



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE SOBRECARGA,  
REMUNERACIÓN, CLIMA LABORAL Y BURNOUT EN  
EVENTOS PCA, 2026**

**SUSTENTADO POR:**

**ABDI MARIANA ALMENDAREZ LÓPEZ**

**ROBERTO JOAQUÍN PÉREZ BURGOS**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN PERSONAS**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.**

**MARZO, 2026**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ GGUEVARA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL  
JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE SOBRECARGA,  
REMUNERACIÓN, CLIMA LABORAL Y BURNOUT EN  
EVENTOS PCA, 2026**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

**ASESOR**

**MARTHA MARÍA HERNÁNDEZ**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**LUIS JIMÉNEZ PINEDA  
JENNY MERCEDES CARRANZA RODRÍGUEZ  
WILSON RODRÍGUEZ AGUILAR**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2026  
Abdi Mariana Almendarez López  
Roberto Joaquín Pérez Burgos

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE SOBRECARGA, REMUNERACIÓN, CLIMA LABORAL Y BURNOUT EN EVENTOS PCA, 2026**

**ABDI MARIANA ALMENDAREZ LÓPEZ  
ROBERTO JOAQUÍN PÉREZ BURGOS**

### **Resumen**

La presente investigación, tuvo como objetivo analizar si existe relación significativa entre sobrecarga, remuneración, clima laboral y burnout en Eventos PCA, 2026, teniendo como base teórica la Teoría de Demandas y Recursos (DRL), estudio de Burnout como un proceso de desilusión en la profesión de ayuda de Edelwich y Brodsky y la teoría de Burnout de Christina Maslach, a través de un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional mediante la aplicación de instrumentos a una muestra de 74 empleados del Inventario de Burnout de Maslach donde se encontró que un 58% de los colaboradores de Eventos PCA presentó en los últimos seis meses al menos un síntoma de burnout, haciendo un contraste, con los resultados obtenidos en la escala de factores laborales, que determinó que un 27% de la muestra consideran que la carga laboral, excede su capacidad, un 72% percibe la remuneración coherente con sus funciones y finalmente un 29% califico como negativo el clima laboral, en base a lo anterior, el agotamiento emocional y la despersonalización toman relevancia como factor recurrente, por lo que se propuso estrategias preventivas y correctivas que incluyo un plan de incentivos y la creación de espacios liberadores de estrés y planes rotativos en los horarios de personal.

**Palabras claves: (Sobrecarga laboral, Remuneración, Clima laboral, Burnout y despersonalización)**



## **GRADUATE SCHOOL**

# **ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD, COMPENSATION, WORKPLACE CLIMATE, AND BURNOUT AT PCA EVENTS, 2026**

**ABDI MARIANA ALMENDAREZ LÓPEZ  
ROBERTO JOAQUÍN PÉREZ BURGOS**

### **Abstract**

The objective of this study is to analyze whether there is a significant relationship between work overload, compensation, work climate, and burnout at PCA Events, 2026, based on the Demands-Resources Theory (DRL), Edelwich and Brodsky's study of burnout as a process of disillusionment in the helping professions, and Christina Maslach's theory of burnout, using a quantitative approach with descriptive and correlational scope through the application of instruments to a sample of 74 employees using the Maslach Burnout Inventory, where it was found that 58% of PCA Events employees had exhibited at least one symptom of burnout in the past six months. In contrast, with the results obtained on the work factors scale, which determined that 27% of the sample considered their workload to exceed their capacity, 72% perceived their compensation as consistent with their duties, and finally, 29% rated the work environment as negative. Based on the above, emotional exhaustion and depersonalization emerge as recurring factors. Consequently, preventive, and corrective strategies are proposed, including an incentive plan, the creation of stress-relief spaces, and rotating staff schedules.

**Keywords: (Work overload, Compensation, Work environment, Burnout)**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, gracias a su ejemplo y a su amor, hemos aprendido a perseverar, y a apoyarnos los unos a los otros en los momentos más difíciles. También por enseñarnos a depositar nuestra confianza en Dios cuando lo humanamente posible ya se hizo. A nuestras familias por sacrificar junto a nosotros el tiempo, las noches de desvelo durante este largo proceso de especialización y celebrar nuestros triunfos. Por último, a todos y cada uno de los docentes y personal de esta Institución quienes han demostrado con caridad y trabajo, que no solo son excelentes profesionales, también son grandes seres humanos.

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal docente y administrativo de esta Universidad por su apertura y dedicación, en particular a nuestra asesora Máster Martha Hernández, gracias a su apoyo esta investigación concluyó exitosamente. A nuestras familias, padres y parejas por su comprensión y sacrificio, cada tarde y cada noche que dedicamos a la maestría fue suya también. A la empresa Eventos PCA (Grupo Crusadi) quienes nos abrieron las puertas y nos brindaron todo el apoyo para realizar este proyecto de estudio. A nuestros compañeros de posgrado quienes nos motivaron con su empeño, entusiasmo y excelencia.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xi
INDICE DE TABLAS .....	xiv
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	xv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO .....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO .....	6
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	9
2.1.3 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	10
2.1.4 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	10
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	13
2.2.1. BURNOUT .....	13
2.2.2. LA SOBRECARGA LABORAL .....	14
2.2.3. LA REMUNERACIÓN LABORAL .....	14
2.2.4. EL CLIMA LABORAL.....	14
2.3.5 SALUD.....	14
2.2.6 DESPERSONALIZACIÓN .....	14
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	15
2.3.1 TEORÍA DE DEMANDAS Y RECURSOS (DRL).....	15

2.3.2	LA TEORÍA DEL BURNOUT DE CHRISTINA MASLACH .....	16
2.3.3	BURNOUT COMO UN PROCESO DE DESILUSIÓN EN LA PROFESIÓN DE AYUDA DE EDELWICH Y BRODSKY .....	16
2.3.4	METODOLOGÍAS DESARROLLADAS .....	17
2.3.5	INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	17
2.4	MARCO LEGAL.....	18
2.4.1	LEYES NACIONALES.....	18
2.4.2	LEYES INTERNACIONALES.....	19
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....		21
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	21
3.1.1	MATRIZ METODOLÓGICA .....	21
3.1.2	ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	22
3.1.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	24
3.1.4	HIPÓTESIS.....	26
3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS.....	26
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.3.1	POBLACIÓN.....	27
3.3.2	MUESTRA .....	27
3.3.3	TÉCNICAS DE MUESTREO .....	28
3.4	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	28
3.4.1	TÉCNICAS .....	28
3.4.2	INSTRUMENTO .....	28
3.4.3	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	30
3.4.4	PROCEDIMIENTO.....	31
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	32
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS .....	33
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....		34
4.1	INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
4.2	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS.....	36
4.2.1	RESULTADOS CUANTITATIVO.....	36

4.2.2	ANÁLISIS CUALITATIVO .....	45
4.3	ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS .....	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		47
5.1	CONCLUSIONES .....	47
5.2	RECOMENDACIONES.....	48
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....		49
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	49
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	49
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA .....	49
6.3.1	OBJETIVO GENERAL.....	50
6.3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	50
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO.....	50
6.4.1	DESCRIPCIÓN .....	50
6.4.2	DESARROLLO .....	50
6.5	MEDIDAS DE CONTROL .....	52
6.6	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN .....	53
6.7	PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO .....	53
6.8	CONCORDANCIA .....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		57
ANEXOS .....		59

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Propuestas en la Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) .....	15
Tabla 2 Matriz de Congruencia Metodológica. ....	22
Tabla 3 Matriz de OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	25
Tabla 4 Subescalas de puntuación directa en el Inventario de Burnout de Maslach .....	29
Tabla 5 Escala de puntuación para conocer los niveles de sobrecarga, remuneración y clima laboral 30	
Tabla 6 Resultados de Alpha Cronbach para validación del instrumento .....	31
Tabla 7 Cronograma de Aplicación del instrumento .....	32
Tabla 8 Respuestas a la encuesta de factores laborales de colaboradores de Eventos PCA 2026	37
Tabla 9 . Promedio de los componentes del Burnout de los colaboradores de Eventos PCA 2026 44	
Tabla 10 Relación estadística del burnout, sobrecarga laboral, recompensa y clima laboral.....	46
Tabla 11 Cronograma de plan de acción.....	53
Tabla 12 Tabla 10. Cronograma de plan de acción .....	53
Tabla 13 Costos de Plan de Incentivos .....	54
Tabla 14Tabla 12. Costos de Plan de Promoción .....	54
Tabla 15 Concordancia .....	56

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Cronología de las Empresas de “Grupo PCA” .....	10
Figura 2 Organigrama de las Empresas de “Grupo PCA” .....	12
Figura 3 Esquema de Variables .....	23
Figura 4 Diagrama de Enfoque y Método de la Investigación .....	26
Figura 5 Fórmula para calcular el tamaño de la muestra .....	27
Figura 6 Fórmula para calcular el tamaño de la muestra de Eventos PCA.....	28
Figura 7 Fórmula para calcular Alfa de Cronbach.....	31
Figura 8 Gráfico del sexo de los colaboradores de Eventos PCA .....	35
Figura 9 Área de trabajo de los colaboradores de Eventos PCA .....	35
Figura 10 Área de trabajo de los colaboradores de Eventos PCA .....	36
Figura 11 Resultados de la encuesta de factores laborales de colaboradores de Eventos PCA 2026. 37	
Figura 12 Resultados obtenidos del trabajo diario.....	38
Figura 13 Resultados obtenidos del realizar varias tareas al mismo tiempo .....	39
Figura 14 Resultados obtenidos de la velocidad con la que deben trabajar los colaboradores ....	39
Figura 15 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	40
Figura 16 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	40
Figura 17 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	41
Figura 18 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	41
Figura 19 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	41
Figura 20 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	42
Figura 21 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	42
Figura 22 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	43
Figura 23 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas.....	43
Figura 24 Resultados del Inventario Burnout de Mashlach de los colaboradores de Eventos PCA, durante el año 2026.....	44
Figura 25 Gráfico del promedio de los componentes del Burnout de los colaboradores de Eventos PCA durante el 2026.....	45

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El síndrome de fatiga crónica, conocido coloquialmente como “Burnout”, es una condición derivada de la incapacidad de gestionar el estrés laboral, ya sea por factores relacionados a la capacidad de resiliencia, o a factores estructurales de espacio laboral que están fuera del control de un trabajador sin importar su personalidad; y a pesar de no ser considerada una enfermedad médica general, es considerada un síndrome incluido dentro del CIE-11 (Salud, Organización Mundial de la, 2019). Entre los factores externos vinculados al burnout encontramos la sobrecarga laboral, las remuneraciones tanto financieras como de reconocimiento (Martínez, 2024), y el clima laboral (Santiago-Torner, 2024). A este síndrome, se le atribuyen síntomas físicos como la fatiga crónica, dolores de cabeza, trastornos del sueño, tensión muscular, problemas gastrointestinales y aumento de la vulnerabilidad a enfermedades (Maslach, 2016)

El rubro de la Organización de Eventos y atención al cliente se caracteriza por su alto nivel de exigencia, compromiso e incluso desgaste físico, mental y psicológico. El burnout supone una amenaza para la salud integral de los trabajadores y la eficiencia con la que desarrollan su trabajo, que impacta directamente a la productividad. Eventos PCA, es una empresa dedicada a brindar servicio de Catering, asesoría y realización de Eventos; con 91 colaboradores directos y más de 90 indirectos. En los últimos años, el burnout ha cobrado relevancia, siendo la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral los factores a tomar en cuenta en esta investigación como principales razones. por lo que se tiene como finalidad indagar y analizar estas variables con el fin de proponer soluciones o estrategias que permitan prevenir y mitigar este fenómeno.

Por lo anterior, se presenta la siguiente investigación partiendo del Capítulo I, que comprende el planteamiento del problema, estableciendo los antecedentes, la definición de la problemática, los objetivos y justificación de esta, Capítulo II que establece las teorías de sustento, capítulo III, donde se encontrará el diseño de la investigación y capítulo IV donde se muestran los resultados y análisis, de manera que en capítulo V se pueda concluir y recomendar los cuál conduce al capítulo VI, la aplicabilidad de los antes descritos.

Por fines de confidencialidad se utiliza el nombre de Eventos PCA para identificar a la empresa que abrió sus puertas para realizar la investigación.

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El estudio del síndrome de Burnout empezó hace más de 40 años y desde entonces ha sido ampliamente analizado por diferentes teóricos en diversas etapas de la historia, en este sentido, se considera pertinente conocer la cronología del que en la actualidad es considerado como un factor de riesgo laboral que tiene impacto en más allá de lo laboral y traspasa a la salud y vida personal de las personas.

Es en el año de 1961, que Graham Greens reportó el primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura, en su artículo “A Burnout Case”. Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

Posteriormente, en 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) -que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología- y en 1988, Pines y Aronson atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y plantean que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas (como los profesionales de la salud). Asimismo, en el año 2000, este síndrome fue declarado, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre y en 2019, reafirmó su compromiso con la prevención de este incluyéndolo en la CIE-11 (Clasificación Internacional de Enfermedades 11ª edición) de la OMS, no como enfermedad mental, sino como un fenómeno ocupacional relacionado con el estrés crónico en el trabajo.

En la actualidad, en los ambientes laborales del sector privado se prima la productividad, por lo que son lugares donde se promueve la proactividad y la creatividad para elevar la producción y aumentar la capacidad para competir con otras empresas similares. Al observar el mercado dónde se sitúa Eventos PCA, el nivel de exigencia es alto, constantemente se practica la cultura de

rendición de cuentas, cumplimiento normativo y trabajo de alta demanda, lo que ha traído consigo falta de valorización del esfuerzo laboral, incidiendo en la aparición de síntomas como la despersonalización, actitud indiferente, distanciada y negativa del rol laboral, acompañado de un sentimiento de ineficacia personal, percepción de fracaso, inutilidad en el desempeño del rol , como elementos presentes en el síndrome de burnout.

Ante la falta de investigaciones realizadas sobre este tema en Honduras y específicamente en el rubro de los eventos este estudio puede aportar evidencia sobre como estas variables están presentes en la empresa y como esa detección puede habilitar la prevención de este síndrome. En consecuencia, aunque la literatura evidencia la relación entre demandas laborales y burnout, existe una brecha en el sector privado de eventos en Honduras.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

En Honduras, y particularmente en el rubro de realización de eventos, no existen estudios sobre la relación de la manera en que este se estructura y la salud mental y física de los colaboradores, por lo que es una necesidad evaluar el impacto de la sobrecarga laboral, las remuneraciones y clima laboral, convirtiéndose en elementos que pueden llegar a contribuir al burnout de los empleados de Eventos PCA durante el 2026.

#### **1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Teniendo en consideración que muchas instituciones del rubro de eventos cuentan con estructuras organizativas inestables, la carga laboral, las remuneraciones y el clima laboral no siempre es favorable y en muchas ocasiones ha provocado consecuencias en el rendimiento y productividad de los colaboradores, por lo que consideramos necesario un diagnóstico que permita tomar decisiones estratégicas orientadas a prevenir y disminuir el burnout en los empleados de Eventos PCA ,por lo cual a continuación se describe la interrogante que se pretende dar respuesta al final de la investigación

¿Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral al burnout en los empleados de Eventos PCA, durante el 2026?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el nivel de la sobrecarga de trabajo de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las remuneraciones del trabajo en los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?
3. ¿Cómo califican el clima laboral los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?
4. ¿Cuál es el nivel de burnout de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?
5. ¿Qué estrategias se pueden proponer para prevenir el burnout en empleados de Eventos PCA basándose en los niveles de sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral?

## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral con el burnout en los empleados de Eventos PCA durante el 2026, mediante la aplicación del inventario de Burnout de Maslach y una escala para medir la percepción de dichos factores, con el propósito de identificar su incidencia; y partiendo de los hallazgos proponer estrategias preventivas y correctivas.

### 1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO

1. Evaluar la sobrecarga laboral en los empleados de la Eventos PCA durante el año 2026.
2. Analizar la remuneración en Eventos PCA durante el año 2026.
3. Identificar el clima laboral en Eventos PCA durante el año 2026.
4. Determinar el nivel de burnout a través del inventario de burnout de Maslach de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026.
5. Proponer estrategias para prevenir el burnout en los colaboradores de Eventos PCA durante el año 2026 basado en los factores antes explorados.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

El estudio procurará investigar la relación entre existente entre la sobrecarga,

remuneraciones y el clima laboral en el burnout de los colaboradores de Eventos PCA, por medio de la aplicación de instrumentos validados y análisis correlacional de los elementos antes mencionados, con el fin de proponer prevenir o mitigar los niveles de este síndrome que impacta en la productividad y bienestar de la empresa y aún más importante de las personas que la conforman. También, se busca contribuir al conocimiento de las condiciones laborales dentro de las instituciones privadas en el rubro del servicio, teniendo en cuenta lo demandante que es este trabajo y las consideraciones que se deben de tener en cuánto al riesgo psicosocial, factor que en la actualidad es ampliamente estudiado con el fin ulterior de mejorar las condiciones y la productividad dependiente entre la organización y sus empleados.

Por otro lado, prevenir el burnout no debería de ser una opción, sino una condición necesaria para garantizar la calidad del trabajo y la salud de las personas, en este sentido, esta enfermedad, debería de ser un tema de interés con un valiosas aportaciones teóricas principalmente sobre el impacto y correlación que existe entre el estrés laboral, las remuneraciones y el clima en cualquier empresa, reduciendo aquellas brechas que se han construido en torno a la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo con el fin reducir el impacto negativo del síndrome de desgaste profesional. En específico, esta investigación será de impacto significativo a los colaboradores de Eventos PCA, ya que, al conocer la relación existente entre la sobrecarga de trabajo, la remuneración y el clima laboral, se podrán desarrollar planes estratégicos que ayuden a reducir su influencia y den cavidad a un bienestar laboral en materia de salud individual y colectiva.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se desarrollarán las bases conceptuales y teóricas del “Impacto de la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral al burnout en los empleados de Eventos PCA durante el 2026”, lo que permitirá tener un amplio panorama al conocer la situación actual, desde lo externo a lo interno, una conceptualización, teorías que lo sustentan y el marco legal que ampara o regula el tema de investigación.

### **2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

El síndrome de Burnout se refiere al desequilibrio entre las demandas laborales excesivas y los escasos recursos percibidos por el trabajador (Bakker, 2016). Este síndrome se presenta en mayor medida en entornos laborales donde las exigencias del puesto no permiten que existan una autonomía, hay bajo reconocimiento y existen problemas de clima laboral. Para el presente estudio, se analizará la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral, partiendo del macroentorno, que concentra estudios en el ámbito internacional, luego se conocerá el microentorno, que aborda la situación a nivel regional centroamericano, pasando al análisis interno, el cual se centra en las referencias nacionales y se concluye con el análisis organizacional proporcionando un enfoque claro del objeto de estudio.

#### **2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO**

Durante los últimos años, el burnout ha sido identificado como uno de los mayores riesgos a nivel psicosocial en el ámbito laboral. El 2019, la Organización Mundial de la Salud incluyó al burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un fenómeno asociado a la ocupación que se deriva de la mala o inexistente gestión del estrés laboral (Salud, Organización Mundial de la, 2019). A partir de la inclusión en dicho inventario, se han impulsado, tanto los estudios como las medidas preventivas para intervenir los lugares de trabajo.

En Japón en el año 1969, un hombre de 29 años falleció de un derrame cerebral mientras trabajaba en el departamento de reparto del periódico más importante de Japón. Al conocerse los trágicos detalles de su muerte, se conoció que las extenuantes condiciones laborales habían sido un factor letal, lo que lo llevó a catalogarse como el primer caso documentado de "karoshi", palabra japonesa que significa "muerte por exceso de trabajo". En la década de 1980, a medida que se documentaron más casos, las autoridades japonesas establecieron Líneas directas para apoyar a los

trabajadores afectados. Es importante mencionar que, en 2015, Japón implementó el Programa de Control de Estrés, que obligaba a todas las empresas con más de 50 empleados a realizar encuestas anuales para evaluar la salud mental individual. Con base en los resultados, los empleadores debían ofrecer servicios de apoyo; el éxito de esta iniciativa fue parcial.

Durante las décadas siguientes, algunas de las mayores corporaciones japonesas comenzaron a implementar políticas destinadas a mejorar la conciliación de la vida laboral y personal, llegando a implementar la Inteligencia Artificial y sistemas de gestión de asistencia para realizar un seguimiento de las horas trabajadas e implementa planes de acción para reducir las horas de los empleados que muestran patrones de exceso de trabajo. No obstante, Según el Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar de Japón, el número de casos reconocidos como accidentes laborales, con muertes y enfermedades causadas por exceso de trabajo y estrés laboral, alcanzó un récord histórico de 1.304 en el año fiscal 2024, 196 más que el año anterior. (Nippon, 2025) (ver anexo 1 que contiene, un gráfico con el número de indemnizaciones por accidentes laborales por trastornos mentales)

En Reino Unido, sobre la incidencia y las causas del estrés se conoce que: los niveles de presión y estrés siguen siendo altos: el 91% de los adultos del Reino Unido informan que experimentaron niveles altos o extremos de presión o estrés en el último año. El género influye en esta prevalencia. Las mujeres (94%) tuvieron mayor probabilidad que los hombres (89%) de experimentar niveles altos o extremos de presión o estrés durante el último año. Los adultos de 35 a 44 años (96%) siguen siendo el grupo de edad con mayor probabilidad de haber experimentado niveles altos o extremos de estrés en el último año. (Mentalhealth-UK, 2025). En este sentido, se han implementado estrategias para combatir el síndrome de burnout enfocándose en la prevención y el tratamiento, tanto a nivel individual como organizacional.

En Estados Unidos el agotamiento laboral es un problema creciente en Estados Unidos, afectando a trabajadores de diversas industrias y generaciones. Se estima que un porcentaje significativo de empleados experimentan agotamiento, con implicaciones negativas para su salud mental, productividad y la cultura organizacional. El Aflac WorkForces Report de 2024-2025 revela que el agotamiento está afectando a casi 3 de cada 5 trabajadores estadounidenses, con una brecha generacional notable. Muchos más "millennials", de 28 a 43 años (66%) de edad, enfrentan un agotamiento de moderado a alto, en comparación con la generación X, de 44 a 59 años (55%),

y los "baby boomers", de 60 a 78 años (39%). El estudio también reveló que el porcentaje de empleados que experimentan niveles altos de estrés ha aumentado un 38% en 2024, en comparación con el 33% en 2023. Los trabajadores hispanos de los EE. UU. UU. Informar un mayor grado de estrés en el lugar de trabajo: 46% alto/muy alto, en comparación con 37% en 2023.

Las excesivas cargas de trabajo (32%), seguidas de largas jornadas (27%), son los principales factores del estrés. Las consecuencias más graves del estrés han aumentado, incluido el estrés postraumático (12% en comparación con el 7% en 2023), los trastornos de la alimentación (9% en comparación con el 6% en 2023) y los episodios psicóticos (8% en comparación con el 3% en 2023). México es uno de los países con mayor prevalencia del síndrome de burnout, superando a China y Estados Unidos. El 75% de los trabajadores en México sufren de fatiga por estrés laboral, y más del 40% de quienes realizan labores de escritorio se sienten exhaustos, a su vez el personal de salud es uno de los sectores más afectados por el síndrome de burnout; donde factores como bajos salarios, falta de pago y prestaciones, y la necesidad de tener varios empleos contribuyen al estrés laboral. (UNAM, 2023). Actualmente se están implementando diversas estrategias para combatir el síndrome de burnout, que afecta a un gran número de trabajadores. Estas medidas incluyen reformas laborales, programas de prevención y capacitación, así como cambios en la cultura laboral para fomentar ambientes más saludables y reducir el estrés. (UNAM, 2023).

De acuerdo con las situaciones descritas, se puede mencionar que de acuerdo con Zhang et al. (2025) y Inegbedion (2020), la percepción de la sobrecarga laboral es uno de los mejores predictores del Burnout, ya que no solo responde a la cantidad del trabajo, sino también responde a la ambigüedad del rol y la presión en los tiempos de entrega los cuales están estrechamente vinculados al agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, donde es importante tener en consideración que en la actualidad, se le ha dado un sentido prioritario al entendimiento de la remuneración sistemas de compensación a un nivel global, agrupando salario, promociones, desarrollo, reconocimiento y estabilidad, con el fin de reducir las brechas salariales las cuáles de acuerdo a Martínez et al, (2024) el esfuerzo no es recompensado adecuadamente. Por otro lado, Santiago-Torner et al. (2024) encontraron que el clima laboral influye de manera significativa en la presencia de los síntomas del burnout.

Al comparar climas organizacionales, encontraron que en aquellos donde existen y se viven valores éticos y de respeto, los niveles de agotamiento emocional y despersonalización son

significativamente menores a los que no tienen esas características. Aunque paradójicamente, un buen clima laboral sin los recursos reales para cumplir con la demanda puede aumentar el malestar. Estos estudios nos muestran tres tendencias principales. La primera es que en la era digital la carga laboral y las expectativas han aumentado. En segundo lugar, la virtualidad y los modelos híbridos de trabajo requieren alta flexibilidad y autonomía. Y, en tercer lugar, el rendimiento y estabilidad no solo dependen de la relación contractual de la organización con el empleado, también de la estructura y de la calidad de las interacciones dentro de la misma.

### 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

La investigación sobre el burnout en la región centroamericana es más reducida que en otras, enfocándose en sectores como la educación, la salud, y el servicio público. Sin embargo, si se han abordado problemáticas psicosociales asociadas al trabajo en la última década, con un repunte después de la pandemia por COVID-19. En Panamá, se detectó un aumento en los niveles de burnout durante la pandemia, asociados a sobrecarga laboral (Ayala, 2021). Posteriormente se identificó que el 70% de los sujetos en el sector salud reportaron agotamiento emocional relacionado a la falta de autonomía en la toma de decisiones (Ríos, 2023). Otros estudios como el de la Universidad de Panamá realizado en la provincia de Veragua con los servidores públicos reflejó altos niveles de burnout, en áreas de bajo reconocimiento y con clima laboral negativo (Panamá, 2020).

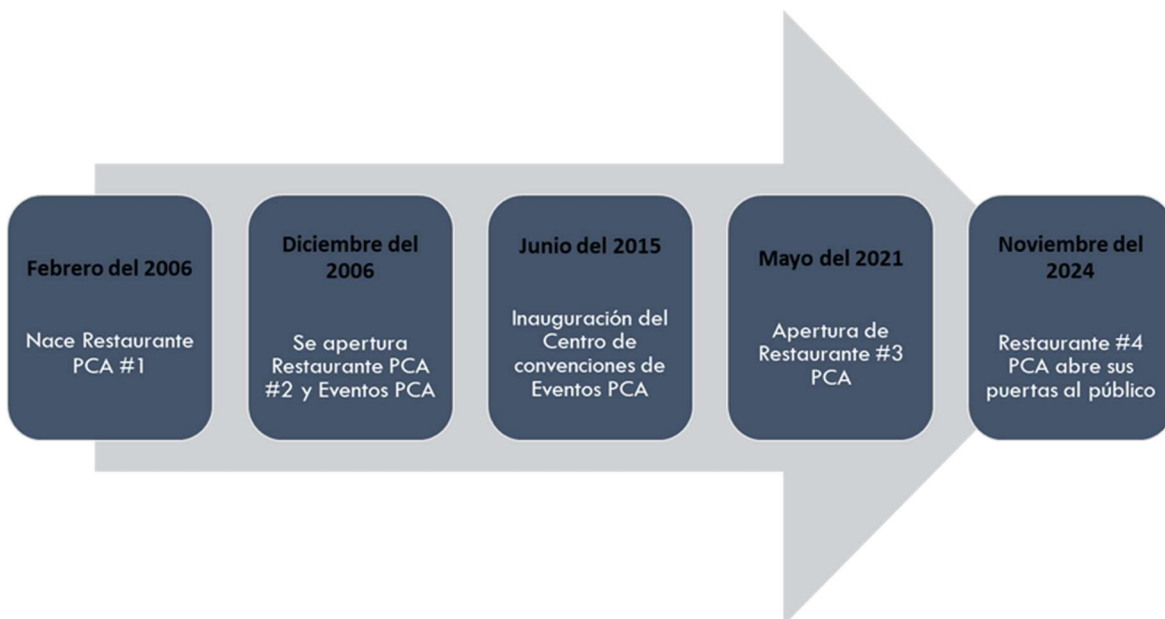
En Costa Rica, se realizó un estudio con los estudiantes de enfermería se encontró que el 39% presentaba síntomas de burnout. Lo cual es alarmante ya que no eran parte todavía del mercado laboral (J.L., 2023). La evidencia en países como el Salvador, Guatemala y Nicaragua es más escasa, pero si se han realizado revisiones regionales como las hechas por Vaca-Quintana et al. (Vaca-Quintana, 2022) y Vásquez-Navas et al. (Vásquez-Navas, 2023) donde se ha encontrado que el personal de salud y de la educación muestran altas tasas de burnout vinculadas a sobrecarga laboral y falta de reconocimiento. Asimismo, otros de los factores comunes que se han encontrado en la región son la sobrecarga laboral, clima de trabajo negativo, falta de autonomía y una insuficiente percepción de las remuneraciones; destacando que la mayoría de las investigaciones, han sido limitadas al sector público de servicio sanitarios y docentes.

### 2.1.3 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

En Honduras, existen tesis y artículos que tratan la temática del Burnout como los de Munguía Espinoza (Munguía Espinoza, 2019) donde encontró niveles moderados a altos en profesores universitarios los cuales están vinculados a sobrecarga laboral, limitada autonomía y pobre reconocimiento. También, el realizado por Contreras Ramírez (Contreras Ramírez, 2017) donde se pone de manifiesto que 58% de los docentes de enfermería del CURLA presentaban signos de burnout relacionados a sobrecarga y clima laboral.

### 2.1.4 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Eventos PCA es una empresa perteneciente a “Grupo PCA”, dedicado a brindar servicio oportuno y de calidad en Catering, asesoría, realización de Eventos y Restaurantes. Hoy en día, es un holding gastronómico y operativo con más de 20 años de trayectoria en la industria gastronómica hondureña, reconocido por su capacidad de transformar ideas culinarias en negocios rentables, sostenibles y memorables. Desde sus inicios, ha evolucionado de un concepto restaurantero familiar a una organización corporativa con visión regional, consolidando marcas líderes en los segmentos de alta cocina, casual dining, catering y productos gourmet.

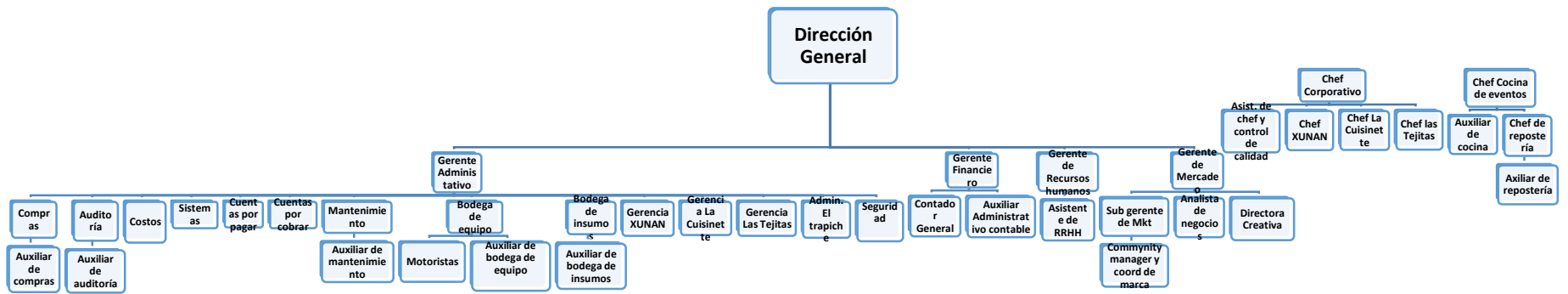


**Figura 1 Cronología de las Empresas de “Grupo PCA”**

Fuente: elaboración propia

En la Figura 1, se presentan las fechas en las que las empresas de “Grupo PCA” inaugura

sus servicios al público desde el año 2006 al 2024. Por otro lado, a lo largo de su historia, “Grupo PCA” ha ido cambiando su estructura interna de acuerdo con las necesidades institucionales incluyendo las de los clientes externos e internos, siendo su última actualización la que a continuación se presenta



**Figura 2 Organigrama de las Empresas de “Grupo PCA”**

Fuente: elaboración propia

En la Figura 2, se presenta la estructura organizacional, de “Grupo PCA”, dónde se incluyen las principales gerencias o administraciones de las empresas que lo conforma.

## Misión

Desarrollar, operar y posicionar marcas gastronómicas de alto valor que eleven la experiencia culinaria de Latinoamérica, combinando creatividad, excelencia operativa y estrategia empresarial.

## Visión

Ser el grupo gastronómico hondureño con mayor proyección regional, reconocido en Latinoamérica por su liderazgo en gestión de marcas, excelencia operativa y capacidad de generar impacto económico y cultural a través de la gastronomía.

## Valores

Su cultura se define por la disciplina, el compromiso y el amor por el detalle. Entre sus labores se encuentran los que se enlistan a continuación:

- ✓ Excelencia: trabajamos por superar las expectativas.
- ✓ Orden: valoramos los procesos y la organización.
- ✓ Compromiso: nos involucramos con pasión en cada proyecto.
- ✓ Atención al Detalle: cuidamos lo que otros pasan por alto.
- ✓ Innovación: transformamos las ideas en sueños realizados.
- ✓ Resiliencia: convertimos los retos en oportunidades.
- ✓ Trabajo en equipo: la colaboración es nuestra base.

De acuerdo con lo antes descrito, se debe resaltar que el trabajo en estas empresas es de alta demanda y de un amplio contenido para profundizar, por lo que el desarrollo de esta investigación se centrará únicamente en el análisis de la relación existente de la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral en el burnout de los colaboradores de Eventos PCA durante el 2026.

## **2.2 CONCEPTUALIZACIÓN**

### 2.2.1. BURNOUT

El término fue acuñado por Herbert Feudenberger, quien en 1974 lo utilizó para describir el agotamiento físico y emocional observado en profesionales de servicios clínicos. se conceptualiza

como resultado del estrés laboral crónico que no se ha gestionado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de agotamiento o pérdida de energía; mayor distancia mental respecto del propio trabajo, sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el propio trabajo; y eficacia profesional reducida. (OMS, 2025)

#### 2.2.2. LA SOBRECARGA LABORAL

Se entiende como la percepción de que las demandas del trabajo superan la capacidad o los recursos o el tiempo disponible para cumplir con las mismas. El concepto de sobrecarga va más allá de solo el tiempo de trabajo, hacia una concepción más cualitativa donde se contemplan la ambigüedad del rol, presión por los resultados y excesiva diversidad de las tareas (Zhang, 2025).

#### 2.2.3. LA REMUNERACIÓN LABORAL

Se entiende ahora como los beneficios tangibles e intangibles, es decir, que se incluye el pago del salario, beneficios adicionales, prestaciones, incentivos, y reconocimiento simbólico (Martínez, 2024). Este último se refiere a reconocimiento público o privado del esfuerzo, oportunidad de crecimiento profesional, y otros incentivos que pueden incidir directamente en la motivación. De acuerdo con modelos de esfuerzo-recompensa, la presencia de altos niveles de burnout está vinculada a la desigualdad entre el esfuerzo y la recompensa percibida (Siegrist, 2004).

#### 2.2.4. EL CLIMA LABORAL

Es la percepción de los miembros de una organización sobre el ambiente emocional, estructural y ético en el cual se convive en el área laboral. El clima laboral contiene aspectos como el liderazgo, la justicia, el apoyo, la claridad estructural, valores y respeto con que se dan las interacciones dentro del grupo (Santiago-Torner, 2024).

#### 2.3.5 SALUD

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2025)

#### 2.2.6 DESPERSONALIZACIÓN

Es un trastorno disociativo caracterizado por una sensación persistente o recurrente de desconexión del propio cuerpo, pensamientos o emociones (Clínica Universidad de Navarra, 2025)

## 2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

### 2.3.1 TEORÍA DE DEMANDAS Y RECURSOS (DRL)

El presente estudio pretende fundamentarse en la teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2001). Por Demandas se entiende los aspectos psicosociales, físicos y grupales que requieren esfuerzo sostenido y que tienen un costo sobre los primeros y los recursos se refieren a los elementos que procuran la capacidad para cumplir con dicha demanda. Cuando las demandas superan la capacidad se genera un desequilibrio que produce agotamiento emocional, despersonalización y percepción de ineficacia, síntomas del burnout. Una premisa central que comparten todas las teorías de diseño del trabajo es que ciertos aspectos físicos, sociales o psicológicos del trabajo y del entorno organizacional influyen en el bienestar de los empleados y pueden afectar indirectamente a su salud, comportamiento y desempeño.

**Tabla 1 Propuestas en la Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL)**

<p>Premisa 1 Las características laborales pueden ser modeladas utilizando dos categorías distintivas, a saber, las demandas laborales y los recursos laborales.</p>	<p>Las demandas laborales se definen como los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo físico, cognitivo y/o emocional sostenido y, por lo tanto, están asociados con ciertos costes fisiológicos y/o psicológicos. Los recursos laborales se definen como los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizativos del trabajo que tienen potencial motivador, son funcionales para alcanzar los objetivos laborales, regulan el impacto de las demandas laborales y estimulan el aprendizaje y el crecimiento personal.</p>
<p>Premisa 2 Las demandas y los recursos laborales desencadenan dos procesos diferentes.</p>	<p>Proceso de deterioro de la salud: la frecuencia y/o gravedad de las demandas laborales conllevan un esfuerzo adicional, lo cual agota los recursos físicos, emocionales y cognitivos de los empleados y puede provocar agotamiento y problemas de salud. Proceso motivacional: los recursos laborales satisfacen las necesidades psicológicas básicas y fomentan el <i>engagement</i> de los empleados. La experiencia de <i>engagement</i>, a su vez, conduce a la creatividad y a un mejor rendimiento.</p>
<p>Premisa 3 Las demandas y los recursos laborales tienen un impacto multiplicador en el bienestar de los empleados.</p>	<p>Hipótesis de amortiguación: Los recursos laborales debilitan el impacto de las demandas laborales en el malestar (<i>strain</i>). Hipótesis de potenciación: Las demandas laborales amplifican el impacto de los recursos laborales en el <i>engagement</i> (y en general en la motivación laboral).</p>
<p>Premisa 4 Los recursos personales, como el optimismo, la autoeficacia y la resiliencia, tienen una relación recíproca con los recursos laborales.</p>	<p>Los recursos personales son evaluaciones positivas de uno mismo que se refieren a la capacidad propia para controlar e influir exitosamente en el entorno. Se espera que los empleados con más recursos personales también tengan acceso a más recursos laborales, y viceversa.</p>
<p>Premisa 5 Al igual que los recursos laborales, los recursos personales moderan el impacto de las demandas laborales en el bienestar de los empleados.</p>	<p>Cuando los empleados perciben que pueden controlar su entorno laboral, son capaces de lidiar mejor con las demandas del trabajo.</p>
<p>Premisa 6 Los empleados optimizan proactivamente sus propias demandas y recursos laborales a través del <i>job crafting</i>.</p>	<p>El <i>job crafting</i> se refiere a la iniciativa personal de los empleados para cambiar las demandas y los recursos laborales con el fin de alinear mejor el diseño del trabajo con sus propias habilidades y preferencias. Se espera que el <i>job crafting</i> aumente los recursos laborales y personales y facilite el <i>engagement</i> y el rendimiento.</p>
<p>Premisa 7 El <i>engagement</i> laboral puede desencadenar un ciclo de ganancia de comportamientos laborales proactivos, recursos laborales (personales y laborales) y demandas laborales óptimas.</p>	<p>Los empleados con <i>engagement</i> están intrínsecamente motivados a mantener altos niveles de <i>engagement</i> y, por lo tanto, comienzan a optimizar de manera proactiva su trabajo (aumentando los recursos y optimizando las demandas). Con el tiempo, este comportamiento de <i>job crafting</i> genera recursos laborales y personales que ayudan a hacer frente a las demandas laborales y fomentan un futuro <i>engagement</i> laboral.</p>
<p>Premisa 8 Las demandas laborales y el estrés pueden llevar a cogniciones y comportamientos de autorregulación desadaptativos (auto-desvalorización).</p>	<p>La auto-desvalorización se refiere a los comportamientos disfuncionales de los empleados (p. ej., una comunicación deficiente, comportamientos conflictivos) que crean obstáculos y pueden socavar el rendimiento. Se espera que la auto-desvalorización aumente las demandas laborales y conduzca a estrés y a un bajo rendimiento.</p>
<p>Premisa 9 El estrés laboral puede desencadenar un ciclo de pérdida de auto-desvalorización y demandas laborales.</p>	<p>Cuando los empleados experimentan niveles más altos de estrés laboral, les resulta más difícil concentrarse y cometen más errores relacionados con el trabajo. Con el tiempo, los comportamientos de auto-desvalorización generan nuevas demandas laborales que fomentan un mayor nivel de estrés laboral en el futuro.</p>

Elaborado por Arnold B Bakker, Evangelia Demerouti, Ana Sanz-Vergel5, Alfredo Rodríguez-Muñoz, 2025

### 2.3.2 LA TEORÍA DEL BURNOUT DE CHRISTINA MASLACH

Según la psicóloga Christina Maslach, el burnout es una crisis en la manera en que una persona se relaciona con su trabajo. Esta crisis se manifiesta en síntomas psicológicos que responden a periodos de estrés prolongados en el trabajo. (Maslach y Leiter, 2016). Esta teoría la sustenta el instrumento de medición del burnout, que propone que el síndrome puede identificarse por medio de la evaluación de síntomas e interrelación de los componentes que a continuación se mencionan:

- ✓ El agotamiento emocional y físico.
- ✓ Despersonalización o actitud cínica, distante o fría hacia los compañeros y demás personas con las que se trabaja.
- ✓ Baja realización personal o sentimiento de pérdida de confianza en su esfuerzo y resultados.

### 2.3.3 BURNOUT COMO UN PROCESO DE DESILUSIÓN EN LA PROFESIÓN DE AYUDA DE EDELWICH Y BRODSKY

Esta teoría, del año 1980, sostiene que la mayoría de las personas en el inicio de su profesión experimentan una fase de entusiasmo por el acceso a un nuevo puesto de trabajo, con nuevas expectativas e intereses. Durante algún tiempo todo contratiempo se contrarresta con las energías que proporciona la motivación por hacer un "buen trabajo". Pero, si las dificultades y la realidad del día a día empiezan a romper expectativas se pasa a una fase de estancamiento donde el individuo se plantea si el nivel de esfuerzo personal compensa los beneficios. Una vez que se realiza ese planteamiento de la posible eficacia del esfuerzo personal realizado para superar los obstáculos laborales y no se dispone del apoyo o de los recursos organizacionales, sociales e individuales necesarios, está la alta posibilidad de pasar a una fase de frustración y posteriormente de apatía y pérdida de referencias, que desencadenaría en el síndrome de desgaste profesional.

En el contexto de Eventos PCA, se puede analizar la relación existente de la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral en el burnout de sus colaboradores durante el 2026, por consiguiente, la investigación se sustenta en la Teoría de Demandas y Recursos Laborales (Bakker y Demerouti, 2001), el modelo tridimensional del burnout de Maslach y Jackson (1981) y la propuesta procesual de Edelwich y Brodsky (1980). Desde el enfoque DRL, la sobrecarga laboral constituye una demanda que, cuando supera los recursos organizacionales, como una remuneración

percibida como justa y un clima laboral favorable, genera desgaste. Este desequilibrio se manifiesta en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, dimensiones medidas mediante el Inventario de Burnout de Maslach. En conjunto, estas teorías permiten explicar el burnout como el resultado del desbalance entre demandas elevadas y recursos insuficientes en el contexto organizacional de Eventos PCA.

### 2.3.4 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

- a. Estudio cualitativo en administración pública híbrida (Jaß, 2024). Se realizaron 13 entrevistas a empleados de la administración pública de Alemania que estaban trabajando en modalidad híbrida. Utilizando el modelo de Demandas y Recursos de Bakker y Demerouti, se analizaron la percepción sobre requerimientos y recursos. Se pudo identificar necesidades de apoyo estructural en los entrevistados
- b. Estudio comparativo en Salud Pública (Gynning, 2024). Este es un estudio transversal sobre el entorno psicosocial de empleados de la salud pública en SUECIA. El estudio pretende conocer las percepciones de las demandas y los recursos, para diseñar intervenciones por grupo.
- c. Supervisores en empresas sociales (Kordsmeyer, 2022). En este estudio se aplicaron encuestas en líneas a los supervisores de este tipo de empresas. En el mismo se evaluaron las demandas, los recursos, y su impacto en el burnout.

### 2.3.5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Maslach Burnout Inventor (MBI) El MBI ha sido el instrumento estándar para medir burnout desde su creación por Maslach y Jackson (1981). Evalúa tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Existen versiones adaptadas al contexto organizacional general (MBI-GS) y al sector salud (MBI-HSS), siendo aplicadas en múltiples idiomas y culturas.

Instrumento para medir la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral, elaborada a partir de los ítems de las siguientes escalas:

- a. Carga laboral: escalas de frecuencia y presión percibida, como la “Quantitative Workload

Inventory” o adaptaciones a preguntas tipo Likert (Zhang, 2025)

- b. Remuneración y reconocimiento: escalas del modelo Effort–Reward Imbalance de Siegrist (2004), que valoran la equidad entre esfuerzo invertido y recompensas recibidas.
- c. Clima laboral: cuestionarios como el “Organizational Climate Measure” (OCM) o adaptaciones que evalúan justicia, relaciones interpersonales, confianza y ética organizacional (Santiago-Torner et al., 2024).

## **2.4 MARCO LEGAL**

La empresa privada se rige bajo diversas normativas gubernamentales que contemplan deberes y derechos de los funcionarios. Aunque no contienen términos como el burnout, si hacen énfasis en la garantía de bienestar, salud ocupacional y dignidad de los trabajadores. Entre los marcos normativos que promueven la salud integral y el respeto de los derechos laborales se encuentran los siguientes:

### **2.4.1 LEYES NACIONALES**

**Constitución Política de la República de Honduras** La Constitución garantiza el derecho al trabajo y a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, teniendo como referencia el Artículo 128: que establece el derecho a condiciones de trabajo que aseguren un nivel de vida decoroso.

**Código del Trabajo** El Código del Trabajo establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores, incluyendo la obligación de los empleadores de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable.

**Ley de Seguridad y Salud Ocupacional (Decreto 171-2010)** reconoce en su Artículo 4 el derecho a un ambiente de trabajo seguro, lo que incluye la salud mental; el burnout, clasificado por la OMS desde 2019 como fenómeno ocupacional, se interpreta como riesgo psicosocial amparado.

**Constitución de la República de Honduras, Artículo 128:** establece el derecho a condiciones

de trabajo que aseguren un nivel de vida decoroso.

#### 2.4.2 LEYES INTERNACIONALES

No existen leyes internacionales únicas y globales contra el burnout, pero la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo incluyó en su Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) como un fenómeno ocupacional, lo que insta a los países a legislar, mientras que la OIT promueve la protección contra riesgos psicosociales, adicionalmente la normativa que contempla la protección integral de los trabajadores está el Convenio 155 de la OIT sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, ratificado por Honduras en 1983, que incluye la protección frente a riesgos psicosociales.

#### 2.4.3 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Los Primeros Auxilios Psicológicos son un conjunto de habilidades y conocimientos que se utilizan para ayudar a las personas a sentirse tranquilas y capaces de hacer frente a una situación de emergencia o crisis. Se trata de una primera intervención que tiene como objetivo brindar apoyo inmediato para que la persona restablezca su estabilidad personal a nivel emocional y físico. (Cruz Roja Argentina, 2025)

También llamados primera ayuda psicológica, son parte de la intervención de primera instancia. Entre sus principales objetivos se encuentran:

1. Dar protección, alivio y contención. Proveer de un espacio para que la persona se sienta escuchada y comprendida, que facilite la expresión de sentimientos y emociones y reduzca el estrés inicial causado por el evento.
2. Entregar asistencia práctica. Evaluar y atender las necesidades básicas y ayudar a la persona a acceder a instancias de ayuda, proporcionándole información sobre los recursos disponibles y/o refiriéndola a servicios de apoyo más especializados, en caso de que lo requiera.

3. Fortalecer los recursos de afrontamiento. Potenciar las estrategias de afrontamiento para hacer frente a las situaciones adversas (Organización Internacional para las Migraciones, 2018).

En este sentido, Los Primeros Auxilios Psicológicos, se han convertido en una guía entre las comunidades que tienen síntoma y ya existe un nivel de burnout, teniendo en consideración que en los últimos años, mejorar la detección temprana de problemas de salud mental y el acceso al tratamiento es una prioridad de salud global ya que esto repercute como un impacto negativo en la productividad laboral, por ejemplo en el Reino Unido, se estima que en 2016 se perdieron 15,8 millones de días por ausencia laboral debido a problemas de salud mental (incluidos estrés, depresión, ansiedad y afecciones más graves, como trastorno bipolar y esquizofrenia) (Oficina de Estadísticas Nacionales, 2017). Esta fue la cuarta causa más común de ausencia laboral, representando el 11,5 % del total de días perdidos. Las estimaciones globales sugieren que, en los 36 países más grandes del mundo, más de 12 mil millones de días de productividad perdida son atribuibles a la depresión y los trastornos de ansiedad cada año, con un costo estimado de 925 mil millones de dólares (Chisholm, 2016), teniendo en evidencia que ciertos grupos profesionales tienen un mayor riesgo de sufrir problemas de salud mental y en particular en esta investigación se abordará en el rubro de Catering y Eventos

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

Este capítulo describe el enfoque metodológico adoptado para conocer la relación que existe entre la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral en el burnout de los empleados de Eventos PCA durante el 2026. Se detalla la lógica metodológica que guía la investigación, desde la formulación del problema hasta la obtención de resultados, asegurando la coherencia entre objetivos, variables y técnicas utilizadas. Asimismo, se expuso el enfoque cuantitativo adoptado, el esquema de variables, el diseño de la investigación, el alcance, la población y unidad de análisis, así como los instrumentos y técnicas de recolección de información, con el fin de garantizar la validez, pertinencia y profundidad del estudio.

### **3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA**

Este capítulo describe el enfoque metodológico adoptado para conocer la relación que existe entre la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral en el burnout de los empleados de Eventos PCA durante el 2026. Se detalla la lógica metodológica que guía la investigación, desde la formulación del problema hasta la obtención de resultados, asegurando la coherencia entre objetivos, variables y técnicas utilizadas. Asimismo, se expuso el enfoque cuantitativo adoptado, el esquema de variables, el diseño de la investigación, el alcance, la población y unidad de análisis, así como los instrumentos y técnicas de recolección de información, con el fin de garantizar la validez, pertinencia y profundidad del estudio.

#### **3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA**

En el marco de esta investigación, se incorporó una matriz de congruencia metodológica como una herramienta clave para garantizar la coherencia del diseño investigativo. Dado que el estudio describe como la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral influyen en el burnout de los empleados de Eventos PCA durante el 2026 por lo que resultaba indispensable asegurar que cada componente desde la formulación del problema hasta la estrategia metodológica respondiera de manera alineada a los objetivos propuestos.

La matriz de congruencia permitió establecer conexiones claras entre los distintos elementos

del trabajo, facilitando su articulación lógica y fortaleciendo la estructura de la investigación. A través de ella, fue posible verificar que los métodos de recolección y análisis de información fueran adecuados para responder las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos. En este sentido, su aplicación contribuyó a reforzar la rigurosidad del estudio y a sostener su enfoque.

**Tabla 2 Matriz de Congruencia Metodológica.**

Problema / Objetivo General	Preguntas Investigación	De	Objetivos Específico	Variables Independientes
<p>¿Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral al burnout en los empleados de Eventos PCA durante el 2026?</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre sobrecarga laboral, remuneraciones y clima laboral con el burnout en empleados de la Eventos PCA el año 2025, mediante la aplicación del inventario de Burnout de Maslach y una escala para medir la percepción de dichos factores, con el propósito de identificar su incidencia y partiendo de los hallazgos, recomendar estrategias preventivas.</p>	¿Cuál es el nivel de la sobrecarga de trabajo de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?		Evaluar la sobrecarga laboral en los empleados de la Eventos PCA durante el año 2026.	Sobrecarga laboral
	¿Cuál es el nivel de satisfacción de las remuneraciones del trabajo en los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?		Analizar la remuneración en Eventos PCA durante el año 2026.	Remuneraciones
	¿Cómo califican el clima laboral los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?		Identificar el clima laboral en Eventos PCA durante el año 2026.	Clima laboral
	¿Cuál es el nivel de burnout de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026?		Determinar el nivel de burnout a través del inventario de burnout de Maslach de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026.	
	¿Qué estrategias se pueden proponer para prevenir el burnout en empleados de Eventos PCA basándose en los niveles de sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral?		Proponer estrategias para prevenir el burnout en los colaboradores de Eventos PCA durante el año 2026 basado en los factores antes explorados.	Estrategias y recomendaciones fundamentadas en los hallazgos de la investigación.

Fuente: Elaboración propia

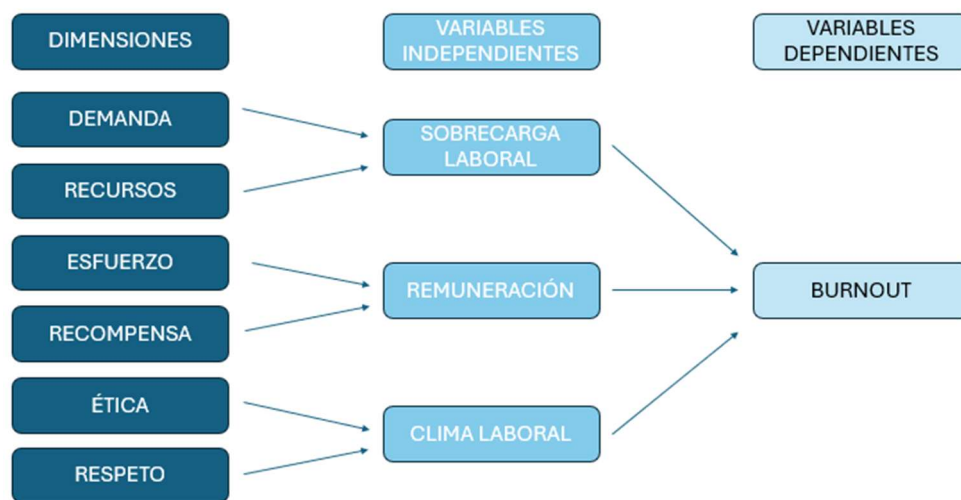
### 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

El esquema de variables de esta investigación se estructuró para evaluar de manera articulada las dificultades relacionadas con la relación significativa entre sobrecarga laboral, remuneraciones y clima laboral con el burnout en empleados de Eventos PCA durante el año 2026. La variable

dependiente denominada “burnout en empleados de Eventos PCA durante el año 2026” representa el eje central del estudio. Esta variable busca describir los niveles de burnout en los empleados de Eventos PCA, partiendo de que la manera en que está estructurado el trabajo burocrático puede promover altos índices de este. El burnout se evalúa según la prevalencia en el reporte de los síntomas como: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

- a) Las variables independientes parten de los factores inherentes al trabajo que según otros estudios se relacionan al burnout, y son los siguientes:
- b) Sobrecarga laboral: La percepción de que los recursos disponibles son suficientes para cumplir con la demanda de las tareas en el trabajo.
- c) Remuneraciones: La percepción de que la recompensa por el trabajo es consecuente al esfuerzo realizado.
- d) Clima laboral: La percepción de que las interacciones dentro del trabajo se dan enmarcadas en la ética y el respeto.
- e) Estrategias y recomendaciones fundamentadas en los hallazgos de la investigación

El esquema de variables permitió establecer una base conceptual coherente que facilitó el análisis profundo de las relaciones y dinámicas presentes entre las categorías definidas en la investigación.



**Figura 3 Esquema de Variables**

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables se encontró estrechamente relacionada con la técnica o metodología utilizada para la recolección de los datos. Estas debieron guardar coherencia con los objetivos del estudio y responder tanto al enfoque adoptado como al tipo de investigación desarrollada. (Bauce, Córdova, & Avila, 2018)

La operacionalización de las variables constituyó un proceso esencial en la investigación, ya que permitió traducir conceptos teóricos en elementos observables y medibles, lo que facilitó su análisis empírico. Su relevancia radicó en que garantizó la coherencia entre los objetivos del estudio, el enfoque metodológico adoptado y las técnicas utilizadas para la recolección de datos, contribuyendo así a la validez y confiabilidad de los resultados. Además, permitió una medición precisa de los fenómenos estudiados, favoreció la comparación con otras investigaciones y aseguró que los datos obtenidos respondieran adecuadamente a las preguntas formuladas.

**Tabla 3 Matriz de OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Burnout	Fatiga crónica debido al trabajo.	Agotamiento Emocional	Sensación de falta de recursos emocionales para lidiar con el trabajo.	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Inventario de Burnout de Maslach
		Despersonalización	Desarrollo de actitud fría e impersonal hacia el trabajo y sus interacciones.	5,10,11,15, 22	
		Realización Personal	Sentimiento de éxito por el trabajo.	4,7,9,12,17,18,19, 21	
Sobrecarga Laboral	La percepción de que las demandas del trabajo superan la capacidad o los recursos o el tiempo disponible para cumplir con las mismas.	Sobrecarga laboral	Capacidad o recursos disponibles para cumplir con el trabajo	1,2,3,4	Cuestionario de Factores Laborales
Remuneración	Los beneficios tangibles e intangibles, es decir, que se incluye el pago del salario, beneficios adicionales, prestaciones, incentivos, y reconocimiento simbólico	Remuneración	Relación entre esfuerzo y recompensa.	5,6,7,8	
Clima Laboral	La percepción de los miembros de una organización sobre el ambiente emocional, estructural y ético en el cual se convive en el área laboral.	Clima Laboral	Ambiente ético y de respeto	9,10,11,12 y 13	

Fuente: Elaboración propia

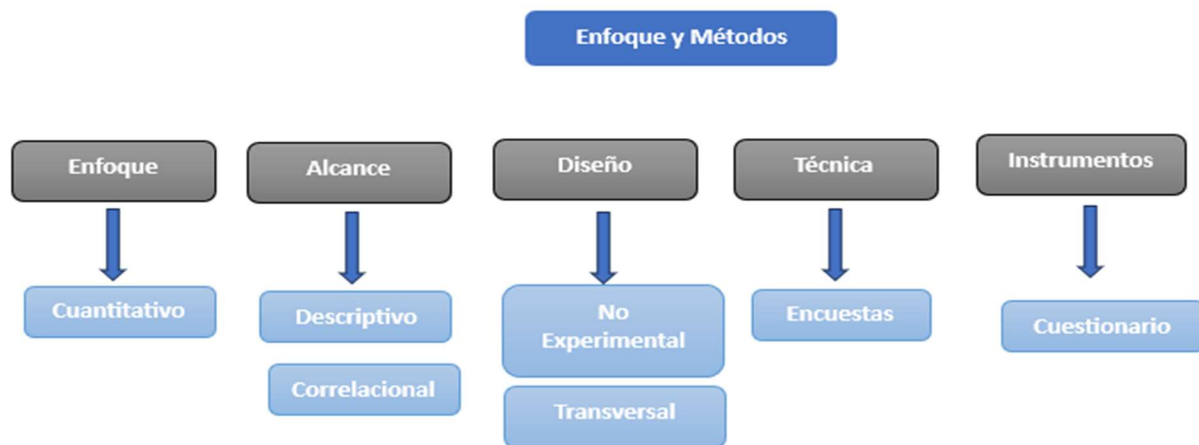
### 3.1.4 HIPÓTESIS

Hipótesis de Investigación: Existe una relación significativa entre la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral con el burnout en los empleados de Eventos PCA, durante 2026

Hipótesis Nula: No existe una relación significativa entre sobrecarga, remuneraciones y clima laboral con el burnout en los empleados de Eventos PCA, durante el 2026.

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

Esta investigación es cuantitativa, ya que tendrá como referencia la recolección de datos numéricos de la sobrecarga laboral, las remuneraciones, el clima laboral y su relación con el burnout en los empleados de Eventos PCA durante el 2026.



**Figura 4 Diagrama de Enfoque y Método de la Investigación**

Fuente: Elaboración propia

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional ya que pretende establecer el nivel de burnout identificando la relación de la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral con el mismo. A su vez, el diseño de investigación de puede definir como No experimental Transversal, ya que se analizan las variables por serado sin crear codependencia de estas, para poder definir el impacto de cada una de ellas con el problema de investigación, mediante la implementación de la técnica de encuesta a través de un cuestionario como instrumento. Es importante añadir, que esta investigación no experimental pretender observar los comportamientos de las variables dependiente y codependientes en su contexto natural, para después

analizarlos. (Sampieri, 2014)

### 3.3.1 POBLACIÓN}

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. (Arias-Gómez, 2016). Para esta investigación se determinó utilizar a la población de los empleados que trabajan Eventos PCA durante el 2026. El estudio se realizará con una muestra general y aleatoria de los empleados sin distinción de puesto o jerarquía, teniendo como referencia los 91 colaboradores permanentes en las instalaciones de “Eventos PCA (Catering)”

### 3.3.2 MUESTRA

Una muestra es un subconjunto de la población total que se selecciona para participar en un estudio. Su propósito es representar las características esenciales de toda la población, permitiendo que los resultados obtenidos puedan generalizarse al conjunto completo. Para lograr esto, la muestra debe ser representativa, es decir, reflejar las proporciones y características clave de la población en estudio. (Escuela de Investigación, 2025). La muestra en esta investigación es aleatoria y no se hizo distinción sobre puestos o jerarquía. Para el cálculo del tamaño de la muestra de esta investigación se debe tomar en cuenta el error máximo aceptable y el margen de confianza, teniendo como población total los 91 empleados permanente de Eventos PCA, en un procedimiento aleatorio donde la representatividad de la muestra es de 95% y  $\pm 5\%$  de error, lo que da como muestra 74 participantes. Donde:

- $N$  = Población total
- $Z = 1.96$  (margen de error)
- $p \cdot q = 0.25$  (variabilidad)
- $e$  = Error de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Figura 5** Fórmula para calcular el tamaño de la muestra

Fuente: (Metodología de la Investigación, 2018)

$$n = \frac{91 * 3.8416 * 0.25}{0.225 + 0.9604} = \frac{87.396}{1.1854} = 73.72$$

**Figura 6** Fórmula para calcular el tamaño de la muestra de Eventos PCA

Fuente: Elaboración propia

La Figura 6, contiene la fórmula para calcular el tamaño de muestra donde n es el tamaño de muestra, “Z” es el valor según el nivel de confianza (ej. 1.96 para 95%), “p” es la proporción estimada (0.5 si no se conoce), q es (1-p), y “e” es el margen de error. (Hernández-Sampieri, 2018)

### 3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

Según Canales Diaz “Las técnicas de muestreo son un conjunto de técnicas estadísticas que estudian la forma de seleccionar una muestra representativa de la población, es decir, que represente lo más fielmente posible a la población a la que se pretende extrapolar o inferir los resultados de la investigación, asumiendo un error medible y determinado”. (Díaz, 2006) El muestreo se entendió como el proceso mediante el cual se seleccionó una parte de la población para representar el todo, con base en criterios pertinentes al objeto de estudio. En esta investigación, se utilizará un muestreo aleatorio simple, la elección de esta técnica de muestreo es debido a que la población de Eventos PCA tiene condiciones similares ya que la demanda de trabajo es alta y convive en el mismo espacio.

## 3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

### 3.4.1 TÉCNICAS

Para el desarrollo del estudio, se aplicará la técnica de encuesta como una herramienta diseñada para obtener los niveles de Burnout de los colaboradores de Eventos PCA y la relación significativa entre la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral en los 74 colaboradores conforman la muestra.

### 3.4.2 INSTRUMENTO

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará el cuestionario como instrumento, el cual se aplicará de manera digital y de manera física; los cuáles se dividieron de la siguiente manera:

### 3.4.2.1 INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

En la aplicación de este instrumento, se contó con el apoyo del área de Recursos Humanos de Eventos PCA , quienes recolectaron los datos de la muestra, a través de la aplicación del cuestionario de 22 ítems en forma de afirmaciones que se derivan en 3 dimensiones que son: el Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP) y se puede medir según los resultados de las subescalas en base a las puntuaciones asignadas estilo Likert de 6 puntos ( ver anexo 2, que contiene el instrumento del Inventario de Burnout que fue aplicado).

**Tabla 4 Subescalas de puntuación directa en el Inventario de Burnout de Maslach**

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5, 10, 11, 15, 22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

- Valoración

Subescala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	<b>De 27 a 54 (*)</b>
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	<b>De 10 a 30 (*)</b>
Realización personal	<b>De 0 a 33 (*)</b>	De 34 a 39	De 40 a 56

Fuente: (HUMAN SERVICES SURVEY (MBI-HSS), 2025)

### 3.4.2.2 INSTRUMENTO PARA MEDIR LOS NIVELES DE LA SOBRECARGA LABORAL, LA REMUNERACIÓN Y EL CLIMA LABORAL

Este instrumento, constaba de 12 preguntas ítems en forma de afirmación, los cuales estaban distribuidos de manera que en sus resultados se puedan determinar los niveles de sobrecarga, remuneración y clima laboral de los colaboradores de Eventos PCA durante el 2026, para poder determinar si existe una relación significativa en el Burnout de los antes mencionados. Para ello, se utilizó una escala estilo Likert de 5 puntos. (Ver anexo 4, que contiene el instrumento con los 13 ítem y su respectiva escala, para conocer los niveles de sobrecarga, remuneración y clima laboral).

**Tabla 5 Escala de puntuación para conocer los niveles de sobrecarga, remuneración y clima laboral**

RESULTADOS
Totalmente en desacuerdo
En Desacuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De Acuerdo
Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Como la teoría lo indica, en un proceso investigativo es importante la validación de los instrumentos que se van a utilizar, siendo su fiabilidad un elemento fundamental, en este sentido, para esta investigación se hizo uso del coeficiente Alfa desarrollado por Lee Cronbach en 1951, el cual indica que proporcionar una medida de la consistencia interna de una prueba o escala; se expresa como un número entre 0 y 1, donde un alfa mayor a 0.7 es válido. Por consiguiente, se realizó el pilotaje del instrumento con la participación de 23 colaboradores y se obtuvieron los siguientes resultados: la escala de burnout de Maslach obtuvo un alfa de 0.81 la cual indica que la confiabilidad interna del mismo es aceptable. En cuanto a las escalas de sobrecarga laboral, percepción de remuneración y clima laboral fueron de 0.82, 0.70 y 0.81 respectivamente, lo que muestra una confiabilidad interna aceptable

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

donde:

- $k$  es el número total de ítems en la escala.
- $\sigma_{y_i}^2$  es la varianza de cada ítem individual.
- $\sigma_x^2$  es la varianza total de todas las puntuaciones sumadas.

**Figura 7. Fórmula para calcular Alfa de Cronbach**

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6 Resultados de Alpha Cronbach para validación del instrumento**

Escala	Resultado	Categoría
Inventario de Burnout	0.82	Aceptable
Escala de Sobrecarga laboral	0.82	Aceptable
Escala de Percepción Remuneración y Esfuerzo	0.70	Aceptable
Escala de Clima Laboral	0.81	Aceptable

Fuente: Elaboración Propia

**3.4.4 PROCEDIMIENTO**

Para la aplicación del instrumento se solicitó la autorización a la Gerencia de Recursos Humanos para procurar la participación de 74 empleados. A las áreas operativas (Bodega, Cocina y Mantenimiento) se les entregó el instrumento en manera física a sus jefes de área, quienes colaboraron con la aplicación de estos y mediante un enlace de forms al personal administrativo. Esta se pudo contestar en su espacio laboral. Cabe resaltar que antes de su aplicación se realizó un pilotaje con un grupo reducido para garantizar la validez, claridad y pertinencia.

### 3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

**Tabla 7 Cronograma de Aplicación del instrumento**

Fecha	Actividad	Materiales	Responsable
01/02/2026	Creación de los Instrumentos a formato digital (Forms)	Computadora, internet, correo electrónico, Forms y otras herramientas de Microsoft	Abdi Almendarez
03/02/2026	Prueba Piloto: Se compartió el instrumento digital a 10 personas, para realizar la prueba piloto	Computadora, internet, correo electrónico, Forms y otras herramientas de Microsoft	Roberto Pérez
20/02/2026 – 24/02/2026	Aplicación de Inventario de Burnout	Computadora, internet, correo electrónico, Forms, otras herramientas de Microsoft, tableros y lápices	Jefes de Área/ Abdi Almendarez
20/02/2026 – 24/02/2026	Aplicación en físico del Instrumento para medir el nivel de sobrecarga laboral, remuneración y clima laboral	Computadora, internet, correo electrónico, Forms, otras herramientas de Microsoft, tableros y lápices	Abdi Almendarez
04/03/2026	Tabulación de los resultados	Computadora, internet, correo electrónico, Forms, otras herramientas de Microsoft, tableros y lápices	Abdi Almendarez/ Roberto Pérez
07/03/2026	Resultados de Inventario de Burnout	Computadora, internet, correo electrónico, Forms, otras herramientas de Microsoft, tableros y lápices	Abdi Almendarez y Roberto Perez
15/03/2026	Elaboración de gráficos y resultados	Computadora, internet, correo electrónico, Forms, otras herramientas de Microsoft, libreta y lápices	Abdi Almendarez y Roberto Pérez

Elaboración propia

Las fuentes en investigación son todos aquellos medios o recursos que pueden originar ideas para desarrollar un estudio. Estas incluyen experiencias personales, materiales escritos (como libros, artículos o tesis), recursos audiovisuales, contenidos de internet (páginas web, redes sociales, foros), teorías existentes, hallazgos previos, conversaciones, observaciones, creencias e incluso intuiciones. (Sampieri, 2014)

En la investigación se contó con las siguientes fuentes:

### 3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

- a) Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach y la Encuesta de factores laborales para medir los niveles de sobrecarga laboral, remuneración y clima laboral en los colaboradores de Eventos PCA durante el 2026
- b) Datos proporcionados por la empresa sobre el estado del personal en Eventos PCA.

### 3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

- a. Investigaciones y estudios: Se incorporaron experiencias de investigaciones y artículos científicos regionales y a nivel global sobre burnout, sobrecarga laboral, remuneraciones y clima laboral.
- b. Documentación Legal y Política: Se revisaron normas, protocolos nacionales relacionados con la protección integral del trabajador y el servidor público.
- c. Literatura Académica: Se consultaron textos teóricos, investigaciones científicas y publicaciones académicas sobre burnout, sobrecarga laboral, remuneraciones y clima laboral.
- d. Políticas Públicas: Se tomaron en cuenta planes y estrategias vinculadas a protección integral del trabajador y el servidor público.
- e. Fuentes de internet: Se consideraron publicaciones digitales emitidas por instituciones oficiales, medios de comunicación y redes especializadas, que documentaron hechos relevantes y proporcionaron información complementaria.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

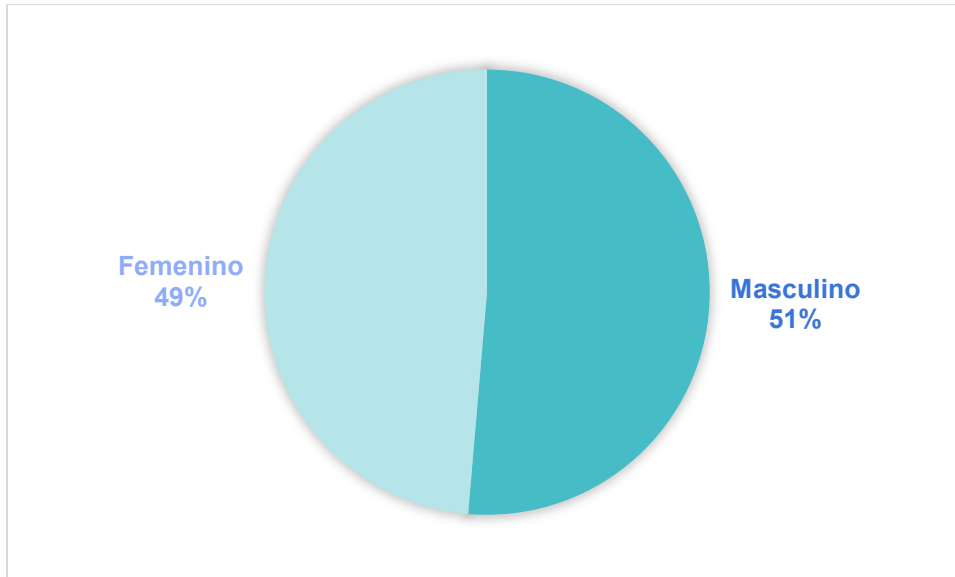
### **4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En este capítulo se resumen los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los 74 colaboradores que ejercieron como muestra de los colaboradores de “Eventos PCA (Catering), con el fin de determinar su nivel de burnout y analizar la existencia de una relación significativa de la sobrecarga, remuneración y clima laboral en los mismos durante este 2026. Se debe mencionar que el diseño de este instrumento es cuantitativo, por lo que los resultados se visualizarán mediante gráficos de manera ordenada y entendible. Se iniciará con la descripción de ciertos datos demográficos que permiten tener mayor entendimiento del contexto o situación dónde se desarrolló la investigación, para proceder con las proyecciones de cada una de las variables estudiadas

También, es importante acotar que el menor de los participantes tiene 18 años y el mayor tiene 63 años. Entre las áreas que se aplicaron dichos instrumentos se encuentran: Administración, Mercadeo, Ventas, Insumos, Cocina, Bodega y Mantenimiento dónde debido a la cultura de la empresa, los datos demográficos solamente se mencionarán de manera general con el fin de salvaguardar la información brindada por los participantes.

#### **4.1.1 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN**

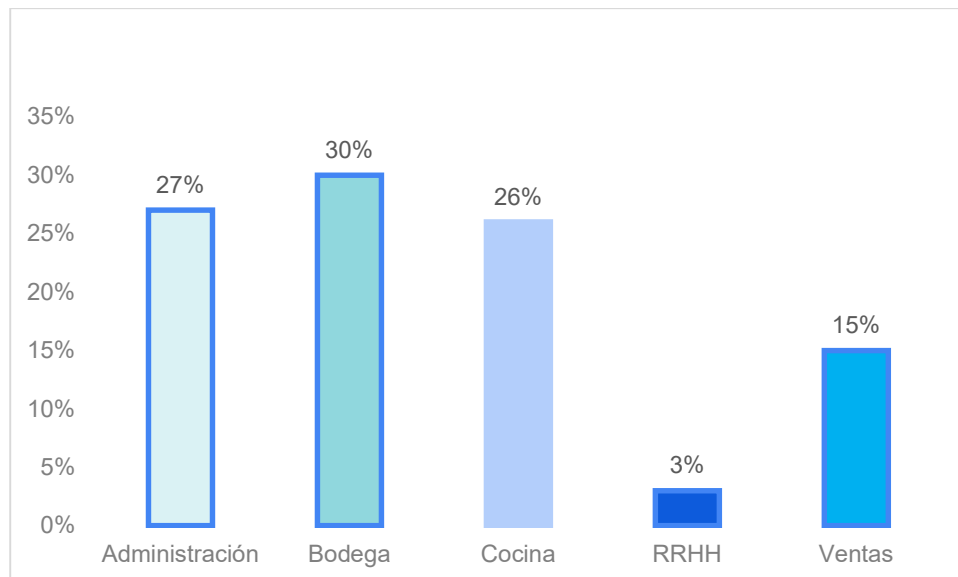
El tamaño de la muestra, para esta investigación, fue de 74 colaboradores de “Eventos PCA (Catering)”, donde se determinó la siguiente información demográfica:



**Figura 7 Gráfico del sexo de los colaboradores de Eventos PCA**

Fuente: Elaboración propia

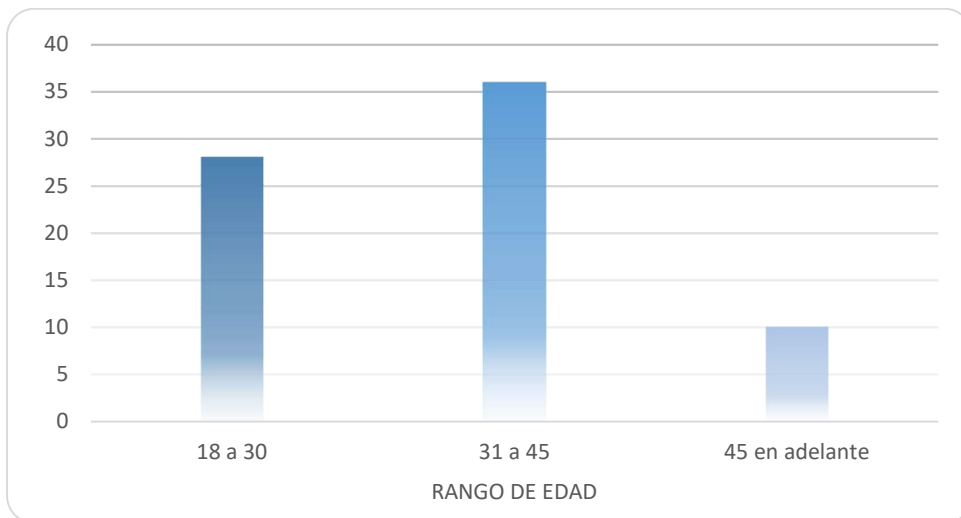
De acuerdo con la Figura 8, el 51% de los encuestados fueron hombres y el 49% fueron mujeres, mostrando que hay una cantidad similar de ambos sexos dentro de la empresa, que referencia una presencia equilibrada e incluyente en cuanto a este factor.



**Figura 8 Área de trabajo de los colaboradores de Eventos PCA**

Fuente: Elaboración propia

Estos porcentajes de los 74 empleados que contestaron el instrumento utilizado en esta investigación, es lo equivalente con mayor participación en los departamentos de bodega (22), administración (20), cocina (19), seguido por ventas (11) y el área de recursos humanos que solamente está integrado por 3 personas.



**Figura 9 Área de trabajo de los colaboradores de Eventos PCA**  
Fuente: Elaboración propia

De los 74 colaboradores de eventos PCA encuestados 28 se encuentran en el rango de edad de 18 a 30 años, 36 se encuentran entre 31 y 45 años, y 10 tienen 45 años o más, por lo que en general la mayor parte de los colaboradores oscilan entre los 18 y 45 años.

## 4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

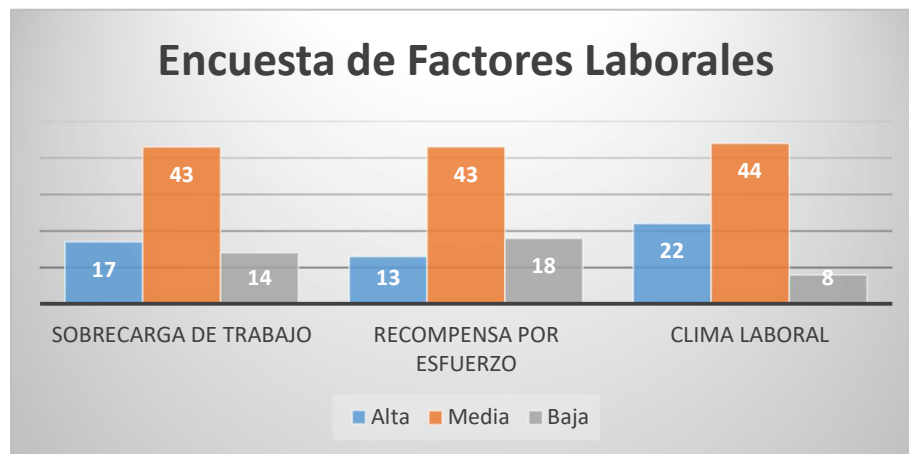
En este apartado, se presentarán los principales hallazgos obtenidos a partir del cuestionario aplicado en Eventos PCA. Para facilitar su comprensión, la información se muestra en figuras que resumen los resultados obtenidos de la Inventario de Burnout de Maslach y del cuestionario de la Percepción de factores laborales, donde se correlacionarán en base a objetivo específico previamente establecidos.

### 4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVO.

**Tabla 8 Respuestas a la encuesta de factores laborales de colaboradores de Eventos PCA 2026**

Encuesta de Factores Laborales			
Sobrecarga de trabajo	Alta	Media	Baja
	17	43	14
Recompensa por esfuerzo	Buena	Ni buena ni mala	Mala
	13	43	18
Clima Laboral	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo
	22	44	8

Fuente: Elaboración propia



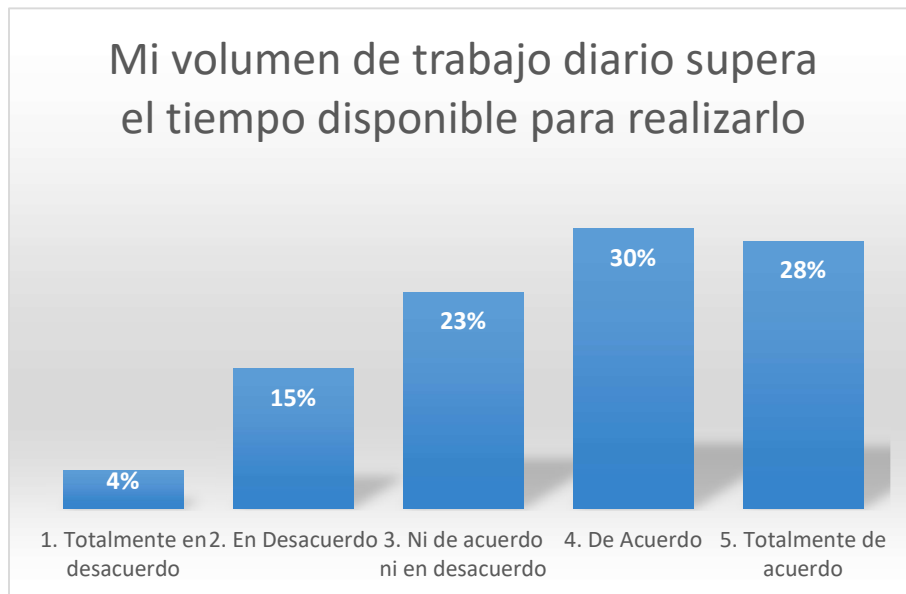
**Figura 10 Resultados de la encuesta de factores laborales de colaboradores de Eventos PCA 2026.**

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la sobrecarga de trabajo el 23% de los empleados tiene sobrecarga laboral, mientras 58% percibe de manera normal o media la carga laboral, y el 19% menciona que su carga de trabajo es baja. El 18% de los empleados percibe que su recompensa es alta en relación con su esfuerzo, el 58% considera que es justa, y el 24% que es baja. El clima laboral reportado por los colaboradores de Eventos PCA es bueno para el 29%, ni bueno ni malo para el 59% y malo para el 12%.

En cuanto al primer objetivo, de evaluar la sobrecarga laboral, se puede concluir, que está desde la percepción de los colaboradores se encuentra en un punto medio, no obstante, es importante señalar, que es notablemente un punto de mejora, ya que, de acuerdo con los datos estadísticos obtenido, hay más posibilidad de llegar a puntuar este factor como alto, que a bajar su incidencia. Por otro lado, las remuneraciones, se han calificado como satisfactorias en su mayoría, no obstante, este factor en muchas ocasiones no es el más importante, pues los colaboradores priorizan su tiempo y calidad de

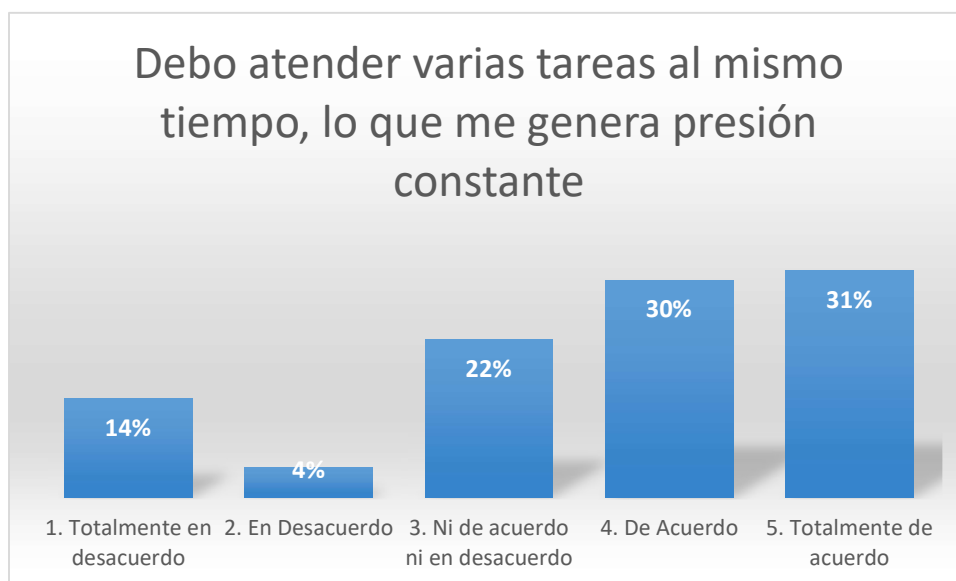
trato humano dentro de la organización. Finalmente, el clima laboral, se encuentra se encuentra en una curva de incremento, dónde lo alarmante es que el 59% de los colaboradores no lo califican ni como bueno ni como malo.



**Figura 11 Resultados obtenidos del trabajo diario**

Fuente elaboración propia

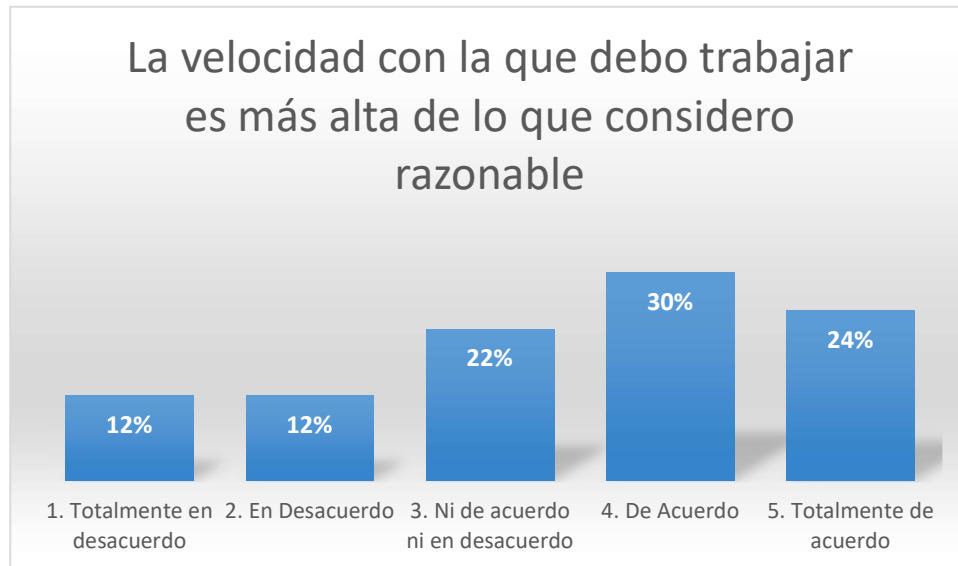
En este resultado, se puede identificar que la mayoría de los colaboradores sienten una sobre carga de trabajo, siendo la opción de Acuerdo (4) y totalmente de Desacuerdo (5) las opciones más votadas por un 58% personas de la muestra y solamente 4% personas se mostraron en totalmente desacuerdo.



### Figura 12 Resultados obtenidos del realizar varias tareas al mismo tiempo

Fuente elaboración propia

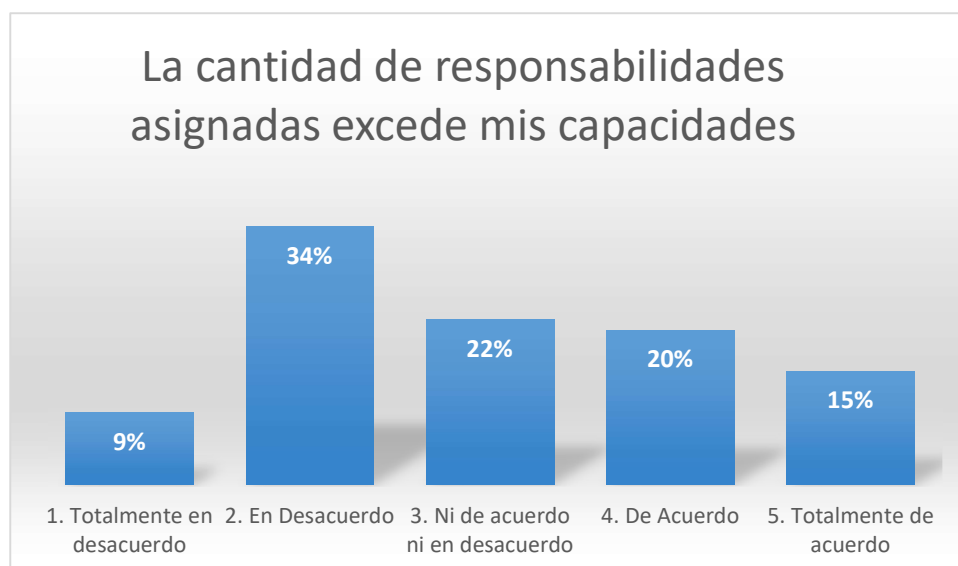
En este resultado, se puede identificar que la mayoría de los colaboradores sienten una sobre carga de trabajo, siendo la opción de Acuerdo (4) y totalmente de Desacuerdo (5) las opciones más votadas por 43 personas de la muestra y solamente 3 personas se mostraron en totalmente desacuerdo.



### Figura 13 Resultados obtenidos de la velocidad con la que deben trabajar los colaboradores

Fuente elaboración propia

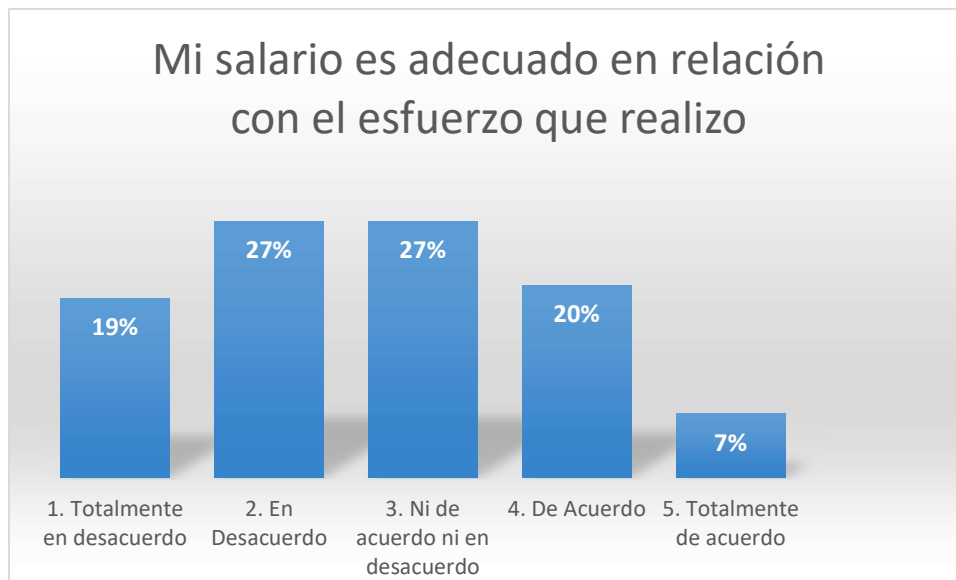
En este resultado, se puede identificar que la mayoría de los colaboradores sienten una sobre carga de trabajo, siendo la opción de Acuerdo (4) y totalmente de Desacuerdo (5) las opciones más votadas por 43 personas de la muestra y solamente 3 personas se mostraron en totalmente desacuerdo.



**Figura 14 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**

Fuente elaboración propia

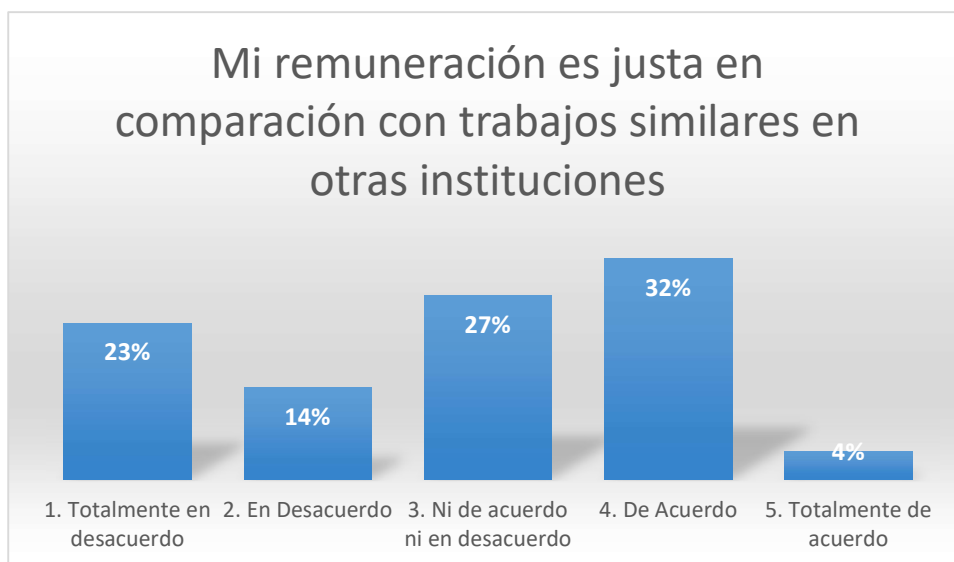
En este resultado, se puede identificar que un 43% de los colaboradores consideran que su carga laboral está dentro de sus capacidades. Mientras un 35% considera que esta excede las mismas.



**Figura 15 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**

Fuente elaboración propia

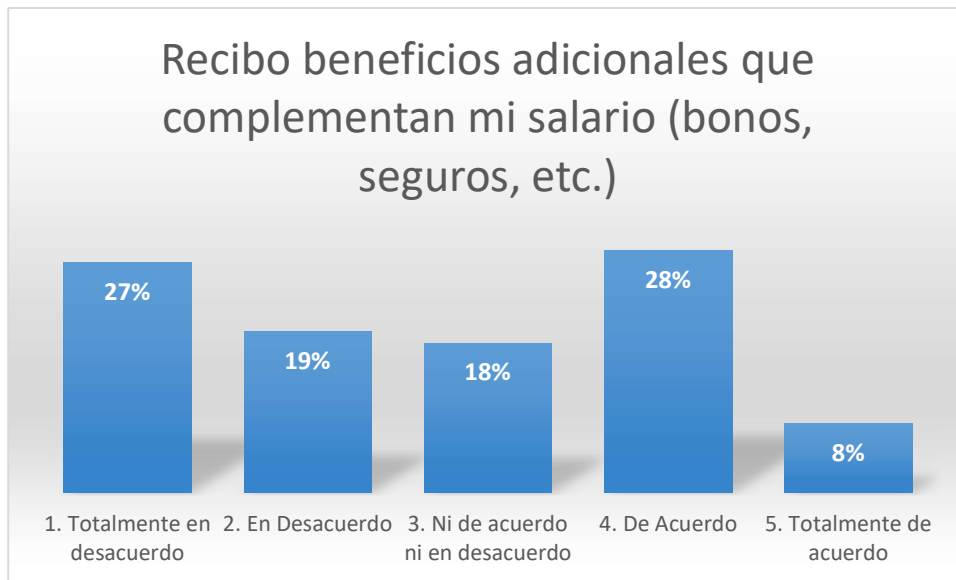
En cuanto a la relación entre esfuerzo y salario, un 46% de los empleados manifestó que no es adecuado, mientras un 27% que lo es.



**Figura 16 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**

Fuente elaboración propia

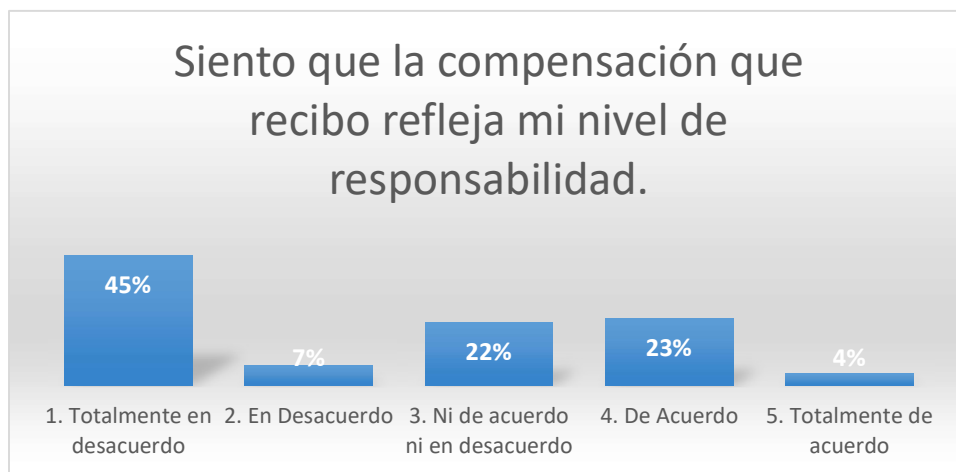
Un 37% de los empleados considera que su remuneración en comparación a otras empresas no es justa, mientras que un 36 manifestó que lo es.



**Figura 17 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**

Fuente elaboración propia

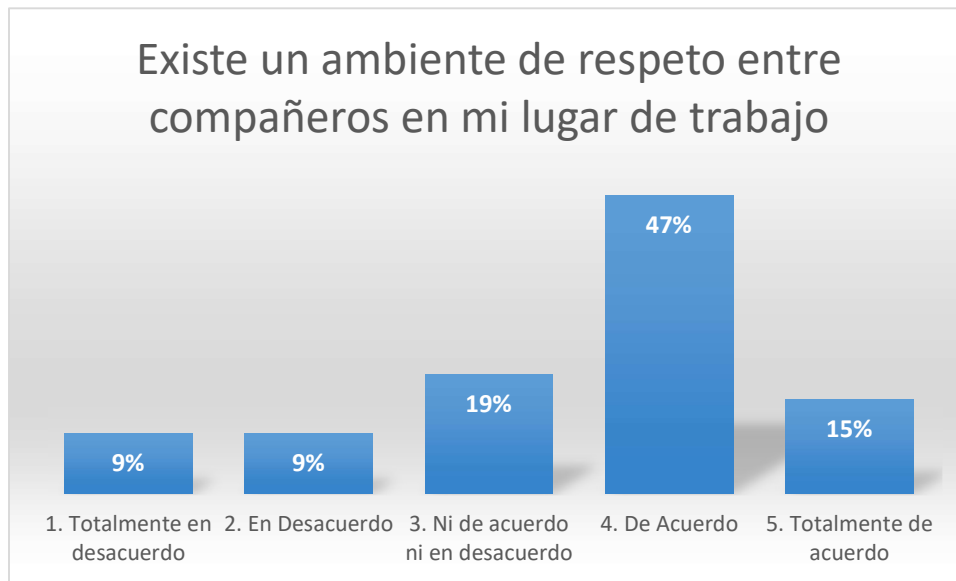
Un 46% de los empleados no percibe beneficios adicionales y complementarios a su salario, mientras un 36% manifestó que goza de estos.



**Figura 18 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**

Fuente elaboración propia

52% de los empleados considera que su compensación no refleja fielmente sus responsabilidades. Mientras un 27% opina lo contrario.



**Figura 19 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**  
Fuente elaboración propia

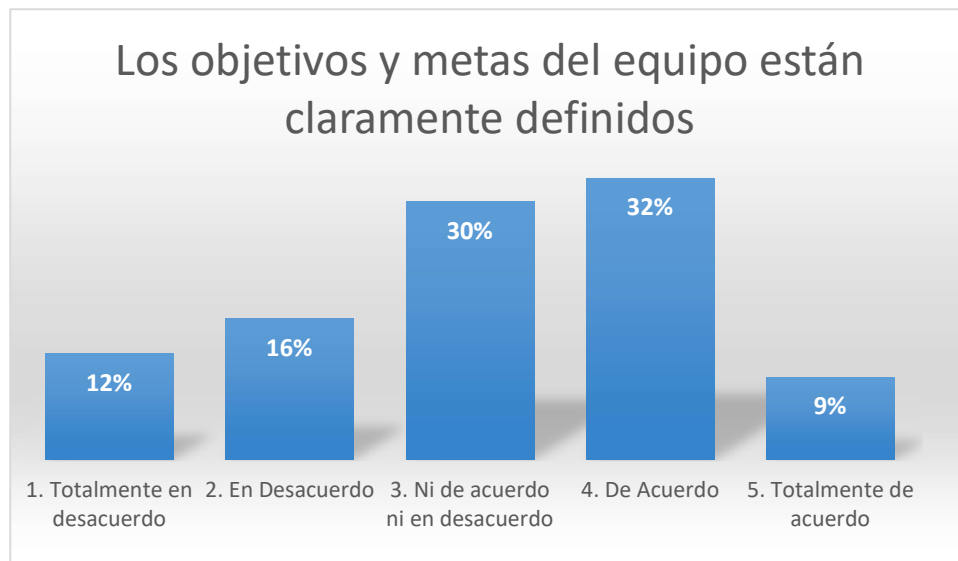
62% de los empleados considera que en Eventos PCA existe un ambiente de respeto, mientras el 18% opina lo contrario.



**Figura 20 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**  
Fuente elaboración propia

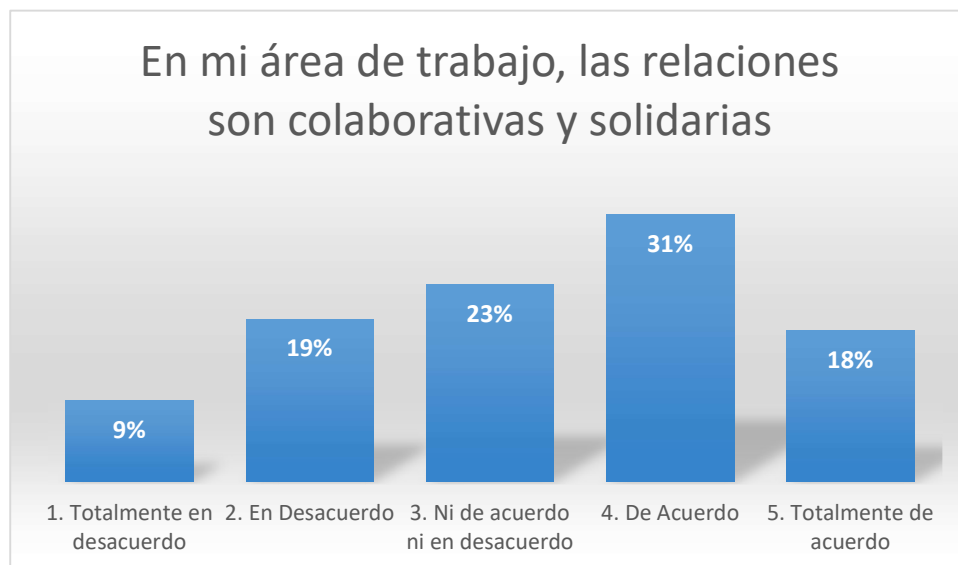
57% de los empleados considera que la comunicación con sus superiores es abierta y efectiva,

mientras un 18% considera que no lo es.



**Figura 21 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**  
Fuente elaboración propia

41% de los empleados manifiesta que sus objetivos y metas están claramente definidos, mientras un 30% opina que no lo están.

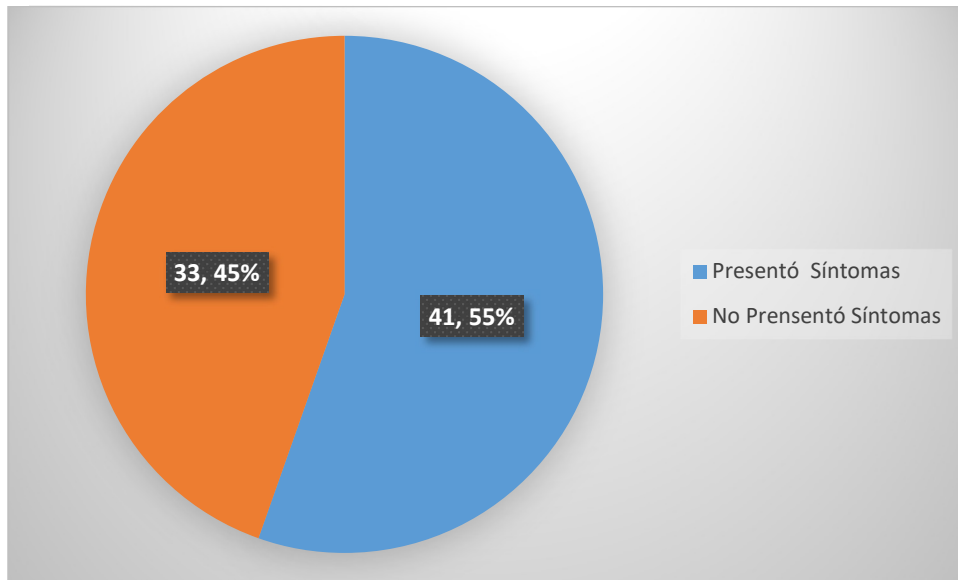


**Figura 22 Resultados obtenidos cantidad de responsabilidades asignadas**  
Fuente elaboración propia

49% de los colaboradores manifiesta que la relación con sus compañeros es colaborativa y solidaria, mientras un 28% considera lo contrario.

En cuanto al nivel de Burnout en los colaboradores de Eventos PCA durante el 2026, el

resultado es el que se describe a continuación:



**Figura 23 Resultados del Inventario Burnout de Mashlach de los colaboradores de Eventos PCA, durante el año 2026.**

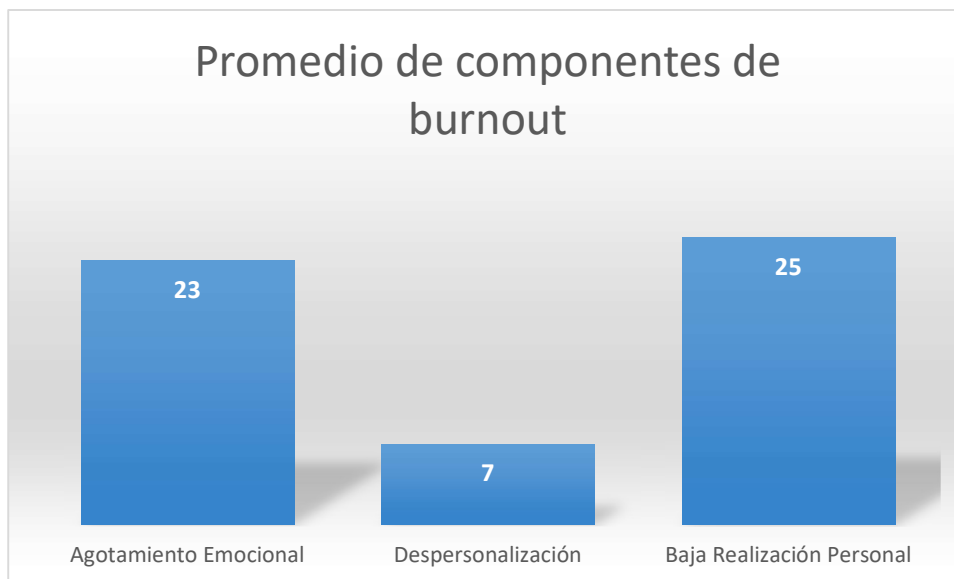
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Figura, en Eventos PCA 41 colaboradores de 74 presentaron al menos un síntoma de burnout según lo contestado en el inventario de Mashlach. Esto representa un 55% de la empresa. Por otra parte, 31 colaboradores no reportan síntomas. Esto representa el 42% del equipo de trabajo.

**Tabla 9 . Promedio de los componentes del Burnout de los colaboradores de Eventos PCA 2026**

Componente	Promedio	Categoría
Agotamiento Emocional	23	Medio
Despersonalización	7	Medio
Baja Realización Personal	25	Bajo

Fuente: Elaboración propia



**Figura 24 Gráfico del promedio de los componentes del Burnout de los colaboradores de Eventos PCA durante el 2026**

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la evaluación de los componentes del Burnout, según el inventario de Maslach. Los colaboradores puntuaron en promedio 23 puntos en Agotamiento emocional, 7 en despersonalización, y 25 en baja realización personal.

#### 4.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

Basado en lo encontrado después de la aplicación del inventario de burnout se encontró que un 58% de los colaboradores de Eventos PCA presentó en los últimos seis meses al menos un síntoma de burnout, siendo en su mayoría agotamiento emocional y despersonalización. Ambos factores se presentan en un nivel medio dentro la empresa. Esto implica que los empleados han manifestado falta de recursos emocionales para lidiar con el trabajo, así como actitudes frías e impersonales hacia la labor y las interacciones en dicho contexto. Lo expresado en las respuestas sobre el sentimiento de éxito en el ámbito del trabajo, es decir, realización personal, refleja un nivel bajo de posturas negativas al respecto.

Los hallazgos de la aplicación de la escala de factores laborales nos muestran que los colaboradores de Eventos PCA perciben que su carga de trabaja, en el 58% de casos es manejable, 19% la consideran baja, y un 23% la percibe como alta. Se puede inferir que la empresa gestiona la carga laboral de manera adecuada en la mayoría de los casos. En cuanto a la percepción sobre la

relación entre el esfuerzo puesto en el trabajo y los beneficios que se reciben, sean tangibles o intangibles, es adecuada en un 58%, mayor al esfuerzo en un 17% y menor en un 25%. Esto muestra que los empleados, en su mayoría perciben que su remuneración es coherente con el empeño que demuestran en su labor. Sobre el clima laboral, el 59% de los empleados manifestó que este es no es ni bueno ni malo. 30% consideran que es positivo, y 11% consideran que es malo. Esto abre el debate sobre las buenas prácticas y las necesidades de evaluar a fondo este factor.

Se considera que hubo una mayor apertura a contestar el inventario de burnout debido a que las preguntas son sobre aspectos personales más que con aspectos de la empresa. En cambio, al responder la escala de factores laborales hubo cierta resistencia que tuvo que ser evacuada con los participantes. A pesar de garantizarles la confidencialidad, varios se mostraron preocupados por represalias ante alguna respuesta que pudiera mostrar aspectos negativos del trabajo.

#### 4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS

En esta sección el objetivo es determinar la existencia de la o las relaciones entre el burnout, la sobrecarga laboral, la recompensa y el clima laboral dentro de Eventos PCA. Para poder analizar esa relación y validar la hipótesis planteada, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson (r), el cual mide la asociación lineal entre variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). De igual forma, para validar dicha relación, cada resultado fue sometido a una prueba de significancia por medio de la prueba T de Student (Coolidge, 2020), con un nivel de confianza del 95% y 72 grados de libertad. En la siguiente tabla se muestran los anteriormente mencionados procedimientos.

**Tabla 10 Relación estadística del burnout, sobrecarga laboral, recompensa y clima laboral.**

Relación de Variables	Coefficiente (r)	Valor t	Significancia (p-valor)	Validez Estadística
<b>Sobrecarga laboral / Burnout</b>	0.79	10.93	p<0.001	Altamente Significativo
<b>Esfuerzo-Recompensa / Burnout</b>	0.74	9.38	p<0.001	Altamente Significativo
<b>Clima laboral / Burnout</b>	0.54	5.44	p<0.001	Significativo

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

De la información obtenida de la aplicación del inventario de Burnout y la encuesta de factores laborales a los empleados de Eventos PCA, se identificó que hay empleados que han presentado síntomas de burnout, y que existe una relación significativa de los factores de este en cuanto a agotamiento emocional y despersonalización con la sobrecarga laboral y con la percepción de la recompensa. Por esto, podemos concluir que se acepta la hipótesis de la investigación. Por lo que, de cambiar la situación en estos últimos, puede esperarse una disminución en la aparición de síntomas de burnout.

1. En cuanto a los factores laborales como la sobrecarga laboral, un 77% de los empleados considera que la misma es manejable o baja. Esto implica que hay un grupo considerable de empleados cuya distribución de trabajo debe analizarse más a fondo para conocer porque consideran que las demandas de su puesto exceden los recursos con los que cuentan o su capacidad personal.
2. Sobre la recompensa, que quiere decir la percepción de que la remuneración que reciben es difiere al esfuerzo y al valor que aportan, un 76% consideran que la remuneración es justa o excede en comparación al empeño que ponen en su labor.
3. Al contestar sobre el clima laboral, los empleados en un 88% consideran que este es adecuado o favorable, un punto muy a favor de una empresa, la cual, en un rubro muy competitivo, logra promover este tipo de ambientes.

A nivel general, los resultados encontrados en los empleados de Eventos PCA nos muestran a un equipo que en su mayoría goza de un ambiente de trabajo favorable, remuneración digna y una distribución del trabajo adecuada. Sin embargo, encontramos un alto reporte de síntomas de burnout, por lo que, a pesar de haber una relación estadísticamente significativa pueden deberse de manera más directa a otros factores que si son relacionados a su puesto, no se ven reflejados en este estudio, o se deben a factores externos de carácter psicosocial. Este grupo requiere del seguimiento y monitoreo el cual será uno de los aspectos a considerar en la intervención recomendada en el capítulo VI, con el objetivo de disminuir la aparición de síntomas de burnout, o conocer otros factores ajenos a este estudio, pero relevantes en el espacio de trabajo que puedan relacionarse con la sintomatología.

## 5.2 RECOMENDACIONES

El hecho de que a pesar de que los empleados de Eventos PCA en la mayoría de los casos mencionen condiciones laborales favorables o manejables haya un 58% que reporta al menos un síntoma de burnout, demanda que este estudio vaya más allá del requisito académico a algo que impacte en la vida de las personas que participaron en el. Por lo que se recomienda intervenir y revisar la distribución laboral y dar acompañamiento al grupo vulnerable a nivel psicosocial. De igual forma promover la práctica de autocuidado por medio de talleres y capacitaciones para que los colaboradores conozcan técnicas y estrategias de higiene psicológica que les permita lidiar con el estrés no solamente del trabajo, también el que viene de factores externos.

En cuanto a los empleados que reportan síntomas de burnout se recomienda intervenir a nivel personal para conocer las situaciones individuales y buscar reducir la aparición de esos síntomas.

A nivel general, se recomienda crear e implementar a nivel de la gestión de recursos humanas, un programa o actividades que busquen reducir los niveles de burnout sin descuidar los logros con los que la empresa ya cuenta a nivel de remuneraciones y clima laboral.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

### **6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Programa de Bienestar emocional, educacional e integral de Eventos PCA.

### **6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

De acuerdo con los resultados abordados mediante esta investigación, que evidencio que el 58% de los colaboradores de Eventos PCA presentan mínimo un síntoma de Burnout, es primordial para la empresa, atender este síndrome de manera preventiva y correctiva, priorizando la salud y el bienestar de los colaboradores, mejorando su sentido de permanencia a través de una remuneración justa no solo en cuanto al factor monetario, sino también al factor tiempo y calidad humana. Dicho lo anterior, esta propuesta tiene como visión el establecer un programa accesible, educativo, sostenible e integral, que permita reducir los índices de estas incidencias teniendo en consideración la cultura, rubro y objetivos empresariales de Eventos PCA, se menciona lo anterior, porque no es desconocimiento que en el área de Servicio al cliente y ventas al que se dedica la institución, se caracteriza por su demanda física, mental y operacional.

Dicho lo anterior, se tomará como referencia una de las teorías aplicadas durante la investigación:

- ✓ Teoría de Burnout de Maslach, que propone que el síndrome puede identificarse por medio de la evaluación de síntomas e interrelación del agotamiento físico y emocional, actitud indiferente y el sentimiento de no sentirse valorado.

### **6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA**

Esta propuesta está dirigida a todos los colaboradores de Eventos PCA, como medida preventiva, correctiva e inclusiva, teniendo como medios el acompañamiento profesional, infraestructura de bienestar enfocada en la liberación de estrés y un seguimiento adecuado con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer el bienestar emocional, la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores. No se orienta al tratamiento clínico individual, sino a la prevención organizacional y a la mejora de las condiciones laborales que influyen en el desgaste emocional.

Las propuestas en este capítulo buscan establecer marcos de referencia en parte de las

relaciones laborales dentro de Eventos PCA, con miras a mejorar el clima laboral, la carrera y la motivación de los empleados. Sin embargo, deben someterse a revisión para no contravenir acuerdos internos, contratos y/o reglamento interno.

### 6.3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una propuesta de prevención y afrontamiento del síndrome de burnout mediante un programa de Bienestar emocional, educacional e integral, enfocado principalmente en los espacios liberadores de estrés, aplicación de incentivos y oportunidades de crecimiento personal y profesional, así como un plan rotativo en los horarios del personal por área.

### 6.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Implementar un plan de incentivos y mejora del entorno laboral, enfocado en la adecuación del espacio de comedor como área de descanso y recuperación emocional.

Implementar un servicio de intervención en crisis para el personal y por el personal el cual sea capacitado para poder brindar orientación y primeros auxilios psicológicos.

Establecer un plan de bonificación basado en los resultados del KPS que promueva el reconocimiento y la motivación del personal, así como la oportunidad de promoción interna.

## 6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

### 6.4.1 DESCRIPCIÓN

La propuesta se estructura en dos planes de trabajo interrelacionados, con el fin de garantizar un abordaje integral del bienestar emocional y sentido de permanencia de los colaboradores. A continuación, se detalla cada programa:

### 6.4.2 DESARROLLO

#### a) Adecuación del espacio de comedor como área de descanso y recuperación emocional.

Realizar un área de comedor agradable para los colaboradores el cual debe contar con lo siguiente:

- ✓ Estacion de café permanente:
- ✓ Snacks para el personal a un bajo costo 1 vez por semana
- ✓ Area climatizada
- ✓ TV: Con programación previa de los jefes de áreas para eventos televisivos del gusto de los colaboradores, por ejemplo, partidos del Mundial del Futbol, películas, etc.

- ✓ Pizarra informativa y actualizada de acuerdo con los nuevos nombramientos, fechas especiales u otros
- ✓ Mesa de Futbolito
- ✓ Juegos de mesa

b) Para implementar PAP en Eventos PCA, se hará uso del Plan de Promoción Interna (Universidad PCA) teniendo como prioridad, una estrategia clave de socialización y capacitación a un grupo de empleados para que puedan ofrecer este tipo de apoyo, influyendo principalmente en la formación en habilidades de escucha activa, empatía, y técnicas básicas de intervención en crisis, para lo cual será necesario la creación de protocolos claros sobre cuándo y cómo intervenir, y tener un sistema de referencia para derivar a los empleados a profesionales de salud mental en caso de ser necesario. Se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. Capacitación de líderes y equipos de RRHH.
2. Creación de un protocolo de intervención.
3. Designación de personal responsables
4. Colaboración con profesionales de la salud mental.

Asimismo, se debe de contar con las herramientas adecuadas que sirvan como vehículo que conduce la propuesta, entre ellas están:

1. Cursos y talleres (A corto plazo)
2. Talleres de primeros auxilios emocionales.
3. Cursos de manejo del estrés y la ansiedad.
4. Programas de formación en intervención en crisis.
5. Team building para mejorar el ambiente de trabajo.
6. Apps o plataformas digitales (A Largo plazo):
  - Headspace. Para manejo del estrés y meditación.
  - Woebot. Un chatbot que ofrece apoyo emocional basado en terapia cognitivo-conductual.

- c) Establecer un plan de bonificación basado en los resultados del KPS que promueva el reconocimiento y la motivación del personal, así como la oportunidad de promoción interna.

Realizar el levantamiento de perfiles de puesto de acorde a la actualidad, organizando las actividades de acorde a las necesidades de la empresa. Una vez identificadas las funciones de puesto se establecen los KP'S que aplique a cada área el cual deberá ser remunerado de forma mensual, el cual debe ser discutido con cada colaborador para realizar una retroalimentación efectiva.

Por otro lado, la propuesta de incentivos y cultura de estabilidad laboral que consiste en:

- ✓ Si un colaborador cumple su primer año de labores sin sanciones administrativas recibe un aumento de salario de L. 600.00
- ✓ Si un colaborador cumple dos años de labores sin sanciones administrativas recibe un aumento de salario de L. 800.00
- ✓ Si un colaborador cumple tres años de labores sin sanciones administrativas recibe un aumento de salario de L. 1,000.00
- ✓ Si un colaborador cumple cuatro años de labores sin sanciones administrativas recibe un aumento de salario de L. 1,200.00
- ✓ Los colaboradores que cumplen de cinco años de labores en adelante sin sanciones administrativas reciben un aumento de salario de L. 1,500.00
- ✓ Esta aplica para el personal que ya tenga una antigüedad igual o mayor a 3 años

Finalmente, el plan de promoción interna

- ✓ Esta consiste en crear la universidad PCA para todo el personal en todas las áreas
- ✓ Crear un sistema de capacitación continua en la cual el personal vaya desarrollando sus habilidades blandas y habilidades natas
- ✓ La universidad PCA realizara diferentes actividades de integración entre los estudiantes ya inscritos y nuevos ingresos
- ✓ Se realizarán las ceremonias y reconocimientos del personal inscrito en la universidad PCA

## **6.5 MEDIDAS DE CONTROL**

- ✓ Sistema de seguimiento a los síntomas de Burnout en ciertos colaboradores desde RRHH, basado en ausentismo, disminución de productividad o reportes de jefaturas etc.
- ✓ Aplicación cada 6 meses de los instrumentos utilizados en el estudio como parte del seguimiento

de los avances y detectar cambios.

- ✓ Uso efectivo de las áreas de liberación de carga emocional y estrés.

## 6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

**Tabla 11 Cronograma de plan de acción**

No.	Actividad	Area Responsable	Año 2026																																																		
			Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
1	Presentacion del plan estrategico	RRHH																																																			
2	Gestion de presupuesto para la ejecucion del plan estrategico	RRHH-Finanzas																																																			
3	Socializacoion de la implementacion de encuestas de clima laboral																																																				
4	Levantamiento de perfiles de puesto																																																				
5	Socializacion de KP "S por puesto de trabajo																																																				
6	Creacion de comedor																																																				
7	Compra de lo necesario para el area de comedor																																																				
8	Socializar la propuesta de incentivos y cultura de estabilidad laboral																																																				
9	Implementar la propuesta de incentivos y cultura de estabilidad laboral																																																				
10	Socializar el plan de promocion interna																																																				
11	Implementar la promocion interna con la universidad PCA																																																				
12	Graduacion de la primera promocion de la universidad PCA																																																				

Fuente: Elaboración propia

## 6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

**Tabla 12 Tabla 10. Cronograma de plan de acción**

PROPUESTA DE PLAN DE KPS					
Area o Departamento	Cantidad de colaboradores	Monto	Total Presupuesto	Tiempo de pago	Responsable de evaluar
Personal operativo Bodega de Equipo	35	L3,000.00	L105,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Personal administrativo bodega de equipo	4	L2,000.00	L8,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
<b>Chef ejecutivo</b>	<b>1</b>	<b>L12,624.88</b>	<b>L12,624.88</b>	Mensual	Comité de control y seguimiento
Sub Chef	1	L5,000.00	L5,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Lider de linea	3	L5,000.00	L15,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Cocinero A	2	L1,500.00	L3,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Chef Repostero	1	L2,500.00	L2,500.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Auxiliar de reposteria	2	L1,500.00	L3,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Parrillero	2	L1,000.00	L2,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Auxiliar de cocina	12	L1,500.00	L18,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
Stewar	4	L1,000.00	L4,000.00	Mensual	Comité de control y seguimiento
<b>TOTAL</b>			<b>L178,124.88</b>		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13 Costos de Plan de Incentivos**

PROPUESTA DE INCENTIVOS Y CULTURA DE ESTABILIDAD LABORAL					
DESCRIPCION	Cantidad de colaboradores	Monto	Total Presupuesto	Tiempo de pago	Responsable de evaluar
Personal con antigüedad de un año	28	L600.00	L16,800.00	Mensual	RRHH
Personal con antigüedad de dos años	36	L800.00	L28,800.00	Mensual	RRHH
Personal con antigüedad de tres años	23	L1,000.00	L23,000.00	Mensual	RRHH
Personal con antigüedad de cuatro años	21	L1,200.00	L25,200.00	Mensual	RRHH
Personal con antigüedad de cinco años en adelante	27	L1,500.00	L40,500.00	Mensual	RRHH
<b>TOTAL</b>			<b>L134,300.00</b>		

Fuente: elaboración propia

**Tabla 14Tabla 12. Costos de Plan de Promoción**

PLAN DE PROMOCION INTERNA (UNIVERSIDAD PCA)					
Descripcion	Cantidad de colaboradores	Monto	Total Presupuesto	Tiempo de pago	Responsable de evaluar
Capacitador	4	L18,000.00	L72,000.00	Mensual	RRHH
Area de computo	10	L32,000.00	L320,000.00	Una sola inversion	RRHH
Coffee de capacitacion	25	L1,080.00	L27,000.00	Mensual	RRHH
Papeleria	25	L400.00	L10,000.00	Mensual	RRHH
Gastos de Graduacion	25	L1,200.00	L30,000.00	Mensual	RRHH
<b>TOTAL</b>			<b>L459,000.00</b>		

Fuente: elaboración propia

Los valores asignados a cada actividad fueron extraídos de fuentes oficiales y comerciales que representan el contexto real. Los costos de mobiliario, materiales de relajación, área de comedor, juegos de mesa y ambientación de espacios fueron consultados en sitios comerciales como Jetstereo, Agora, tomando en cuenta la disponibilidad de loa equipos. Los valores asignados a la universidad PCA fueron estimados con base a los recursos que la empresa posee.



## 6.8 CONCORDANCIA

**Tabla 15 Concordancia**

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/Metodologías de sustento	Variables	Población	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivo propuesta
ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE SOBRECARGA, REMUNERACIÓN, CLIMA LABORAL Y BURNOUT EN EVENTOS PCA, 2026	Determinar la relación entre la sobrecarga laboral, la remuneración y el clima laboral con el burnout en los empleados de Eventos PCA durante el 2026, mediante la aplicación del inventario de Burnout de Maslach y una escala para medir la percepción de dichos factores, con el propósito de identificar su incidencia; y partiendo de los hallazgos proponer estrategias preventivas y correctivas.	1.Evaluar la sobrecarga laboral en los empleados de la Eventos PCA durante el año 2026. 2.Analizar la remuneración en Eventos PCA durante el año 2026. 3.Identificar el clima laboral en Eventos PCA durante el año 2026. 4.Determinar el nivel de burnout a través del inventario de burnout de Maslach de los empleados de Eventos PCA durante el año 2026. 5.Proner estrategias para prevenir el burnout en los colaboradores de Eventos PCA durante el año 2026 basado en los factores antes explorados.	1. Teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2001). 2.La Teoría del Burnout de Cristina Maslach 3. El Burnout como proceso de desilusión en la profesión de ayuda de Edelwich y Brodsky.	Variable dependiente: "burnout en empleados de "Eventos PCA" durante el año 2026". Variables Independientes: 1. Sobrecarga Laboral 2. Recompensa 3. Clima Laboral	La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. (Arias Gómez, 2016). Para esta investigación se determinó utilizar a la población de los empleados que trabajan "Eventos PCA" durante el 2026. El estudio se realizará con una muestra general y aleatoria de los empleados sin distinción de puesto o jerarquía, teniendo como referencia los 90 colaboradores permanentes en las instalaciones de "Eventos PCA (Catering)"	INSTRUMENTOS UTILIZADOS Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach y Jackson (1981). Instrumento para medir la sobrecarga laboral, las remuneraciones y el clima laboral, elaborada a partir de los ítems de las siguientes escalas: a.Carga laboral: escalas de frecuencia y presión percibida, como la "Quantitative Workload Inventory" o adaptaciones a preguntas tipo Likert (Zhang, 2025) b.Remuneración y reconocimiento: escalas del modelo Effort–Reward Imbalance de Siegrist (2004), que valoran la equidad entre esfuerzo invertido y recompensas recibidas. c.Clima laboral: cuestionarios como el "Organizational Climate Measure" (OCM) o adaptaciones que evalúan justicia, relaciones interpersonales, confianza y ética organizacional (Santiago-Torner et al., 2024).	Existe una relación significativa de los factores del burnout como agotamiento emocional y despersonalización con la sobrecarga laboral y con la percepción de la recompensa. Se acepta la hipótesis de la investigación. Por lo que de cambiar la situación en estos últimos, puede esperarse una disminución en la aparición de síntomas de burnout. 1.Sobrecarga laboral: 77% de los empleados considera que la misma es manejable o baja. 2.Recompensa: 76% consideran que la remuneración es justa o excede en comparación al empeño que ponen en su labor. 3.Clima laboral: 88% consideran que este es adecuado o favorable. Encontramos un alto reporte de síntomas de burnout, por lo que, a pesar de haber una relación estadísticamente significativa pueden deberse de manera más directa a otros factores que si son relacionados a su puesto, no se ven reflejados en este estudio, o se deben a factores externos de carácter psicosocial. Este grupo requiere del seguimiento y monitoreo el cual será uno de los aspectos a considerar en la intervención recomendada en el capítulo VI, con el objetivo de disminuir la aparición de síntomas de burnout, o conocer otros factores ajenos a este estudio, pero relevantes en el espacio de trabajo que puedan relacionarse con la sintomatología	Programa de Bienestar emocional, educacional e integral de Eventos PCA.	Implementar una propuesta de prevención y afrontamiento del síndrome de burnout mediante un programa de Bienestar emocional, educacional e integral, enfocado principalmente en los espacios liberadores de estrés, aplicación de incentivos y oportunidades de crecimiento personal y profesional, así como un plan rotativo en los horarios del personal por área.

Fuente: Elaboración Propia


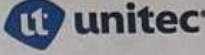
## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias-Gómez, J. V.-K. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Obtenido de Revista Alergia México, 63(2), 201-206: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ayala, A. (2021). El síndrome de burnout en el personal de salud en la pandemia del COVID-19. *Revista médica de Panamá.*, <https://revistamedica.org/index.php/rmdp/article/view/1949>.
- Bakker, A. y. (2016). Teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 22, 273-285.
- Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Avila, A. V. (2018). *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*. Obtenido de [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_inhrr/article/view/18686](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_inhrr/article/view/18686)
- Catherine Cote. (19 de octubre de 2021). 4 tipos de análisis de datos para mejorar la toma de decisiones. Estados Unidos. Recuperado el 7 de Junio de 2025, de <https://online.hbs.edu/blog/post/types-of-data-analysis>
- Chisholm, D., Sweeny, K., Sheehan, P., Rasmussen, B., Smit, F., Cuijpers, P., & Saxena, S. (2016). Scaling-up treatment of depression and anxiety: a global return on investment analysis. *The Lancet Psychiatry*, 3(5), 415-424. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(16\)30024-3](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(16)30024-3)
- Claro Chile. (s.f.). Importancia del análisis de datos para empresas. Chile. Obtenido de <https://blog.clarochile.cl/blog/analisis-de-datos-para-empresas/>
- Contreras Ramírez, N. (2017). Síndrome de Burnout en docentes de la carrera de enfermería. UNAH/CURLA. *Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Honduras*.
- Cruz Roja Argentina. (2025). Manual de Primeros Auxilios Psicológicos: Intervención en crisis y emergencias. Editorial Médica Argentina. (Nota: Al ser una fecha futura o muy reciente, se asume la autoría institucional de sus guías de capacitación vigentes).
- Díaz, N. C. (2006). *Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes*. . Obtenido de <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Escuela de Investigación. (5 de Septiembre de 2025). ¿Cuál es la diferencia entre población, muestra y unidad de análisis? Obtenido de [https://escueladeinvestigacion.com/2024/09/05/cual-es-la-diferencia-entre-poblacion-muestra-y-unidad-de-analisis/?utm\\_source=chatgpt.com](https://escueladeinvestigacion.com/2024/09/05/cual-es-la-diferencia-entre-poblacion-muestra-y-unidad-de-analisis/?utm_source=chatgpt.com)
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Obtenido de [https://edmorata.es/wp-content/uploads/2021/02/Flick.-Introduccion-a-la-investigacion-cualitativa\\_prw.pdf](https://edmorata.es/wp-content/uploads/2021/02/Flick.-Introduccion-a-la-investigacion-cualitativa_prw.pdf)
- Fortune. (2024). *Cerca del 82% de los empleados corren riesgo de sufrir burnout en el año 2024*. Obtenido de Yahoo Finanzas: <https://finance.yahoo.com/news/82-employees-risk-burnout-only-120310019.html>
- García-Maroto, A. L.-M.-G. (2021). Riesgos psicosociales, burnout y satisfacción laboral de los agentes de policía en España. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37, 95-106.
- Gynning, B. E. (2024). Contextualizando el modelo de recursos y demandas en el trabajo. *Recursos Humanos para la Salud*, 22, <https://doi.org/10.1186/s12960-024-00958-1> .
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Pág. 245: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education
- Honduras, P. E. (2023). Decreto Ejecutivo PCM-39-2023. *La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras*.
- Inegbedion, H. (2020). Percepción del equilibrio de la carga de trabajo y autonomía laboral como predictores del burnout. *Heliyon*, 6, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03005>.
- Isaac Minian Ángel Martínez Monroy. (s.f.). El impacto de las nuevas tecnologías en el empleo en México. 49. México. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362018000400027](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362018000400027)
- J.L., G.-U. (2023). Burnout en estudiantes de enfermería. *Educación de enfermería en la práctica*,

- <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2023.103645>.
- Jaß, L. K. (2024). Percepción de demanda del trabajo y recursos por los empleados de la administración pública alemana en modalidad híbrida. *Revista de Medicina Ocupacional y Toxicología*, <https://doi.org/10.1186/s12995-024-00426-5>.
- Kordsmeyer, A. E. (2022). Demandas y recursos en la trabajo. Estudio sobre el burnout en personas con discapacidad severa. *BNJ Open 12*, <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-063118>.
- Martínez, D. R. (2024). Reconocimiento profesional y compensación justa. *Revista de Medicina del Trabajo*, 34.
- Maslach, C. y. (2016). Comprensión de la experiencia del síndrome de burnout. *World Psychiatry*, [pág. https://doi.org/10.1002/wps.20311](https://doi.org/10.1002/wps.20311).
- Munguía Espinoza, O. (2019). *Factores de riesgo psicosocial y burnout en docentes*. Obtenido de Ciencias Sociales UNAH: <https://cienciassociales.unah.edu.hn/dmsdocument/15902-oscar-francisco-munguia-espinoza-pdf>
- Nascor formación. (s.f.). Recuperado el 2025, de <https://nascorformacion.com/entrada/la-creciente-importancia-del-analisis-de-datos>
- Office for National Statistics. (2017). Sicknes absence in the UK labour market: 2016. Statistical bulletin. <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/labourproductivity/articles/sicknessabsenceinthelabourmarket/2016>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2018). Manual de salud mental y apoyo psicosocial para poblaciones migrantes y desplazadas. Publicaciones de la OIM. <https://publications.iom.int/>
- Ortega, C. (2002). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20m%C3%A9todo%20anal%C3%ADtico,los%20efectos%20a%20las%20causas>.
- Panamá, U. d. (2020). Síndrome de burnout en funcionarios públicos de la Provincia de Veraguas. *Revista Centros*, 9, 45-48.
- Ríos, R. (2023). Síndrome del burnout en estudiantes de enfermería. *Educación de enfermería en la práctica*, 71, <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2023.103645>.
- Salud, Organización Mundial de la. (2019). *El síndrome de burnout, un "fenómeno ocupacional"*. Obtenido de [https://www.who.int/mental\\_health/evidence/burn-out/en/](https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/)
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Pág. 245: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Santiago-Torner, C. G.-C. (2024). Relación entre el clima ético y el síndrome de burnout. *Ciencias del comportamiento*, [pág. https://doi.org/10.3390/bs15020121](https://doi.org/10.3390/bs15020121).
- Siegrist, J. (2004). Desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo y la salud. *Perspectivas históricas y actuales sobre el estrés y la salud*, 261-291.
- Taris, S. &. (2014). Una revisión crítica del modelo Demandas-Recursos Laborales. *Bridging Occupational, Organizational, and Public Health*, págs. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3\\_4](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4).
- Trinkenreich, B. S. (2023). Modelo para comprender y reducir el burnout en desarrolladores. *Conferencia Internacional de Ingenieros de Software 45*, 48-60.
- Tröster, C. y. (2024). Aumentos en la autonomía laboral intrapersonal vinculados a un. *Journal of Occupational Health Psychology. Español*, [pág. https://doi.org/10.1037/ocp0000372](https://doi.org/10.1037/ocp0000372).
- Vaca-Quintana, K. (2022). Los trabajadores sanitarios latinoamericanos y el burnout en el primer año del COVID-19. *Fronteras en salud pública 10*, <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.844800>.
- Vásquez-Navas, S. (2023). Factores sociodemográficos en el burnout (América Latina). *Fronteras en Salud Pública, 11*, <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.11254125>.
- Zhang, Q. D. (<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0322112> de 2025). Los “efectos secundarios” de la digitalización. *PLOS ONE 20*.

# ANEXOS

## Anexo 1. Carta de Autorización PCA

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

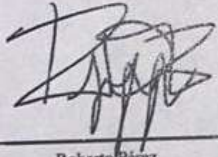
Nombre y apellido del Director o Gerente: Cesar Herrera  
Puesto Laboral: Gerente General  
Empresa o Institución: Productos Cruz Abadie  
Dirección principal de la Empresa o Institución: Anillo periférico, 400mts debajo de Ministerio Tsenbaath, en la calle que está entre Outet Motomundo y Blintec  
Ciudad: Tegucigalpa Departamento: Francisco Morazán-República de Honduras Día: 21 Mes: marzo Año: 2026

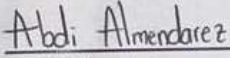
Estimado Señor(a): Gerente General-PCA

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Estratégica en Personas Hemos seleccionado como tema Análisis de la relación entre sobrecarga, remuneración, clima laboral y burnout en eventos pca, 2026, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar: un cuestionario del Inventario de Burnout de Maslach a los Colaboradores de PCA y de la Percepción de los Factores Laborales (sobrecarga laboral, clima laboral y remuneración).

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

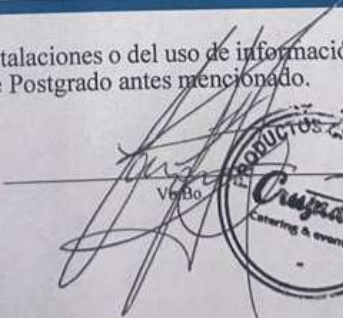

  
Roberto Pérez  
No. de cuenta:12423126

  
Abdi Almendarez  
No. de cuenta:12423166

---

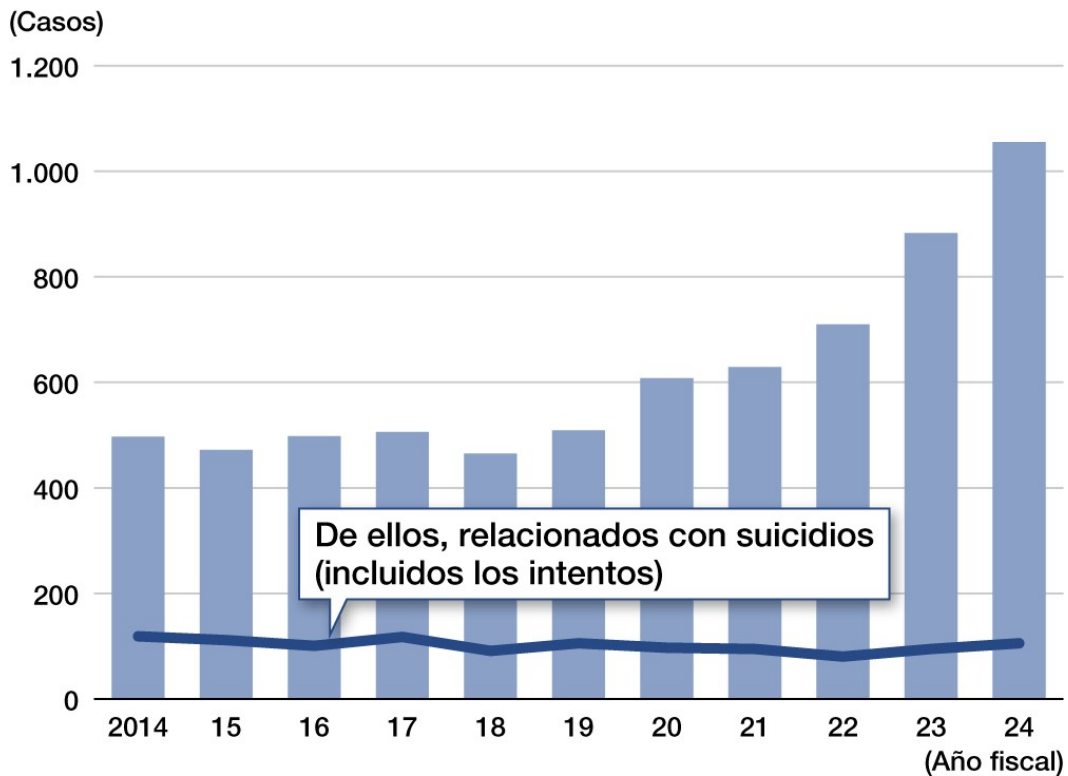
Por este medio, Productos Cruz Abadie Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Cesar Herrera / Gerente General  
cesar.herrera@cruzadi.com

  
VerBo 

**Anexo 2.** Evolución del número de indemnizaciones por accidentes laborales por trastornos mentales

### Evolución del número de indemnizaciones por accidentes laborales por trastornos mentales



Creado por *nippon.com* según datos de *Situación de las indemnizaciones por accidentes laborales mortales por exceso de trabajo*. del Ministerio de Salud, Trabajo y Bienestar Social.



### Anexo 3. Estructura de los Factores laborales

	OBJETIVOS	ITEM CUESTIONARIO	RESULTADOS	
ENCUESTA FACTORES LABORALES	Conocer la influencia de la sobrecarga laboral en el burnout en empleados de Eventos PCA durante el año 2026.	1	Mi volumen de trabajo diario supera el tiempo disponible para realizarlo.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		2	Debo atender varias tareas al mismo tiempo, lo que me genera presión constante.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		3	La velocidad con la que debo trabajar es más alta de lo que considero razonable.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		4	La cantidad de responsabilidades asignadas excede mis capacidades.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Identificar la influencia de la remuneración en el burnout en empleados de Eventos PCA durante el del 2026	5	Mi salario es adecuado en relación con el esfuerzo que realizo.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo
		6	Mi remuneración es justa en comparación con trabajos similares en otras instituciones.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo
		7	Recibo beneficios adicionales que complementan mi salario (bonos, seguros, etc.).	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo
		8	Siento que la compensación que recibo refleja mi nivel de responsabilidad.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo

Determinar la influencia del clima laboral el burnout en empleados de Eventos PCA durante el año 2026.	9	Existe un ambiente de respeto entre compañeros en mi lugar de trabajo.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo
	10	La comunicación con mis superiores es abierta y efectiva.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo
	11	Los objetivos y metas del equipo están claramente definidos.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo
	12	En mi área de trabajo, las relaciones son colaborativas y solidarias.	Totalmente en desacuerdo En Desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De Acuerdo Totalmente de acuerdo

**Fuente:** Elaboración propia.

## Anexo 4. Inventario de Burnout

GUÍA DE ENTREVISTA: INVENTARIO DE BURNOUT	Objetivo	Pregunta Entrevista	RESPUESTAS
	Determinar el nivel de burnout a través del inventario de burnout de Maslach de Eventos PCA durante el año 2026	1 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo		0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días	
3 Me siento fatigada me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.		0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días	
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender		0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una	

			vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	5	5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	6	6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí.	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	7	Trato con mucha efectividad los problemas de las personas	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una

			vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	10	Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación.	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
	12	Me siento muy energético	0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una

			vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		13	Me siento frustrado por mi trabajo 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		14	Siento que estoy trabajando demasiado 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		15	No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		16	Trabajar directamente con personas me produce estrés 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una

			vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		17	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		19	He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una

			vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		21	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días
		22	Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas 0 = Nunca/Ninguna vez 1 = Casi nunca/Pocas veces al año 2 = Algunas veces/ Una vez al mes o menos 3 = Regularmente/ Pocas veces al mes 4 = Bastantes Veces/ Una vez por semana 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana 6 = Siempre / Todos los días

## Anexo 5. Instrumento

Siga el enlace dentro del código QR

