

**Incidencia del estrés laboral en los colaboradores de las instituciones financieras ecuatorianas mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory**

Incidence of work stress in employees of Ecuadorian financial institutions through the application of the Maslach Burnout Inventory questionnaire

MIGUEL ÁNGEL JIMÉNEZ MORA

Universidad Técnica de Machala

Unidad Académica de Ciencias Empresariales

EC 070601 Av. Juan Cajamarca y calle décima (Santa Rosa – El Oro – Ecuador)

mjimenezmora\_est@utmachala.edu.ec

+593 939607808

SERVIO ALEXANDER ORDOÑEZ CASTILLO

Universidad Técnica de Machala

Unidad Académica de Ciencias Empresariales

EC 070203 Av. Palmeras y Av. Circunvalación Norte (Machala – El Oro – Ecuador)

saordonez\_est@utmachala.edu.ec

+593 959833767

RAQUEL MIROSLAVA TINOCO EGAS

Universidad Técnica de Machala

Unidad Académica de Ciencias Empresariales

EC 070210 Cdla. Machala Mz 2 V18 (Machala – El Oro – Ecuador)

rmtinoco@utmachala.edu.ec

+593 998116833

Miguel Ángel Jiménez Mora, estudiante universitario enfocado en la adquisición de conocimientos que se imparten en las asignaturas de la carrera de Administración de

Empresas, con el fin de convertirse en un profesional competente al servicio de la comunidad. Su interés primordial es dedicarse a la gestión del talento humano en empresas que le otorguen la oportunidad de ejercer sus capacidades, con el propósito de comprometer a los colaboradores y directivos al cumplimiento oportuno de los objetivos organizacionales, promoviendo así desarrollo personal y profesional.

Servio Alexander Ordoñez Castillo, estudiante universitario dedicado al aprendizaje de contenidos teóricos y casos prácticos que se imparte en las asignaturas de la carrera de Administración de Empresas, de modo que todo aquello contribuya a su formación profesional y logre así desempeñar cargos orientados a la seguridad y salud ocupacional, con el propósito de identificar patologías que afectan la salud física y mental, con el fin de ejecutar medidas y estrategias para erradicar las enfermedades profesionales que inciden de forma negativa en el desempeño de los colaboradores.

Raquel Miroslava Tinoco Egas. Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional. Máster en Desarrollo de Negocios Internacionales por la Université de Neuchâtel de Suiza. Estudiante doctoral en Análisis Económico y Estrategia Empresarial en la Universidad de Coruña. Docente titular en la Universidad Técnica de Machala. Investiga temas de neuromarketing y emociones. Además, cuenta con varias publicaciones en revistas científicas.

## Resumen

Actualmente, el estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores (personal administrativo y operativo) que trabajan en empresas ecuatorianas y específicamente en aquellas pertenecientes al sector financiero. Este estudio consideró como referencia al trabajo realizado por Pérez (2012), y correlacionó las variables de agotamiento emocional (EE), despersonalización (D) y realización personal (RP), que generan el estrés laboral y el síndrome de burnout (BO). Desde luego, la metodología utilizada fue de carácter descriptiva para identificar la incidencia del estrés laboral y del síndrome en el desempeño de los colaboradores. Los datos utilizados se obtuvieron a través del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) aplicado a 376 colaboradores, mediante el procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se efectuó una clasificación de datos y se realizaron los cálculos respectivos para cada variable y así se categorizaron las puntuaciones en niveles bajo, medio y alto. Paulatinamente, para el análisis y procesamiento de la información recopilada, se utilizó el programa SPSS Statistic 22. Los resultados reflejaron una correlación significativamente media-alta entre las variables EE y D, y relativamente baja-media con RP. En efecto, el 15,16% de los colaboradores padecen el síndrome BO, el 59,66% están en riesgo de adquirirlo, aunque posiblemente no se percaten de aquello y el 20,74% no lo sufren. Por tanto, en las instituciones financieras se deben ejecutar estrategias para minimizar las situaciones y factores estresantes, con la finalidad de garantizar una adecuada calidad de vida laboral y un oportuno ambiente organizacional.

**Palabras claves:** estrés, laboral, burnout, desempeño, colaboradores, instituciones

## **Abstract**

Actually, work stress affects the performance of employees (administrative and operational staff) working in Ecuadorian companies and specifically, those belonging to the financial sector. This study considered as reference the work done by Pérez (2012), and correlated the variables of emotional exhaustion (EE), depersonalization (D) and personal achievement (RP), which generate work stress and burnout syndrome (BO). Of course, the methodology used was descriptive to identify the incidence of work stress and the syndrome in the performance of employees. The data used were obtained through the Malasch Burnout Inventory (MBI) questionnaire applied to 376 collaborators, through the non-probabilistic sampling procedure for convenience. A data classification was made and the respective calculations were performed for each variable and thus the scores were categorized into low, medium and high levels. Gradually, SPSS Statistic 22 program was used for the analysis and processing of the information collected. The results reflected a significantly medium-high correlation between the variables EE and D, and relatively low-average with RP. In fact, 15.16% of employees suffer from BO syndrome, 59.66% are at risk of acquiring it, although they may not realize it and 20.74% do not suffer from it. Therefore, financial institutions should execute strategies to minimize stressful situations and factors, in order to guarantee an adequate quality of work life and an appropriate organizational environment.

**Keywords:** work, stress, burnout, performance, collaborators, institutions

## **Códigos JEL**

J81: Las condiciones de trabajo

M12: Gestión de personal

## **INTRODUCCIÓN**

A nivel global, la generación de estrés es cada vez más evidente en el transcurso de los tiempos, puesto que, la mayoría de las personas están expuestas a situaciones estresantes, que afectan el bienestar físico, emocional y mental del ser humano. De hecho, el individuo que se desenvuelve en el ámbito personal, familiar, académico, laboral u otro, está propenso a padecer de estrés, porque diariamente está inmerso en entornos tensos, en los que ejecuta actividades bajo presión, se esfuerza al máximo en poco tiempo e interactúa con los demás.

Actualmente, el ambiente laboral se ha convertido en una fuente de preocupación, ansiedad y generación de escenarios tensos. De hecho, el estrés laboral causa el padecimiento de enfermedades profesionales. Por tal razón, su estudio ha despertado el interés en investigadores y comunidad, porque los efectos negativos influyen en el desempeño de los colaboradores, causando disminución en la productividad laboral y deficiencia en los resultados que espera la organización (Cicera et al., 2012).

Generalmente, el estrés laboral está inmerso en diferentes contextos, es así que a nivel nacional, el desarrollo de las actividades que se realizan en las empresas o negocios dedicadas a la elaboración de productos o prestación de servicios, implica que en determinados momentos los colaboradores deban ejecutar un sinnúmero de tareas en un limitado periodo de tiempo, lo cual genera que se sientan tensos, angustiados y/o presionados.

En efecto, los autores Pulido et al. (2012) señalan que el estrés laboral afecta directamente al bienestar de un individuo, puesto que, genera el padecimiento de enfermedades profesionales degenerativas o en el peor de los casos hasta crónicas, tales como patologías cardiovasculares, trastornos neurales, hipertensión arterial, dolores musculares, depresión, problemas de ansiedad, falta de concentración, entre otras.

En las diferentes ciudades del país, los colaboradores que trabajan en negocios, empresas o instituciones públicas, privadas y sin fines de lucro, están propensos a padecer de síntomas del estrés laboral, como la ansiedad, preocupación, agotamiento físico y mental, cambios emocionales y de comportamiento, problemas de salud, entre otros.

Ahora bien, en la presente investigación fue necesario enfocarse en empresas ecuatorianas cuya actividad económica es la prestación de servicios financieros, porque los colaboradores están constantemente en interacción con clientes, usuarios, socios y público en general, bien sea al desempeñar actividades administrativas, de gestión, operativas, de atención al cliente u otras. Por tanto, dicho aspecto es fundamental para la aplicación del cuestionario MBI, en el cual se plantean ítems orientadas a las actividades de prestación de servicio al cliente.

Con base en la metodología de Pérez (2012), esta investigación fue realizada para identificar ¿Cómo incide el estrés laboral y el síndrome de quemarse en el trabajo (burnout laboral – BO) en el desempeño de los colaboradores que trabajan en instituciones financieras a nivel local y nacional? En tanto, el objetivo es identificar la incidencia del estrés laboral y el síndrome de BO en el desempeño de los colaboradores que laboran en instituciones financieras a nivel local y nacional, a través de la aplicación del cuestionario MBI.

Por lo anterior expuesto, se justifica la realización del presente trabajo denominado “Incidencia del estrés laboral en los colaboradores de las instituciones financieras ecuatorianas, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory”.

## **1. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes del estrés laboral**

Efectivamente, el estrés laboral ha estado presente desde años atrás en la vida del ser humano, es decir, la problemática de dicho tipo de estrés no surgió recientemente, de hecho, se originó

en el siglo XX, siendo un aspecto relacionado con la frecuencia al trabajo, desarrollo de actividades y carga laboral (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Por lo general, el estrés laboral se presenta cuando existen demandas de trabajo altas, que deben ser ejecutadas en un limitado periodo de tiempo y las recompensas recibidas por dicho esfuerzo son bajas en comparación al trabajo realizado. En consecuencia, la interacción diaria entre colaboradores y clientes/usuarios, jornadas de trabajo con horarios cambiantes y excesivas cargas laborales, conllevan a la generación del síndrome BO, el cual está relacionado al estrés laboral crónico y cuyas características son el desgaste físico, mental y emocional, tanto a nivel laboral como profesional (Peiro y Rodríguez, 2008).

## **1.2. Conceptualizaciones y tipos de estrés laboral**

La Comisión Europea de Seguridad y Salud del Trabajo (2005) citada en Rodríguez y Rivas (2011) define al estrés laboral como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos y las necesidades del trabajador” (p. 74). Por eso, el estrés laboral, se genera a causa de las condiciones de trabajo, situaciones tensas, escasez de recursos o por necesidades laborales insatisfechas.

Desde luego, el estrés ocupacional es considerado como la reacción de un individuo frente a las exigencias o presiones laborales que existen en la organización y en el entorno externo, de modo que esto influye en la salud (física y mental), emociones, comportamiento, personalidad y sobre todo en el desempeño laboral de cada trabajador (Gutiérrez y Viloría, 2014).

En el ámbito laboral existen dos tipos, el eustrés (estrés positivo) constituye el estrés que genera el estado de alerta para obtener un rendimiento físico y mental idóneo con el fin de ser productivos y creativos (Naranjo, 2009). De hecho, “el individuo demuestra sus talentos, imaginación e iniciativa en forma única y original, además permite [...] resolver problemas” (Pérez et al, 2014, p. 359). En cambio, el distrés (estrés negativo) produce una sobrecarga de

trabajo no asimilable para el colaborador y genera un desequilibrio fisiológico y psicológico que ocasiona disminución de la productividad (Naranjo, 2009).

### **1.3. Definición del síndrome de burnout (BO)**

El síndrome BO fue descubierto en Estados Unidos por Freudenburger en 1974 y se refiere a la fatiga laboral o el desgaste profesional y personal que padece un colaborador, a causa de las exigencias provenientes del entorno interno y externo de la organización. Básicamente, el síndrome genera “sensación de agotamiento y pérdida de interés por la actividad laboral surgida de las profesiones que mantienen contacto diario con las personas” (Montoya y Moreno, 2012, p. 208).

En dicho sentido, el síndrome BO es un tipo de estrés laboral crónico y negativo, que produce desgaste en la salud física y mental del colaborador y también afecta al crecimiento empresarial, porque el talento humano es el que contribuye al desarrollo de una organización.

### **1.4. Factores que generan estrés laboral**

El estrés laboral se deriva de diversos factores, como el exceso cargas de trabajo, tiempo limitado para cumplir múltiples actividades, ausencia de asesoramiento, inexistencia de recompensas, deficiente capacidad de toma de decisiones, colegas que no cooperan en equipo, inseguridad en el trabajo, entre otros (López et al., 2012). Por otra parte, los colaboradores con mayor probabilidad de sufrir estrés laboral crónico son los que poseen doble empleo, porque realmente representa una excesiva sobrecarga laboral y debe esforzarse al máximo, para así cumplir con las obligaciones o actividades asignadas (Blanco y Thoen, 2017).

De igual manera, Ramos y Jordao (2015a) establecen que los factores que generan malestar en el estado psicológico y físico de los empleados, son la inexistencia de reconocimiento, escasa motivación, malas relaciones interpersonales, tiempo limitado para cumplir con las tareas, sobrecarga laboral y carencia de oportunidades para desempeñar otros cargos de trabajo.



En efecto, el estrés laboral surge de una serie de elementos estresores, por tanto, lo primordial es ejecutar una serie de estrategias de afrontamiento y prevención, con el fin de reducir los efectos negativos que genera en los colaboradores (Ramos y Jordao, 2015b).

### **1.5. El estrés laboral y su relación con el síndrome BO**

Los autores Hederich y Caballero (2016) expresan que el síndrome BO comprende las situaciones que generan estrés laboral prolongado y perjudicial, que se derivan en el entorno interno y externo, de modo que causa desgaste personal y profesional en el colaborador.

A la vez, el síndrome BO, “se manifiesta no solo en cargos asistenciales sino que se extiende a otros grupos profesionales que incluye desde administradores hasta personal no cualificado” (Pérez, 2012, p. 54). Es decir, la mayoría de la personas están propensas a padecer de este síndrome, independientemente de la profesión que ejerzan o del cargo de trabajo que desempeñe. Sin embargo, el síndrome BO suele presentarse mayormente en ocupaciones, destinadas a la interacción y atención al cliente/usuario.

### **1.6. Variables derivadas del síndrome BO**

Las variables que se incluyen en el cuestionario MBI son el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, las cuales permiten diagnosticar si un individuo ha adquirido el síndrome BO, está en riesgo de sufrirlo o en cambio no lo padece.

En primer lugar, la variable de agotamiento emocional (EE) comprende la pérdida progresiva de energía, acompañado de debilidad física, fatiga mental, frustración y ansiedad. De hecho, el individuo no responde a la demanda laboral, porque está irritado, angustiado, fatigado, preocupado e incluso deprimido (Lledó et al., 2014).

Por consiguiente, la variable de despersonalización (D) abarca un conjunto de trastornos patológicos relacionados a la deficiente capacidad de la memoria e identidad de la persona, es decir, son alteraciones en la conciencia, percepción y experiencia (Marsollier, 2013).

En cuanto a la tercera variable, Roth y Pinto (2010) afirman que la baja realización personal (RP) provoca respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo, es decir, disminuye los niveles de autoestima, causa deficiencia en la productividad laboral e incapacidad para soportar la presión que se genera en el ambiente de trabajo y a nivel social.

En concreto, el agotamiento emocional consiste en la sensación de no lograr esforzarse más de lo posible, de forma física y mental; la despersonalización, constituye una carencia de concentración, demostrar una actitud fría y un trato distante hacia los colegas, directivos, clientes/usuarios; y finalmente, la deficiente realización personal, es la sensación de no ejecutar apropiadamente las tareas e incluso ser incompetente en la solución de problemas presentes en el puesto de trabajo y en la organización (Hederich y Caballero, 2016).

### **1.7. El estrés laboral, síndrome BO y su incidencia en el desempeño de los colaboradores**

Chiavenato (2009) argumenta que el desempeño laboral constituye la eficacia del talento humano de una entidad, de hecho, se enfoca al esfuerzo y dedicación que posee cada colaborador en el cumplimiento responsable de las actividades de trabajo, por tanto, se orienta al desarrollo organizacional, profesional y personal.

Por consiguiente, Olivares (2017) alude que el estrés laboral genera consecuencias negativas en el ambiente organizacional, como el ausentismo, escasa creatividad, desmotivación, deterioro de relaciones interpersonales, deficiente comunicación con el personal, entre otros. Y en cuanto a la salud del trabajador, está propenso a padecer enfermedades cardiovasculares y neuronales, dolores de cabeza, fatiga muscular, insomnio, desórdenes en el metabolismo, hipertensión arterial o sino tiende a sentirse atraído al consumo de cafeína, alcohol, sustancias psicotrópicas o estupefacientes.

En tanto, diversos estudios han demostrado que las consecuencias del estrés laboral provienen principalmente de la ambigüedad del rol, los conflictos interpersonales e inseguridad, lo cual

trae consigo que las personas padezcan de patologías físicas, neuronales y emocionales (Gabel et al., 2012).

Por otra parte, los autores Oblitas et al. (2017), denotan que el estrés laboral y la salud ocupacional están relacionados con el entorno empresarial, porque las situaciones tensas y presiones que se generan en el contexto laboral, ocasionan un desequilibrio en el bienestar y salud de los colaboradores.

Desde luego que, al enfocarse en el estrés laboral, González (2012) afirma que el síndrome BO constituye un tipo de estrés crónico y negativo, característico en ámbitos de prestación de servicios y atención al cliente en empresas privadas o públicas, el cual genera desgaste laboral a nivel personal y profesional en los colaboradores.

En tanto, Fernández (2010) manifiesta que el estrés laboral se relaciona con aspectos del desempeño laboral, clima organizacional y motivación. Además menciona que en Perú, los empleadores no prestan el debido interés a la salud física y mental de los colaboradores, no obstante, puntualiza que existen determinados países que en realidad si se preocupan de esta problemática, como es el caso de Colombia, donde se presta mayor atención en plantear medidas para contrarrestar los efectos perjudiciales del estrés laboral.

En dicho sentido, Osorio y Cárdenas (2017) comentan que si no se aplican medidas preventivas y correctivas para contrarrestar los efectos negativos del estrés laboral, existirá una alta probabilidad de que los síntomas afecten considerablemente el bienestar de los trabajadores, como también al funcionamiento y desarrollo organizacional.

En particular, los autores Quispe et al. (2017) expresan que el trabajo que desempeñan los colaboradores en las empresas de servicios es considerado como una fuente estresante, dado que a menudo están en interacción con los clientes, usuarios y público en general, lo que implica que deben de comprender y tolerar ciertas reacciones negativas y ofensivas que

proviene de algunos clientes/usuarios. Además de esto, la competitividad laboral, excesivas cargas de trabajo y presiones a las que está sometido el colaborador, generan desequilibrio en su sistema nervioso, produciendo un estado de ansiedad, preocupación y angustia.

Si bien es cierto, la mayoría de los colaboradores que trabajan en las distintas áreas de una organización, independientemente de la profesión que posean, están expuestos a sentirse estresados en algún momento, sin embargo, al analizar el caso de los colaboradores que prestan servicios de atención al cliente en instituciones financieras, se indica que los mismos deben de gestionar las situaciones que suelen generar estrés laboral, puesto que, dichos profesionales conviven con directivos, jefes departamentales, colegas, clientes, usuarios y público en general, es decir, interactúan diariamente con personas de diferente idiosincrasia.

### **1.8. Medidas generales para afrontar el estrés laboral y el síndrome de burnout**

La Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que la inactividad física es la causante de más de dos millones de muertes por año y del deterioro de salud mental y física, vinculada con el estrés ocupacional en los colaboradores. Por tanto, la entidad recomienda la realización de actividad física en un tiempo estimado de 15 a 30 minutos diarios, con el fin de ejercitar los músculos y liberar la tensión que se encuentran en el cuerpo de las personas y sobre todo en los colaboradores (Kalil, 2004 citado en Ramón et al., 2014).

La práctica de medidas de respiración y relajación muscular son efectivas en la disminución de tensiones y angustias; también existen otros métodos, como las terapias con música de relajación, visualización individual de imágenes, entre otros. Además, la Organización Internacional del Manejo del Estrés señala que la disminución de estrés laboral, no se enfoca solamente a reducir las cargas de trabajo, sino más bien, en crear un ambiente laboral y organizacional oportuno, en el que los colaboradores se sientan motivados, comprometidos y entusiasmados al desempeñar las actividades asignadas (López et al., 2012).

En tanto, los empleadores deben de verificar que el volumen de carga de trabajo, coordine las habilidades del colaborador y los recursos asignados; recalca que se debe dar la oportunidad a los trabajadores de participar en el proceso de toma de decisión, recomendaciones y sugerencias; es importante establecer canales de comunicación apropiados; gestionar la realización de capacitaciones de identificación de riesgos psicosociales; y proveer la oportunidad de realizar integraciones entre el talento humano (Martínez et al., 2016).

Adicionalmente, se indica que la investigación realizada por Pérez (2012), considerada como guía, fue de tipo descriptiva y cuyo enfoque se direccionó al análisis del síndrome BO en una muestra conformada por 29 ejecutivos del centro de sistema de emergencias del estado de Colima de Puerto Rico, a los cuales se les aplicó asimismo el cuestionario de MBI.

## **2. METODOLOGÍA**

La metodología utilizada en el presente trabajo fue de carácter descriptivo y contempló el diagnóstico e incidencia del estrés laboral y del síndrome BO en el desempeño de los colaboradores que trabajan en instituciones financieras. Luego, se empleó y aplicó vía online el cuestionario MBI, compuesto por 22 ítems, que se subdivide en 3 variables (EE, D y RP) y permite diagnosticar el padecimiento del síndrome BO; mientras que, para el análisis e interpretación de la información obtenida, se utilizó el programa SPSS Statistic versión 22, conjuntamente con los utilitarios de Microsoft Office (Word y Excel).

### **2.1. Instrumentos metodológicos para la recolección y procesamiento de la información**

Los autores Glas, et al. (2004) citados en Alarco y Álvarez (2012) afirman que la encuesta online es una herramienta eficaz para recopilar la información necesaria, analizarla e interpretarla. De hecho, Google Drive facilita la creación de formularios para la elaboración de cuestionarios online, que permitan almacenar la información en una base de datos.

Consecuentemente, el programa SPSS Statistic versión 22, es una herramienta informática que permite el procesamiento de datos y su posterior análisis estadístico, considerando las variables que intervienen en el desarrollo de la investigación (Díaz et al., 2018).

## **2.2. Curso de acción para el desarrollo de la metodología**

Para el desarrollo del trabajo, se planteó un curso de acción conformado por cinco fases:

- La primera fase inició con la investigación, por tanto, se recabó información de fundamentos teóricos sustentados en artículos científicos, que fueron publicados en portales de información multidisciplinaria como Redalyc, Scielo, Dialnet y Google Académico.
- Paulatinamente, se desarrolló la segunda fase, que consistió en identificar la variable independiente (el estrés laboral) y las dependientes (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Cabe indicar que el análisis de correlación se efectuó primordialmente entre las variables dependientes.
- En la tercera fase se realizó el diseño de la encuesta, en la que se consideraron los ítems del cuestionario de MBI, sin embargo, se reemplazaron ciertas palabras con términos administrativos. Por tanto, se utilizó la herramienta de formularios de Google Drive, con el fin de facilitar el envío en línea del cuestionario a los colaboradores.
- En la cuarta fase se calculó el tamaño de la muestra, determinando que del universo conformado por una población finita estimada de 16.620 colaboradores (datos estadísticos digitales de la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) se aplicaron 376 encuestas online, que representan un error de 5% y un 95% de nivel de confianza. Luego se procedió a levantar información de la muestra objeto de estudio mediante el procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando en línea el cuestionario a determinados colaboradores (hombres y mujeres), por medio de la utilización

de correos electrónicos y redes sociales (facebook y whatsapp). Estos datos fueron recogidos desde el 30 de octubre hasta el 28 de noviembre del 2018.

• Finalmente, en la quinta fase se ejecutó el análisis y procesamiento de la información, utilizando el programa SPSS versión 22, que permite realizar el análisis de algunos estadísticos descriptivos y la prueba de correlación entre las variables dependientes. Posteriormente, se establecieron las respectivas conclusiones y recomendaciones. A la vez, se elaboró la ficha metodológica (Tabla 1), que muestra de forma resumida los procedimientos y especificaciones de la metodología utilizada para el desarrollo del proceso investigativo.

<b>Recogida de información</b>	La encuesta fue aplicada durante un periodo de 29 días, comprendidos desde 30 de octubre hasta el 28 de noviembre del 2018.
<b>Universo de análisis</b>	Universo finito estimado de 16.620 colaboradores que trabajan en instituciones financieras a nivel local y nacional
<b>Tamaño de la muestra</b>	Se aplicaron 376 encuestas vía online, mediante un formulario creado en Google Drive.
<b>Error de muestreo</b>	El margen de error considerado es de 5% para un nivel de confianza de 95%.
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando el cuestionario MBI a 376 colaboradores que trabajan en instituciones financieras

**Tabla 1.** Ficha metodológica

**Elaborado por:** Autores

Es importante mencionar la cantidad de colaboradores encuestados en los cantones y ciudades a nivel local y nacional, los cuales laboran en las diferentes instituciones financieras a nivel local y nacional. Dicha información se presenta en la Tabla 2.

<b>Bancos/Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>	<b>Cantones y ciudades</b>	<b>Cantidad de encuestados</b>
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” Cía. Ltda.	Machala	62
	Santa Rosa	32
	Pasaje	19
	Piñas	15
	Cuenca	40
	Guayaquil	29
	Quito	14
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa” Cía. Ltda.	Machala	26
	Santa Rosa	16
Cooperativa de Ahorro y Crédito “CoopMego” Cía. Ltda.	Machala	10
	Santa Rosa	7
	Balsas	5
	Loja	28
Banco de Machala	Machala	27
	Santa Rosa	11
	El Guabo	8
	Huaquillas	6
Banco del Pacífico	Machala	21
	<b>Total</b>	<b>376</b>

**Tabla 2.** Cantidad de colaboradores encuestados por cantones y ciudades

**Fuente:** Base de datos en Microsoft Excel 2013

**Elaborado por:** Autores

La Tabla 3 plantea la distribución de los ítems, valores y puntuaciones que se consideran al momento de analizar los resultados del cuestionario de MBI.



<b>Variables</b>	<b>Ítems</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntuación máxima</b>
Agotamiento emocional (EE)	1,2,3,6,8,13,14,16 y 20	9	54
Despersonalización (D)	5,10,11,15 y 22	5	30
Realización personal (RP)	4,7,9,12,17,18,19 y 21	8	48

**Tabla 3.** Distribución de ítems y puntuaciones de cada variable (Pérez, 2012, p. 62)

El cuestionario del MBI mide la frecuencia y la intensidad con la que se padece el BO (Maslach, 1986 citado en Pérez, 2012). Por tanto, las variables que permiten diagnosticar el síndrome BO en los colaboradores son:

- En primer lugar, la puntuación de la variable de agotamiento emocional (EE), valora la condición de estar exhausto emocionalmente debido a las demandas de trabajo y es directamente proporcional a la intensidad del síndrome, por eso, a mayor puntuación en esta variable, mayor es el nivel de BO experimentado por el colaborador.
- De igual forma la puntuación de la variable de despersonalización (D), guarda proporción directa con la intensidad del BO y valora el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento que demuestra el colaborador hacia las personas con las que interactúa.
- Mientras que la puntuación de la realización personal (RP), valora el aspecto de autoeficacia consigo mismo y con su labor y es inversamente proporcional al grado de BO, a menor puntuación de realización o logros personales más afectado está el colaborador.

La Tabla 4 plantea los valores límites determinados para cada variable y nivel.

<b>Variables</b>	<b>Nivel bajo</b>	<b>Nivel medio</b>	<b>Nivel alto</b>
EE	Menor a 18	Entre 19 y 26	Mayor a 27
D	Menor a 5	Entre 6 y 9	Mayor a 10
RP	Mayor a 40	Entre 34 y 39	Menor a 33

**Tabla 4.** Valores límites de las variables (Pérez, 2012, p. 63)

### 3. RESULTADOS.

#### 3.1. Análisis de los datos recopilados

Un colaborador padece el síndrome BO, el cual se deriva del estrés laboral, cuando en las respuestas proporcionadas se evidencian valores altos de EE y D y por lo contrario, se presentan valores bajos de RP. Por eso, la Tabla 5 muestra los resultados obtenidos del cuestionario MBI aplicado a cada colaborador. Cabe indicar, que por cuestiones de brindar una mejor visualización e interpretación de la información recabada, se tomó la decisión de considerar en la tabla solamente 12 resultados del total de los 376 encuestados, es decir, los que se encuentran en las diez primeras filas y los dos últimos de la base de datos creada en Excel y a partir de éstos se efectúa el respectivo análisis estadístico en SPSS.

Número	Puntaje EE	Nivel	Puntaje D	Nivel	Puntaje RP	Nivel
1	16	Bajo	5	Bajo	40	Bajo
2	15	Bajo	4	Bajo	23	Alto
3	17	Bajo	14	Alto	37	Medio
4	17	Bajo	16	Alto	40	Bajo
5	13	Bajo	5	Bajo	23	Alto
6	17	Bajo	5	Bajo	16	Alto
7	17	Bajo	16	Alto	40	Bajo
8	15	Bajo	5	Bajo	17	Alto
9	14	Bajo	4	Bajo	20	Alto
10	25	Medio	18	Alto	40	Bajo
375	18	Bajo	16	Alto	40	Bajo
376	17	Bajo	5	Bajo	14	Alto

**Tabla 5.** Distribución de las puntuaciones y variables en base a los resultados obtenidos

**Fuente:** Base de datos en Microsoft Excel 2013

**Elaborado por:** Autores

### 3.2. Prueba de confiabilidad

Luego de la obtención de los datos, se procede a realizar una prueba de confiabilidad bifactorial, a través de la ejecución de la prueba de alfa de Cronbach. Por lo cual, dicha prueba se aplicó a los resultados específicamente de las variables EE y RP, de modo que los resultados en la Tabla 6 reflejan una cifra de 0,901, que constituye un valor catalogado como “validez y confiabilidad significativamente alta”, puesto que dicha cantidad es cercana al 1 (calificación máxima).

Lo anterior expuesto significa que la escala de medición utilizada en el cuestionario MBI y los datos recabados, son consistentes, confiables y válidos para utilizarlos en el proceso de investigación. Además, se denota que la mayoría de los colaboradores desarrollaron los ítems de forma consciente, es decir, consideraron de forma oportuna las instrucciones y escalas de medición establecidas. Por tanto, se señala que es confiable la utilización del cuestionario MBI para la investigación de los niveles de estrés laboral y padecimiento del síndrome BO.

En general los investigadores afirman que los valores altamente aceptables del alfa de Cronbach comprenden del 0,80 a 1.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,901	17

**Tabla 6.** Estadístico de fiabilidad considerando los ítems de las variables EE y RP

**Fuente:** SPSS Statistics 22

**Elaborado por:** Autores

Mientras que, al efectuar la misma prueba de alfa de Cronbach, pero esta vez considerando las tres variables EE, D y RP, es decir, los 22 ítems totales del cuestionario MBI, se evidencia

una leve disminución en el resultado, el cual es posible visualizarlo en la Tabla 7. Por ello, se deduce que si fuera el caso de observar la variabilidad de los valores del alfa de Cronbach para cada interrogante, se debería marcar en SPSS la opción de “Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido”, para así evidenciar en la tabla completa si los valores disminuyen o se incrementan al momento de suprimir algún o algunos ítems cuando se ejecuta dicha prueba. No obstante, aunque la cifra del resultado sea menor, ésta se encuentra en los parámetros de la “validez y confiabilidad significativamente alta y aceptable”.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,893	22

**Tabla 7.** Estadístico de fiabilidad considerando los ítems de las variables EE, D y RP

**Fuente:** SPSS Statistics 22

**Elaborado por:** Autores

### 3.3. Niveles de BO

Es importante, calcular las medias, frecuencias y valores porcentuales para cada variable de acuerdo a los valores obtenidos en el cuestionario MBI, con el fin de determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores y a la vez diagnosticar si padecen o no el síndrome BO. Así que el 45,74% de los colaboradores presentaron altas puntuaciones de EE, el 51,60% altas puntuaciones de D y al enfocarse en la RP se manifiesta que el 42,02% de los encuestados presentaron valores bajos.

En tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos, se identificó que el 15,16% (57 colaboradores) padecen sin duda alguna el síndrome BO, en virtud de que presentan valores significativamente altos en EE y D, y puntuaciones realmente bajas de RP.

Por otra parte, se evidenció en el 20,74% (78 encuestados) presentan puntuaciones sumamente bajas de EE y D, y altas puntuaciones de RP, de lo cual se deduce que se cumple lo contrario a la condición expresada en el párrafo anterior y por eso, se determina que dicho porcentaje de colaboradores no padecen el síndrome BO, es decir, aunque aquellos trabajadores están expuestos a situaciones estresantes posiblemente leves, actúan de forma inmediata para no permitir que los efectos negativos influyan en su desempeño y bienestar.

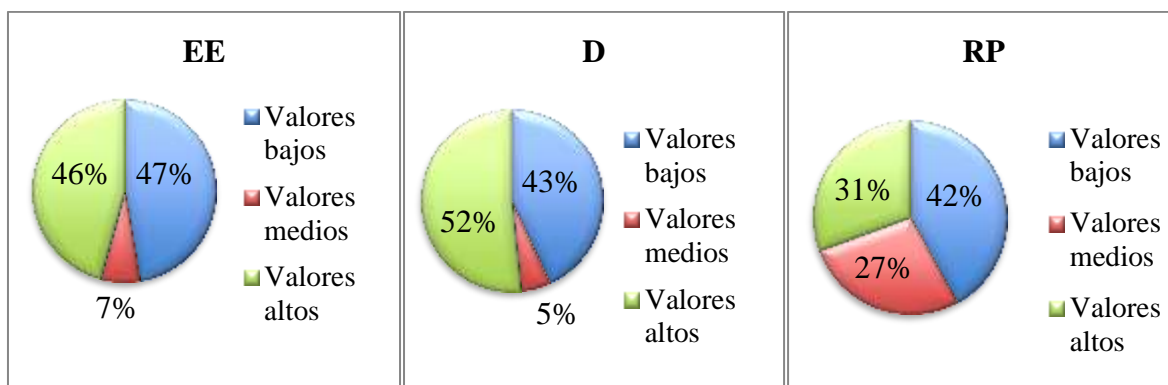
Por consiguiente, los resultados reflejan que un 4,26% (16 encuestados) presentaron puntuaciones negativas en las tres variables, de lo cual se asume que dichos valores son sumamente bajos como para decidir si pertenecen o no a las categorías de padecimiento del síndrome BO. Los valores antes mencionados se evidencian en la Tabla 8 y a la vez en los Gráficos 1, 2, 3 y 4.

<b>Variab</b> les	<b>Valores Media</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Valores bajos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Valores medios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Valores altos</b>
EE	28,41	178	47,34%	26	6,91%	172	45,74%
D	10,55	162	43,09%	20	5,32%	194	51,60 %
RP	31,91	158	42,02%	103	27,39%	115	30,59%
<b>Padecimiento del síndrome de BO</b>				57		15,16%	
<b>Exentos del síndrome de BO</b>				78		20,74%	
<b>Valores negativos</b>				16		4,26%	

**Tabla 8.** Valores de tendencia central y porcentajes de distribución

**Fuente:** Base de datos de Microsoft Excel 2013 y SPSS Statistics 22

**Elaborado por:** Autores



**Gráfico 1.** Niveles de EE

**Fuente:** Excel 2013

**Elaborado por:** Autores

**Gráfico 2.** Niveles de D

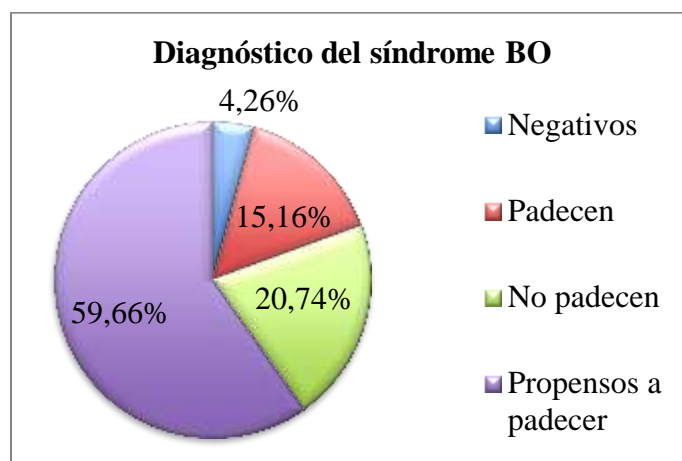
**Fuente:** Excel 2013

**Elaborado por:** Autores

**Gráfico 3.** Niveles de RP

**Fuente:** Excel 2013

**Elaborado por:** Autores



**Gráfico 4.** Valores porcentuales de diagnóstico del síndrome de BO

**Fuente:** Base de datos de Microsoft Excel 2013

**Elaborado por:** Autores

### 3.4. Prueba de correlación

Efectivamente, al considerar como guía el trabajo de Pérez (2012), se realizó una sola prueba de correlación entre las tres variables, aunque en general, los investigadores suelen realizar la misma prueba entre dos variables (bivariadas).

Por tanto, la Tabla 9 refleja una correlación moderadamente media-alta y positiva entre las 3 variables EE, D y RP, es decir, significa que los colaboradores que presentaron altos niveles

de EE y de D, a la vez presentaron bajos niveles de RP. Cabe indicar que los resultados no son significativamente altos, porque si bien es cierto, la mayoría de los investigadores denotan que una correlación entre 0,70 y 1, es significativa y fuerte. Sin embargo, los valores que se muestran en la Tabla 9 son cercanos al +1 y sobre todo son positivos, por eso, se deduce que la correlación entre las tres variables es moderada y positiva.

<b>Variab</b> les		<b>EE</b>	<b>D</b>	<b>RP</b>
EE	Correlación de Pearson	1	,699*	,491**
	Sig. (bilateral)		,030	,000
	N	376	376	376
D	Correlación de Pearson	,699*	1	,434**
	Sig. (bilateral)	,030		,000
	N	376	376	376
RP	Correlación de Pearson	,491**	,434**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	376	376	376

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Tabla 9.** Correlaciones entre las variables EE, D y RP

**Fuente:** SPPS Statistics 22

**Elaborado por:** Autores

### 3.5. Cálculos estadísticos adicionales

Los resultados del cálculo de las desviaciones típicas (estándar) de las variables EE, D y RP, presentan la particularidad de ser heterogéneos, porque cada uno de los colabores experimentan diferentes situaciones que generan estrés laboral al momento de desempeñar sus

actividades laborales y por eso se evidencia que cada variable tiene una cifra límite diferente para determinar si cada resultado pertenece al nivel bajo, medio y alto.

Consecuentemente, a partir de los resultados se indica que los valores de las desviaciones típicas para cada variable son representativos, en virtud de que al enfocarse en la variable EE se señala que dicha desviación equivale a 12,24, lo cual significa que entre los datos recabados existen cifras que se encuentran en gran medida dispersas con relación a la media (28,41); mientras que en la variable de D se evidencia un valor de desviación de 5,41 que en relación a la media de 10,55 es posible deducir que los datos recabados de los ítems que pertenecen a esta variable se encuentran moderadamente dispersos, es más, se podría decir que algunos se encuentran agrupados; y el resultado de la variable de RP de 9,91 expresa que los datos recabados se encuentran significativamente dispersos en relación a la media de 31,91. Los valores mencionados se evidencian en la Tabla 10.

Variables	Valores estadísticos resultantes				Valores límites	Porcentajes de los valores límites
	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica	Límite	
EE	12	48	28,41	12,24	>27	45,74% por encima del límite superior
D	4	19	10,55	5,41	>10	51,60 % por encima del límite superior
RP	8	43	31,91	9,96	<33	42,02% por debajo del límite inferior

**Tabla 10.** Valores de media, desviación típica (estándar) y límites de BO



**Fuente:** Base de datos de Microsoft Excel 2013 y SPSS Statistics 22

**Elaborado por:** Autores

Por último, se determinaron los valores que se encuentran en los niveles bajos, medios y altos de cada variable, con el fin de identificar aquellos colaboradores que están propensos en padecer el síndrome BO. Por eso, a partir de la información registrada en la tabla 8, es notorio que el 52,66% (198 colaboradores) presentan valores con niveles medios-altos referente a la variable EE. Por su parte, el 56,91% (214 encuestados) presentan valores medios-altos de D. Y el 69,41% (261 empleados) presentan valores bajos-medios de RP.

Entonces, a partir de los resultados antes expuestos, se deduce que el 59,66% (ver Gráfico 4) de los colaboradores están propensos o en riesgo de padecer el síndrome BO, aunque no lo noten al momento de desempeñar sus labores y al interactuar con los clientes/usuarios.

Si bien es cierto, el estudio de la investigación no se direccionó a una sola institución financiera, sin embargo, al notar los valores porcentuales en párrafos anteriores, es prioritario que los directivos planteen y ejecuten las medidas respectivas para afrontar los efectos negativos del síndrome de BO en aquel porcentaje de colaboradores que ya lo padecen y a la vez en los colaboradores que están en riesgo de padecerlo.

En lo particular, el porcentaje mayor (69,41%) corresponde a la variable de RP, por eso, se deduce que probablemente el padecimiento del síndrome de BO se deba a las insuficientes oportunidades de desarrollo personal y profesional de los colaboradores, como también podría generarse por el escaso apego a los equipos de trabajo de la institución financiera a la pertenece. Además, Pérez (2012) indica que los niveles medios y bajos de RP se presentan cuando existe un inapropiado liderazgo orientado a las tareas, que se identifica por la generación de apatía, escaso compromiso, desinterés por el trabajo, desánimo en el desarrollo de las actividades laboral y carencia de apreciación por las contribuciones demostradas.

#### **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En primera instancia se detectó que al aplicar el cuestionario MBI a los colaboradores de las instituciones financieras a nivel local y nacional, se encontró como hallazgo principal que al efectuar la prueba del alfa de Cronbach entre las variables EE y RP, se obtuvo como resultado un valor de 0,901, el cual constituye un valor de alto grado de fiabilidad entre las escalas de medición empleadas y los ítems planteados en el cuestionario, y que si fuera el caso de efectuar la misma prueba con las tres variables, la disminución del valor es mínima.

Por eso, al comparar la cifra mencionada con el valor de 0,725 obtenido por Pérez, se alude que la información recabada en el presente trabajo demuestra características moderadamente confiables para desarrollar de forma oportuna el proceso de investigación.

Luego, al enfocarse en la prueba de correlación realizada se manifiesta principalmente que existe una correlación positiva y moderadamente media-alta entre las variables EE y D, puesto que los valores equivalen a 0,699 y 1. Si bien es cierto, se evidencia también una correlación positiva con la variable RP, sin embargo, es posible notar que la misma es media-baja en comparación con la existente entre las otras dos variables, es decir, el valor entre la variable D y RP, es de 0,434 y 1, y por otra parte la correlación entre EE y RP es de 0,491 y 1, por tanto, se afirma que las variables que poseen mayor nivel de relación son EE y D y con un menor grado de relación está RP. En tanto, en el trabajo realizado por Pérez, es posible evidenciar que existe una correlación moderada y positiva entre las variables EE y D, con un valor de 0,654 y 1; mientras que la variable D presenta correlaciones negativas de -0,540 y -0,449, con las demás variables y por ello estos valores no son representativos.

Conforme a lo indicado se deduce que las tres variables (EE, D y RP) permiten diagnosticar el padecimiento del síndrome BO y ejercen influencia negativa en el desempeño laboral de los

colaboradores. Cabe indicar que el valor bajo de correlación de la variable RP se deba posiblemente a que la puntuación es inversamente proporcional a las otras dos variables y además sus puntuaciones más altas se encuentran en los niveles bajos y medios.

Ahora bien, en cuanto a los resultados obtenidos, se indicó que el 15,16% del total de encuestados padecen realmente el síndrome BO. Aparentemente dicho porcentaje es bajo, sin embargo, al compararlo con el 3% obtenido por Pérez resulta ser un valor moderadamente representativo, porque significa que de los 376 encuestados, 57 padecen dicho síndrome.

De acuerdo a los resultados, se evidenció que el 52,66% de los colaboradores poseen valores medios-altos en la variable EE y en el estudio realizado por Pérez, se denotó un valor de 36% en la misma variable. Paulatinamente en la variable de D, fue evidente que el 56,91% de los encuestados, presentaron valores altos-medios y la investigación de Pérez, el porcentaje fue de 51%. Los valores bajos-medios de la variable RP en el presente trabajo equivalen a 69,41% y en el estudio de Pérez el porcentaje para dicha variable fue de 69%, es decir, los valores porcentuales son similares.

Los resultados finales reflejan que el 59,66% de los colaboradores que trabajan en las instituciones financieras están propensos en padecer el síndrome BO y en el caso de la investigación de Pérez, se evidenció que el 52% de los ejecutivos del sistema de emergencias están en riesgos de adquirir dicho síndrome. Por tanto, se deduce que no existe un gran variabilidad entre dichos porcentajes, por razón de que al calcular las medias de los totales de las tres variables en ambas investigaciones realizadas se determinó que el valor porcentual que se obtuvo al final se encuentra entre un rango del 50% al 60%.

Entonces, al identificar que más de la mitad de los colaboradores encuestados están propensos en padecer el síndrome BO, se asume que el exceso de cargas de trabajo, el tiempo limitado

para realizar las tareas y las múltiples obligaciones por cumplir, probablemente serían las causas principales que generan cierto nivel de estrés laboral, y que si no es afrontado con medidas de aseguramiento de la calidad de vida en el trabajo, podría desencadenar el padecimiento del síndrome BO (López et al.,2012).

Por tanto, los empleadores de las instituciones financieras deben de prestar el debido interés a esta problemática laboral y plantear medidas efectivas para disminuir a gran medida los valores porcentuales expuestos en párrafos anteriores. Por ejemplo, sería apropiado que los directivos verifiquen minuciosamente el volumen de carga laboral y responsabilidades que se le asignan a cada colaborador, para que aquellas coordinen con sus capacidades y habilidades, con la finalidad de que el desarrollo de las actividades laborales no sea el origen de generación de estrés laboral o peor aún del síndrome BO (Martínez, et al., 2016).

Luego de disminuir el estrés laboral nocivo que es perjudicial para el ser humano, sería pertinente incentivar la generación del eustrés, puesto que según Naranjo (2009) aquel tipo de estrés positivo permite mantener el estado de alerta para obtener un rendimiento físico y mental idóneo con el fin de ser productivos, creativos y estar comprometidos con el cargo laboral que desempeña cada colaborador.

## **CONCLUSIONES**

Finalizado el trabajo de investigación, el equipo de trabajo establece lo siguiente:

De acuerdo al análisis de los resultados se afirma que realmente el estrés laboral y el síndrome BO influyen de forma negativa en el desempeño de los colaboradores de las instituciones financieras, puesto que, genera agotamiento físico y mental, preocupación, ansiedad, desinterés en los labores, cambios de humor y de comportamiento, patologías que afectan la salud física y psicológica, enfermedades profesionales derivadas del trabajo, entre otras.

Mediante la utilización de la herramienta de SPSS, fue posible realizar el análisis estadístico respectivo de los datos recopilados por medio del cuestionario MBI, de hecho, se efectuó la prueba de correlación entre las variables EE, D y RP, de lo cual se identificó principalmente una correlación positiva y moderadamente alta de 0,699 y 1 entre las variables de EE y D; además se evidenció una correlación positiva y moderadamente baja de 0,491 y 1 entre las variables RP y EE; 0,434 y 1 entre D y RP.

Los resultados finales reflejan que el 15,16% de los encuestados padecen el síndrome BO, el 20,74% no lo sufren, el 4,26% presentaron puntuaciones negativas en las tres variables y el 59,66% de los colaboradores están propensos en padecer el síndrome BO y se asume que no lo saben o no identifican los efectos negativos que se derivan de esto, por razón, de que se enfrentan cada día a rutinas laborales que no satisfacen sus necesidades profesionales y personales de sentirse conforme en el ambiente laboral, y que de hecho, esto incide en el desarrollo organizacional y en la calidad de vida de trabajo.

## **RECOMENDACIONES**

Además, se consideró importante plantear las siguientes recomendaciones:

Los colaboradores deben de idear por iniciativa propia, medidas preventivas o correctivas que permitan afrontar aquellos síntomas o efectos negativos que causan el estrés laboral y el síndrome BO, para así conservar una oportuna salud física, mental y emocional.

Cuando se pretenda realizar una investigación más a fondo que esté direccionada a la temática principal, se sugiere plantear hipótesis de estudio con el propósito de efectuar pruebas de aceptación o rechazo, mediante la utilización de SPSS u otro software estadístico, con el fin de procesar y analizar la información, para a partir de los resultados que se obtengan tomar las

decisiones más oportunas que contribuyan al desarrollo empresarial y del talento humano. Los resultados obtenidos podrán ser utilizados por aquellas personas u organizaciones interesadas en realizar una investigación relacionando al estrés laboral con otras variables de estudio, emplear otro software estadístico o específicamente efectuar la investigación en una empresa o institución determinada para que los resultados no sean de carácter general.

Probablemente esta metodología será utilizada en diferentes áreas de trabajo o empresas, no necesariamente requiere que el personal valorado pertenezca a las áreas de atención al cliente o sea parte de instituciones financieras. De hecho, los resultados servirán como guía para formular y ejecutar estrategias de calidad de vida laboral con el fin de garantizar el bienestar de los colaboradores y un adecuado ambiente organizacional.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alarco, J., & Álvarez, E. (2012). Google Docs: una alternativa de encuestas online [archivo pdf]. *Educación Médica*, 15(1), 9-10.

Blanco, T., & Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses [archivo pdf]. *Revista Costarricense de Psicología*, 36(1), 45-59.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano [libro pdf]* (Tercera edición ed.). México: McGraw-Hill, Interamericana Editores S.A.

Cicera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones, análisis de investigaciones públicas [archivo pdf]. *Invenio*, 15(29), 67-80.

Díaz, M., Gómez, J., Paz, A., Jearvavi, M., & Cruz, A. (2018). Análisis de desempeño del área de cucharas en un proceso de sinterizado mediante el software SPSS para identificar su

eficiencia dentro de una planta de sinterizado de polvos metálicos [archivo pdf]. *Ingeniería Industrial*(36), 1-11.

Fernández, M. (2010). El estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes [archivo pdf]. *Teoría*(19), 37-59.

Gabel, R., Peralta, V., Palva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290.

Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo [archivo pdf]. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.

González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas [archivo pdf]. *Argumentos*, 25(70), 171-192.

Gutiérrez, A., & Viloría, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), 5-7.

Hederich, C., & Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano [archivo pdf]. *Revista CES Psicología*, 9(01), 1-15.

Lledó, A., Perandones, T., Herrera, L., & Lorenzo, G. (2014). Cansancio emocional, autoestima y satisfacción con los estudios en estudiantes universitarios [archivo pdf]. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 7(1), 161-170.

López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Elsa, V. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina [archivo pdf]. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 280-288.

Marsollier, R. (2013). La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral [archivo pdf]. *Revista de psicología*, 17(7), 1-10.

Martínez, J., García, A., & Martínez, V. (2016). Estrategias para el control del estrés empresarial: Un estudio longitudinal en una empresa mediana [archivo pdf]. *Horizonte sanitario*, 15(3), 38-45.

Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement [archivo pdf]. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227.

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo [archivo pdf]. *Educación*, 33(2), 171-190.

Oblitas, L., Turbay, R., Soto, K., Crissien, T. C., Puello, M., & Ucrós, M. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral [archivo pdf]. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 99-113.

Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el burnout [archivo pdf]. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 59-63.

Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión\*. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 13(1), 81-90.

Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional [archivo pdf]. *Papeles del Psicólogo*, 29(1).

Pérez, D., García, J., García, T., Ortiz, D., & Centelles, M. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud [archivo pdf]. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 30(3), :354-363 .

Pérez, O. (2012). Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral. *Forum Empresarial*, 17(2), 53-71.



- Pulido, M., Garduño, M., Morales, S., & Lara, N. (2012). Trabajo, estrés y salud: la costura a domicilio en Ciudad de México [archivo pdf]. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 33-47.
- Quispe, J., Méndez, J., & Quispe, J. (2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio [archivo pdf]. *Revista de Negocios & PyMES*, 3(9), 17-26.
- Ramón, G., Zapata, S., & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleado [archivo pdf]. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(1), Diversitas: Perspectivas en Psicología.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015a). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado [archivo pdf]. *Journal of Work and Organizational Psychology*(21), 11-20.
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015b). Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo [archivo pdf]. *Psicología Iberoamericana*, 23(1), 16-27.
- Rodríguez, R., & Rivas, D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención [archivo pdf]. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la Paz [archivo pdf]. *Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*, 8(2), 62-100.

**Anexo 1**  
**Cuestionario**

<b>Género:</b>												
<input type="checkbox"/> Masculino				<input type="checkbox"/> Femenino								
<b>Edad:</b>												
<input type="checkbox"/> 18-25 años		<input type="checkbox"/> 26-32 años		<input type="checkbox"/> 33-40 años								
<input type="checkbox"/> 41-48 años		<input type="checkbox"/> 49-56 años		<input type="checkbox"/> de 57 años en adelante								
<b>Ciudad de residencia:</b> .....												
<b>Estado civil:</b>												
<input type="checkbox"/> Soltero		<input type="checkbox"/> Casado		<input type="checkbox"/> Viudo								
<input type="checkbox"/> Divorciado		<input type="checkbox"/> Unión libre		<input type="checkbox"/> Otro								
<b>¿Actualmente labora?</b>												
<input type="checkbox"/> Si				<input type="checkbox"/> No								
<b>Planteamiento de interrogantes</b>						<b>Alternativas de respuestas/escala de medición</b>						
						Nunca.						0
						Pocas veces al año o menos.						1
						Una vez al mes o menos.						2
						Unas pocas veces al mes.						3
						Una vez a la semana.						4
						Pocas veces a la semana.						5
						Todos los días						6
												<b>0</b>
1.- ¿Me siento emocionalmente agotado por las actividades laborales que realizo?												
2.- ¿Cuando termino la jornada laboral me siento vacío?												
3.- ¿Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?												
4.- ¿Es posible entender fácilmente lo que necesitan los clientes/usuarios?												

5.- ¿Estoy tratando a algunos clientes/usuarios como si fueran objetos impersonales?							
6.- ¿Trabajar todo el día con los clientes, compañeros y público en general me agota considerablemente?							
7.- ¿Trato de solucionar efectivamente los problemas de los clientes/usuarios?							
8.- ¿Siento que el trabajo me está desgastando?							
9.- ¿Estoy influyendo positivamente en la vida de las demás personas a través de mi trabajo?							
10.- ¿Considero que me he hecho más duro con las demás personas?							
11.- ¿Considero que el trabajo me está endureciendo emocionalmente?							
12.- ¿Me siento con mucha energía en el trabajo?							
13.- ¿Me siento frustrado en el trabajo?							
14.- ¿Estoy demasiado tiempo en mi trabajo?							
15.- ¿Realmente me importa lo que les ocurra a los clientes/usuarios?							
16.- ¿Trabajar en contacto directo con los clientes/usuarios me cansa?							
17.- ¿Es posible crear con facilidad un clima agradable con los clientes/usuarios y con el personal de la institución?							
18.- ¿Me siento estimado después de haber trabajado con los clientes/usuarios y con el personal de la institución?							
19.- ¿Considero que obtengo algunas cosas valiosas en el trabajo que ejerzo?							
20.- ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?							
21.- ¿Los problemas de diferente índole que se generan en el trabajo son solucionados adecuadamente?							
22.- ¿Considero que los clientes/usuarios me culpan de alguno de sus problemas?							