

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2019

---

**Tema:** “Carga mental y síndrome de burnout en empresas de consumo masivo”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Gestión de Talento Humano

**Autora:** Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez

**Director:** Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster

Ambato – Ecuador

2022

**A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*, e *Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magíster.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*Carga mental y síndrome de burnout en empresas de consumo masivo*” elaborado y presentado por la *Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez.*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*

**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui, PhD.*

**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Mg.*

**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Carga mental y síndrome de burnout en empresas de consumo masivo”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez, Autora bajo la Dirección de la Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez*  
*c.c.: 1804342853*  
**AUTORA**

-----  
*Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster*  
*c.c.: 1802831691*  
**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez*  
*c.c.: 1804342853*

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas. ....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
DEDICATORIA .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1    Justificación.....	4
1.2    Objetivos.....	5
1.2.1    General .....	5
1.2.2    Específicos .....	5
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>6</b>
2.1    Teoría integrada a la Carga Mental .....	10
2.1.1    Teoría de la Información.....	10
2.2    Teoría integrada al Burnout.....	10
2.2.1    Teoría Organizacional.....	11
2.3    Demanda Temporal .....	11
2.4    Demanda cognitiva.....	12
2.5    Demanda de rendimiento.....	13
2.6    Demanda emocional .....	13
2.7    Desgaste emocional u Agotamiento .....	14

2.8	Cinismo.....	14
2.9	Eficacia Profesional.....	15
2.10	La carga mental y su relación con el síndrome de burnout .....	16
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>18</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>18</b>
3.1	Ubicación.....	18
3.2	Equipos y Materiales .....	18
3.3	Tipo de investigación .....	18
3.4	Prueba de Hipótesis .....	19
3.5	Población y Muestra.....	19
3.6	Recolección de información.....	20
3.7	Procesamiento de la información y análisis estadístico .....	21
3.8	Variables respuesta o resultados alcanzados .....	21
<b>CAPITULO IV .....</b>		<b>22</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>22</b>
4.1	Análisis Descriptivo .....	22
4.2	Análisis de los resultados .....	23
4.3	Confiabilidad del Instrumento.....	27
4.3.1	Alfa de Cronbach .....	27
4.4	Validez del instrumento.....	28
4.4.1	Validez interna .....	28
4.5	Prueba de Normalidad .....	29
4.6	Prueba de Hipótesis .....	30
4.7	Implicancias.....	31
4.8	Futuras Investigaciones .....	32
<b>CAPÍTULO V.....</b>		<b>33</b>
<b>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS .....</b>		<b>33</b>
5.1	Conclusiones.....	33
5.2	Recomendaciones.....	33
5.3	Bibliografía.....	35
5.4	Anexos.....	41

Anexo A: ANÁLISIS DE COMPONENTES PRINCIPALES .....	41
Anexo B: VARIABLES E ÍTEMS DEL INSTRUMENTO AUTORIZADO .....	44
Anexo C: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA USO DE LA INFORMACIÓN .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ÍNDICE DE FIABILIDAD POR MEDIO DEL ALPHA DE CRONBACH	.21
Tabla 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENCUESTADOS	.....22
Tabla 3. VALORACIÓN DE LA CARGA MENTAL	.....23
Tabla 4. DATOS NORMATIVOS PARA LA CORRECCIÓN DE LAS PUNTUACIONES DE LA ESCALA DEL BURNOUT	.....25
Tabla 5. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS SUBESCALAS O DIMENSIONES DEL MBI-GS	.....25
Tabla 6. ÍNDICE DE CONFIABILIDAD POR MEDIO DEL ALPHA DE CRONBACH .....	.....28
Tabla 7. COMUNALIDADES DE LAS VARIABLES	.....29
Tabla 8. MEDIDA DE ADECUACIÓN DE KMO Y BARTLETT DE LAS VARIABLES	.....29
Tabla 9. NORMALIDAD DE LAS VARIABLES	.....30
Tabla 10. PRUEBA DE HIPÓTESIS	.....30



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. VALORACIÓN DE LA CARGA MENTAL.....	24
--	----

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios que me brindó la fortaleza para realizar este trabajo con éxito y esfuerzo. A mi esposo y mis padres por no escatimar esfuerzos para apoyarme.

A todos aquellos profesores de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Técnica de Ambato, por sus enseñanzas compartidas, en especial a la Ing. María Dolores Guamán Guevara quien con su apoyo contribuyó al desarrollo de esta investigación.

***Rossana Calderón***

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mi esposo, a mis hijas, a mis padres por su infinito apoyo en todo el proceso de ejecución de este informe, han sido un pilar muy importante.

*Rossana Calderón*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2019**

**TEMA:**

CARGA MENTAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO.

**AUTOR:** *Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez*

**DIRECTOR:** *Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster*

**FECHA:** *15 de marzo del 2022*

**RESUMEN EJECUTIVO**

La sociedad actual exige cada vez más calidad en el trabajo, una mayor participación en el mismo, así como una mayor dedicación a la organización. Ahora bien ¿que se le ofrece a cambio a los colaboradores? En ocasiones, las recompensas que consiguen en el trabajo no cumplen con sus expectativas y se produce un desequilibrio en lo que dan (tiempo, esfuerzo, etc.) y lo que reciben (reconocimiento, estabilidad etc.). Este desequilibrio provoca en los trabajadores un sentimiento de frustración y desilusión. Todos los puestos de trabajo tienen implícita una carga, ya sea mental o física; los que están expuestos a demandas exigentes tiene una mayor relevancia de la carga mental y esta a su vez interviene en el producto de su trabajo. La carga mental se refiere al conjunto de tensiones inducidas en una persona debido a las exigencias del trabajo mental que determinada por las condiciones, organización y medio ambiente de trabajo relacionadas con la capacidad del trabajador para realizar dicha labor, que pueden desencadenar en alteraciones psicológicas o emocionales, es decir, elementos organizacionales y del trabajo que causen o favorezcan la aparición de signos o síntomas del Síndrome de Burnout. El burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más

importantes. El burnout es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral). Este estudio analiza la relación de la carga mental y el síndrome de burnout en los colaboradores del área de ventas en empresas de consumo masivo, respaldados en los modelos de la Teoría de la Información y la Teoría Organizacional. Los resultados se derivan de un cuestionario dirigido a 102 colaboradores del área de ventas en empresas de consumo masivo de Ecuador con ayuda de la plataforma Google Drive y sometidos a un análisis estadístico. Los hallazgos muestran que existe una relación positiva media entre las dos variables, además de que la prevalencia del Burnout en profesionales que están en contacto directo con el cliente final es elevada. El principal aporte de este estudio investigativo es dar robustez a la literatura e información adecuada a los empresarios y directivos de las organizaciones del País.

**DESCRIPTORES:** *CALIDAD, CARGA MENTAL, COLABORADORES, DESEQUILIBRIO, EMPRESAS CONSUMO MASIVO, MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, RECOMPENSAS, SÍNDROME DE BURNOUT, TEORÍA DE LA INFORMACIÓN, TEORÍA ORGANIZACIONAL.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**COHORTE 2019**

**THEME:**

MENTAL LOAD AND BURNOUT SYNDROME IN MASS CONSUMPTION COMPANIES.

**AUTHOR:** *Ingeniera Rossana Belén Calderón Meléndez*

**DIRECTED BY:** *Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster*

**DATE:** *15 de marzo del 2022*

**EXECUTIVE SUMMARY**

Today's society demands more and more quality at work, greater participation in it, as well as greater dedication to the organization. Now, what is offered in exchange to collaborators? Sometimes the rewards they get at work do not meet their expectations and there is an imbalance between what they give (time, effort, etc.) and what they receive (recognition, stability, etc.). This imbalance causes workers to feel frustrated and disillusioned. All jobs have an implicit load, be it mental or physical; those who are exposed to demanding demands have a greater relevance of the mental workload and this in turn intervenes in the product of their work. Mental load refers to the set of tensions induced in a person due to the demands of mental work determined by the conditions, organization and work environment related to the worker's ability to perform said work, which can trigger psychological or emotional, that is, organizational and work elements that cause or favor the appearance of signs or symptoms of Burnout Syndrome. Burnout is currently considered one of the most important psychosocial occupational injuries. Burnout is a process that arises as a consequence of chronic work stress in which variables of an individual, social and organizational nature are combined. It is therefore a syndrome

with negative affective connotations that affects workers at different levels (personal, social and work). This study analyzes the relationship between mental workload and burnout syndrome in employees of the sales area in mass consumption companies, supported by the models of Information Theory and Organizational Theory. The results are derived from a questionnaire addressed to 102 employees from the sales area in mass consumption companies in Ecuador with the help of the Google Drive platform and subjected to a statistical analysis. The findings show that there is an average positive relationship between the two variables, in addition to the fact that the prevalence of Burnout in professionals who are in direct contact with the final client is high. The main contribution of this research study is to give robustness to the literature and adequate information to entrepreneurs and managers of the country's organizations.

**KEYWORDS:** *QUALITY, MENTAL LOAD, EMPLOYEES, IMBALANCE, MASS CONSUMPTION COMPANIES, WORK ENVIRONMENT, REWARDS, BURNOUT SYNDROME, INFORMATION THEORY, ORGANIZATIONAL THEORY.*

## INTRODUCCIÓN

Acorde a la Organización Mundial de la Salud (OMS), el capital humano representa la mitad del total de la población mundial y son ellos quienes ayudan al desarrollo económico y social de los países, por ende, su salud juega un papel fundamental (Vilaret & Ortiz, 2013). La ausencia de una adecuada salud ocupacional en las organizaciones representa un importante problema, y aumenta la exposición a los riesgos de tipo físicos: ruido, vibración, temperaturas y psicosociales: como el estrés, burnout, carga mental derivados de la naturaleza de las actividades. La salud ocupacional hace referencia a un estado completo de bienestar en el trabajo (Gil-monte et al., 2015).

La escasez de un sistema de salud ocupacional en las empresas da lugar a padecer diferentes afecciones; los trabajadores o profesionales que tienen contacto directo con los clientes, son especialmente vulnerables a desarrollar el síndrome de burnout debido a que la relación profesional-cliente está sujeta al nivel de carga mental y demás componentes afectivos y emocionales (Bakker et al., 2014). El síndrome de burnout se refiere a que el trabajador experimenta un agotamiento personal, despersonalización y baja realización personal (Choi et al., 2019). La carga mental consiste en que la persona experimenta sentimientos de falta de energía, que provocan una reducción de la actividad laboral. Estos gestos se asocian frecuentemente a la tendencia a alejarse de los demás, a culparlos por los propios problemas y tomar una actitud negativa y de distanciamiento hacia el trabajo, los clientes y los compañeros (Muñoz, 2016).

Al respecto, los resultados de diversas investigaciones han generado nuevas vías de estudio dentro del campo de salud ocupacional, específicamente sobre aquellos riesgos psicosociales como el síndrome de burnout y carga mental. El resultado de una carga mental elevada es el agotamiento físico o emocional, que se muestra cuando, para realizar una actividad, el colaborador debe realizar un esfuerzo mental o intelectual por un tiempo prolongado, al límite de sus capacidades (Ferrer & Dalmau, 2004). Una carga mental demasiado fuerte incita a una sensación de fatiga que contribuye a la disminución en la



ejecución de la tarea y en el rendimiento físico y cognitivo (García & Delgado, 2002). Un agotamiento fuerte y prolongado genera resultados negativos tanto en el desempeño laboral como en el bienestar de los trabajadores (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2002). El reto para las organizaciones es propiciar un trabajo saludable a los colaboradores para prevenir y evitar efectos negativos en las personas y contribuir a la mitigación del agotamiento y la carga mental (Vilaret & Ortiz, 2013).

Diversos estudios examinan las consecuencias de la carga mental y el agotamiento en el lugar de trabajo. No obstante, en Ecuador existen pocas investigaciones sobre burnout y carga mental en profesionales de las distintas ramas de trabajo, la mayoría de los estudios solo se han centrado en profesionales de la rama de salud y esto hace que los resultados de estas investigaciones se centren en ciertos grupos ocupacionales. Por este motivo, este estudio investigativo contribuye con sus hallazgos a robustecer e incrementar la literatura inherente a salud ocupacional, específicamente sobre la relación entre las variables carga mental y síndrome de burnout en los trabajadores del área de ventas de empresas de consumo masivo. Por otro lado, abre la posibilidad para futuras investigaciones que encaminen el análisis de las condiciones actuales de trabajo.

En ese contexto, se responderá la siguiente pregunta: 1. ¿De qué manera la carga mental se relaciona con el síndrome de burnout en los colaboradores?

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal de alcance correlacional. La muestra evaluada fue de 102 personas del área de ventas en empresas de consumo masivo. Acorde con el enfoque cuantitativo, se formuló las siguientes hipótesis:

H0: La carga mental no tiene relación con el síndrome de burnout.

H1: La carga mental tiene relación con el síndrome de burnout.

Como técnica de recolección de datos, se aplicó la encuesta. El instrumento fue aplicado y validado en investigaciones previas, para medir la carga mental se utilizó el cuestionario de Carmen-Q citado en la investigación: Development of the CarMen-Q Questionnaire

for mental workload assessment (Rubio-Valdehita et al., 2017) y para medir el burnout se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) de Maslach citado en el trabajo de investigación: La evaluación de burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar (Moreno-Jiménez et al., 2001).

Se aplicaron métodos estadísticos como análisis de componentes principales, con el objetivo de reducir las dimensiones y definir el cuestionario, para determinar la consistencia interna y confiabilidad del instrumento se utilizó el índice alfa de Cronbach y para comprobar las hipótesis el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Este estudio investigativo está constituido a partir del: Capítulo I, en el que se plantea el tema de investigación en forma resumida. En el Capítulo II se describen los antecedentes investigativos, se estudia desde el plano teórico la carga mental y el síndrome de burnout. El Capítulo III contiene el marco metodológico aplicado en la investigación. El Capítulo IV plasma los resultados y su respectiva discusión. Por último, se enuncian las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

Es necesario señalar algunas limitaciones de esta investigación (a) en primera instancia se obtuvo una respuesta negativa de autoridades jerárquicas de la organización al querer aplicar el instrumento (b) como en cualquier estudio se podrían haber sesgado los resultados, debido a que la recolección de datos se realizó mediante una encuesta (c) el tiempo de respuesta del cuestionario por parte de las personas encuestadas dificultó la recolección de los datos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Justificación

En la última década Ecuador sufrió diferentes cambios en lo que respecta a estructuras organizacionales, existió reformas en la forma de contratación, remuneración, jornadas de trabajo, etc., como respuesta al exigente entorno competitivo. En este sentido aún en las organizaciones no se realiza un adecuado manejo de los diferentes riesgos de tipo psicosocial (Vilaret & Ortiz, 2013). Numerosos estudios que analizan la carga mental y burnout han sido desarrollados en países de primer mundo, en el caso de Ecuador existen pocas investigaciones que hayan estudiado la relación de la carga mental y el síndrome de burnout en colaboradores que estén en contacto directo con el cliente, a partir de esta realidad esta investigación cobra importancia puesto que aportará con información relevante sobre estas dos variables y proporcionará pautas para el correcto manejo de la salud ocupacional.

La presente investigación contribuirá con conocimiento científico frente a la escasa literatura en el contexto nacional sobre la relación de la carga mental y síndrome de burnout en los colaboradores de diversas cargas ocupacionales.

El constructo burnout ha sido investigado hace más de cuatro décadas, sin embargo, tales estudios solo se han dedicado a conceptualizar el término y en gran medida a desarrollar instrumentos de medición confiables, dejando desatendidas otras líneas de investigación dedicadas en analizar minuciosamente la relación del trastorno con la carga mental (Bouzgarrou et al., 2017) que es lo que se quiere ahondar en esta investigación. En concreto el interés de desarrollar este estudio investigativo se centra en que los directivos de las organizaciones tendrán información destacada de la relación de carga mental y burnout, para una toma de decisiones adecuadas que mejoren las condiciones de trabajo específicamente de los profesionales que por la naturaleza de sus actividades están en

contacto continuo con el cliente externo. Además, esta investigación aporta a fortalecer y ampliar el conocimiento relacionado a salud ocupacional, específicamente sobre riesgos psicosociales: carga mental y síndrome de burnout y por tanto aportará en la comprensión de las interrelaciones existentes. Por otra parte, sirve como base para que se desarrollen futuras investigaciones que orienten el establecimiento de estrategias que promuevan un adecuado manejo de los riesgos psicosociales.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 General**

Determinar la relación existente entre carga mental y síndrome de burnout en los colaboradores del área de ventas de empresas de consumo masivo.

### **1.2.2 Específicos**

Fundamentar teóricamente la relación existente entre el Carga Mental y Síndrome de Burnout.

Diagnosticar la relación existente entre el Carga Mental y Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de ventas de empresas de consumo masivo.

## CAPITULO II

### ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El entorno actual con variaciones económicas y sociales, hace que una empresa con efectividad productiva correlacione la buena salud de sus trabajadores con los beneficios sociales y económicos (Fil'o & Janoušek, 2022). Gran número de las organizaciones han detectado el síndrome de burnout como un déficit de gran afectación empresarial debido al cambio constante del lugar de trabajo por la pandemia mundial que se vive (Kulikowski, 2021). El desarrollo de cambios constantes de lugar de trabajo, como implementar el teletrabajo, hizo que las empresas dejen de lado la carga laboral tanto física como mental que lleva el trabajador (Mourali & Lakhal, 2021). La inestabilidad política, económica y social agudizada por la emergencia sanitaria producto de la pandemia afectaron en gran medida las actividades empresariales y mercados laborales (Guamán et al., 2021).

En el siglo XXI se desarrolló un interés especial por el estudio de fenómenos psicosociales (carga mental, burnout, mobbing, bullying) que afectan en el desempeño de los trabajadores (Marrau, 2009). Estos fenómenos han hecho que la salud de los colaboradores se vea afectada (Vilaret & Ortiz, 2013) evidenciando grandes perjuicios y cambios en su calidad de vida laboral, acrecentando los problemas de salud físicos y psicológicos (Guamán et al., 2021). La Organización Mundial de la Salud (OMS) pronosticó que estos fenómenos psicosociales constituyen una epidemia emergente, ya que sus niveles se han elevado en los últimos 20 años, debido a la crisis económica mundial y a la constante inestabilidad laboral con trabajadores mal remunerados (Pedro et al., 2008).

Los trabajos mal remunerados donde la persona se somete a una elevada carga de trabajo mental no solo afectan negativamente la seguridad, también perturba en gran medida la satisfacción laboral y, como resultado, contribuye a una alta rotación y escasez de personal (Cagnazzo et al., 2021). Este tipo de riesgos psicosociales tienen impacto directo sobre los niveles de productividad de los individuos, desencadenando afecciones graves de tipo físico y psicológico (Guamán et al., 2021). Las consecuencias de la carga mental asociadas

al síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), producen una afectación y deterioro de la salud de las personas y de sus relaciones interpersonales dentro y fuera del ámbito laboral (Chiorri et al., 2015).

Con el pasar de los años la problemática de la carga mental asociada al síndrome de burnout se agudizó, ya que la pandemia provocada por el virus covid-19 generó un endurecimiento de las condiciones laborales y en consecuencia aumentó la prevalencia de enfermedades profesionales (Camacho et al., 2021). Durante el último año numerosos estudios afirman que el deterioro del ente humano en las organizaciones se ve reflejado en la baja productividad (Rodríguez-López et al., 2021). Para generar competitividad en el mercado una de las principales estrategias es fortalecer el rendimiento de los trabajadores, equilibrando cargas laborales (Xiang et al., 2020).

La creencia de que la carga mental y el burnout se generan exclusivamente en el sector de servicios de salud fue rechazada, y los investigadores han adaptado las primeras conceptualizaciones del burnout para hacerlo aplicable a los trabajadores en diversas ocupaciones y roles (Verkuilen et al., 2021).

El término burnout fue introducido por primera vez en la década de 1970 por Freudenberger que definió el agotamiento como un estado de cansancio mental y físico causado por las actividades derivadas de la vida profesional, y se refirió a la extinción de la motivación o incentivo, especialmente cuando las expectativas no son las deseadas (Acosta-Ramos et al., 2021). En consecuencia, las personas que se agotan mentalmente por su trabajo gastan sus energía y minimizan la atención y dedicación en sus actividades (Pérez, 2013).

Durante el mismo período de tiempo, Maslach definió el burnout como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach et al., 1996). El agotamiento se refiere a la percepción de estar agotado emocionalmente por el contacto con otras personas, la despersonalización se refiere a una respuesta excesivamente indiferente y desapegada hacia estas personas. Por último, la

reducida realización personal se refiere a un descenso de los sentimientos de pertenencia y logros exitosos en el trabajo (Chiorri et al., 2015).

Los datos obtenidos en la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo en España (Bresó et al., 2007) indican que en esta región, al igual que en el resto de países europeos y latinoamericanos, la carga de trabajo mental está creciendo como uno de los más importantes factores de riesgo psicosocial (Mourali & Lakhal, 2021) y refuerzan la aseveración de que el entorno organizativo del trabajo, es decir, las condiciones bajo las cuales el trabajador se debe desempeñar, afectan de manera directa su emocionalidad (Xiang et al., 2020). La carga mental es una construcción multidimensional y multifacética. Es el resultado de muchas demandas diferentes y puede ser influenciado por numerosos factores en el entorno y medio ambiente de trabajo (Cagnazzo et al., 2021).

Según (Seguel & Valenzuela, 2014) en la investigación “Relación entre la carga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios” cuyo objetivo fue identificar la relación que existe entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout en el personal de enfermería (profesional de enfermería y técnicos paramédicos), de dos hospitales del sur de Chile, cuyos resultados arrojaron que la carga laboral y el síndrome de burnout presentaron una correlación alta, específicamente con la dimensión desgaste emocional ( $Rho = 0.680$ ,  $p = 0.000$ ), lo que demuestra que existe influencia de esta en el síndrome, de tal manera que cuando esta aumenta el burnout también lo hace. Los profesionales que sufren de una escasez de recursos humanos que se traduce en excesiva carga laboral producto de la exposición a determinadas situaciones estresantes, generan en el individuo niveles altos de agotamiento. Si este agotamiento no se controla las consecuencias en la productividad empresarial serán negativas.

(Hildebrando & Salvador, 2013) en su investigación “Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco” permitió determinar que la prevalencia de la carga mental tiene relación directa con el agotamiento o síndrome de burnout. En conclusión, hallamos una prevalencia del Síndrome de Burnout

y factores de riesgo asociados. El síndrome de Burnout se presenta como un trastorno adaptativo crónico, asociado a las demandas psicosociales del trabajo directo con personas a través de una relación de interdependencia mutua como consecuencia de un desbalance prolongado entre demandas y recursos de afrontamiento.

Según (Barboza et al., 2007) en su investigación “Síndrome Del Desgaste Profesional O De Burnout En El Personal De Enfermería” el objetivo de este estudio ha sido determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus síntomas (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales Enfermería. Se realizó un estudio de tipo cualitativo. La información fue recolectada mediante un cuestionario diseñado para tal fin y una observación no participante y se determinó que existe una relación entre la carga mental y el agotamiento. Las relaciones interpersonales, el ambiente físico, la situación laboral y el bienestar del cliente pueden implicar situaciones en el personal que podría acarrear síntomas de desgaste profesional y con ello el déficit en la ejecución de actividades. Constantemente los y las profesionales se someten a excesivas cargas mentales, que si se salen de su control puede causar graves desbalances. Lo importante de la situación es el adecuado manejo, esto con el fin de procurar el bienestar propio.

Según (Lovo, 2020) en su investigación “Síndrome de burnout: Un problema moderno” en este estudio se evaluaron 6 aspectos para indagar la incidencia de factores de riesgo para padecer el síndrome de Burnout: Datos personales, satisfacción en el trabajo, cansancio emocional, despersonalización, realización personal y ambiente laboral. Se realizaron un total de 15 encuestas a los y las profesionales de enfermería, de los cuales 6 eran de sexo masculino y 9 femeninos y se concluyó que existe relación directa entre los factores de riesgo psicosocial como la carga mental y el agotamiento o síndrome de burnout. Cuando el ser humano se enfrenta a condiciones prolongadas de carga mental, se genera en el organismo una situación de agotamiento generado por las condiciones laborales. Es en este contexto, que se ha descrito el llamado síndrome de burnout, que consiste en un trastorno adaptativo crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo, que altera la calidad de vida de las personas.



## **2.1 Teoría integrada a la Carga Mental**

### **2.1.1 Teoría de la Información**

Diversas teorías y modelos metodológicos se han desarrollado en torno a la carga mental de trabajo, una de ellas es la teoría de la información, esta sostiene que la carga mental se constituye de los factores necesarios para manejar la información, agrega que los recursos cognitivos, la percepción subjetiva y las emociones son elementos que transfieren esa información que conllevan a una respuesta de acción (Ferrer & Dalmau, 2004) .

Así pues, los procesos de información tienen conexión con la entrada sensorial y perceptual, resolución de problemas y decisión y el output entendido como la preparación de respuesta a determinadas acciones (Rubio Valdehita et al., 2007). La realización de las tareas en el trabajo por parte de los trabajadores incluso las que no contengan e impliquen actividad física, puede verse afectada en gran medida por la información inicial que se maneje, además de que se verán condicionadas por un gran número de variables psicológicas, fisiológicas y ambientales (Bouzgarrou et al., 2017).

El modelo de Hart y Staveland (1988) destaca que el nivel de carga mental nace de la interrelación de las características de una tarea, las condiciones bajo las cuales se ejecutan y los sentimientos, habilidades y conductas del individuo (Rodríguez-lópez et al., 2021). Dentro de numerosos estudios la carga mental de trabajo es considerada un procedimiento subjetivo multidimensional, en donde el nivel de operatividad de las tareas define en gran medida el comportamiento de la persona (Kulikowski, 2021). El modelo descrito hace énfasis en que la carga mental se asocia a las siguientes dimensiones: demanda temporal, demanda cognitiva, demanda emocional y demanda de rendimiento (Bakker et al., 2014).

## **2.2 Teoría integrada al Burnout**

### **2.2.1 Teoría Organizacional**

En el último tiempo, se han desarrollado numerosas corrientes teóricas integradas al burnout con el objetivo de explicar sus causas y entender su proceso de desarrollo (López, 2017). Una de ellas es la Teoría Organizacional, esta se basa en modelos que focalizan la atención en los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento. Así, las variables bajo las cuales se presenta en la aparición del Burnout son el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con la capacidad del individuo para afrontar situaciones de estrés (Gil-Monte & Peiró, 1999). Existen varios modelos desarrollados dentro de la Teoría Organizacional estos son: modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) y el Modelo de Winnubst (1993) (López, 2017).

El Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) se basa en la comprensión de que el agotamiento es una respuesta al estrés laboral como consecuencia de estrategias ineficaces de afrontamiento empleadas por el individuo para controlar el estrés y sus efectos. Este modelo se centra en dos aspectos, incluyendo dos tipos de variables (Gil-monte et al., 2015). La variable sentirse cansado hace referencia a los sentimientos de agotamiento, confusión y declive emocional. En cambio, la carga mental de trabajo otra variable es la asociada a sentimientos de estrés y ansiedad y que se encuentra vinculado a sentimientos de amenaza y tensión (Mourali & Lakhal, 2021). Todos estos sentimientos están directamente relacionados con la evaluación de factores estresantes, las respuestas emocionales de los empleados y las estrategias de afrontamiento por parte de los trabajadores (McFarland & Dixon, 2021). Desde un punto de vista teórico y empírico, la variable sentirse cansado se asocia al Desgaste Emocional u Agotamiento, el Cinismo, y la baja Eficacia Profesional como resultado de la evaluación que realiza el individuo sobre su experiencia estresante (Kim, Lee, Hwang, Yi, & Son, 2021).

### **2.3 Demanda Temporal**

Numerosas investigaciones hacen notar el factor psicosocial como la carga mental está creciendo como factor de riesgo a un ritmo acelerado (Rivas-marquez & Ortega-guerrero,

2021), lo que hace que, en la actualidad, la evaluación de este factor sea la clave central en la investigación de avances de sistemas de trabajo que ayuden obtener niveles más elevados de salud, eficacia y seguridad en el entorno laboral (Vilaret & Ortiz, 2013).

La demanda temporal hace referencia a la relación entre el tiempo requerido y el disponible en la realización de una tarea (Ferrer & Dalmau, 2004) cuando el ritmo es elevado y el proceso de información que recibe el individuo viene sobrecargado, la memoria de trabajo o memoria a corto plazo registra esta información de forma temporal, debido a las exigencias de selección y al nivel de presión temporal asumida por la persona (Camacho et al., 2021).

#### **2.4 Demanda cognitiva**

Desde la perspectiva de los investigadores la fatiga mental es una disminución en el funcionamiento de centros cerebrales debido a que el individuo está expuesto a la excesiva prolongación de una tarea (Carranza Esteban et al., 2021). Así pues, la demanda cognitiva hace referencia al nivel y capacidad de respuesta del individuo a un proceso cognitivo requerido por la tarea en ejecución (Rivas-marquez & Ortega-guerrero, 2021). Su balance funcional en condiciones y características específicas es la base de la acción; este balance se determina en base a demandas iniciales y particulares de la tarea a realizar y los recursos cognitivos que dispone la persona, y se diferencia en cada tipo de actuación (Kim, Lee, Hwang, Yi, Son, et al., 2021).

En situaciones generales, el trabajador se ve sometido a condiciones que implica realizar un esfuerzo físico y mental importante, mermando sus habilidades meta cognitivas (Ramírez, 2019). Las características del trabajo, sus exigencias y su contenido suponen una actividad cognitiva (procesamiento de la información) prolongada (Pamela et al., 2019). Para evaluar el nivel de demanda cognitiva se recomienda establecer evaluaciones después de realizada la tarea, tomando en cuenta que, si ha sido de larga duración, puede afectar a su fiabilidad (Poghosyan et al., 2009).

## **2.5 Demanda de rendimiento**

La carga mental también va a afectar el comportamiento de las personas, que puede verse modificado en distintas condiciones (McFarland & Dixon, 2021). Sin embargo, centrándonos en el campo laboral, los cambios de comportamiento que más interesan, y los más estudiados, son los cambios que afectan al rendimiento de los trabajadores (Gilmonte et al., 2015). El incremento en la dificultad de una tarea producirá un aumento de sus demandas, que provocará una reducción del rendimiento (Choi et al., 2019).

Se trata de examinar y estudiar las respuestas de un trabajador en el transcurso de su trabajo, utilizando como punto de partida y criterio el rendimiento en la tarea (Ferrer & Dalmau, 2004). Así, en función del tipo de tarea el individuo generará una percepción subjetiva del esfuerzo aplicado y establecerá los lineamientos para su nivel de rendimiento deseado (Mourali & Lakhali, 2021).

## **2.6 Demanda emocional**

La demanda emocional se refiere al estado nervioso o de rechazo, y fuertemente emocional de una tarea en una situación repetitiva, en el que el individuo experimenta una sensación de presión y frustración (McFarland & Dixon, 2021), desencadenando una saturación mental traducida en mal humor, reducción del rendimiento y sentimiento de cansancio, y la tendencia a la evasión (Xiang et al., 2020). La saturación mental, se asocia a una cualidad emocional, y determinada por un nivel de activación constante (Cagnazzo et al., 2021).

La reacción o respuesta emocional es básica en situaciones de alto impacto para el individuo, pues la mente lleva al problema inicial a estados emocionales desagradables, como la ansiedad y el miedo (Verkuilen et al., 2021). Las emociones e impulsos dependen en gran medida de las situaciones iniciales a las cuales la persona está expuesta (Choi et al., 2019).

## **2.7 Desgaste emocional u Agotamiento**

El desgaste emocional u agotamiento se lo describe como una edificación tridimensional compuesta por emociones de sobreesfuerzo físico y enfado emocional que se produce como consecuencia de la continua relación que los trabajadores deben conservar entre ellos y para con los usuarios de sus servicios (Bria et al., 2014). En un principio, las investigaciones determinaron que el agotamiento era un tipo de respuesta o consecuencia a asuntos emocionales de factores estresantes personales en el trabajo (Maslach et al., 1996). No obstante dentro de la literatura especialistas han confirmado que el agotamiento es un proceso lento de pérdida progresiva de energía y entusiasmo (Camacho et al., 2021).

En su mayoría los estudios investigativos sobre el agotamiento se han dirigido principalmente en los predictores, con investigaciones que destacan los factores ocupacionales como los más predominantes (Alarcon, 2011). El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) es el enfoque adecuado para explicar el papel predictivo de los factores ocupacionales en el desarrollo del agotamiento u desgaste emocional (Schutte et al., 2000). La conjetura central de los modelos define que las características del trabajo requieren un esfuerzo prolongado y, por lo tanto, tienen costes físicos o psicológicos y sostienen el logro de metas y el funcionamiento óptimo y adecuado (Shanafelt et al., 2002).

Los recursos deficientes y las demandas abrumadoras conducen a un proceso de consumo de energía con repercusiones como el deterioro de la salud es decir agotamiento. Los recursos óptimos estimulan un proceso motivacional que incita resultados positivos entre diversos cargos ocupacionales. Las investigaciones determinaron que el proceso para el bienestar de los empleados se traduce en importantes resultados organizacionales (Azzi et al., 2021).

## **2.8 Cinismo**

El Cinismo supone un comportamiento que contiene actitudes frías y respuestas negativas

hacia las personas, clientes o pacientes, pero que también puede dirigirse a los compañeros de trabajo o a la propia institución (Kulikowski, 2021). Se encontró que las excesivas demandas laborales incitan el desgaste y deterioro de la motivación en el trabajo y aportan al desarrollo de estas actitudes (Mourali & Lakhal, 2021). El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) concreta patrones distintivos de relaciones entre las características particulares y propias del trabajo y las dimensiones del agotamiento, con altas demandas laborales y recursos laborales ineficientes que contribuyen al cinismo (Poghosyan et al., 2009).

Especialmente, el modelo señala que las demandas laborales predicen mejor el agotamiento, mientras que los recursos laborales predicen más el cinismo y la eficacia profesional (Bria et al., 2014). Numerosos estudios sostienen que lidiar con una excesiva carga de trabajo, una alta presión de tiempo, atender a clientes exigentes o la falta de fortalecimiento estructural o de apoyo social incita al cinismo de los profesionales o trabajadores (Fišo & Janoušek, 2022).

## **2.9 Eficacia Profesional**

Una amplia literatura destacó que el trabajo de los profesionales o trabajadores en cualquier momento despertará en el colaborador sentimientos de estar sobrecargado, sin descanso, emocionalmente abrumado, escalando su vida privada y, por lo tanto, favoreciendo el desarrollo de burnout (Shanafelt et al., 2002). Una revisión metódica de los factores de riesgo de agotamiento entre los trabajadores de distintos cargos ocupacionales enumeró la carga mental de trabajo, las demandas emocionales y la interferencia negativa entre el trabajo y el hogar como importantes factores de riesgo ocupacionales (Kim, Lee, Hwang, Yi, Son, et al., 2021).

Por consiguiente, la limitada eficacia profesional es el instinto de los profesionales o trabajadores a evaluarse negativamente; esa evaluación negativa afecta de forma especial a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que presta sus servicios o los atiende (Schutte et al., 2000). Se define como la sensación de no hacer adecuadamente las tareas en trabajo y ser ineficaz e incompetente en las actividades

laborales (Camacho et al., 2021).

## **2.10 La carga mental y su relación con el síndrome de burnout**

Un ritmo de vida acelerado, las exigencias del entorno, los cambios trascendentales sufridos en los últimos dos años debido al impacto de la pandemia, condicionan un entorno en el que se genera angustia (Alejandra & Guitart, 2007) el individuo está sometido a altos índices de carga mental y agotamiento emocional, esto hace que las repercusiones en las empresas se sientan en mayor proporción (Rauffet & El, 2016). La teoría de la información y la teoría organizacional mediante sus modelos relacionan a la carga mental con el burnout o sentimiento de sentirse gastado debido al esfuerzo emocional o físico realizado en la ejecución de las tarea (Xiang et al., 2020). Parece haber un consenso en que el agotamiento crónico se debe a una carga mental de trabajo excesiva (Kulikowski, 2021) desencadenando una experiencia subjetiva que contiene sentimientos y actitudes con características nocivas para el individuo y la empresa (Camacho et al., 2021), que generalmente se desarrollan en ocupaciones que se centran en la prestación de servicios y atención al público (Bresó et al., 2007).

A continuación, se enumeran diversos estudios investigativos en donde se afianza el supuesto de la relación existente entre la carga mental y el síndrome de burnout:

Según (Carranza Esteban et al., 2021), en su estudio investigativo “Preocupación por el contagio de la COVID-19 y carga laboral como predictores del malestar psicológico durante la emergencia sanitaria en personal de salud de Perú” cuyo objetivo fue determinar si la preocupación por la COVID-19, la carga laboral y el agotamiento basados en la Teoría de la información predicen el malestar psicológico en personal de salud, se encontró que no hay diferencias significativas entre varones y mujeres en la carga mental y el agotamiento, además se hallaron correlaciones muy significativas entre las variables de estudio ( $p < 0,01$ ). El análisis de regresión múltiple demostró un ajuste adecuado para el modelo ( $F = 94,834$ ;  $p < 0,001$ ), en el que la preocupación por la COVID-19 ( $= -0,436$ ;  $p < 0,01$ ) y la carga laboral ( $= 0,239$ ;  $p < 0,01$ ) son variables que predicen

significativamente el agotamiento o síndrome de Burnout ( $R^2$  ajustado = 0,33). Se ha identificado que la falta de equipos de protección personal, la sobrecarga laboral, el control deficiente de las infecciones y las afecciones médicas preexistentes son factores de riesgo; aunado a esto, la angustia psicológica por no comprometer a sus parientes y familiares genera preocupación por el contagio de la COVID-19, además mientras la carga mental, el agotamiento también presenta niveles altos.

Según (Navinés et al., 2021) en su investigación “Carga laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día” concluyó que con respecto a dimensiones de burnout, y carga mental existe una relación directa basados en el modelo de Cox, Kuk y Leiter. Una elevada carga laboral con exceso de horas de trabajo, un ambiente laboral hostil y en general las malas condiciones en el lugar de trabajo son factores de riesgo para la aparición de estrés y burnout.

Según (Zuin et al., 2020) en su estudio “Síndrome de burnout o de agotamiento profesional en la Neurología argentina. Resultados de una encuesta nacional”, determinó que el factor de riesgo psicosocial: carga mental tiene incidencia en el agotamiento o síndrome de burnout, basados en la Teoría de la Información. Los sujetos que están expuestos a una actividad permanente, especialmente en tareas con un desajuste entre las demandas y los recursos, y más frecuentemente en personas con desproporcionadas expectativas idealistas desencadenan una realidad laboral frustrante.

Estas teorías explicativas sirven como base para entender los factores que influyen en el desarrollo de la carga mental y el Burnout (Verkuilen et al., 2021), características del puesto y ambiente de trabajo, horarios y turnos laborales, seguridad y estabilidad en el trabajo, la incorporación de nuevas tecnologías, estructura y clima organizacional, las relaciones interpersonales, salarios económicos y emocionales son factores asociados a estas variables (Muñoz Luna Victoria, 2016).



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Ubicación**

El estudio de investigación fue realizado en Ecuador. Concretamente en las provincias de Tungurahua, Pichincha, Guayaquil, Esmeraldas, y Los Ríos, provincias que al ser sumamente comerciales concentran la mayor parte de empresas de consumo masivo. La organización en la que se realizó la presente investigación es una empresa del sector privado regulada por La ley de Compañías y normas relacionadas. Cuenta con 294 trabajadores distribuidos en 25 gerentes, 45 jefes departamentales, 122 administrativos y 102 asesores comerciales.

#### **3.2 Equipos y Materiales**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó diferentes equipos tecnológicos como computadora, impresora, escáner. La revisión de la literatura se apoyó en la utilización de insumos y materiales bibliográficos como artículos científicos, libros y documentos relacionados a las variables síndrome de burnout y carga mental; para el procesamiento, análisis y tratamiento de los datos se hizo uso del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences en adelante denominado Spss.

#### **3.3 Tipo de investigación**

(a) Esta investigación adopta un enfoque de tipo cuantitativo; en razón de que permite cotejar teorías mediante hipótesis que verifican la relación entre las variables a través de instrumentos que recogen data numérica, cuyo tratamiento se somete a procesos estadísticos y que sus resultados pueden ser generalizados y normalizados (Guillermo, 2002). Sobre la base de lo señalado, esta investigación probó las hipótesis planteadas, las cuales surgieron a partir de la Teoría de la Información y la Teoría Organizacional. (b) Para este estudio se utilizó un diseño no experimental dado que las variables investigadas no fueron manipuladas y su relación se observó en su contexto natural (Guillermo, 2002).

(c) El diseño no experimental transversal permitió recoger la información en un solo momento (Guillermo, 2002). (d) el método cuantitativo de investigación fue mediante cuestionario que es un método de obtención de información mediante preguntas escritas, planteadas a un universo o muestra de personas que tienen las características requeridas por el problema de investigación, además proporciona una descripción cuantitativa de tendencias, actitudes u opiniones de una muestra, a partir de los resultados, generaliza los hallazgos a la población (Guillermo, 2002). (e) Es un estudio investigativo de alcance correlacional en virtud de que permite conocer la relación o grado de asociación existente entre las variables carga mental y síndrome de burnout sin afán de precisar sentido de causalidad (Guillermo, 2002).

### **3.4 Prueba de Hipótesis**

El presente estudio tuvo como principal pregunta ¿De qué manera la carga mental se relaciona con el síndrome de burnout en los colaboradores? Basado en la pregunta anterior se estableció las siguientes hipótesis:

H0: La carga mental no tiene relación con el síndrome de burnout

H1: La carga mental tiene relación con el síndrome de burnout

Para la comprobación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **3.5 Población y Muestra**

En todo tipo de estudio investigativo la muestra puede ser de tipo probabilístico o no probabilístico, cuando se mantenga la finalidad de la investigación y que la muestra escogida sea representativa (Guillermo, 2002). Un muestreo no probabilístico por conveniencia fue el escogido para esta investigación debido a que los propósitos del presente estudio se centran en determinadas unidades comerciales. De una población total de 294 trabajadores, se seleccionó una muestra de 102 colaboradores de entre 20 a 60 años de edad, de los cuales el 54.9 % fueron hombres y el 45.1 % fueron mujeres que

corresponden al área de ventas distribuidos en las provincias de Tungurahua, Pichincha, Guayaquil, Esmeraldas, y Los Ríos.

### **3.6 Recolección de información**

Para el presente estudio se aplicó los instrumentos usados y validados en estudios previos mediante los enunciados desarrollados, para medir carga mental se utilizó el instrumento denominado Carmen-Q (Rubio-Valdehita et al., 2017) y para medir el burnout se utilizó el instrumento denominado Maslach Burnout Inventory, versión General Survey - (MBI-GS) (Moreno-Jiménez et al., 2001).

El instrumento para medir carga mental fue utilizado en las investigaciones: Carmen: Una Nueva Herramienta para la Evaluación de la Carga Mental de Trabajo (Rubio-Valdehita et al., 2017). CarMen-Q es un cuestionario diseñado para evaluar carga mental (MW) de forma sencilla, válida y fiable, consta de 29 ítems e incluye cuatro dimensiones de MW: cognitivo, temporal, emocional, salud y desempeño. El formato de respuesta tiene una escala de tipo Likert de cuatro alternativas en la que 0 significa nunca, 1 rara vez, 2 a menudo y 3 siempre. El instrumento para medir Burnout fue utilizado en la investigación Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory- Versión General Survey (Moreno-Jiménez et al., 2001) consiste de 16 ítems que se distribuyen en tres subescalas denominadas: Desgaste Emocional u Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional de acuerdo a la cual los sujetos valoran cada ítem en una escala de tipo Likert indicando la recurrencia con la que han experimentado la situación descrita en cada uno de ellos. La escala tiene siete grados de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (cada día).

Se hizo una prueba piloto con un grupo de 20 personas, en esta prueba se aplicó un instrumento que constó de 45 ítems, posteriormente se realizó una reducción de sus dimensiones mediante un análisis de componentes principales que se puede observar en el Anexo A. La medición de fiabilidad del instrumento de 45 ítems se realizó mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach considerada una forma sencilla y confiable para medir la validez de una escala de medida (Guillermo, 2002). En la Tabla No.1 se muestra un valor

de 0.860, valores entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional (Guillermo, 2002). Como resultado final se obtuvo un instrumento de 19 ítems, que fue aplicado a la muestra en su totalidad.

Tabla 1. ÍNDICE DE FIABILIDAD POR MEDIO DEL ALPHA DE CRONBANCH

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	2

### 3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico

Se utilizó métodos estadísticos de análisis, se incluyó técnicas de análisis multivariante. El análisis multivariante fue utilizado para observar las variables y obtener información relevante en un primer momento (Guillermo, 2002), dado que se redujo las dimensiones del instrumento se utilizó el análisis de componentes principales que según (Guillermo, 2002) se concibe como una técnica de reducción de la dimensión, pues permite pasar de una gran cantidad de variables interrelacionadas a unas pocas, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman ( Rho de Spearman ) para probar las hipótesis.

### 3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

En una fase previa para la comprobación de la hipótesis nula (H0) y la hipótesis alternativa (H1), se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) que sirve para medir la asociación de dos variables cuando se conoce la posición o rango de las personas o casos en cada una de ellas, Rho toma el valor de + 1 cuando existe igualdad de rangos en las dos variables, y de -1 cuando se tienen rangos exactamente opuestos (Guillermo, 2002). Para la reducción de las dimensiones del instrumento se utilizó el método estadístico análisis de componentes principales cuyo objetivo es identificar a partir de un conjunto de variables, otro conjunto de variables no directamente observables, denominadas factores (Guillermo, 2002).

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1 Análisis Descriptivo**

Participaron en la investigación 102 colaboradores del área de ventas, de los cuales 56 fueron hombres y 46 fueron mujeres. Las edades de éstos oscilaban entre los 20 y los 60 años, con una media de edad de 31 años. El nivel académico mayoritario de la muestra era bachiller 59.8%, y sólo un 19.6% tenía estudios de tercer nivel completos. En cuanto al tiempo de trabajo, el 28.4% labora menos de un año, el 53.9%, entre 1 y 2 años, sin embargo, solo el 17.7% permanece prestando sus servicios más de 2 años en la empresa. En la tabla No. 2 se muestra un resumen de las variables sociodemográficas.

Tabla 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENCUESTADOS

VBS. SOCIODEMOGRÁFICAS		FRECUENCIA	%
SEXO	Masculino	56	54.9
	Femenino	46	45.1
EDAD	20-30 años	47	46.3
	31-40 años	52	50.9
	41-50 años	2	1.9
	51-60 años	1	0.9
NIVEL ACADÉMICO	Bachiller	61	59.8
	Egresado	21	20.6
	Tercer Nivel	20	19.6
TIEMPO DE TRABAJO	Menos de un año	29	28.4
	Entre 1 a 2 años	55	53.9
	Más de 2 años	18	17.7

## 4.2 Análisis de los resultados

A continuación, se exponen en orden los resultados de la investigación en base al instrumento aplicado a la muestra sujeta de estudio. El análisis se lo hizo por cada una de las variables: carga mental y síndrome de burnout.

### Carga Mental

En lo que respecta a la variable carga mental aún no se ha desarrollado un baremo que oriente su interpretación, no obstante, para fines investigativos de este estudio se estableció rangos como categorías de respuesta, en base a las valoraciones dadas por los encuestados derivados de su percepción social, es así que el 1 equivale a una carga mental baja, el 2 equivale a una carga mental media y el 3 equivale a una carga mental elevada, en la tabla No.3 se observa un resumen de la valoración. De un total de 102 encuestados 89 de ellos percibieron una carga mental de trabajo elevada. En general, el estudio de una situación de trabajo debe permitir identificar aquellas condiciones de trabajo presentes en la misma, que pueden incidir sobre la salud de las personas que ocupan un determinado puesto. Entre esas condiciones de trabajo habrá que considerar aquellas que pueden producir una carga mental elevada.

Tabla 3. VALORACIÓN DE LA CARGA MENTAL

<b>CARGA MENTAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	3	2,9	3,4	3,4
	2,00	23	22,5	25,8	29,2
	3,00	63	61,8	70,8	100,0
	Total	89	87,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	12,7		
Total		102	100,0		

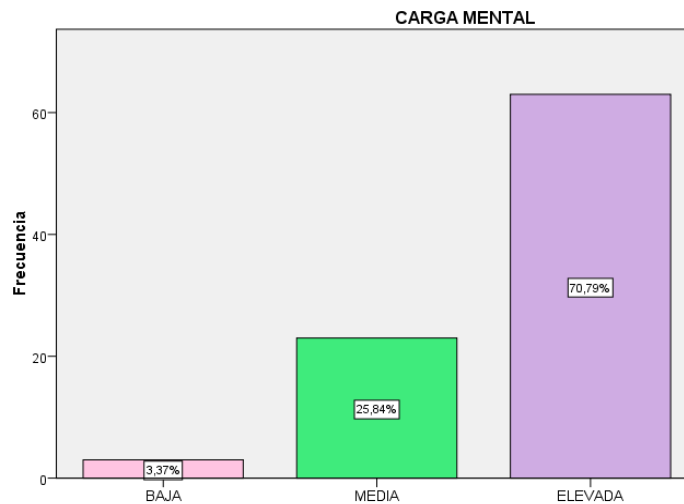
Hay que señalar que para establecer el rango como categoría de respuesta se realizó tres puntos de corte tomando en cuenta el límite superior y el límite inferior de respuesta,

obteniendo una amplitud de intervalo equivalente a 20, como se estableció tres categorías de respuesta este número se lo dividió para tres, y con ese resultado se estableció que:

- Puntuaciones entre 10 - 16.6= carga mental baja
- Puntuaciones entre 16.7 - 23.3= carga mental media
- Puntuaciones entre 23.4 – 30= carga mental elevada

En la figura No.1 se observa que el 3.37% de los encuestados percibe una carga mental baja, seguido de un 25.84% que percibe una carga mental media y una elevada carga mental de trabajo se concentra en el 70.79% de los encuestados. A pesar de la advertencia que suponen estos resultados para la empresa, sino se produce la modificación de esta situación para ajustarla a las características del trabajador, es decir, si la carga de trabajo es continua, y se mantiene el desequilibrio entre la capacidad del organismo y el esfuerzo que debe realizar para dar respuesta a las exigencias de la tarea, la carga mental deja de ser reversible para convertirse en crónica.

Figura 1. VALORACIÓN DE LA CARGA MENTAL



## Síndrome de Burnout

En lo que a Burnout se refiere se tomó los datos normativos recomendados en la nota técnica NTP-732 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España que orienta la interpretación del MBI-GS, para el análisis de los resultados. En la tabla No.4 se presentan los parámetros definidos en la nota técnica NTP-732.

Tabla 4. DATOS NORMATIVOS PARA LA CORRECCIÓN DE LAS PUNTUACIONES DE LA ESCALA DEL BURNOUT

		<b>Agotamiento</b>	<b>Cinismo</b>	<b>Eficacia profesional</b>
Muy bajo	> 5%	< 0.4	< 0.2	< 2.83
Bajo	5 - 25%	0.5 – 1.2	0.3 – 0.5	2.83 – 3.83
Medio (Bajo)	25 - 50%	1.3 – 2.0	0.6 – 1.24	3.84 – 4.5
Medio (Alto)	50 - 75%	2.1 – 2.8	1.25 – 2.25	4.51 – 5.16
Alto	75 - 95%	2.9 – 4.5	2.26-4	5.17 – 5.83
Muy Alto	> 95%	> 4.5	> 4.0	> 5.83
Media Aritmética		2.12	1.50	4.45
Desviación Típica		1.23	1.30	0.90

Tomado de: España, Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales

Para la valoración y cómputo de los resultados respecto de los obtenidos en la nota técnica NTP-732, se hizo un análisis descriptivo de las dimensiones del MBI-GS. En la tabla No.5 se observa un resumen descriptivo de las subescalas o dimensiones.

Tabla 5. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS SUBESCALAS O DIMENSIONES DEL MBI-GS

		<b>AGOTAMIENTO</b>	<b>CINISMO</b>	<b>EFICACIA PROFESIONAL</b>	
<b>Estadísticos descriptivos</b>	N	Estadístico	102	102	102
	Rango	Estadístico	5	5	5
	Mínimo	Estadístico	1	1	1
	Máximo	Estadístico	6	6	6
	Media	Estadístico	5,33	5,44	4,45
		Desv. Error	0,138	0,131	0,180
	Desv. Desviación	Estadístico	1,395	1,324	1,816
	Varianza	Estadístico	1,947	1,754	3,300



Rangos de puntaje		AGOTAMIENTO		CINISMO		EFICACIA PROFESIONAL	
			%		%		%
		Muy Bajo	(>5%)	6	5,9	7	6,9
Bajo	(5%-25%)	3	2,9	0	0,0	5	4,9
Medio Bajo	(25%-50%)	3	2,9	1	1,0	9	8,8
Medio Alto	(50%-75%)	0	0,0	3	2,9	23	22,5
Alto	(75%-90%)	17	16,7	13	12,7	0	0,0
Muy Alto	(>95%)	73	71,6	78	76,5	52	51,0
Total	Total	102	100,0	102	100,0	102	100,0

Tal y como se observa, el 71.6% de la muestra presenta niveles muy altos de agotamiento. Por su parte la escala del cinismo arroja una media que alcanza el 5.44, es decir el 76.5% presenta una actitud fría y de indiferencia en el entorno laboral. La escala de baja Eficacia Profesional presenta valores muy altos en ella se concentra 51% de la muestra. Estos valores podrían ser considerados alarmantes y preocupantes. En conclusión, la mayor parte de los encuestados cumplen con todas las condiciones para presentar el síndrome de burnout. El tratamiento y prevención del burnout consisten en estrategias que permitan modificar los sentimientos y pensamientos de las personas, se debe procurar un proceso personal de adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana, además de garantizar el equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, fomentando una buena atmósfera de equipo: espacios y objetivos comunes.

### **Relación de los objetivos específicos con los resultados de la investigación**

Para fundamentar teóricamente la relación existente entre el Carga Mental y Síndrome de Burnout, se tomó como base los estudios investigativos que afianzan la afirmación de que existe una relación directa entre estas dos variables, además en estos estudios se llegó a determinar que mientras un individuo está expuesto a situaciones en donde la carga mental de trabajo es elevada, mayor repercusión e impacto tendrá en el agotamiento. La carga mental y el Síndrome de Burnout poseen una alta incidencia entre el personal que se dedica al contacto directo con el cliente, a pesar de no ser reconocidos por el CIE-10, es conocida la capacidad que poseen de afectar la calidad de vida de los individuos que

lo sufren (inclusive puede provocar suicidio en los casos más graves), por lo que es vital entenderlos para poder prevenirlos y tratarlos. Debido a sus consecuencias en el ambiente y en el rendimiento de las organizaciones, la prevención y tratamiento de la carga mental y el síndrome de burnout trascienden lo individual y permiten obtener beneficios significativos (mayores ingresos económicos, mejor trato al cliente, menor ausentismo, entre otros) para el centro de trabajo de los individuos afectados o en riesgo.

Para diagnosticar la relación existente entre el Carga Mental y Síndrome de Burnout en los colaboradores del área de ventas de empresas de consumo masivo, esta se calculó mediante el estadístico Rho de Spearman que arrojó que en este estudio investigativo la relación entre estas dos variables es positiva media, además de que esta afirmación se apoyó en los resultados y hallazgos derivados del instrumento aplicado a la muestra sujeta de estudio. En este contexto se determinó que mientras el individuo este expuesto a una carga mental elevada o excesiva, mayor impacto tendrá en el agotamiento o síndrome de burnout.

### **4.3 Confiabilidad del Instrumento**

Un cálculo estadístico indispensable si se cuenta con una herramienta de medición es la confiabilidad del instrumento. Es confiable cuando el instrumento aplicado en diferentes pruebas y en similares condiciones arroja el mismo resultado, su medición se realiza calculando el grado de sus varianzas o correlaciones (Guillermo, 2002).

#### **4.3.1 Alfa de Cronbach**

El coeficiente del alfa de Cronbach puede considerarse como la media de todas las correlaciones de división por mitades posibles, otro método de cálculo de consistencia interna, las buenas junto las malas (Rocha et al., 2020). Para determinar el coeficiente Cronbach se calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación. El valor de  $\alpha$  es el promedio de todos los coeficientes de correlación (de Vet et al., 2017). En la tabla No.6 se observa

que el alfa de cronbach calculado del instrumento es de 0.977, este resultado indica que la consistencia interna del instrumento es alta, porque varía de entre 0.8 a 1, mientras más cerca de 1 indica mayor consistencia (Guillermo, 2002). Se cumple el criterio de confiabilidad del instrumento.

Tabla 6. ÍNDICE DE CONFIABILIDAD POR MEDIO DEL ALPHA DE CRONBACH

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,977	,982	19

#### 4.4 Validez del instrumento

La validez del instrumento es un cálculo estadístico que indica el nivel o grado con el que la herramienta realiza la medición, es la adaptación de esta a la naturaleza de la medición. Cuando la validez se aproxima a 1, se concluye que es ideal y cuando se aproxima a 0 la validez es nula (Guillermo, 2002).

##### 4.4.1 Validez interna

Se calcula estadísticamente la validez interna a través de la medición de la significancia de las variables. Una variable es válida cuando la comunalidad es mayor 0.04, la medida de adecuación de KMO debe ser mayor a 0.5, y la prueba de esfericidad de Bartlett, en su grado de significancia debe ser menor a 0.05 (Guillermo, 2002).

En la tabla No.7 se indica las comunalidades de cada una de las variables, la Carga Mental y el Síndrome de Burnout arrojaron una comunalidad de 0.953, que al ser mayor 0.04 cumple el primer supuesto de la validez interna del instrumento.

Tabla 7. COMUNALIDADES DE LAS VARIABLES

<b>Comunalidades</b>		
	Inicial	Extracción
CARGA MENTAL	1,000	,953
SÍNDROME DE BURNOUT	1,000	,953

Método de extracción: análisis de componentes principales.

En la Tabla No.8 se observa que la medida de adecuación de KMO es de 0.943, con una significancia de 0 por lo tanto se cumple el supuesto de la validez, porque el KMO es mayor a 0.5 y la significancia es menor a 0.05. Según estos resultados se concluyó que el instrumento es completamente válido.

Tabla 8. MEDIDA DE ADECUACIÓN DE KMO Y BARTLETT DE LAS VARIABLES

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,943
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	3375,581
Bartlett	gl	171
	Sig.	,000

#### 4.5 Prueba de Normalidad

El objetivo de la prueba de normalidad es definir si la distribución de las variables es normal o no (Guillermo, 2002), dato necesario, pues dependiendo de ello se determinó los estadísticos paramétricos o no paramétricos, además de que se escogió el estadístico aplicable para la comprobación de la hipótesis. Dentro de este estadístico se utilizan varias pruebas dependiendo del tamaño de la muestra, en este caso se utilizó la prueba de

Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra del presente estudio fue de 50 o más. En la tabla No.9 se recopiló los valores de las dos variables, la significancia para cada una de ellas es 0. Como el valor de la significancia es menor 0.05 se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se dedujo que las variables tuvieron una distribución no normal.

Tabla 9. NORMALIDAD DE LAS VARIABLES

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
CARGA MENTAL	,195	101	,000
SÍNDROME DE BURNOUT	,248	101	,000

#### 4.6 Prueba de Hipótesis

Las variables del presente estudio tuvieron una distribución no normal, por este motivo, para la comprobación de la hipótesis se utilizó estadísticos no paramétricos como Rho de Spearman (de Vet et al., 2017), este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos, la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda que los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal (Guillermo, 2002).

En la tabla No.10 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.696 que significa una correlación positiva media, se tuvo un valor de significancia menor a 0.05 este valor fue 0, que hizo que se rechace la hipótesis nula, y por lo tanto se estableció que si existe una dependencia o correlación de las variables de nivel media o moderada.

Tabla 10. PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Correlaciones

		CARGA MENTAL	SÍNDROME DE BURNOUT
Rho de Spearman	CARGA MENTAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,696**
		N	101
	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	,696**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	102

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

#### 4.7 Implicancias

Varios investigadores y autores han estudiado el impacto de la carga mental y el síndrome de burnout en profesionales pertenecientes al campo de la salud (López Carballeira, 2017), pero pocos han estudiado el impacto de estas variables en profesionales dedicados a las ventas, que están en contacto directo con el cliente final. En el presente estudio se estableció la relación de la carga mental y el síndrome de burnout en los colaboradores del área de ventas de empresas cuya actividad económica es el consumo masivo.

Una implicación de los resultados de la presente investigación establecen que existe una relación positiva media entre la carga mental y el síndrome de burnout, la Teoría Organizacional y la Teoría de la Información ayudó a establecer los factores que determinan en menor o mayor grado el impacto en profesionales del área de ventas, este aspecto puede favorecer y ayudar a promover el interés de los directivos de las empresas pertenecientes a la zona centro del País a poner énfasis en estrategias de acción y motivación para mejorar la productividad y contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos empresariales.

Finalmente, existe un importante aporte literario derivado del enfoque del estudio para abordar la problemática existente en las empresas de consumo masivo. Se trata una explicación del modelo de la Teoría Organizacional y la Teoría de la Información para

comprender que la relación de la carga mental y el síndrome de burnout no solo se da en profesionales de la salud (hasta ahora los estudios de han desarrollado en su mayoría en este campo). Por lo tanto, este estudio investigativo permite comprender la relación de la carga mental y el síndrome de burnout en profesionales del área de ventas de empresas de consumo masivo en el Ecuador.

#### **4.8 Futuras Investigaciones**

Una línea de investigación que se podría plantear sería cuantificar el impacto de la carga mental y el síndrome de burnout en la salud emocional de los trabajadores pertenecientes a diferentes grados y cargos ocupacionales en el contexto ecuatoriano. Además, se podría procurar establecer nuevos métodos de medición de estas dos variables, cuyas dimensiones vayan en concordancia con métodos más comprensibles y manejables.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

#### 5.1 Conclusiones

Los resultados de esta investigación ratifican que existe una relación positiva media entre la carga mental y el síndrome de burnout en los colaboradores del área de ventas en empresas cuya actividad económica es el consumo masivo. Así pues, empresarios, directivos y gerentes de las organizaciones deberían considerar a estos factores de riesgo de tipo psicosocial, como elementos importantes que influyen de manera directa en la emocionalidad y comportamiento de los colaboradores que están en contacto directo con el cliente final.

El modelo de la Teoría Organizacional y el modelo de la Teoría de la Información en los colaboradores del área de ventas en empresas de consumo masivo señala que el nivel de carga mental a los que están sometidos tiene relación consecuente con su comportamiento en el trabajo, incrementando los niveles de agotamiento, cinismo y bajando su nivel de productividad, esto se da puesto que en entorno en el que se desarrollan está condicionada por situaciones altamente estresantes.

La relación de la carga mental de trabajo y el síndrome de burnout ha sido diagnosticada en diferentes contextos y situaciones (Fiľo & Janoušek, 2022), estos resultados son coherentes con los hallazgos del presente estudio investigativo y reflejan la relación positiva media de estas dos variables en los colaboradores del área de ventas en empresas de consumo masivo, aceptando la hipótesis alternativa H1.

#### 5.2 Recomendaciones

En base a los resultados y hallazgos de la investigación se recomienda lo siguiente:  
Brindar información sobre el síndrome de Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.



Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.

Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.

Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.

Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

Evaluar la carga mental y el síndrome de burnout mediante herramientas de fácil aplicación e interpretación

### 5.3 Bibliografía

- Acosta-Ramos, S., Ramirez-Martinez, F. R., Reveles Manriquez, I. J., Galindo-Odilon, M., Estrada-Esparza, S. Y., Trejo-Franco, J., & Flores-Padilla, L. (2021). “Burnout syndrome and association with work stress in nursing staff in public hospital of the northern border of Mexico.” *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(6), 571–576. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2021.07.002>
- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
- Alejandra, M., & Guitart, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. <http://pendientedemigracion.ucm.es/cont/descargas/documento33140.pdf?pg=cont/descargas/documento33140.pdf>
- Azzi, D. V., Melo, J., Neto, A. de A. C., Castelo, P. M., Andrade, E. F., & Pereira, L. J. (2021). Quality of life, physical activity and burnout syndrome during online learning period in Brazilian university students during the COVID-19 pandemic: a cluster analysis. *Psychology, Health and Medicine*. <https://doi.org/10.1080/13548506.2021.1944656>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JDR Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Barboza, N., Lépiz Álvarez, R., Arias, F., Blanco, J., Fajardo, E., Rivera, R., Rodriguez, S., & Ugalde, S. (2007). Síndrome Del Desgaste Profesional O De Burnout En El Personal De Enfermería. *Enfermería Actual En Costa Rica*, 13, 1–18. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i13.3600>
- Bouzgarrou, L., Merchaoui, I., Omrane, A., Ameer, N., & Malchaire, J. (2017). *Ergonomic Evaluation of the Perceived Mental Workload among Tunisian University Hospital Caregivers*. 1144–1156. <https://doi.org/10.4236/ojn.2017.710083>

- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. B., & Nogareda, C. (2007). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición. Iii, x.*
- Bria, M., Spânu, F., Băban, A., & Dumitrașcu, D. L. (2014). Maslach Burnout Inventory - General Survey: Factorial validity and invariance among Romanian healthcare professionals. *Burnout Research*, *1*(3), 103–111. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.09.001>
- Cagnazzo, C., Filippi, R., Zucchetti, G., Cenna, R., Taverniti, C., Sue, A., Guarrera, E., Stabile, S., Federici, I., Monti, M., Pironi, S., Testoni, S., & Fagioli, F. (2021). *Clinical research and burnout syndrome in Italy – only a physicians’ affair? 1–7.*
- Camacho, P., Cruz, D. A., Madinabeitia, I., Giménez, F. J., & Cárdenas, D. (2021a). Time Constraint Increases Mental Load and Influences in the Performance in Small-Sided Games in Basketball. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, *92*(3), 443–452. <https://doi.org/10.1080/02701367.2020.1745138>
- Camacho, P., Cruz, D. A., Madinabeitia, I., Giménez, F. J., & Cárdenas, D. (2021b). Time Constraint Increases Mental Load and Influences in the Performance in Small-Sided Games in Basketball. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, *92*(3), 443–452. <https://doi.org/10.1080/02701367.2020.1745138>
- Carranza Esteban, R. F., Mamani-Benito, O. J., Quinteros-Zúñiga, D., & Farfán-Solís, R. (2021). Concern about COVID-19 infection and workload as predictors of psychological distress during the health emergency in Peruvian healthcare personnel. *Revista Colombiana de Psiquiatria*, *x* *x*, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2021.06.005>
- Chiorri, C., Garbarino, S., Bracco, F., & Magnavita, N. (2015). *Personality Traits Moderate the Effect of Workload Sources on Perceived Workload in Flying Column Police Officers. 6(November).* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01835>
- Choi, Y. G., Choi, B. J., Park, T. H., Uhm, J. Y., Lee, D. B., Chang, S. S., & Kim, S. Y. (2019). A study on the characteristics of Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) of workers in one electronics company. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, *31*(1), 1–16. <https://doi.org/10.35371/AOEM.2019.31.E29>
- de Vet, H. C. W., Mokkink, L. B., Mosmuller, D. G., & Terwee, C. B. (2017). Spearman–Brown prophecy formula and Cronbach’s alpha: different faces of reliability and

- opportunities for new applications. *Journal of Clinical Epidemiology*, 85, 45–49.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2017.01.013>
- Doctorado, E. I. De, Rey, U., & Carlos, J. (n.d.). *Efectos colaterales en la salud de los empresarios derivados de la pandemia*. 62(Supl 3), 116–128.
- Ferrer, R., & Dalmau, I. (2004). Revisión del concepto de carga mental: Evaluación, consecuencias y proceso de normalización. *Anuario de Psicología*, 35(4), 521–545.
- Fil'o, P., & Janoušek, O. (2022a). The relation between physical and mental load, and the course of physiological functions and cognitive performance. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 23(1), 38–59.  
<https://doi.org/10.1080/1463922X.2021.1913535>
- Fil'o, P., & Janoušek, O. (2022b). The relation between physical and mental load, and the course of physiological functions and cognitive performance. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 23(1), 38–59.  
<https://doi.org/10.1080/1463922X.2021.1913535>
- García, O. S., & Delgado, M. A. del H. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Documentos divulgativos. In *Insht*.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37#:~:text=CONCEPTO DE CARGA MENTAL,-Como ya hemos&text=Conjunto de requerimientos mentales%2C cognitivos,necesario para desarrollar el trabajo.>
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología [revista en Internet]* 1999 [acceso 26 de octubre de 2017]; 15(8): [261-268]. *Anales de Psicología*, 15(2), 261–268.
- Gil-monte, P. R., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2015). *El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*. November, 1–43.
- Guamán, D., & Guamán, F. (2021). Efectos colaterales en la salud de los empresarios derivados de la pandemia de COVID-19. *Investigación Clínica [acceso 18 de octubre de 2021]; 62(3) : [116-128]. Investigación Clínica*, 62(3), 116–128.
- Guillermo, B. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. In *Nature* (Vol. 22, Issue 6).

- Hildebrando, A., & Salvador, V. (2013). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco*. 129. [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela\\_ah.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/240/1/valenzuela_ah.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2002). *La Carga Mental de trabajo. INSHT. Madrid*. 7–28.
- Kim, S., Lee, H., Hwang, S., Yi, J. S., & Son, J. W. (2021). Construction workers' awareness of safety information depending on physical and mental load. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 00(00), 1–11. <https://doi.org/10.1080/13467581.2021.1908899>
- Kim, S., Lee, H., Hwang, S., Yi, J., Son, J., Kim, S., Lee, H., Hwang, S., Yi, J., Son, J., Kim, S., Lee, H., Hwang, S., Yi, J., & Son, J. (2021). *Revista de arquitectura asiática e ingeniería de edificios sobre la información de seguridad en función de la carga física y mental*.
- Kulikowski, K. (2021a). Cognitive abilities - a new direction in burnout research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 705–719. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1841284>
- Kulikowski, K. (2021b). Cognitive abilities - a new direction in burnout research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 705–719. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1841284>
- López Carballeira, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega. *Universidad de Vigo*, 276. [http://hdl.handle.net/11093/791%0Ahttp://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome\\_burn%2520out\\_antecedentes\\_consecuentes\\_organizacionales\\_sanidad\\_gallega\\_analia.pdf?sequence=1](http://hdl.handle.net/11093/791%0Ahttp://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burn%2520out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1)
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Entorno*, 70, 110–120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marrau, M. C. (2009). ( Burnout ) , En El Marco Contextualizador. *Fundamentos En Humanidades*, 19, 167–177.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). The Maslach Burnout Inventory

- Manual. *The Maslach Burnout Inventory*, May 2016, 191–217.  
<https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- McFarland, R. G., & Dixon, A. L. (2021). The impact of salesperson interpersonal mentalizing skills on coping and burnout: the critical role of coping oscillation. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 41(4), 285–300.  
<https://doi.org/10.1080/08853134.2021.1898412>
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Facotrialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69–78.
- Mourali, H., & Lakhali, L. (2021). Mental workload measurement, the case of stock market traders. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 22(4), 409–433.  
<https://doi.org/10.1080/1463922X.2020.1818866>
- Muñoz Luna Victoria, M. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo. *Universidad César Vallejo*.
- Navinés, R., Olivé, V., Fonseca, F., & Martín-Santos, R. (2021). Work stress and resident burnout, before and during the COVID-19 pandemia: An up-date. *Medicina Clinica*, 157(3), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2021.04.003>
- Pamela, A., La, O. D. E., Karla, V., Pacheco, G., & Efra, G. (2019). *SÍNDROME DE BURNOUT: VALIDEZ DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY - GENERAL SURVEY EN UNA POBLACIÓN* *Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional*.
- Pedro, R., Antonio, J., La, E. D. E., Laboral, S., Autoeficacia, Y. L. A., El, S., Por, Q., Trabajo, E. L., Un, B., Longitudinal, E., Enfermería, E. N., Longitudinal, U. N. E., & Enfermería, E. N. (2008). *EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO ( BURNOUT )*.
- Pérez, J. P. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455.  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
- Poghosyan, L., Aiken, L. H., & Sloane, D. M. (2009). Factor structure of the Maslach burnout inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *International Journal of Nursing Studies*, 46(7), 894–902. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.03.004>

- Ramírez, L. (2019). *Prevalencia de burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud.*
- Rauffet, F., & El, D. (2016). *trabajo mental.*
- Rivas-marquez, D., & Ortega-guerrero, J. L. (2021). *ESTUDIO DE LA CARGA MENTAL EN PERSONAL DE SALUD DURANTE LA CONTINGENCIA DE COVID-19 STUDY OF MENTAL WORKLOAD IN HEALTH PERSONNEL DURING THE COVID-19* Introducción Se le llama coronavirus a la familia de agentes patógenos que ha provocado diferentes enferme. 3(3), 116–128.
- Rocha, H. A., Marks, J., Woods, A. J., Staud, R., Sibille, K., & Keil, A. (2020). Re-test reliability and internal consistency of EEG alpha-band oscillations in older adults with chronic knee pain. *Clinical Neurophysiology*, 131(11), 2630–2640. <https://doi.org/10.1016/j.clinph.2020.07.022>
- Rodríguez-López, A. M., Rubio-Valdehita, S., & Díaz-Ramiro, E. M. (2021). Influence of the COVID-19 pandemic on mental workload and burnout of fashion retailing workers in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030983>
- Rodríguez-lópez, A. M., Rubio-valdehita, S., & María, E. (2021). *Influencia de la pandemia CoViD-19 en la carga de trabajo mental y Burnout de los trabajadores del retail de moda en España.*
- Rubio-Valdehita, S., López-Núñez, M. I., López-Higes, R., & Díaz-Ramiro, E. M. (2017). Desarrollo del cuestionario CarMen-Q para evaluar la carga mental de trabajo. *Psicothema*, 29(4), 570–576. <https://doi.org/10.7334/psicothema2017.151>
- Rubio Valdehita, S., Luceño Moreno, L., Martín García, J., & Jaén Díaz, J. (2007). Modelos y procedimientos de evaluación de la carga mental de trabajo. *EduPsykhé: Revista de Psicología y Psicopedagogía*, 6(1), 85–108.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. B. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 53–66. <https://doi.org/10.1348/096317900166877>
- Seguel, F., & Valenzuela, S. (2014). Relationship between work fatigue and the Burnout syndrome in hospital nursing staff. *Enfermería Universitaria*, 11(4), 119–127.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632014000400002&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632014000400002&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

- Shanafelt, T. D., Bradley, K. A., Wipf, J. E., & Back, A. L. (2002). Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program. [Summary for patients in *Ann Intern Med.* 2002 Mar 5;136(5):I29; PMID: 11874329]. *Ann Int Med*, 136(February 2001). [www.acponline.org/careers/catalog\\_resources.htm](http://www.acponline.org/careers/catalog_resources.htm). <https://doi.org/10.7326/0003-4819-136-5-200203050-00008>
- Verkuilen, J., Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2021). Burnout–Depression Overlap: Exploratory Structural Equation Modeling Bifactor Analysis and Network Analysis. *Assessment*, 28(6), 1583–1600. <https://doi.org/10.1177/1073191120911095>
- Vilaret, A., & Ortiz, Á. (2013). Carga mental y Síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una universidad de Quito. *Eídos*, 6, 36–47. <https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCoQFjAA&url=http://www.ute.edu.ec/modulos/revista011/Download.aspx?path=%5C%5Csvrquito09%5CPortal%5Cimagenes%5Crevistas%5C7%5Carticulos%5C59c836e4-9a1e-49b5-9f57-7523b9>
- Xiang, J., Mittinty, M., Tong, M. X., Pisaniello, D., & Bi, P. (2020). Characterising the burden of work-related injuries in south australia: A 15-year data analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph17062015>
- Zuin, D. R., Peñalver, F., & Zuin, M. P. (2020). Syndrome of burnout in the Argentinás Neurology. Results of a national survey. *Neurologia Argentina*, 12(1), 4–12. <https://doi.org/10.1016/j.neuarg.2019.09.005>

## 5.4 Anexos

### Anexo A: ANÁLISIS DE COMPONENTES PRINCIPALES

#### Matriz de componente rotado



	Componente										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
SBDE03	,942	-,131		,153				-,103	-,113	-,113	
SBDE05	,942	-,104		-,107		,187	,144			-,110	
SBDE04	,920			-,127							,249
CMDE05	,900	,162		,131	,149				,171	,217	-,107
SBC01	,889				-,101	-,156	,188		,147		
CMDE02	,887			,171			-,252	-,226		,157	
SBDE02	,887	-,116	,227				,187				,164
CMDE03	,867	,233			,102	,294	,125				
SBDE01	,835		,404				,206	-,120		-,126	
SBC05	,832			,113	,215	-,168	-,160	-,170			,367
CMDE07	,813	-,209	,185		,109					,116	-,131
CMDT07	,809		,132			-,101	,145			,124	,337
CMDE04	,799	-,302	,177		,318				,167		-,121
SBC02	,780	-,400	,123		-,105		,171	,127		-,136	-,233
CMDE06	,760	-,239	,421	-,192		-,158	,241		,110	,168	
SBC04	,698		,230	,182		-,386		-,311	-,179	,121	,334
CMDE01	,678		,304			,191	-,151	-,338	,371	,322	
CMDC05	,632	,188	,154		-,122	,191	,303				,565
CMDT03	,518	,279	,270		,426	,327	,188	-,110	,127	,381	
CMDC03	,481	,143	-,212	,265	,386	,366			,461	-,125	
SBEP04	-,104	,947								,232	
SBEP02		,944			-,102			,103			,134
SBEP06	-,275	,712	,128	,294		,214	,251	-,158		-,283	-,274
SBEP01		,698	-,124				,366	,139	,327	-,249	,345
SBEP05	-,401	,667	,171	,185		,405	,100		-,307	,160	-,109
CMDR02		,609	-,100			-,305	,303	,496	,138	-,205	,237
CMDC10	,157	,206	,811		,117	,132		,106	,294	,152	
CMDC08	,213	-,112	,785	,263	,118		,302			-,186	-,178
CMDC09	,376		,674			,136	,207	-,124	-,346	,188	,127
CMDC02	-,126			,943	-,127	-,142	,167				
CMDC04	,161		,255	,782	-,229	,211	,208	,255		,198	
CMDT06	,213		,399	,675	,348	,173	-,262		,190		
SBEP03		,217	-,243	,308	-,816		,128	-,220	-,120	,125	,136
CMDT04	,369		-,208		,753	,241		-,230		,103	,242
CMDR04	,163		-,201		-,668	-,238	-,110	,442		,215	,203

CMDT02	,265		,284	,218	,543	,426	,101	-,222	,172	,138	,232
CMDC01					,235	,922			,185		
CMDC07	,311	,126	,530			,536		,106	,309	-,182	,403
CMDT05	,275	,236	,345	,226			,789	-,144		,144	
SBC03	,341	-,317	,205		-,244	-,133	,614		-,356	,159	,153
CMDR01		,305	,109	,561	,129	,101	,610	,242			
CMDR05	-,230			,183	-,119			,894		,187	
CMDR03		,272	,472	,300	-,131	,185	,291	,498		-,335	
CMDC06	,217		,118		,172	,222			,910		
CMDT01				,127				,115		,960	

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.<sup>a</sup>

a. La rotación ha convergido en 19 iteraciones.

## Anexo B: VARIABLES E ÍTEMS DEL INSTRUMENTO AUTORIZADO

Demanda Temporal	Suelo trabajar con interrupciones molestas Es normal que se me acumulen las tareas
Demanda Emocional	Me cuesta olvidar los problemas de mi trabajo Mi trabajo me pone nervioso Mi trabajo está afectando a mis relaciones personales (familia, amigos.) Me siento muy cansado, fatigado físicamente Mi trabajo me afecta mucho emocionalmente Al terminar mi jornada laboral siento mucho agotamiento físico)
Demanda Cognitiva	Tengo que tomar decisiones difíciles
Demanda de Rendimiento	Mi trabajo está afectando a mi salud
Desgaste emocional o Agotamiento	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo Me siento acabado al final de la jornada Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo Trabajar todo el día realmente es estresante para mí Me siento quemado por mi trabajo
Cinismo	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo
Eficacia Profesional	Dudo sobre el valor de mi trabajo.

## Anexo C: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA USO DE LA INFORMACIÓN

