidades detectadas en el entorno institucional y se articulan con los aportes conceptuales de estudios previos:

1. Acompañamiento emocional permanente mediante espacios de atención psicológica

Es necesario establecer un servicio de apoyo emocional que garantice acceso confidencial a atención psicológica para el personal, esto busca atender síntomas tempranos de agotamiento, ansiedad o frustración. La creación de este espacio debe estar basada en el modelo de líneas de defensa psicosocial, como lo sugiere el enfoque de intervención en salud mental desde la teoría de sistemas de Betty Neuman, el cual se aborda en el trabajo de Noguera (2021):

- Atención individual periódica.
- Grupos de reflexión psicoeducativa.
- Red de derivación a servicios especializados si se requiere.

2. Rediseño y balance de carga laboral a partir de un análisis técnico-funcional

Uno de los factores más críticos identificados fue la sobrecarga de funciones, por ello, resulta necesario realizar una evaluación detallada de la asignación de tareas, para redistribuirlas de manera equitativa y eficiente. Baldeón et al. (2023) asegura que la carga excesiva influye directamente en los niveles de agotamiento crónico y favorece la aparición del síndrome de burnout, lo que reduce de forma significativa el rendimiento general. En función de esto se propone lo siguiente:

- Auditoría interna de distribución de tareas.
- Revisión y ajuste de perfiles de cargo.
- Establecimiento de límites claros en los tiempos de entrega.

3. Fomento de un liderazgo transformacional que promueva la participación y el

reconocimiento

Una estrategia bastante clave consiste en fortalecer gradualmente las competencias de quienes ocupan cargos de supervisión, mediante ciertos programas de formación en liderazgo positivo. De acuerdo con Pérez et al. (2023) el liderazgo empático y participativo no solo mejora en gran medida el clima organizacional, sino que también incrementa la motivación y el sentido real de pertenencia institucional. Con base en todo esto, se propone:

- Talleres de comunicación asertiva y escucha activa.
- Mecanismos de retroalimentación constructiva.
- Espacios de co-creación y toma de decisiones conjunta.

4. Establecimiento de un programa formal de reconocimiento institucional no económico

Se recomienda implementar una política de reconocimiento simbólico, que permita valorar los logros, esfuerzos y actitudes positivas de los colaboradores sin necesidad de incentivos económicos. Estas acciones fortalecen el compromiso organizacional y aumentan la satisfacción laboral (Buitrago et al., 2021), en tal sentido, estos son unos ejemplos:

- Certificaciones de mérito mensual.
- Menciones públicas en reuniones institucionales.
- Carteles de reconocimiento en espacios visibles.

5. Creación de espacios físicos y temporales para la desconexión laboral y el autocuidado

Es conveniente habilitar zonas de relajación dentro del horario laboral, donde los colaboradores participen en pausas activas o recreativas. Según Noguera (2021), estas iniciativas favorecen la salud mental y reducen el desgaste físico y emocional. Complementariamente, la OMS (2019) reconoce que los entornos saludables deben integrar prácticas de cuidado físico y emocional. Acciones sugeridas:

- Espacios de descanso con mobiliario ergonómico.
- Horarios breves para pausas activas o caminatas institucionales.
- Actividades recreativas coordinadas mensualmente.

6. Formación continua en habilidades para la gestión del estrés y del tiempo

Tomando en cuenta el trabajo de Abarca et al., (2018) la capacitación periódica del personal es una herramienta preventiva de gran valor. Se sugiere ofrecer talleres temáticos que aborden la gestión emocional, el manejo de la presión y la organización eficiente del tiempo, todo ello desde una metodología práctica y adaptada a la realidad institucional.

Temas sugeridos:

- Técnicas de respiración consciente y meditación breve.
- Uso de matrices de planificación semanal.
- Mecanismos de priorización de tareas en contextos de alta demanda.

7. Revisión participativa de políticas internas y mecanismos administrativos

Abrir espacios de diálogo institucional para revisar colectivamente normativas y procedimientos laborales permite reducir percepciones de injusticia y mejorar el clima organizacional (Lotito, 2023). Acciones propuestas:

- Mesas de trabajo interdepartamentales.
- Consultas abiertas mediante encuestas internas.
- Reformulación colaborativa de procesos administrativos clave.

CONCLUSIONES

En función de los datos obtenidos en el análisis estadístico y del contraste con la fundamentación teórica revisada, se presentan a continuación las conclusiones del estudio. Estas han sido estructuradas en correspondencia directa con los objetivos planteados, y se detallan a continuación:

Se establece que los colaboradores del CGREG presentan un nivel medio de burnout (media total = 3.63), siendo el agotamiento emocional (media = 3.85) la dimensión más prevalente, seguido de la baja realización personal y la despersonalización. En ese sentido, la sobrecarga de funciones y la presión por el cumplimiento de metas institucionales constituyen los factores más críticos que predisponen al desgaste laboral.

Se determinó que la satisfacción laboral total se ubica en un nivel medio-alto (media = 3.82), destacándose la dimensión de relaciones interpersonales (media = 4.02) como el factor más valorado por los colaboradores. Sin embargo, las condiciones laborales (media = 3.54) constituyen la dimensión con menor puntaje, lo que evidencia aspectos susceptibles de mejora vinculados con recursos, infraestructura y beneficios institucionales.

En cuanto al análisis de correlación de Spearman, se evidenció un coeficiente negativo significativo ($\rho = -0.614$; $p < 0.05$), lo cual confirma que existe una relación inversa entre burnout y satisfacción laboral: a mayor presencia de síntomas de burnout, menor es la satisfacción percibida en el entorno institucional.

Por lo tanto, tomando en consideración la información estadística, se confirma la hipótesis planteada en este estudio, al demostrar que el burnout influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del CGREG, constituyéndose como un factor clave que afecta directamente su bienestar y motivación en el trabajo.

En cuanto a la propuesta de estrategia planteada, que se relaciona con el cuarto objetivo específico, esta se fundamenta en la información empírica y teórica, comprobando que constituye una ruta viable para la prevención y manejo del síndrome de burnout en los trabajadores de este concejo de gobierno.

Asimismo, se constata que, además de los niveles medios de burnout identificados,

existen condiciones organizacionales específicas, tales como la presión jerárquica, la falta de reconocimiento y la escasa autonomía en la gestión de tareas, que actúan como factores potenciadores del desgaste laboral.

Se reconoce que la prevención y el manejo del burnout no dependen únicamente de factores individuales, sino que requieren un compromiso institucional sostenido. Aspectos como la comunicación efectiva, el liderazgo participativo y el reconocimiento, actúan como factores que pueden reducir los niveles de estrés y fortalecer la satisfacción laboral.

En cuanto a los instrumentos, se concluye que los cuestionarios aplicados, en este caso; Maslach Burnout Inventory y Job Satisfaction Survey, presentaron una alta confiabilidad estadística, demostrando consistencia interna adecuada para medir las variables analizadas en este contexto institucional.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los datos analizados, resulta necesario implementar una redistribución equitativa de las tareas laborales, a fin de evitar la sobrecarga de trabajo en ciertos puestos y mejorar la eficiencia en el cumplimiento de funciones. Asimismo, se debe establecer un sistema de planificación operativa interna, que permita ordenar las actividades tomando en cuenta la prioridad y tiempos estimados, con el propósito de reducir la presión por cumplimiento inmediato de metas.

Con base en los resultados, se considera imprescindible actualizar los perfiles de cargo y delimitar con precisión las funciones de cada uno de los colaboradores, con el fin de disminuir la ambigüedad que puedan presentarse en las responsabilidades asignadas. Además, resulta pertinente el diseño de mecanismos institucionales de reconocimiento simbólico y formal, con el fin de reforzar el compromiso del personal y así mejorar los niveles de satisfacción laboral.

Es recomendable fortalecer las capacidades de liderazgo del personal con funciones jerárquicas, promoviendo estilos de dirección que se basen en la inteligencia emocional, la comunicación efectiva y el respeto a las necesidades de los colaboradores. También, es importante la incorporación de un servicio de apoyo psicológico accesible y confidencial, que este orientado a la prevención del agotamiento emocional, así como al acompañamiento profesional en situaciones generadoras de estrés.

Se debe considerar la habilitación de espacios físicos dentro de la entidad, así como horarios o pausas activas que estén direccionados al autocuidado, esto como medida de prevención frente al desgaste físico o mental. De igual forma, se aconseja promover talleres formativos sobre la correcta gestión del estrés, inteligencia emocional y manejo del tiempo, con el fin de proporcionar mecanismos adaptativos al personal.

Resulta relevante establecer canales internos de retroalimentación bidireccional, los cuales permitan recoger las opiniones del personal sobre el ambiente organizacional, generando así, un espacio de escucha activa y mejora continua. También, resulta conveniente considerar, el desarrollo de un plan estratégico de bienestar institucional, el cuál esté sustentado en los hallazgos del presente estudio, y que articule acciones sostenibles orientadas a reducir el estrés y elevar la satisfacción en el entorno de labores.

En relación a las técnicas de recolección utilizadas, es fundamental mantener la aplicación periódica de instrumentos estandarizados, como es el caso de los utilizados en el presente trabajo: Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Job Satisfaction Survey (JSS), con el propósito de monitorear de una manera sistemática los niveles de estrés y satisfacción del personal.

Como último punto, se recomienda implementar una estrategia institucional de vigilancia psicosocial continua, la cual permita identificar de forma temprana signos de agotamiento emocional o malestar en los empleados, esto se propone considerando que la totalidad de los encuestados manifestó al menos un indicio de tensión. Por ello, es necesario el desarrollo de campañas institucionales de sensibilización sobre el impacto del estado emocional, que promueva el autocuidado, la expresión emocional y el reconocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, R., Peñafiel, M., Santillán, M., Buenaño, C., & Abarca, V. (2018). TÉCNICAS PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1-30. <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/disminuir-estres-laboral.html>
- Agut, S., & Carrero, V. (2007). Contribuciones al estudio de la motivación laboral: enfoques teóricos desde la dimensión de autoexpresión del ser humano. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(2), 203-225. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317597003.pdf>
- Apablaza, F. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 7(2), 29-41. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n2.003>
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. (2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores. *Salud Uninorte*, 32(2), 218-227. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81748361005>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). *Código del Trabajo del Ecuador*. República del Ecuador. https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador: Lexis Finder. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. República del Ecuador. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN ESPECIAL DE LA PROVINCIA DE GALAPAGOS*. Asamblea Nacional del Ecuador. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/LOREG-11-06-2015.pdf>
- Baldeón, M., Janampa, L., Rivera, J., & Santivañez, L. (2023). Síndrome de burnout: Una revisión sistemática en Hispanoamérica. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 1809–1831. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.378>
- Barrera, J., & Baculima, J. (2024). Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud. *CIENCIAMATRIA Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10(1), 281-306. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1223>

- Bellido, K., & Silgado, K. (2008). *Técnicas de medición de la satisfacción laboral*. Universidad Tecnológica de Bolívar. <https://repositorio.utb.edu.co/entities/publication/299aa98a-171f-4caf-b131-4b33f3c64410>
- Boas, M., Nascimento, C., & Polidoro, A. (2023). Satisfacción profesional en enfermería durante la pandemia de COVID-19*. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 1-9. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6364.3893>
- Bone, L., & Rosado, J. (2023). *EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CANTÓN TOSAGUA PERIODO 2021*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2194/1/TIC_AP74D.pdf
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD. UNIVERSIDAD DE BOYACÁ*, 8(2), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., & Angulo, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266), 109-123. <https://www.efdeportes.com/efdeportes/index.php/EFDeportes/article/download/1617/1250?inline=1>
- Cabanilla, G., & Cando, C. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403
- Cañadas, G., San Luis, C., Lozano, L., Vargas, C., García, I., & De la Fuente, E. (2014). Evidencia de validez factorial del Maslach Burnout Inventory y estudio de los niveles de burnout en profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46(1), 44-52. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-psicologia-205-articulo-evidencia-validez-factorial-del-maslach-X0120053414519837>
- Cascaes, L., Frölich, M., Sartor, L., Wagner, S., Nogaro, A., & Bernat, A. (2025). Burnout syndrome in primary health care professionals. *RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental*, 19(1), 1-18. <https://www.proquest.com/openview/76d43b6ba1c40aade6a90de9e0f6ad3e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2031968>
- Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. (2023). *Rendición de Cuentas*. República del Ecuador. https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/03/Informe_Rendicion-de-Cuentas-2023_Preliminar.pdf
- Cortés, P., Bedolla, M., & Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*(7), 1-8. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>

- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. ECOE Ediciones. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587710908_A45357561/preview-9789587710908_A45357561.pdf
- Delgado, S., Calvanapón, f., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2). <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39394/44356>
- Dorsey, A., Scherer, E., Eckhoff, R., & Furberg, R. (2022). Measurement of Human Stress: A Multidimensional Approach. *Research Triangle Park (NC): RTI Press*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK589926/>
- Durán, S., García, J., Paz, A., & Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 223-244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Edú, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Frías, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. *Universidad de Valencia*, 1-31. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- González, L. (2001). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. Ediciones Díaz de Santos. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>
- Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *EN-CLAVES del pensamiento*, 11, 113-129. <https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México, México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. https://www.academia.edu/43982331/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Jaramillo, K., Freire, V., Larrea, D., & Taruchaín, L. (2022). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Veritas & Research*, 4(1), 46-55. <http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=102&path%5B%5D=110>
- Jiménez, E., Ramírez, M., Jiménez, J., Decat, C., Meneses, A., & Galindo, Ó. (2023). Validación del Inventario de Burnout de Maslach en personal mexicano de enfermería. *Psicología y Salud*, 33(2), 291-298. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2811>

- Leal, S., Gutiérrez, G., Gerber, J., Higuera, S., & Pérez, S. (2024). Revisión sistemática sobre la influencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. *Journal of Healthcare Quality Research*, 39, 247-257. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647924000290?via%3Dihub>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011
- Lotito, F. (2023). Las empresas y la adecuada gestión, manejo y control del estrés. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 181-196. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871008/html/>
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*(70), 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Macías, M., Ruiz, S., & Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*, 41(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000200006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*(19). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100194&script=sci_arttext
- Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235-259. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>
- Marcial, P. (2023). *El estrés Impacto en la salud*. Universidad Espíritu Santo. <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/estres-impacto-salud.pdf>
- Meléndez, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista Enfermería Actual*, 40(43713). <https://www.redalyc.org/journal/448/44872506017/html/>
- Organización Mundial de la Salud. (28 de Mayo de 2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Organización Mundial de la Salud. (21 de Febrero de 2023). *¿Qué es el estrés?* <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Palma, A., Marchant, F., Vera, V., & Larraín, M. (2025). Burnout y satisfacción laboral en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble, Chile. *Prospectiva. Revista de trabajo social e intervención social*, 39(e2031379), 1-20. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i39.13798>

- Pando, M., Aranda, C., & López, M. (2015). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Ocho Países Latinoamericanos. *Ciencia & trabajo*, 17(52). <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000100006>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Peña, M., Chávez, A., López, C., Rivera, K., Meléndez, e., & Salazar, P. (2020). Estudio Comparativo De La Satisfacción Laboral De Una Empresa (Comparative Study of Labor Satisfaction). *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 13(1), 15-24. https://doi.org/https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3696701
- Pérez, S., Vásquez, E., & Ormazá, J. (2023). Liderazgo y síndrome de burnout, una relación que impacta en el desempeño del personal militar de tropa. *ConcienciaDigital*, 6(4.1), 173-198. <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d3125072-3aa9-4708-a9cd-bcbe856ee127/content>
- Rathi, S., & Kumar, P. (2022). Job stress: A systematic literature review. *International Journal of Health Sciences*, 6(6), 6204–6222. <https://doi.org/https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS6.10971>
- Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la Lengua Española*. www.dle.rae.es: <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s?m=form>
- Rojas, J., Flores, G., & Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1-16. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v15n1/2223-2516-ridu-15-01-e1248.pdf>
- Ruiz, E., Becerra, M., & Lam, N. (2022). Estrés agudo y crónico en la reparación ósea: un enfoque actualizado desde las Neurociencias. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 60(4). <https://doi.org/10.4067/S0717-92272022000400465>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santos, I., & González, S. (4 de Abril de 2020). *¿Qué pasa cuando no paras? El estrés y sus fases*. www.abc.es: https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-pasa-cuando-no-paras-estres-y-fases-202011300102_video.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Fbienestar%2Fpsicologia-sexo%2Fpsicologia%2Fabci-pasa-cuando-no-paras-estres-y-fases-202011300102_video
- Soledispa, X., Balladares, M., & Barco, M. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *FIPCAEC*, 7(1). <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582/1018>
- Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Revista Killkana Sociales*, 1-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903608>

- Soriano, M., & Décaro, L. (2021). Estrés y burnout. Efectos en la organización. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 12(36), 36-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7958804>
- Sutrisno, S. (2022). Determinants of Employee Performance: Overview of Aspects of Communication, Work Stress and Compensation. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 19259-19270. <https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/5937>
- Torres, F., Irigoyen, V., Moreno, A., Ruilova, E., Casares, J., & Mendoza, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8659093>
- Villar, B. (2024). *Espacio de Liderazgo*. La Teoría de las Expectativas de Vroom: <https://liderazgo.space/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/>
- Villarruel, M., & Villarruel, E. (2019). CRITERIOS METODOLÓGICOS PARA EL DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 95–106. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1117>
- Vivas, C., Ortiz, K., & Calero, R. (2022). Resilience And Coping Of Work Stress In Holders And Contracted Public Employees. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 1-13. <https://doi.org/10.37956/jbes.v6i3.306>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 115 - 120. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de autorización para el levantamiento de datos en la entidad investigada

Oficio Nro. RAGR-2024-0001-OF

Puerto Baquerizo Moreno, 11 de diciembre de 2024

Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN EL MARCO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, PROYECTO DE TESIS DE GRADO

Señor Ingeniero
Jimmy Alfredo Bolaños Carpio
**Presidente del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos
CGREG**
En su Despacho

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus funciones diarias. Mi nombre es RAFAEL ALBERTO GONZALEZ ROCAFUERTE, con cedula de identidad N° 200006623-9, carnet de residente permanente N° 1106474, por medio de la presente, me permito dirigirme a usted, en mi calidad estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRIA DE TALENTO HUMANO en la UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA UPSE, para solicitar su autorización en la realización de encuestas en el marco de mi trabajo de investigación titulado "**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024**".

El objetivo de esta investigación es analizar cómo los niveles de estrés laboral influyen en la satisfacción de los colaboradores, con el propósito de generar recomendaciones que puedan contribuir a la mejora del ambiente laboral y la calidad de vida de los empleados de su institución.

Para llevar a cabo este estudio, se contempla la aplicación de encuestas de manera digital mediante un link generado mediante Google form para un grupo representativo de colaboradores del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos. Se garantiza que la información recolectada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos, en cumplimiento con las normas éticas y legales aplicables. La encuesta duraría sólo entre 10 y 15 minutos.

Una vez analizados los datos, recibirá una copia del resumen ejecutivo. Si está interesado en obtener más detalles, puedo poner a su disposición una copia electrónica en PDF D de la tesis completa.

En caso de ser necesario, estoy a disposición para proporcionar más detalles sobre el proyecto.

Adjunto a la presente, una copia del formato de encuesta a emplear para su revisión.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de una respuesta favorable. Puede contactarme a través de los correos electrónicos ralfgonzalez2006@gmail.com, ralfgonzalez-2006@hotmail.com, rafael.gonzalez@inclusion.gob.ec o al teléfono celular 0996552616.

Atentamente,



Lcdo. Rafael Alberto González Rocafuerte

C.I. 200006623-9

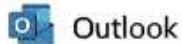
**ESTUDIANTE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRIA DE TALENTO HUMANO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA UPSE**

Copia:

Ing. Evelin Solange Aguilar Jiménez

DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Anexo 2. Respuesta de la solicitud por parte de Talento Humano del Consejo de Gobierno mediante correo electrónico.



RESPUESTA OFICIO RAGR-2024-0001-OF

From Gestión de Talento Humano <gath@gobiernogalapagos.gob.ec>
Date Wed 12/18/2024 13:07
To ralfgonzalez2006@gmail.com <ralfgonzalez2006@gmail.com>; ralfgonzalez-2006@hotmail.com <ralfgonzalez-2006@hotmail.com>; rafael.gonzalez@inclusion.gob.ec <rafael.gonzalez@inclusion.gob.ec>
Cc Evelin Aguilar <evelin.aguilar@gobiernogalapagos.gob.ec>; Nadia Ballesteros <nadia.ballesteros@gobiernogalapagos.gob.ec>; Sharon Torres <sharon.torres@gobiernogalapagos.gob.ec>; María León <maria.leon@gobiernogalapagos.gob.ec>; Ventanilla Unica <ventanillaunica.sancristobal@gobiernogalapagos.gob.ec>; Jazmin Rodriguez <jazmin.rodriguez@gobiernogalapagos.gob.ec>

1 attachment (73 KB)

CGREG-P-2024-1138-OF RESPUESTA ENCUESTA.pdf

Estimado Sr. Rafael Alberto Gonzalez Rocafuerte

Luego de extenderle un cordial, en respuesta a su oficio Nro. RAGR-2024-0001-OF, de fecha 11 de diciembre de 2024; la Gestión Administrativa de Talento Humano, remite respuesta por parte de la Máxima Autoridad del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.

--

Saludos Cordiales,

Dirección Administrativa Financiera - Gestión de Talento Humano

Av. Perimetral - Martha Bucaram y 12 de Febrero

(593) 052520172

Extensión: 3017

Código Postal: 200101 / Galápagos - Ecuador

www.gobiernogalapagos.gob.ec

Consejo de Gobierno
del Régimen Especial
de Galápagos



Gobierno
del Ecuador

Anexo 3. Oficio de respuesta a la solicitud



Oficio Nro. CGREG-P-2024-1138-OF

Puerto Baquerizo Moreno, 17 de diciembre de 2024

Asunto: Respuesta a Oficio Solicitud de autorización para realizar encuestas para proyecto con fines académicos- Tesis de Grado

Señor
Rafael Alberto Gonzalez Rocafuerte
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta a su oficio Nro. RAGR-2024-0001-OF, de fecha 11 de diciembre de 2024, registrado en el Sistema de Gestión Documental con Nro. CGREG-DAF-2024-1329-E, en el que solicita autorización para realizar una encuesta dentro del trabajo investigativo de la tesis de tesis de grado, para realizarlo en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, y con ello cumplir con su proyecto con fines académicos denominado *"INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024"*, en razón de ser estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas del Instituto de Posgrados, Programa de Maestría de Talento Humano, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena UPSE, al respecto expongo:

El Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos- CGREG, tiene la predisposición de brindarle la apertura para que usted pueda realizar la encuesta como parte del proyecto con fines educativos, sin embargo, para poder autorizar el acceso a la información que será proporcionada por los servidores, usted deberá presentar:

- Cuando termine el proyecto de investigación deberá entregar una copia del mismo al CGREG tanto de los datos obtenidos, así como de la Tesis completa, que le permita a la institución analizar los resultados, así como sus conclusiones y obtener de ello lo que considere más beneficioso, en pro de buscar mejoras en el clima laboral que permita la consecución de los objetivos institucionales.
- Las dependencias del CGREG donde podrá ejecutar y coordinar su proceso de investigación será en la Gestión de Administración de Talento Humano, ubicada en Planta Central, en la Isla San Cristóbal.
- Es necesario se establezca la fecha en que iniciará la investigación en el CGREG.
- Deberá presentar documentación de respaldo, como: certificado de la matrícula como estudiante regular de la Universidad durante el presente periodo; un documento por parte de la Universidad sobre el proyecto investigativo como requisito obligatorio para obtener su título profesional, que establezca que la encuesta a ejecutar es parte del proyecto de Tesis.

Para el acceso a la información que proporcionarán los servidores del CGREG, se le hará firmar un acuerdo de confidencialidad y responsabilidad de la información manejada únicamente para los fines legítimos del proceso de investigación, accediendo a la información autorizada, asignada o permitida, con base en la normativa legal vigente; y, se le asignará un profesional para que lo coordine y dirija con usted durante el proceso de investigación que realizará.

La encuesta será estructurada para que su resultado no contenga datos personales de los servidores (nombres, ni datos de identificación)

De lo expuesto, informamos que una vez que remita la información detallada, recibirá en su correo electrónico (señalado en su documentación) el oficio de respuesta sobre la autorización solicitada.



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Oficio Nro. CGREG-P-2024-1138-OF

Puerto Baquerizo Moreno, 17 de diciembre de 2024

Con sentimientos de consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ing. Jimmy Alfredo Bolaños Carpio

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS

Referencias:

- CGREG-DAF-2024-1329-E

Copia:

Señorita Ingeniera
Evelin Solange Aguilar Jimenez
Directora Administrativa Financiera

Señorita Ingeniera
Nadia Lucitania Ballesteros Serrano
Jefe de Administración de Talento Humano

Señora Magister
Sharon Mariuxi Torres Chica
Analista de Talento Humano

Señorita
Jazmín Alexandra Rodríguez Araujo
Asistente Administrativa

st/nb/ea



JIMMY ALFREDO
BOLAÑOS CARPIO

Anexo 4. Autorización para la realización de la recolección de datos



Rafael Gonzalez <ralfgonzalez2006@gmail.com>

Autorización para realizar encuestas para proyecto con fines académicos

1 mensaje

Sharon Torres <sharon.torres@gobiernogalapagos.gob.ec> 25 de febrero de 2025, 5:30 p.m.
Para: ralfgonzalez2006@gmail.com, ralfgonzalez-2006@hotmail.com, rafael gonzalez <rafael.gonzalez@inclusion.gob.ec>
CC: Evelin Aguilar <evelin.aguilar@gobiernogalapagos.gob.ec>, nadia ballesteros <nadia.ballesteros@gobiernogalapagos.gob.ec>, Maria León <maria.leon@gobiernogalapagos.gob.ec>, Daniel Gualacata <daniel.gualacata@gobiernogalapagos.gob.ec>

Estimado Rafael

En respuesta a su oficio Nro. RAGR-2025-0001-OF, registrado en el sistema de gestión documental con Nro. CGREG-DAF-2025-0157-E, el 19 de febrero de 2025, y que guarda relación a su oficio Nro.RAGR-2024-0001-OF en que solicitó autorización para realizar una encuesta dentro del trabajo investigativo de la tesis de tesis de grado, para realizarlo en el Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, y con ello cumplir con su proyecto con fines académicos denominado *"INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS, 2024"*, al respecto comunico que se ha revisado la información, y se evidencia cumplimiento a lo solicitado por tanto se autoriza el inicio de su actividad debiendo presentarse con la Ing. Nadia Ballesteros Serrano, Jefe de Administración de Talento Humano, el día de mañana 26 de febrero de 2025, en la Gestión de Talento Humano, ubicados a las faldas del Cerro Patricio, a lado de Petrocomercial.

Saludos Cordiales,

Sharon Torres

Analista de Talento Humano
Dirección Administrativa Financiera

Av. Perimetral - Martha Bucaram y 12 de Febrero
053706290 hasta el 053706329
Extensión:
Código Postal: 200101 / Galápagos - Ecuador
www.gobiernogalapagos.gob.ec



EL NUEVO ECUADOR

Consejo de Gobierno del
Régimen Especial de Galápagos

De: "Gestión de Talento Humano" <gath@gobiernogalapagos.gob.ec>
Para: ralfgonzalez2006@gmail.com, ralfgonzalez-2006@hotmail.com, "rafael gonzalez" <rafael.gonzalez@inclusion.gob.ec>
CC: "Evelin Aguilar" <evelin.aguilar@gobiernogalapagos.gob.ec>, "nadia ballesteros" <nadia.ballesteros@gobiernogalapagos.gob.ec>, "Sharon Torres" <sharon.torres@gobiernogalapagos.gob.ec>, "Maria León" <maria.leon@gobiernogalapagos.gob.ec>, "Ventanilla Unica" <ventanillaunica.sancristobal@gobiernogalapagos.gob.ec>, "Jazmin Rodriguez" <jazmin.rodriguez@gobiernogalapagos.gob.ec>
Enviados: Miércoles, 18 de Diciembre 2024 12:06:32
Asunto: RESPUESTA OFICIO RAGR-2024-0001-OF

Estimado Sr. Rafael Alberto Gonzalez Rocafuerte

Luego de extenderle un cordial, en respuesta a su oficio Nro. RAGR-2024-0001-OF, de fecha 11 de diciembre de 2024; la Gestión Administrativa de Talento Humano, remite respuesta por parte de la Máxima Autoridad del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos.

--

Saludos Cordiales,

Dirección Administrativa Financiera - Gestión de Talento Humano

Av. Perimetral - Martha Bucaram y 12 de Febrero
(593) 052520172
Extensión: 3017
Código Postal: 200101 / Galápagos - Ecuador
www.gobiernogalapagos.gob.ec

Consejo de Gobierno
del Régimen Especial
de Galápagos



República
del Ecuador

Gobierno
del Ecuador

Anexo 5. Cuestionario estructurado en Google Forms

Preguntas Respuestas 208 Configuración

Influencia del Estrés en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos, 2024

B I U ↻ ✕

Lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione el número que mejor refleje la frecuencia con la que experimenta los sentimientos o situaciones descritas.

Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Mi jornada laboral me genera tensión o malestar emocional. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me cuesta concentrarme debido a la presión en mi entorno laboral. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo