



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE DESGASTE EMOCIONAL, DETERIORO
PSICOLÓGICO Y DESEMPEÑO LABORAL EN JF SECURITY,
2026.**

SUSTENTADO POR:

**SOANY YAMILETH REQUENO MUÑOZ
GLORIA ESTEFANIA RIVAS ROJAS**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

TEGUCIGALPA, M.D.C, HONDURAS, C.A.

ABRIL, 2026

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANA FACULTAD DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS

**RELACIÓN ENTRE DESGASTE EMOCIONAL, DETERIORO
PSICOLÓGICO Y DESEMPEÑO LABORAL EN JF SECURITY,
2026.**

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

MÁSTER EN

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

ASESOR

**MARTHA MARIA HERNANDEZ
MARTINEZ**

MIEMBROS DE LA TERNA:

**SORIA MONTOYA
JULISSA CORTES
SONIA GUZMAN**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2026
Soany Yamileth Requeno Muñoz
Gloria Estefania Rivas Rojas

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO

RELACIÓN ENTRE DESGASTE EMOCIONAL, DETERIORO PSICOLÓGICO Y DESEMPEÑO LABORAL EN JF SECURITY, 2026.

**Soany Yamileth Requeno Muñoz
Gloria Estefania Rivas Rojas**

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo–correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 31 colaboradores operativos. Los resultados obtenidos mediante la escala DASS-21 evidenciaron que el 87% del personal se encuentra dentro de rangos considerados normales, es decir, sin presencia de sintomatología significativa en las dimensiones evaluadas (estrés, ansiedad y depresión) según la escala DASS-21. En cuanto a los indicadores de desempeño laboral, se identificó que el 40% de los casos se relaciona con incumplimiento de funciones, otro 40% con bajo compromiso y un 20% con conductas inadecuadas. En consecuencia, se determinó que existe una relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral, evidenciando que las alteraciones emocionales influyen en el comportamiento y rendimiento del personal operativo.

Palabras clave: Desgaste emocional, deterioro psicológico, desempeño laboral, estrés, bienestar laboral.



GRADUATE SCHOOL

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL EXHAUSTION, PSYCHOLOGICAL DISTRESS, AND JOB PERFORMANCE IN JF SECURITY, 2026.

**Soany Yamileth Requeno Muñoz
Gloria Estefania Rivas Rojas**

Abstract

The objective of this study was to analyze the relationship between emotional exhaustion, psychological distress, and job performance among operational staff at JF Security S. de R.L. during the year 2026. The research was conducted using a quantitative approach with a descriptive–correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 31 operational employees. The results obtained through the DASS-21 scale showed that 87% of the personnel are within normal ranges, indicating the absence of significant symptomatology in the evaluated dimensions (stress, anxiety, and depression) according to the DASS-21 scale. Regarding job performance indicators, it was identified that 40% of the cases are related to non-compliance with duties, another 40% to low commitment, and 20% to inappropriate behaviors. Consequently, it was determined that there is a relationship between psychological distress and job performance, demonstrating that emotional alterations influence the behavior and performance of operational staff.

Keywords: Emotional exhaustion, job performance, psychological distress, stress, work well-being

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este trabajo a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa de mi vida.

A mi esposo, Enrique Pacheco, por su amor, apoyo incondicional y por ser mi mayor motivación en cada momento de este proceso. Gracias por creer en mí, por impulsarme a seguir adelante y por acompañarme en cada desafío.

A mi familia, por su respaldo constante, comprensión y por ser mi base en cada paso de este camino.

Finalmente, dedico este logro a mi crecimiento personal y profesional, como reflejo del esfuerzo, la disciplina y el compromiso que me han acompañado hasta alcanzar esta meta.

Gloria Estefania Rivas Rojas

En primer lugar, agradezco a Dios Todopoderoso por haberme bendecido con la oportunidad, la sabiduría y la resiliencia necesarias para alcanzar este nuevo logro en mi vida.

A mis padres, Rafael Requeno (Q.E.P.D.) y Erlinda Muñoz, por ser mi apoyo incondicional y el pilar fundamental en mi crecimiento personal y profesional.

Finalmente, me dedico este logro a mí misma, por la fortaleza demostrada para seguir siempre adelante y la perseverancia puesta en cada etapa de mi formación.

Soany Requeno Muñoz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar este proceso académico.

A mi asesora, Martha María Hernández Martínez, por su guía, acompañamiento y valiosos conocimientos durante el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, agradezco a la empresa JF Security S. de R.L., por abrir sus puertas y permitir la realización de este estudio.

Gloria Estefania Rivas Rojas

Agradezco a Dios por haberme brindado la fuerza y la sabiduría necesarias en cada asignatura cursada y en cada proyecto realizado.

Asimismo, Mi profundo agradecimiento a mi asesora, Martha María Hernández Martínez, por su valioso apoyo, paciencia y guía experta durante todo este proceso de investigación.

Mi profundo agradecimiento, al Sr. José Luis Farach, por permitir el desarrollo de este estudio en su empresa, JF Security, y por brindarnos las facilidades necesarias para interactuar con el personal de seguridad y aplicar los instrumentos de evaluación correspondientes.

Soany Y. Requeno Muñoz

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE DE CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
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	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	12
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	15
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS	16
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	17
2.4 MARCO LEGAL.....	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	22
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	22
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	22
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	23
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25
3.1.4 HIPÓTESIS.....	26
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	26
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.3.1 POBLACIÓN.....	28
3.3.2 MUESTRA	29
3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO	29
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	30
3.4.1 TÉCNICAS	30
3.4.2 INSTRUMENTOS.....	30
3.4.3 PROCEDIMIENTO.....	31
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	32
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	32

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	34
4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	34
4.1.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS GENERALES	38
4.1.3 RESULTADOS POR OBJETIVOS.....	40
4.1.4 ANÁLISIS INFERENCIAL	48
4.1.5 HALLAZGOS CUALITATIVOS.....	49
4.1.6 SÍNTESIS DE RESULTADOS	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1 CONCLUSIONES	54
5.2 RECOMENDACIONES.....	55
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	58
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	58
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	58
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	58
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO	59
6.4.1 DESCRIPCIÓN	59
6.4.2 DESARROLLO.....	60
6.5 MEDIDAS DE CONTROL	61
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	63
6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO	63
6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA ..	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Congruencia Metodológica.....	22
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	25
Tabla 3. Percepción del agotamiento emocional según supervisores (n=3)	41
Tabla 4. Indicadores de bajo desempeño asociados al desgaste emocional (n=3)	45
Tabla 6. Desglose de Auditoria relaciones laborales según leyes laborales CTH.....	62
Tabla 7. Cronograma de implementación	63
Tabla 8. Presupuesto.....	64
Tabla 9. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta.....	65
Tabla 10. Retorno Cuantificado.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de variables.....	24
Figura 2. Esquema de variables independientes y dependientes.....	24
Figura 3. Enfoque y Métodos.....	28
Figura 4. Género.....	34
Figura 5. Edad.....	35
Figura 6. Estado civil.....	36
Figura 7. Nivel educativo.....	36
Figura 8. Antigüedad.....	37
Figura 9. Desgaste emocional.....	38
Figura 10. Deterioro psicológico.....	39
Figura 11. Desempeño laboral.....	40
Figura 12. Factores de la fatiga laboral.....	41
Figura 13. % de desmotivación.....	42
Figura 14. Nivel de depresión.....	43
Figura 15. Nivel de ansiedad.....	43
Figura 16. Nivel de estrés.....	44
Figura 17. Escala DASS-21 (Ansiedad, Depresión y Estrés).....	47
Figura 18. Indicadores de bajo desempeño.....	47

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar de manera detallada la dimensión psicológica de los colaboradores de la empresa JF Security S. de R.L., y examinar la relación entre el desgaste emocional y el deterioro psicológico del personal operativo de JF Security S. de R.L. en Tegucigalpa hasta el año 2026.

Las empresas de seguridad privada operan bajo un esquema de subcontratación (outsourcing) y se caracterizan por un alto nivel de riesgo para la integridad física y mental de sus colaboradores. Los guardias de seguridad desempeñan funciones que requieren el estricto cumplimiento de normas y buenas prácticas, así como una elevada capacidad de autocontrol emocional, debido a la responsabilidad que implica la protección de personas, bienes e intereses de terceros.

En este sector, los colaboradores suelen estar expuestos a jornadas laborales extensas, situaciones de alto estrés y escenarios donde la vida puede verse comprometida. Si bien no siempre se exige una amplia experiencia laboral previa, sí es indispensable contar con capacitación técnica adecuada, especialmente en el manejo de armas de fuego, así como con una preparación psicológica que permita afrontar las exigencias propias del puesto de trabajo.

A partir de lo anterior, la investigación profundiza en la necesidad de evaluar las condiciones organizacionales y laborales asociadas al desgaste emocional y al deterioro psicológico del personal operativo, así como su posible relación con el desempeño laboral y la permanencia en la empresa.

En este contexto, se ha identificado en la empresa JF Security S. de R.L. una disminución en el desempeño laboral, lo que evidencia la necesidad de analizar los factores psicológicos vinculados a esta situación.

El desgaste emocional y el deterioro psicológico del personal operativo pueden constituir variables relevantes dentro de la dinámica organizacional, afectando no solo el rendimiento individual, sino también la estabilidad del recurso humano y la continuidad del servicio. Por lo tanto, surge la necesidad de examinar la relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral, con el propósito de generar información objetiva que permita

fortalecer la gestión organizacional en JF Security.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Diversas investigaciones a nivel internacional han abordado la relación del desgaste emocional y el estrés laboral en el desempeño del personal, especialmente en ocupaciones caracterizadas por altos niveles de exigencia psicológica y exposición al riesgo.

En este sentido, Maslach y Jackson (1981), pioneros en el estudio del síndrome de burnout, establecen que el desgaste emocional es una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos, manifestándose mediante agotamiento físico y mental, despersonalización y disminución de la realización personal. Sus hallazgos evidencian que este síndrome afecta significativamente el rendimiento laboral, la satisfacción en el trabajo y la permanencia del colaborador dentro de la organización.

Posteriormente, estudios como el de Schaufeli y Bakker (2004) profundizaron en la relación entre el desgaste emocional y el desempeño, determinando que altos niveles de agotamiento se asocian con bajo compromiso laboral, disminución de la productividad y mayor intención de renuncia. Estos autores destacan que los entornos laborales con demandas psicológicas elevadas incrementan el riesgo de intención de abandono del talento humano.

De igual forma, investigaciones desarrolladas por Leiter y Maslach (2009) señalan que el burnout no solo impacta al individuo, sino también a la organización, generando ausentismo, conflictos laborales, baja eficiencia y deterioro del clima organizacional. Estos efectos coinciden con problemáticas observadas en sectores operativos como la seguridad privada.

Asimismo, investigaciones sobre jornadas laborales extensas han demostrado su relación en la salud mental y el desempeño. Kivimäki et al. (2015) encontraron que las largas horas de trabajo se relacionan con fatiga crónica, trastornos del sueño, ansiedad y disminución del rendimiento, factores que inciden en la estabilidad laboral.

En el contexto latinoamericano, estudios como el de Salanova, Llorens y Schaufeli (2011) han evidenciado que las ocupaciones con alta carga emocional, vigilancia constante y responsabilidad sobre terceros presentan mayores niveles de desgaste emocional, lo cual repercute en la motivación, el desempeño y la permanencia del personal.

La necesidad de estudiar el presente problema surge a partir de las exigencias propias de

las funciones que demanda la empresa de seguridad privada JF Security S. de R.L. Este sector se caracteriza por requerir un alto nivel de esfuerzo físico, psicológico y mental por parte de sus colaboradores, debido a la naturaleza del servicio que prestan y a las condiciones laborales a las que están expuestos los guardias de seguridad.

Díaz López (2021) afirma que “las empresas de vigilancia, que prestan sus servicios en instituciones públicas y privadas, no reciben el salario mínimo, la jornada laboral es de 12 o más horas diarias”. (p. 21). En la situación actual de la empresa se observa una problemática recurrente relacionada con la inasistencia a las jornadas laborales y una constante intención de abandono del personal. Estas circunstancias generan dificultades operativas significativas, ya que la falta de reemplazos inmediatos coloca a la empresa en escenarios de riesgo frente al cumplimiento del servicio contratado por los clientes. Como consecuencia, otros colaboradores se ven obligados a cubrir turnos adicionales y jornadas laborales prolongadas, superando en algunos casos los límites de horas de trabajo establecidos por la legislación laboral vigente en Honduras.

La exposición continua a jornadas extensas y a elevados niveles de presión laboral puede afectar negativamente la capacidad física y mental de los colaboradores, ya que el cuerpo humano no está diseñado para mantener un rendimiento óptimo de manera prolongada bajo condiciones de estrés constante. “Los estudios epidemiológicos han demostrado los efectos negativos de las largas horas de trabajo en los riesgos de enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica, estrés; estado depresivo, ansiedad, calidad del sueño, mortalidad por todas las causas, consumo de alcohol y tabaquismo; y salud auto percibida, estado de salud mental, hipertensión y comportamientos de salud” (International Journal of Environmental Research and Public Health, 2019)

Esta situación representa un ejemplo claro de cómo el desgaste emocional y el deterioro psicológico pueden influir de manera directa en el rendimiento laboral dentro de la empresa JF Security. Asimismo, las consecuencias del problema no se limitan únicamente al ámbito operativo, sino que también generan un impacto financiero, debido a los costos asociados a la contratación, capacitación y logística del personal, además de poner en riesgo la relación comercial y la confianza de los clientes hacia la empresa.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la empresa JF Security S. de R.L. se ha observado una disminución en el rendimiento

laboral del personal operativo, situación que se presenta en un contexto caracterizado por altas exigencias emocionales propias del sector de seguridad privada.

Las funciones desempeñadas por los guardias de seguridad implican jornadas laborales extensas, exposición constante a escenarios de riesgo y elevados niveles de responsabilidad, condiciones que pueden asociarse con desgaste emocional y afectación psicológica. Entre los factores organizacionales identificados se encuentran la sobrecarga laboral, la baja remuneración salarial, limitaciones en los programas de capacitación y la ausencia de acompañamiento psicológico formal.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral operativo activo en la empresa JF Security S. de R.L. en Tegucigalpa, durante el año 2026?

1.3.3 Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., Tegucigalpa, durante el año 2026?
2. ¿Cómo se manifiesta el desgaste emocional en el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026?
3. ¿Cuál es la relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo de la empresa JF Security S. de R.L., en la ciudad de Tegucigalpa, durante el año 2026.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Medir los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., en la ciudad de Tegucigalpa, durante el año 2026
2. Analizar la manifestación del desgaste emocional en el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

3. Determinar la relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por la necesidad de comprender la relación existente entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral operativo activo en la empresa JF Security S. de R.L., Tegucigalpa. durante el año 2026. El sector de la seguridad privada se caracteriza por condiciones laborales demandantes, jornadas prolongadas y exposición constante a situaciones de alto estrés, factores que pueden incidir en la estabilidad emocional de los colaboradores. De acuerdo con Maslach y Jackson (1981), el agotamiento emocional constituye un componente central del síndrome de burnout y puede afectar el desempeño y la permanencia laboral. En este contexto, resulta pertinente analizar si dichas variables psicológicas se asocian con resultados organizacionales como el desempeño laboral.

Desde la perspectiva organizacional y económica, la investigación es conveniente porque profundiza en el desempeño laboral, el cual implica costos tangibles e intangibles relacionados con la productividad, el cumplimiento de funciones y la eficiencia operativa (Dessler, 2020). Asimismo, Chiavenato (2017) sostiene que las condiciones en que las personas realizan su trabajo influyen directamente en su comportamiento y desempeño. En consecuencia, analizar la asociación entre desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral permitirá generar información objetiva para la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento humano. Los beneficios cuantitativos del estudio pueden reflejarse en la mejora del desempeño laboral, la reducción del ausentismo y el fortalecimiento de la productividad, mientras que los beneficios cualitativos se evidencian en la mejora del clima organizacional, el bienestar psicológico y la estabilidad del personal operativo. De manera indirecta, la implementación de estrategias orientadas al bienestar emocional podría contribuir a la disminución de la intención de abandono laboral, fortaleciendo la permanencia del personal dentro de la organización. En el ámbito académico y nacional, la investigación aporta al conocimiento en Honduras al abordar una problemática poco explorada en el sector de la seguridad privada desde un enfoque correlacional entre variables psicológicas y organizacionales. Diversos estudios internacionales han demostrado que las jornadas laborales prolongadas y el estrés ocupacional se asocian con fatiga, ansiedad y disminución del rendimiento (International Journal of Environmental Research and Public Health,

2019); sin embargo, en el contexto hondureño existe limitada evidencia empírica aplicada al personal operativo de empresas de seguridad privada. Por ello, el estudio amplía el marco investigativo nacional al ofrecer datos contextualizados que pueden servir como referencia para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias preventivas orientadas a la reducción del desgaste emocional y la mejora del desempeño laboral en empresas del mismo sector.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta el sustento teórico que fundamenta la investigación, mediante la revisión de literatura relacionada con el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral. Asimismo, se desarrollan los conceptos clave, las teorías de sustento y el marco legal aplicable al contexto de JF Security S. de R.L, durante la investigación del año 2026.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

En este apartado se analiza la situación actual relacionada con el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral en el sector de la seguridad privada. Para una mejor comprensión del contexto, el análisis se estructura en tres niveles: el macroentorno, que aborda estudios y tendencias internacionales; el microentorno, que se enfoca en la realidad regional y nacional, particularmente en Honduras; y el análisis interno, que examina la situación específica de la empresa JF Security S. de R.L., considerando sus indicadores organizacionales y características estructurales. Esta estructura permite contextualizar el problema de investigación desde una perspectiva amplia hasta una dimensión organizacional concreta.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

En los últimos años, el estrés laboral se ha consolidado como una de las principales problemáticas en materia de salud ocupacional a nivel mundial, debido a su relación directa en el bienestar psicológico de los trabajadores y en los indicadores de desempeño organizacional. Diversos organismos internacionales han advertido que las condiciones laborales modernas, caracterizadas por altas demandas, presión por resultados y sobrecarga de funciones, han incrementado los niveles de desgaste emocional en la población económicamente activa (International Labour Organization [ILO], 2016).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, los riesgos psicosociales derivados del trabajo, tales como el estrés crónico, la fatiga mental y el agotamiento emocional, constituyen factores determinantes en la aparición de trastornos de ansiedad, depresión y disminución del rendimiento laboral. Estos efectos no solo impactan al trabajador, sino también a la productividad y sostenibilidad de las organizaciones (World Health Organization [WHO], 2010).

A nivel mundial, diversas investigaciones han demostrado que el desgaste emocional y el deterioro psicológico constituyen factores determinantes en el desempeño laboral y la permanencia

del trabajador dentro de las organizaciones. El síndrome de burnout, estudiado ampliamente por Maslach y Jackson, evidencia que los colaboradores expuestos a estresores laborales crónicos presentan agotamiento físico y mental, despersonalización y disminución de la realización personal, afectando su productividad y compromiso organizacional (Maslach & Jackson, 1981).

Asimismo, estudios posteriores han demostrado que los altos niveles de desgaste emocional se asocian con bajo desempeño y menor compromiso laboral, evidenciando la relación directa entre la salud mental y el rendimiento del talento humano (Schaufeli & Bakker, 2004).

En el contexto europeo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha reportado incrementos significativos en los niveles de estrés laboral, asociados a sobrecarga de funciones, presión de tiempo y cambios en la dinámica organizacional, factores que inciden en la salud mental y en la permanencia laboral de los trabajadores (EU-OSHA, 2022).

Investigaciones adicionales han evidenciado que las jornadas laborales extensas representan un factor de riesgo para la salud física y psicológica, relacionándose con fatiga crónica, ansiedad, trastornos del sueño y disminución del rendimiento laboral (Kivimäki et al., 2015).

En América Latina, el estrés laboral también ha mostrado tendencias preocupantes. Informes regionales señalan que más de la mitad de los trabajadores manifiestan experimentar niveles significativos de estrés durante su jornada laboral, vinculados principalmente a presión operativa, jornadas prolongadas y limitados programas de bienestar organizacional (ILO, 2020).

En el sector de la seguridad privada, las condiciones del macroentorno adquieren una connotación aún más crítica. La creciente demanda de servicios de vigilancia, derivada de los niveles de inseguridad en la región, ha incrementado las exigencias operativas hacia los guardias de seguridad, quienes desempeñan funciones bajo turnos prolongados, exposición constante al riesgo, responsabilidad sobre bienes y personas, así como presión por respuesta inmediata ante incidentes.

Todos estos factores externos influyen directamente en las condiciones laborales de los trabajadores del sector seguridad, incrementando la carga psicológica y el desgaste emocional. Por ello, resulta necesario analizar la situación actual de la empresa considerando la relación que el entorno global y regional ejerce sobre el bienestar, el desempeño y la permanencia de sus colaboradores.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

El microentorno organizacional comprende los factores que influyen directamente en el desempeño laboral del personal. Entre estos factores destacan las relaciones laborales existentes entre el personal operativo, el personal administrativo y los guardias de seguridad, las cuales desempeñan un papel fundamental en el bienestar emocional de los colaboradores. Asimismo, los distintos niveles educativos, experiencias laborales y características de personalidad generan dinámicas laborales diversas. Debido a ello, no todos los empleados reaccionan de la misma manera ante las exigencias del trabajo, lo que hace necesario analizar la calidad de las relaciones interpersonales, especialmente aquellas que se mantienen con los jefes inmediatos, ya que estas pueden influir positiva o negativamente en la estabilidad emocional del personal (IEPADES y DCAF, 2021).

Asimismo, las condiciones laborales propias del sector de la seguridad privada, como los turnos operativos extensos y la exposición constante a situaciones de riesgo, representan factores que inciden directamente en el bienestar emocional del personal. En el contexto actual de Honduras, la falta de protección específica para los colaboradores del rubro de seguridad privada y la limitada eficacia del sistema legal generan un clima de incertidumbre laboral que afecta la integridad física, emocional y contractual de los empleados.

Este escenario propicia la presencia de miedo e inseguridad entre los trabajadores, especialmente ante la posibilidad de ser incluidos en listas informales entre empresas del sector, lo que podría limitar sus oportunidades de empleo futuro. Dichos factores incrementan el desgaste emocional y el deterioro psicológico del personal, impactando de manera directa en su desempeño laboral y en la decisión de permanecer o abandonar la organización. (Asociación para una Sociedad Más Justa, 2016)

A nivel nacional, el mercado laboral hondureño enfrenta desafíos estructurales, entre ellos una alta informalidad y niveles significativos de subempleo. Según el Instituto Nacional de Estadística de Honduras (INE, 2024), la tasa de desempleo abierto se situó en torno al 8.1%, mientras que la tasa de empleo vulnerable alcanzó más del 65% de la población ocupada, lo que refleja un contexto de inestabilidad laboral y limitaciones en la seguridad social en el país.

Además, estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022)

señalan que los trabajadores hondureños presentan mayores niveles de precariedad laboral y exposición al estrés ocupacional en sectores con alta demanda física y emocional. Esta situación tiende a generar desgaste emocional y deterioro psicológico, incrementando la probabilidad de afectar la productividad organizacional.

En el contexto de estas condiciones, se observa que los factores laborales inmediatos como jornadas extensas, falta de regulación específica para el personal de seguridad privada, deficiencia de programas de apoyo psicológico y limitaciones en la protección contractual agravan la vulnerabilidad emocional de los trabajadores. Dicha vulnerabilidad puede manifestarse en ausentismo, disminución del rendimiento y decisiones de abandono laboral, reflejando una problemática de interés tanto para la gestión organizacional como para la política laboral en Honduras.

En este contexto nacional caracterizado por inestabilidad laboral y alta exigencia emocional en el sector servicios, particularmente en la seguridad privada, resulta pertinente analizar estadísticamente la relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral, con el fin de comprender cómo estas variables se asocian dentro del entorno organizacional

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

El entorno interno de una organización comprende los factores estructurales, humanos y administrativos que influyen directamente en el desempeño y bienestar de los colaboradores. En el caso de JF Security S. de R.L, el análisis interno evidencia una limitada estructuración del departamento de Recursos Humanos, así como la ausencia de procesos formales orientados a la gestión del personal y al cumplimiento efectivo de la normativa laboral vigente. Diversos estudios señalan que una gestión inadecuada del talento humano incrementa el malestar laboral, reduce el compromiso organizacional y eleva la intención de renuncia de los empleados (Lussier & Hendon, 2021).

Grupo JF Security Honduras se constituye legalmente el 13 de abril de 2013, emergiendo en el mercado hondureño como una respuesta a la creciente demanda de servicios de protección integral. Lo que inició como una unidad de negocios estratégica, ha evolucionado a lo largo de más de una década hasta consolidarse en la actualidad como un conglomerado empresarial familiar compuesto por tres entidades especializadas. Esta estructura corporativa le permite operar con un

alcance nacional, proyectando una imagen de solidez y estabilidad en el sector de la seguridad privada, fundamentada en la transición de una gestión unipersonal hacia un modelo de gobernanza familiar institucionalizado.

La filosofía organizacional del Grupo se centra en la optimización de la eficiencia operativa y la democratización del acceso a servicios de alta calidad. A diferencia de los modelos tradicionales de seguridad, la empresa ha diseñado una propuesta de valor adaptativa, orientada a satisfacer las necesidades tanto de microempresas como de corporaciones de escala macro. Este enfoque estratégico permite que la seguridad profesional no sea percibida como un costo prohibitivo, sino como un recurso accesible y necesario para el desarrollo sostenible de las unidades económicas en el país.

MISIÓN

“Brindar servicios integrales de seguridad y vigilancia de alta calidad, mediante la optimización de recursos y tecnología avanzada. Buscamos ofrecer soluciones eficientes y accesibles para micro y macro empresas a nivel nacional, garantizando la protección constante de las instalaciones y el manejo profesional de incidencias en todo momento.”

VISIÓN

“Consolidarnos como el grupo líder en servicios de seguridad privada en Honduras, expandiendo nuestra herencia de empresa familiar hacia un modelo de excelencia operativa nacional.”

VALORES

- **Honor:** Compromiso con la rectitud y la dignidad en el ejercicio de la protección.
- **Lealtad:** Fidelidad institucional y compromiso recíproco entre la empresa y su personal.
- **Seguridad:** Valor rector orientado a garantizar la integridad física y patrimonial.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento diligente de las obligaciones y gestión profesional de incidencias.
- **Trabajo en Equipo:** Articulación de esfuerzos entre las unidades del grupo para una

protección integral.

- **Comunicación:** Flujo informativo preciso y oportuno para la toma de decisiones tácticas.
- **Puntualidad:** Rigor en los tiempos de respuesta y cumplimiento estricto de relevos operativos.
- **Perseverancia:** Constancia y determinación para mantener la calidad ante entornos adversos.
- **Honestidad:** Transparencia y ética moral en el manejo de información y recursos de terceros.
- **Calidad:** Búsqueda de la excelencia y eficiencia en cada solución de seguridad brindada.
- **Disciplina:** Adhesión estricta a los reglamentos, normas y protocolos de vigilancia.

En consecuencia, la falta de una gestión estratégica del recurso humano, combinada con condiciones laborales exigentes y una limitada atención al bienestar integral del personal, contribuye al desgaste emocional, al deterioro psicológico en JF Security, afectando de manera directa su desempeño organizacional.

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

En esta sección se presentan los conceptos fundamentales que sustentan la investigación, con el propósito de establecer un marco de referencia teórico que facilite la comprensión del fenómeno estudiado. Se abordan términos vinculados al desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral, considerando sus enfoques conceptuales, su desarrollo en la literatura científica y su aplicación en el contexto organizacional analizado.

2.2.1 DESGASTE EMOCIONAL

El desgaste emocional es una dimensión del síndrome de burnout que se refiere al agotamiento psicológico generado por la exposición prolongada a demandas laborales intensas. Maslach y Jackson (1981) lo definen como la sensación de cansancio emocional que surge cuando el trabajador percibe que sus recursos personales han sido sobrepasados por las exigencias del trabajo. Este estado se manifiesta mediante fatiga mental, desmotivación y disminución del desempeño laboral. (Schaufeli & Bakker, 2004).

Aunque el desgaste emocional constituye una dimensión central del síndrome de burnout según Maslach y Jackson (1981), el deterioro psicológico representa un constructo más amplio que incluye síntomas como ansiedad, depresión y fatiga mental. En el presente estudio se consideran como variables independientes diferenciadas, dado que pueden coexistir y manifestarse de manera simultánea, influyendo de forma independiente en el desempeño laboral.

2.2.2 DETERIORO PSICOLÓGICO

El deterioro psicológico se refiere a la afectación progresiva de la salud mental del trabajador como consecuencia de la exposición continua a factores estresores del entorno laboral. Este fenómeno puede manifestarse mediante síntomas como ansiedad, irritabilidad, fatiga mental, desmotivación y trastornos del sueño, impactando la estabilidad emocional y la capacidad de desempeño. La Organización Mundial de la Salud reconoce que los riesgos psicosociales en el trabajo, entre ellos la sobrecarga laboral y la presión operativa, constituyen factores determinantes en el deterioro del bienestar psicológico de los colaboradores (World Health Organization [WHO], 2010).

2.2.3 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es una respuesta física y psicológica que surge cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad de afrontamiento del individuo. Este fenómeno se asocia a sobrecarga de funciones, presión de tiempo, jornadas extensas y responsabilidad operativa, generando fatiga, tensión emocional y disminución del rendimiento. La Organización Internacional del Trabajo señala que el estrés relacionado con el trabajo representa uno de los principales riesgos psicosociales a nivel mundial, afectando la salud del trabajador, su desempeño y su permanencia dentro de la organización (International Labour Organization [ILO], 2016).

2.2.4 SÍNDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout es un trastorno psicológico derivado de la exposición prolongada al estrés laboral crónico, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Maslach y Jackson (1981) lo conceptualizan como una respuesta al desgaste ocupacional que afecta la motivación, el compromiso y la eficacia del trabajador. Este síndrome ha sido ampliamente estudiado en ocupaciones de alta exigencia emocional, donde las condiciones

laborales intensas incrementan la probabilidad de deterioro psicológico y bajo desempeño.

2.2.5 DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se refiere al grado de eficiencia y eficacia con que el trabajador ejecuta las funciones y responsabilidades asignadas dentro de la organización. Este concepto abarca aspectos como productividad, calidad del trabajo, cumplimiento de objetivos y conducta laboral. Chiavenato señala que el desempeño está directamente influenciado por factores individuales, organizacionales y ambientales, incluyendo la motivación, las condiciones de trabajo y el bienestar psicológico del colaborador (Chiavenato, 2017). En este sentido, el deterioro emocional puede afectar negativamente la capacidad de respuesta, la atención y la calidad del servicio prestado.

2.2.6 ROTACIÓN DE PERSONAL

La rotación de personal se define como el movimiento de entrada y salida de trabajadores dentro de una organización en un período determinado. Este fenómeno puede originarse por decisión del colaborador o de la empresa y suele estar asociado a factores como insatisfacción laboral, condiciones de trabajo adversas y desgaste emocional. Mobley (1982) establece que la intención de abandono organizacional surge cuando el trabajador percibe un desequilibrio entre las demandas del puesto y su bienestar, convirtiéndose en un indicador clave para evaluar la estabilidad laboral y la gestión del talento humano.

2.2.7 AUSENTISMO LABORAL

El ausentismo laboral se refiere a la inasistencia del trabajador a su puesto de trabajo durante la jornada establecida, ya sea por causas justificadas o injustificadas. Este fenómeno suele asociarse a factores como enfermedad, fatiga, desmotivación o afectaciones psicológicas derivadas del entorno laboral. Según Robbins y Judge (2017), el ausentismo constituye un indicador del nivel de satisfacción y bienestar del colaborador, impactando la continuidad operativa, el desempeño organizacional y la carga laboral del resto del personal.

2.2.8 INESTABILIDAD LABORAL

La inestabilidad laboral hace referencia a la percepción de inseguridad que experimenta el

trabajador respecto a la permanencia en su empleo. Esta condición puede originarse por contratos temporales, condiciones laborales cambiantes o incertidumbre organizacional. De acuerdo con Dessler (2020), la falta de estabilidad influye en la motivación, el compromiso y el bienestar psicológico del colaborador, pudiendo incrementar los niveles de estrés, desgaste emocional y la intención de abandono laboral.

2.2.9 PRODUCTIVIDAD LABORAL

La productividad laboral se entiende como la relación entre los resultados obtenidos por el trabajador y los recursos utilizados para alcanzarlos, reflejando el nivel de eficiencia en la ejecución de sus funciones. Chiavenato (2017) señala que la productividad está influenciada por factores como la motivación, las condiciones de trabajo y el bienestar del colaborador, por lo que afectaciones emocionales o psicológicas pueden disminuir significativamente el rendimiento organizacional.

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

El presente estudio integra diversas teorías del comportamiento organizacional y la psicología laboral para sustentar la relación entre desgaste emocional, deterioro psicológico, desempeño laboral. El modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1984) explica que cuando las demandas laborales superan los recursos de afrontamiento del trabajador, se genera estrés sostenido. Esta condición se vincula con el desgaste emocional descrito por Maslach y Jackson (1981), el cual puede afectar la estabilidad psicológica del individuo. A su vez, el desempeño laboral, entendido como conductas relevantes para la organización (Campbell, 1990), puede verse asociado con dichos estados emocionales. En conjunto, estas teorías fundamentan el enfoque relacional del presente estudio.

2.3.1 BASES TEÓRICAS

2.3.1.1 TEORÍA DEL ESTRÉS LABORAL - MODELO TRANSACCIONAL DEL ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO

Autor: Richard S. Lazarus y Susan Folkman

Año: 1984

Definición: El modelo transaccional del estrés y el afrontamiento es una teoría psicológica que se centra en cómo se sienten las personas respecto a su entorno al lidiar con el estrés y las formas en que eligen afrontarlo. Según este modelo, el estrés no surge de un evento, sino de la

transacción o las interacciones entre las personas y su entorno. El estrés surge cuando las exigencias que enfrentan las personas superan los recursos que tienen a su disposición para abordarlas. Las personas utilizan el proceso de autoevaluación para determinar si una situación es estresante. El afrontamiento se refiere a los métodos cognitivos y conductuales que las personas emplean para gestionar el estrés. El modelo transaccional del estrés y el afrontamiento supuso un impulso crucial en el campo de la psicología cognitiva, el estudio de los procesos mentales. El modelo enfatiza el papel clave de la autoevaluación en la configuración del comportamiento y las emociones de las personas.

2.3.1.2 TEORÍA DE MASLACH

Autor: Christina Maslach & Susan Jackson

Año: 1981

Definición: La teoría de Maslach define el síndrome de burnout (desgaste profesional) como una respuesta tridimensional al estrés crónico en el lugar de trabajo. Según Christina Maslach, este síndrome incluye tres componentes: agotamiento emocional (fatiga física/emocional), despersonalización (cinismo/frialdad hacia usuarios o trabajo) y baja realización personal (ineficacia laboral).

2.3.1.3 TEORÍA DEL DESEMPEÑO LABORAL

Autor: Campbell, Chiavenato

Año: 1990

Definición: define el rendimiento como acciones y comportamientos individuales relevantes para los objetivos de la organización, diferenciando el desempeño de los resultados. Propone un modelo multidimensional donde el desempeño es causado por tres determinantes directos: el conocimiento declarativo, el conocimiento/habilidades procedimentales y la motivación.

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

2.3.2.1 DESGASTE EMOCIONAL / BURNOUT

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Estados Unidos.

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con el objetivo de diseñar y validar el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), orientado a medir los niveles de desgaste emocional en trabajadores de áreas de servicio. La investigación se aplicó a diversas poblaciones ocupacionales, permitiendo identificar altos niveles de agotamiento emocional en colaboradores expuestos a demandas psicológicas intensas. A partir de su aplicación posterior en múltiples estudios, se ha evidenciado que entre el 30% y el 50% de los trabajadores en ocupaciones de alta exigencia presentan niveles moderados o altos de burnout, posicionando el desgaste emocional como un riesgo psicosocial relevante a nivel organizacional.

2.3.2.2 METODOLOGÍA SOBRE ESTRÉS LABORAL

Karasek, R. A. (1979). Job demands, Job decision latitude, and mental strain. Estados Unidos.

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con el objetivo de analizar la relación entre las demandas laborales y el nivel de estrés en los trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó el modelo Job Demand–Control, aplicado mediante cuestionarios estructurados que evaluaban carga de trabajo, control sobre las tareas y presión operativa. La investigación se aplicó a poblaciones ocupacionales de distintos sectores productivos, evidenciando que los trabajadores expuestos a altas demandas y bajo control laboral presentaban mayores niveles de estrés. Estudios derivados de este modelo han reportado que entre el 40% y 60% de los colaboradores en entornos de alta exigencia presentan niveles elevados de tensión psicológica, afectando su desempeño y bienestar laboral.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

De acuerdo con las metodologías desarrolladas por otros investigadores en estudios relacionados con el desgaste emocional, el estrés laboral, se identifican los siguientes instrumentos de medición:

- Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)
- Modelo Job Demand–Control Questionnaire
- Encuestas de satisfacción laboral.

2.4 MARCO LEGAL

La presente investigación, se fundamenta en un conjunto de disposiciones legales vigentes en Honduras que regulan las condiciones de trabajo, la protección de la salud ocupacional y el bienestar integral de los trabajadores, especialmente en sectores de alto riesgo como la seguridad privada.

El análisis del marco normativo permite sustentar jurídicamente la relación entre las condiciones laborales, la salud mental y el desempeño del trabajador, así como las responsabilidades del empleador en la prevención de riesgos psicosociales.

2.4.1 LEYES NACIONALES

2.4.1.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS

La Constitución establece las garantías mínimas de protección al trabajador. El Artículo 128 dispone que la jornada ordinaria de trabajo no debe exceder de ocho (8) horas diarias ni cuarenta y cuatro (44) semanales en jornada diurna, y seis (6) horas diarias ni treinta y seis (36) semanales en jornada nocturna.

Este precepto es fundamental para la investigación, ya que las jornadas extensas constituyen un factor asociado al desgaste emocional, la fatiga y el deterioro psicológico, afectando directamente el desempeño laboral y la permanencia del trabajador en la organización.

Asimismo, la Constitución reconoce el derecho a condiciones laborales dignas, lo cual incluye la protección de la salud física y mental del trabajador.

2.4.1.2 CÓDIGO DEL TRABAJO DE HONDURAS

El Código del Trabajo regula las relaciones obrero-patronales y establece disposiciones relacionadas con jornada laboral, descansos, condiciones de trabajo y estabilidad laboral.

Dentro de su normativa se define que existe trabajo efectivo cuando el colaborador permanece a disposición del empleador o no puede abandonar su lugar de trabajo, lo cual es particularmente relevante en el sector de seguridad privada, donde los turnos suelen ser continuos y de alta exigencia.

El Código también establece obligaciones patronales orientadas a garantizar condiciones adecuadas de trabajo, lo que incluye prevenir situaciones que puedan afectar la salud o integridad del trabajador. Desde la perspectiva de la investigación, esto sustenta la responsabilidad

organizacional frente al desgaste emocional.

2.4.1.3 REGLAMENTO GENERAL DE MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

Este reglamento, emitido por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, establece lineamientos para la prevención de riesgos laborales y la protección de la salud de los trabajadores.

Su importancia dentro del estudio radica en que no solo abarca riesgos físicos, sino también aquellos derivados de la organización del trabajo, la carga laboral y las condiciones del puesto, elementos que pueden desencadenar estrés, fatiga mental y desgaste emocional.

Por tanto, este instrumento legal respalda la necesidad de evaluar factores psicosociales dentro de la empresa JF Security.

2.4.1.4 CÓDIGO DE SALUD DE HONDURAS

El Código de Salud establece disposiciones orientadas a la protección integral de la salud de la población trabajadora, incluyendo la prevención de enfermedades derivadas del trabajo.

Aunque tradicionalmente se enfoca en riesgos físicos, su alcance incluye la promoción del bienestar general, lo cual permite vincularlo con la salud mental y el equilibrio psicológico de los trabajadores, especialmente en ocupaciones de alta exposición al estrés.

2.4.1.5 LEY MARCO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Esta ley establece el marco normativo de protección social en Honduras, incluyendo la seguridad social y la protección del trabajador ante riesgos laborales.

Su vinculación con la investigación radica en que promueve la protección integral del trabajador, reconociendo que el bienestar no es únicamente físico, sino también psicológico y social, lo que respalda la importancia de analizar el desgaste emocional dentro del ámbito organizacional.

2.4.1.6 REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE LOS SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD

El funcionamiento de las empresas de seguridad privada está regulado por normativa específica que establece requisitos de operación, supervisión y control.

Este marco legal incrementa el nivel de responsabilidad operativa de los guardias de seguridad, quienes deben cumplir protocolos estrictos de vigilancia, control y reacción ante riesgos. Dichas exigencias pueden generar presión psicológica constante, convirtiéndose en factores asociados al desgaste emocional y al deterioro del desempeño laboral.

2.4.2 LEYES INTERNACIONALES

2.4.2.1 CONVENIO SOBRE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES (CONVENIO 155, 1981)

Este convenio establece la obligación de los empleadores de garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, incluyendo la prevención de riesgos que puedan afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Su relevancia en la investigación radica en que reconoce que el trabajo no debe representar un riesgo para la salud integral del colaborador, lo que incluye factores psicosociales como el estrés, la sobrecarga laboral y el desgaste emocional.

2.4.2.2 CONVENIO SOBRE EL MARCO PROMOCIONAL PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (CONVENIO 187, 2006)

Este instrumento promueve una cultura preventiva en materia de seguridad y salud ocupacional, incentivando a los países y empresas a desarrollar políticas orientadas al bienestar laboral.

Su aplicación fortalece la necesidad de que organizaciones como JF Security implementen programas de prevención del deterioro psicológico y promoción de la salud mental.

2.4.2.3 DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

La Organización de las Naciones Unidas, mediante la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), establece principios fundamentales relacionados con el trabajo digno.

El Artículo 23 reconoce el derecho de toda persona a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, mientras que el Artículo 24 establece el derecho al descanso, al tiempo libre y a la limitación razonable de la jornada laboral.

Estos principios respaldan la importancia de analizar jornadas extensas y condiciones laborales que puedan afectar la salud mental y el desempeño de los trabajadores.

2.4.2.4 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

La Organización Mundial de la Salud ha reconocido la salud mental como un componente esencial del bienestar integral.

En su conceptualización de salud, establece que no se limita a la ausencia de enfermedad, sino que incluye el bienestar físico, mental y social. Asimismo, ha advertido que los entornos laborales con alta carga de estrés constituyen factores de riesgo para trastornos emocionales, ansiedad y agotamiento.

Este enfoque respalda la pertinencia de estudiar el deterioro psicológico dentro del contexto laboral.

2.4.2.5 PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

Este instrumento internacional reconoce el derecho de los trabajadores a gozar de condiciones de trabajo justas y favorables, incluyendo seguridad, salud ocupacional y descanso adecuado.

Su importancia en la investigación radica en que vincula el bienestar laboral con la dignidad humana, reforzando la necesidad de prevenir el desgaste emocional en el entorno organizacional.

2.4.2.6 NORMA ISO 45001:2018 – SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La International Organization for Standardization emitió la norma ISO 45001, orientada a la gestión de la seguridad y salud ocupacional en las organizaciones.

Esta norma incorpora la identificación de riesgos psicosociales, la carga mental del trabajo y el estrés laboral como elementos que deben gestionarse para proteger el bienestar del trabajador y mejorar su desempeño.

Su inclusión fortalece el sustento técnico de la investigación, vinculando la salud mental con la productividad y la sostenibilidad organizacional.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El presente capítulo describe el enfoque metodológico que sustenta la investigación, el cual permite establecer los procedimientos sistemáticos para la recolección, análisis e interpretación de la información relacionada con el desgaste emocional y el deterioro psicológico y su relación con el desempeño laboral del personal en la empresa JF Security S. de R.L.

En este sentido, se detallan los elementos que conforman la estructura metodológica del estudio, incluyendo el tipo y diseño de investigación, el enfoque adoptado, así como la determinación de la población y muestra objeto de estudio, especificando el tipo de muestreo utilizado. Asimismo, se establecen las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados, tales como la encuesta sociodemográfica, la escala DASS-21, la entrevista semiestructurada y la revisión documental de registros institucionales, los cuales permitirán obtener información cuantitativa y cualitativa relevante para el análisis del fenómeno investigado. Finalmente, el capítulo presenta las consideraciones metodológicas que garantizan la confiabilidad y rigurosidad científica del estudio.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En la tabla 1 se presenta la articulación metodológica de las variables del estudio, evidenciando la coherencia entre el problema de investigación, los objetivos y las variables.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Tabla 1. Matriz de Congruencia Metodológica

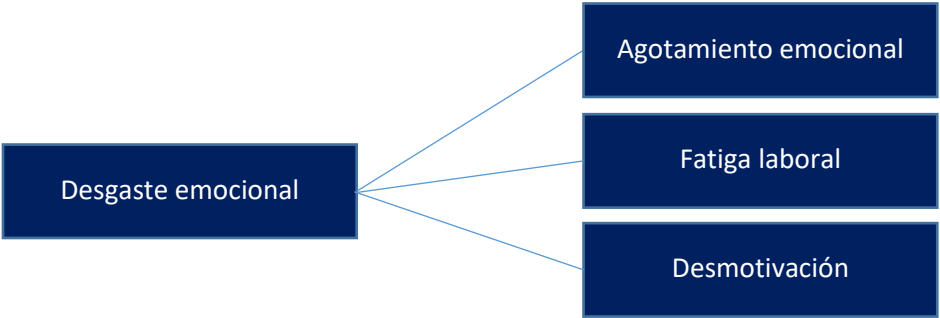
Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivo de investigación		Preguntas	Variables	Dimensiones
		General	Específico			
Relación entre desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral en JF Security, 2026.	¿Qué relación existe entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo de la empresa JF Security S. de R.L., en Tegucigalpa,	Analizar la relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo de la empresa JF Security S. de R.L., en la ciudad de Tegucigalpa,	Medir los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., en la ciudad de Tegucigalpa, durante el año 2026	1.¿Cuáles son los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., Tegucigalpa, durante el año 2026?	Desgaste emocional	Agotamiento emocional Fatiga laboral Desmotivación

	durante el año 2026?	durante el año 2026.	Analizar la manifestación del desgaste emocional en el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026.	2. ¿Cómo se manifiesta el desgaste emocional en el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026?	Deterioro psicológico	Depresión Ansiedad Estrés
			Determinar la relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026.	3. ¿Cuál es la relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026?	Desempeño laboral	Cumplimiento de funciones Conducta laboral

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

El esquema de variables de estudio permite identificar y representar de manera estructurada los elementos centrales que intervienen en la investigación, así como la relación existente entre ellos. Una variable se define como una característica o atributo susceptible de medición que puede variar entre los sujetos de estudio, permitiendo analizar su comportamiento dentro de un fenómeno determinado.



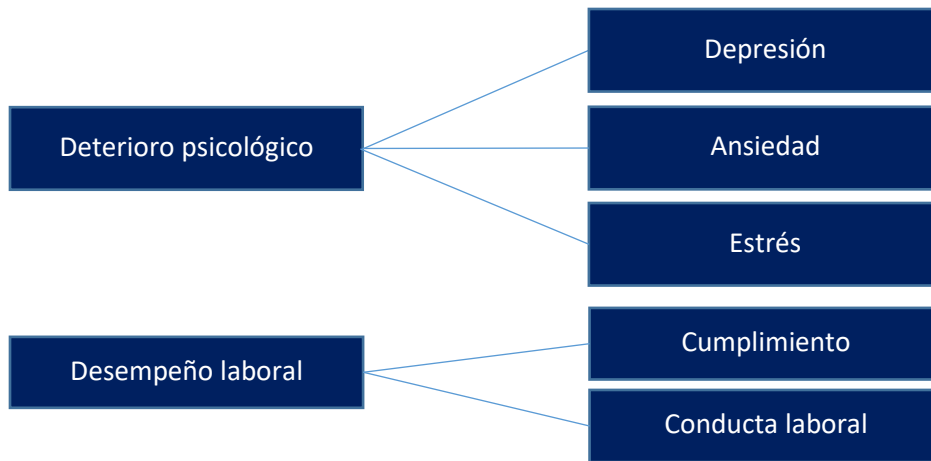


Figura 1. Esquema de variables

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

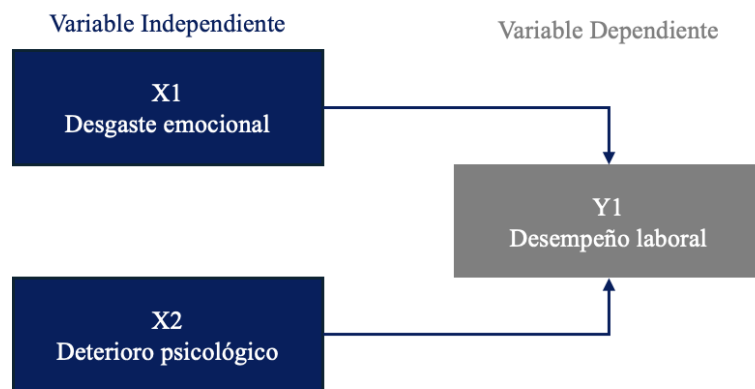


Figura 2. Esquema de variables independientes y dependientes

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

El esquema presentado permite visualizar de manera clara la ruta crítica de la problemática humana dentro de la organización. Las variables independientes (X1 y X2), correspondientes al desgaste emocional y al deterioro psicológico, constituyen el origen del fenómeno estudiado, reflejando el agotamiento mental y la carga emocional que enfrenta el personal de seguridad en su entorno laboral.

Para entender cómo estas causas llegan a afectar a la empresa, el modelo establece un puente interviniente de causa y efecto. Este segmento es vital, ya que es donde el malestar interno se traduce en comportamientos externos y visibles. Manifestaciones del desempeño laboral (como bajo rendimiento o conductas laborales), actúan como síntomas intermedios que conectan el estado

emocional del trabajador con los resultados finales de la organización.

Finalmente, esta secuencia desemboca en la Variable Dependiente (Y1), desempeño laboral. Es en este punto donde la empresa experimenta las consecuencias tangibles de no atender los factores psicosociales iniciales. A través del levantamiento metodológico de esta investigación, nos proponemos demostrar cómo los resultados reales se alinean con este esquema, validando que el bienestar del personal es el eje del éxito operativo.

El propósito último de este análisis no es meramente descriptivo, sino transformador. Al confirmar estas relaciones mediante el estudio de campo, podremos generar un plan de mejora integral. El objetivo es intervenir en las causas originales para frenar el efecto dominó, logrando así un entorno de trabajo más saludable que fomente tanto el crecimiento del individuo como la estabilidad y eficiencia de JF Security.

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la operacionalización implica definir las variables en términos prácticos, especificando sus dimensiones, indicadores y formas de medición, con el propósito de asegurar coherencia entre los objetivos de la investigación y los métodos utilizados para obtener la información.

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Ítems
Desgaste emocional	Estado de agotamiento físico y mental derivado de la exposición prolongada a factores estresores laborales (Maslach & Jackson, 1981).	Será medido mediante la percepción del personal sobre agotamiento emocional, fatiga y desmotivación laboral, a través de la escala DASS-21 y entrevista semiestructurada.	1. Agotamiento emocional 2. Fatiga laboral 3. Desmotivación	1. Sensación de cansancio extremo 2. Dificultad para mantener energía 3. Pérdida de interés laboral	Se evaluará mediante una encuesta	1. 1-2 (Entrevista semi estructurada) 2. 8-9-13-16 (Encuesta sociodemográfica) 3. 3, 5, 10,13,16, 17 y 21. (DASS-21)
Deterioro Psicológico	Afectación del bienestar mental manifestada mediante síntomas de depresión, ansiedad y estrés (Lovibond & Lovibond, 1995).	Será medido mediante la escala DASS-21 aplicada al personal operativo.	1. Depresión 2. Ansiedad 3. Estrés	1. Tristeza, desesperanza 2. Nerviosismo, tensión 3. Irritabilidad, presión	Se evaluará mediante una encuesta	1. 1–7 (DASS-21) 2. 8–14 (DASS-21) 3. 15–21 (DASS-21)

Desempeño laboral	Grado de cumplimiento de funciones y responsabilidades del trabajador dentro de la organización (Chiavenato, 2009).	Será medido mediante una entrevista.	1. Cumplimiento de funciones 2. Conducta laboral	1. Rendimiento 2. Disciplina	1. Encuesta 2. Encuesta	1. 5 (Entrevista semi estructurada) 2. 6 (Entrevista semi estructurada)
-------------------	---	--------------------------------------	---	---------------------------------	----------------------------	--

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

3.1.4 HIPÓTESIS

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las hipótesis son explicaciones provisionales que se derivan del marco teórico y que deben ser susceptibles de comprobación empírica mediante la recolección y análisis de datos. En este sentido, las hipótesis del presente estudio se formulan con el propósito de determinar la relación existente entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal en la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

En coherencia con el enfoque descriptivo–correlacional de la investigación, se formulan las siguientes hipótesis que orientarán el análisis de las variables objeto de estudio

3.1.4.1 HIPÓTESIS

H1: Existe relación entre el desgaste emocional y el deterioro psicológico con el desempeño laboral en la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

H0: No existe relación entre el desgaste emocional y el deterioro psicológico con el desempeño laboral en la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

3.2.1 ENFOQUE

La presente investigación adopta un enfoque mixto, al integrar elementos cuantitativos y cualitativos para el análisis del fenómeno estudiado. Este enfoque permite una comprensión más amplia y profunda de la problemática organizacional, al combinar la medición objetiva de variables mediante instrumentos estandarizados con la interpretación de percepciones y experiencias del personal.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque mixto implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio, con el propósito de fortalecer la validez de los resultados y obtener una visión más integral del fenómeno investigado. En este sentido, el componente cuantitativo permitirá medir los niveles de deterioro psicológico a través de la escala DASS-21 y analizar la relación entre las variables; mientras que el componente cualitativo, mediante entrevistas semiestructuradas, aportará profundidad interpretativa sobre el desgaste emocional y el desempeño laboral del personal en la empresa JF Security S. de R.L.

3.2.2 ALCANCE

El alcance de una investigación hace referencia al nivel de profundidad con el que se aborda el fenómeno de estudio y determina el tipo de resultados que se pretenden obtener. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios pueden clasificarse como exploratorios, descriptivos, correlacionales o explicativos, dependiendo del grado de análisis que se realice.

En el presente estudio, el alcance es descriptivo–correlacional, ya que, por una parte, se describen los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico del personal, así como los indicadores de desempeño laboral; y por otra, se busca determinar la relación existente entre dichas variables. Este enfoque permitirá identificar si existe asociación significativa entre los factores psicosociales y los resultados organizacionales dentro de la empresa durante el año 2026.

3.2.3 DISEÑO

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal, dado que las variables de estudio de desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral no serán manipuladas deliberadamente por el investigador, sino que serán observadas y analizadas en su contexto natural dentro de la empresa JF Security S. de R.L.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios no experimentales se caracterizan porque el investigador no interviene ni modifica las variables, sino que se limita a observar los fenómenos tal como ocurren en la realidad para posteriormente analizarlos. En este sentido, el presente estudio se enfoca en identificar la relación existente entre los factores psicosociales y los resultados organizacionales sin alterar las condiciones del entorno laboral.

Asimismo, el diseño es transversal, ya que la recolección de los datos se realizará en un

único momento temporal durante el año 2026, permitiendo describir y analizar la situación actual del personal operativo en relación con las variables estudiadas. Este tipo de diseño posibilita evaluar simultáneamente el estado emocional, psicológico y laboral del personal, así como su posible asociación con el desempeño, sin realizar seguimiento longitudinal.



Figura 3. Enfoque y Métodos

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se describen los elementos fundamentales relacionados con la delimitación del estudio, tales como la población, la muestra y la técnica de muestreo, los cuales permiten precisar el universo de análisis y garantizar la validez de los resultados obtenidos.

3.3.1 POBLACIÓN

En investigación científica, la población se define como el conjunto total de individuos o elementos que comparten características comunes y sobre los cuales se pretende obtener información para responder al problema de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La correcta delimitación de la población permite asegurar coherencia entre los objetivos de la investigación y los datos recolectados.

Para el presente estudio, la población está conformada por el personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L., específicamente aquellos colaboradores que desempeñan funciones de seguridad en la ciudad de Tegucigalpa durante el año 2026. La población total está integrada por 62 colaboradores operativos, quienes constituyen el universo de análisis debido a que se encuentran directamente expuestos a factores asociados al desgaste emocional y deterioro psicológico derivados de sus condiciones laborales.

3.3.2 MUESTRA

En investigación científica, la muestra se define como un subconjunto de la población del cual se obtienen los datos necesarios para el análisis del fenómeno de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La adecuada determinación de la muestra permite delimitar el grupo de participantes que aportarán la información requerida para dar respuesta a los objetivos planteados, manteniendo coherencia metodológica con el diseño de la investigación.

En la presente investigación, la muestra está conformada por 31 colaboradores operativos, lo que representa el 50% de la población total (62 colaboradores). Debido a las condiciones operativas del servicio de seguridad privada, no fue posible aplicar el instrumento al total de la población, por lo que se trabajó con una muestra accesible que permitió obtener información representativa del grupo de estudio.

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

La técnica de muestreo utilizada en la presente investigación es no probabilística por conveniencia, ya que los participantes fueron seleccionados en función de su accesibilidad, disponibilidad y disposición para colaborar en el estudio.

Este tipo de muestreo es adecuado en contextos donde existen limitaciones operativas, logísticas y de tiempo, como ocurre en el sector de seguridad privada, donde el personal se encuentra distribuido en diferentes turnos y ubicaciones, lo que dificulta la aplicación de un procedimiento de selección aleatoria (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En la presente investigación, se trabajó con una muestra de 31 colaboradores operativos pertenecientes a la sede de Tegucigalpa de la empresa JF Security S. de R.L., quienes se encontraban disponibles al momento de la recolección de datos. Esta selección permitió obtener

información relevante para el análisis del fenómeno estudiado, en coherencia con los objetivos de la investigación.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

A continuación, se describen las técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para la recolección de datos en la presente investigación, en coherencia con el enfoque metodológico adoptado y los objetivos planteados.

3.4.1 TÉCNICAS

La técnica de investigación es el procedimiento sistemático utilizado para la recolección y análisis de información relacionada con el fenómeno de estudio. En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, la cual permite obtener información directa de los participantes mediante la aplicación de instrumentos estructurados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

La encuesta se aplicará al personal operativo de JF Security S. de R.L. con el propósito de recopilar datos relacionados con el desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral. Esta técnica resulta adecuada para estudios de alcance descriptivo y correlacional, ya que facilita la obtención de datos cuantificables susceptibles de análisis estadístico.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Un instrumento de investigación es el medio específico mediante el cual se recolectan los datos necesarios para el estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para la medición de las variables psicológicas se utilizó la escala DASS-21, la cual es un instrumento ampliamente validado internacionalmente en estudios científicos y cuenta con adecuados niveles de confiabilidad en sus dimensiones de depresión, ansiedad y estrés.

- Escala DASS-21

La escala DASS-21 utilizada en el presente estudio es un instrumento validado internacionalmente, ampliamente utilizado para la medición de depresión, ansiedad y estrés en diversos contextos organizacionales y clínicos. Su confiabilidad y validez han sido comprobadas en múltiples estudios, lo que respalda su aplicación en la presente investigación. (Depression, Anxiety and Stress Scale), desarrollada por Lovibond y Lovibond (1995). Este instrumento está compuesto por 21 ítems distribuidos en tres dimensiones:

- Depresión (7 ítems)
- Ansiedad (7 ítems)
- Estrés (7 ítems)

La escala utiliza un formato tipo Likert con valores de 0 a 3, donde:

- 0 = No me ocurrió
- 1 = Me ocurrió en alguna medida
- 2 = Me ocurrió bastante
- 3 = Me ocurrió mucho o la mayor parte del tiempo

Este instrumento permitirá medir el nivel de deterioro psicológico del personal operativo. Moya et al. (2022) validan la escala DASS-21 como un instrumento confiable para la medición de depresión, ansiedad y estrés.

- Cuestionario estructurado

Se aplicará un cuestionario estructurado diseñado para recopilar información sociodemográfica y aspectos relacionados con el desgaste emocional y el desempeño laboral. Previo a su aplicación, se llevó a cabo una prueba piloto con un grupo de 10 participantes con características similares a la población objeto de estudio. El propósito de esta prueba fue evaluar la claridad, comprensión y pertinencia de los ítems, así como verificar la funcionalidad del instrumento en condiciones reales de aplicación. Los resultados obtenidos permitieron realizar ajustes menores en la redacción de algunas preguntas, garantizando así la validez de contenido y la confiabilidad del instrumento para la adecuada recolección de los datos.

- Entrevista semiestructurada

Se utilizará una entrevista semiestructurada dirigida a supervisores o personal seleccionado, con el propósito de ampliar la comprensión cualitativa de los factores emocionales y organizacionales que influyen en el desempeño. Este instrumento permitirá profundizar en aspectos que no pueden ser captados únicamente mediante mediciones cuantitativas.

3.4.3 PROCEDIMIENTO

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló en las siguientes etapas:

- Se gestionó la solicitud de autorización formal ante la empresa JF Security S. de R.L. para la realización del estudio.
- Se socializó el objetivo de la investigación con el personal seleccionado, explicando el propósito del estudio y garantizando la participación voluntaria.
- Se aplicaron de manera presencial los instrumentos de recolección de datos, consistentes en la escala DASS-21 y el cuestionario estructurado.
- Se llevó a cabo la recolección, organización y codificación de la información obtenida.
- Se realizó el análisis de los datos mediante técnicas de carácter descriptivo e interpretativo.

La aplicación de los instrumentos se realizó en un único momento durante el período de recolección de datos, garantizando la confidencialidad, el anonimato y el consentimiento informado de los participantes. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el uso de Microsoft Excel, el cual permitió la organización, tabulación y análisis descriptivo de la información recolectada, así como la elaboración de gráficos para la presentación de resultados.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información constituyen los recursos a partir de los cuales se obtiene la información necesaria para el desarrollo de una investigación científica. Estas permiten sustentar teóricamente el estudio y respaldar el análisis de los datos recolectados. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las fuentes pueden clasificarse en primarias y secundarias, dependiendo del origen y naturaleza de la información.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias son aquellas que proporcionan información directa y original relacionada con el fenómeno de estudio, obtenida de primera mano por el investigador. Estas se generan específicamente para la investigación y permiten el análisis directo de la realidad observada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En la presente investigación, las fuentes primarias están constituidas por:

- Los datos obtenidos mediante la aplicación de la escala psicométrica DASS-21 al personal operativo.

- La información recopilada a través del cuestionario estructurado.
- Las respuestas obtenidas mediante entrevistas semiestructuradas.
- Datos proporcionados por la empresa

Estas fuentes permiten analizar directamente los niveles de desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral dentro del contexto organizacional estudiado.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias comprenden información previamente elaborada por otros autores y publicada en distintos formatos académicos o científicos. Estas permiten sustentar el marco teórico y contextualizar el problema de investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En el presente estudio, las fuentes secundarias incluyen:

- Libros especializados en metodología de la investigación.
- Artículos científicos sobre desgaste emocional y estrés laboral
- Manuales técnicos de la escala DASS-21.
- Tesis y documentos académicos relacionados con factores psicosociales y desempeño organizacional.

Estas fuentes respaldan la fundamentación teórica del estudio y permiten establecer las bases conceptuales necesarias para el análisis de los resultados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos al personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026. Los hallazgos se presentan en coherencia con los objetivos y las hipótesis planteadas en el Capítulo III, con el propósito de describir los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico, así como analizar su relación con el desempeño laboral.

En primer lugar, se presentan los resultados cuantitativos derivados de la aplicación de la escala DASS-21 y la revisión documental institucional. Posteriormente, se desarrolla el análisis cualitativo obtenido mediante entrevistas semiestructuradas, permitiendo complementar la interpretación estadística con la percepción del personal operativo. Finalmente, se realiza el análisis inferencial mediante técnicas correlacionales, con el fin de determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, en congruencia con el enfoque descriptivo–correlacional del estudio.

4.1.1 ANÁLISIS DE LA MUESTRA

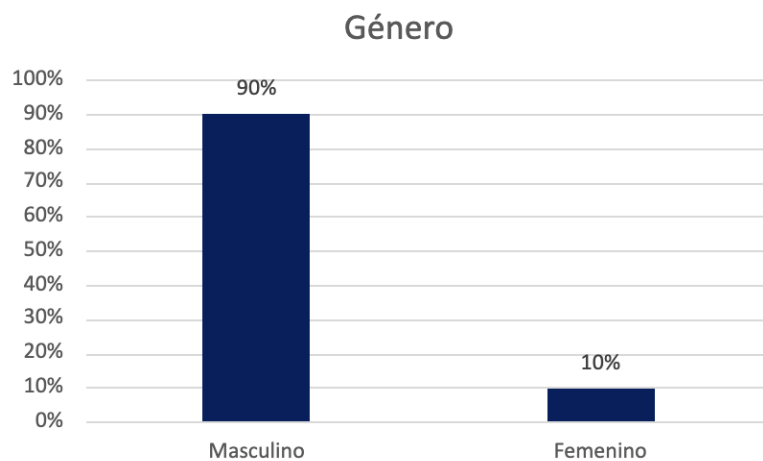


Figura 4. Género

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En relación con la distribución por género, los resultados evidencian que la mayoría de los participantes corresponden al género masculino, representando el 90% de la muestra, mientras que el 10% corresponde al género femenino. Estos resultados reflejan que la actividad operativa dentro

de la empresa se encuentra predominantemente conformada por personal masculino, situación que es común en el sector de seguridad privada, donde las funciones operativas suelen estar ocupadas en mayor proporción por hombres.

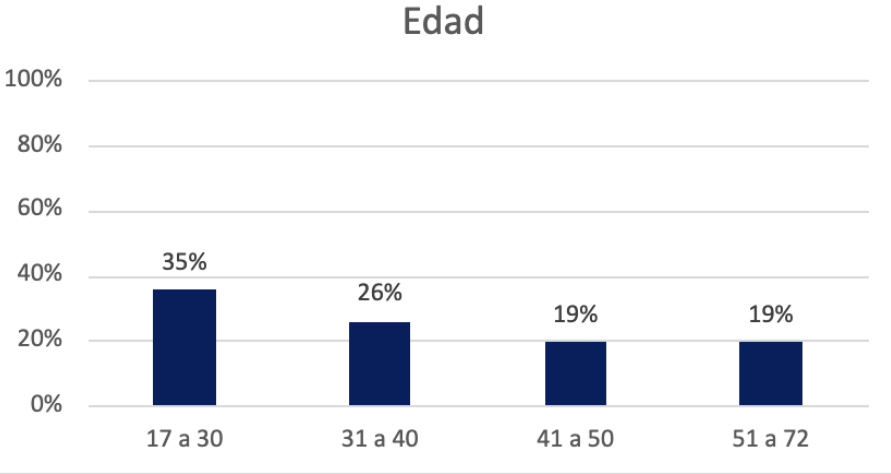


Figura 5. Edad

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En cuanto a la edad de los participantes, se observa que el grupo predominante corresponde al rango de 17 a 30 años, representando el 35% de la muestra. Le sigue el rango de 31 a 40 años con un 26%, mientras que los rangos de 41 a 50 años y de 51 a 72 años representan cada uno el 19% de los colaboradores encuestados. Estos resultados evidencian que la mayor parte del personal operativo se concentra en edades jóvenes y de adultez temprana, lo cual puede estar relacionado con las exigencias físicas propias del trabajo de seguridad.

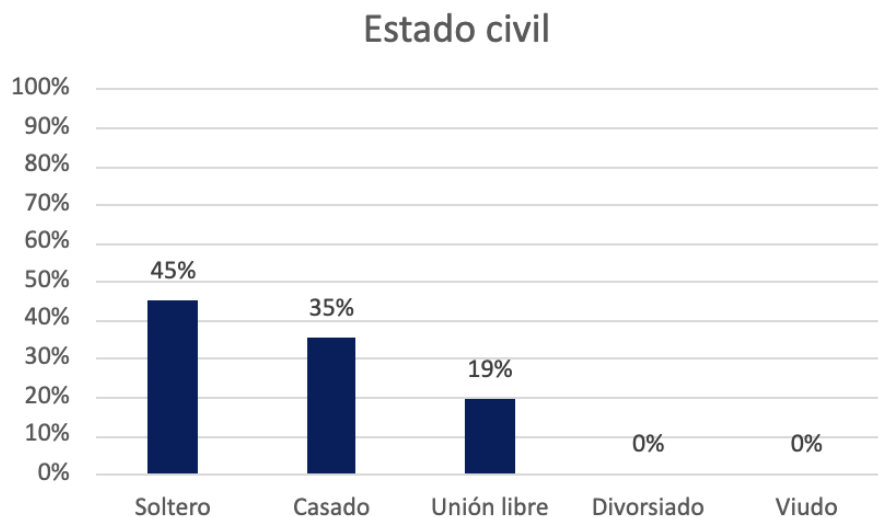


Figura 6. Estado civil
Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En relación con el estado civil de los colaboradores, se observa que el 45% de los participantes son solteros, seguido por un 35% que se encuentran casados y un 19% que mantienen una relación de unión libre. No se registraron casos de colaboradores divorciados o viudos dentro de la muestra analizada. Este resultado muestra que una parte importante del personal se encuentra en etapas tempranas de formación familiar o sin responsabilidades familiares directas, lo cual puede influir en la percepción del estrés laboral y en la estabilidad dentro del empleo.

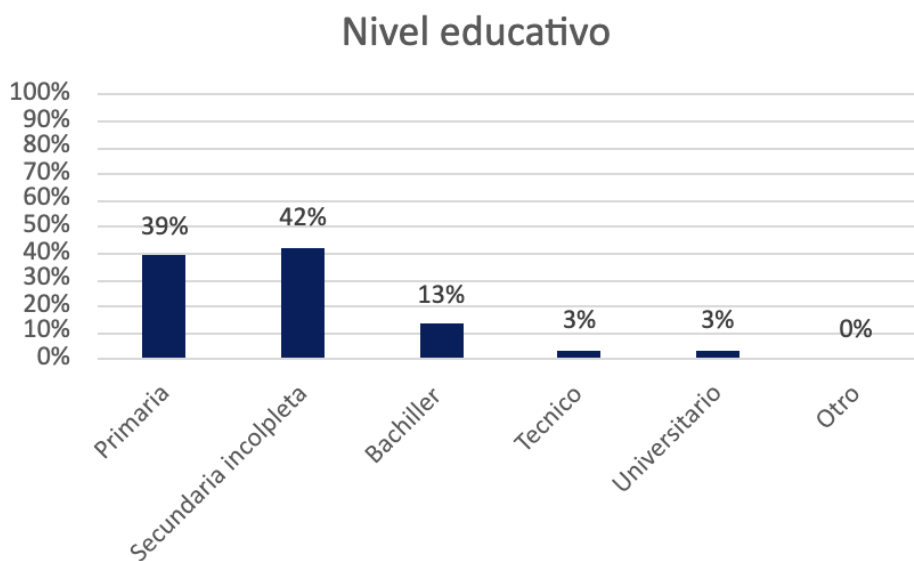


Figura 7. Nivel educativo
Fuente: (Elaboración propia, 2026)

Respecto al nivel educativo, se observa que el 42% de los colaboradores cuenta con educación secundaria, seguido por un 39% que posee educación primaria. Un 13% indicó contar con nivel de bachillerato, mientras que un 3% posee formación técnica y otro 3% formación universitaria. Estos resultados evidencian que el nivel educativo predominante dentro del personal operativo se concentra en niveles de educación básica y media, lo cual es característico en puestos operativos del sector de seguridad privada.

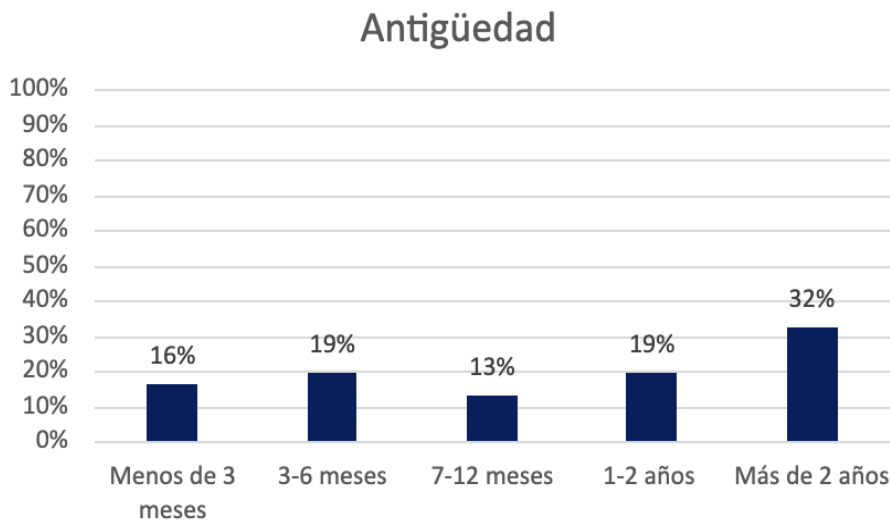


Figura 8. Antigüedad

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En relación con la antigüedad laboral, se observa que el 32% de los colaboradores tiene más de dos años laborando en la empresa, lo cual representa el grupo con mayor presencia dentro de la muestra. Le siguen los colaboradores con entre 3 y 6 meses de antigüedad y entre 1 y 2 años, ambos con 19%, mientras que un 16% tiene menos de tres meses y un 13% posee entre 7 y 12 meses en la organización. Estos resultados muestran que, aunque existe un grupo importante con mayor permanencia en la empresa, también se evidencia una proporción significativa de colaboradores con antigüedad relativamente baja, lo cual puede estar relacionado con dinámicas de intención de abandonar dentro del sector.

En síntesis, los resultados sociodemográficos evidencian que la muestra del estudio se encuentra conformada mayoritariamente por personal masculino, joven y con niveles educativos correspondientes principalmente a educación primaria y secundaria, características que suelen ser comunes en el sector de seguridad privada. Asimismo, se observa una combinación entre

colaboradores con mayor permanencia en la organización y otros con antigüedad relativamente corta. Estas características del perfil de los participantes permiten contextualizar los resultados obtenidos en la escala DASS-21, facilitando una mejor comprensión de los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico presentes en el personal evaluado.

4.1.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de medición, con el propósito de describir el comportamiento de las variables desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral en el personal operativo activo de la empresa JF Security S. de R.L., en la ciudad de Tegucigalpa durante el año 2026.

En este apartado se exponen los resultados descriptivos de manera global, sin segmentación por objetivos específicos, permitiendo una visión general de la situación de la población estudiada. Posteriormente, se desarrollan secciones específicas en las que se analizan los resultados en función de cada objetivo de investigación.

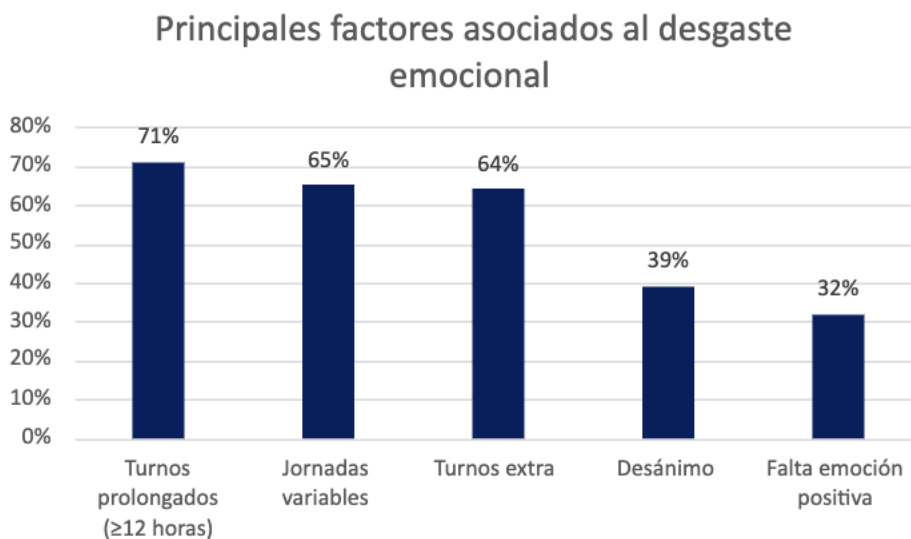


Figura 9. Desgaste emocional

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

La Figura 9 presenta una síntesis de los principales factores asociados al desgaste emocional en el personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L. Los resultados evidencian que los factores de mayor incidencia están relacionados con las condiciones laborales, destacando principalmente la presencia de turnos prolongados (≥ 12 horas), con un 71%, seguido de esquemas

de jornadas laborales variables (65%) y la participación en turnos adicionales (64%). Estos elementos reflejan una carga laboral significativa que puede contribuir al desarrollo de fatiga y desgaste emocional en el personal.

Por otra parte, se identifican factores de carácter emocional, como los sentimientos de desánimo (39%) y la falta de emociones positivas (32%), los cuales evidencian la presencia de afectaciones en el estado emocional del personal. En conjunto, estos resultados permiten observar que el desgaste emocional no responde a un único factor, sino a la interacción entre condiciones laborales exigentes y manifestaciones emocionales, lo cual refuerza la necesidad de abordar este fenómeno de manera integral dentro del entorno organizacional.

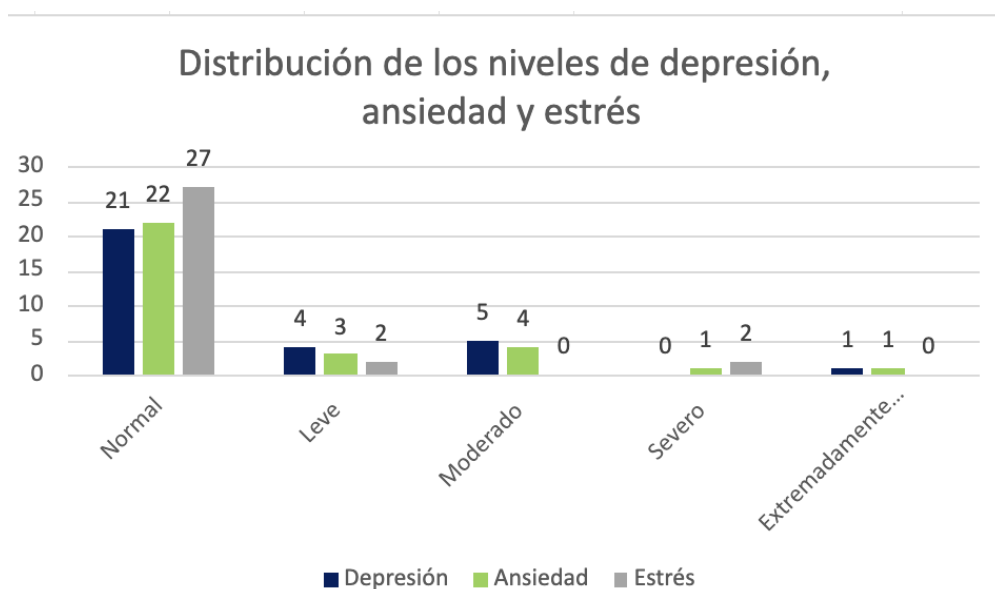


Figura 10. Deterioro psicológico

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la escala DASS-21 evidencian que la mayoría del personal operativo se encuentra dentro de rangos considerados normales en las tres dimensiones evaluadas, lo que indica la ausencia de niveles clínicamente significativos de estrés, ansiedad y depresión. En el caso del estrés, 27 colaboradores se ubican dentro de este rango, seguido de la ansiedad con 22 y la depresión con 21. No obstante, se identifican casos en niveles leve y moderado, principalmente en depresión y ansiedad, lo cual sugiere la presencia de afectaciones emocionales en una parte del personal. Asimismo, se observan pocos casos en niveles

severo y extremadamente severo, lo que indica que, aunque no es una condición generalizada, sí existen situaciones que requieren atención.

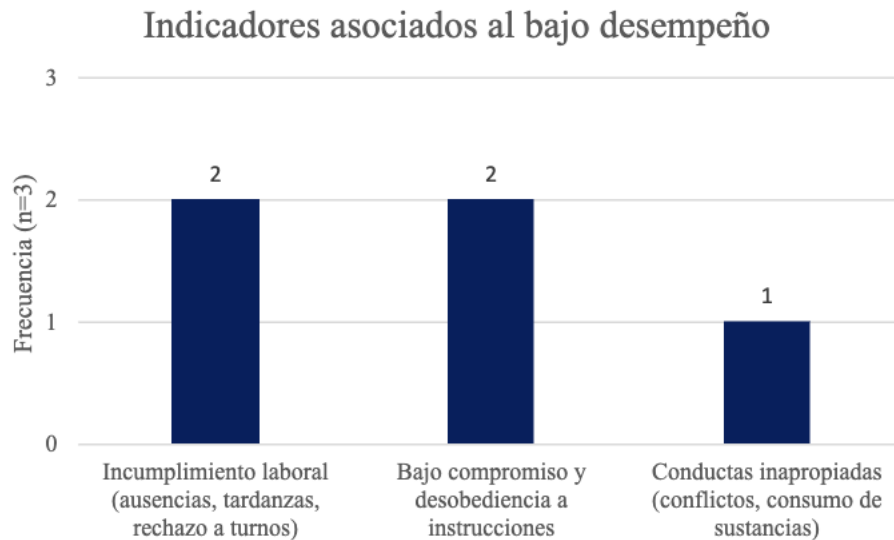


Figura 11. Desempeño laboral

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

La figura presenta los principales indicadores de bajo desempeño laboral identificados a partir de las respuestas de los supervisores (n=3). Se observa que las conductas más frecuentes corresponden al incumplimiento laboral y al bajo compromiso organizacional, ambas con una frecuencia de dos menciones.

Asimismo, se identifican conductas inapropiadas, como conflictos interpersonales y consumo de sustancias durante la jornada laboral, aunque en menor proporción. Estos resultados evidencian que el desgaste emocional no solo impacta el bienestar psicológico del personal, sino que también se manifiesta en comportamientos que afectan directamente el desempeño laboral y la dinámica organizacional.

4.1.3 RESULTADOS POR OBJETIVOS

En esta sección se presenta el análisis de los resultados en función de los objetivos específicos planteados en la investigación, a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, entre ellos la escala DASS-21, el cuestionario estructurado y las entrevistas realizadas.

El análisis se desarrolla de manera organizada, abordando cada objetivo específico con el

fin de interpretar los hallazgos obtenidos y su relación con las variables de estudio, particularmente el desgaste emocional y su impacto en el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

4.1.3.1 **OBJETIVO 1:** Medir los niveles de desgaste emocional y deterioro psicológico del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., en la ciudad de Tegucigalpa, durante el año 2026.

Tabla 3. Percepción del agotamiento emocional según supervisores (n=3)

Categoría	Tipo	Frecuencia
Manifestaciones variables y situacionales del agotamiento emocional	Manifestación	2
Condiciones del puesto y ubicación laboral	Factor laboral	1
Turnos prolongados (24 horas)	Factor laboral	1
Dinámica de relevo entre colaboradores	Factor laboral	1

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

Los supervisores identifican que el agotamiento emocional del personal operativo se relaciona principalmente con factores laborales, destacando las condiciones del puesto, los turnos prolongados y la dinámica de relevo. Estos resultados evidencian que el desgaste emocional está influenciado por las condiciones organizacionales del trabajo.

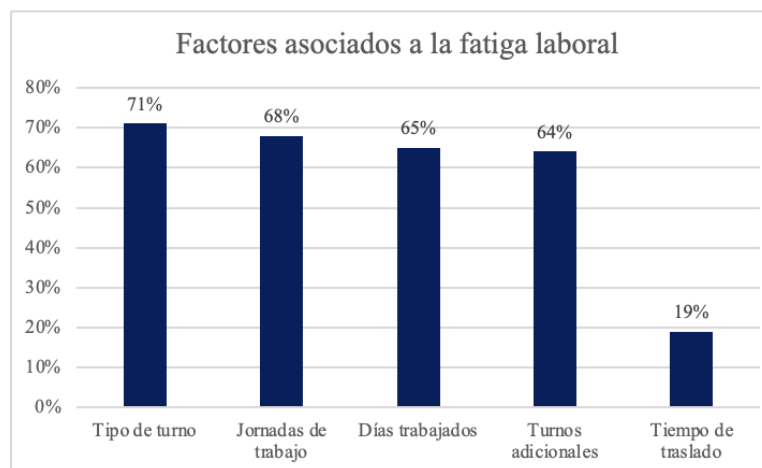


Figura 12. Factores de la fatiga laboral

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

De acuerdo con los resultados presentados en la figura, los principales factores asociados a la fatiga laboral en el personal operativo corresponden al tipo de turno (71%), las jornadas de

trabajo (68%), los días trabajados (65%) y los turnos adicionales (64%). Estos resultados evidencian que la carga laboral y la organización del tiempo de trabajo son los elementos que más inciden en la fatiga del personal.

Por otro lado, el tiempo de traslado presenta un menor porcentaje (19%), lo que indica que, aunque influye, no constituye un factor determinante en comparación con las exigencias propias de la jornada laboral. En este sentido, se puede inferir que la fatiga laboral está directamente relacionada con las condiciones de trabajo y la intensidad de las jornadas, lo cual podría impactar en el bienestar del personal y su desempeño laboral.

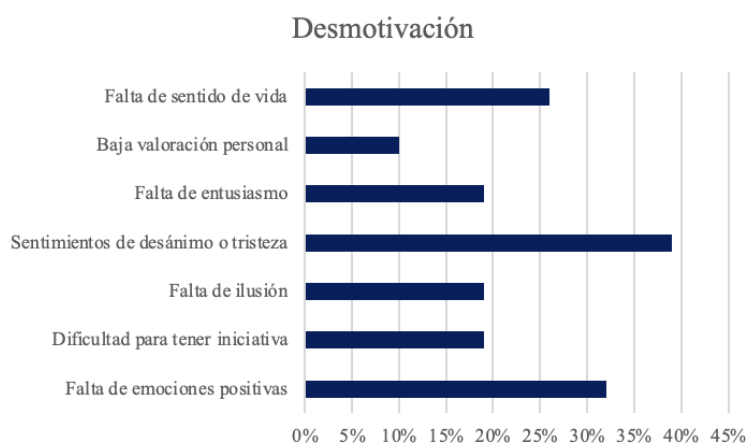


Figura 13. % de desmotivación

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

De acuerdo con los resultados presentados en la figura 13, los principales indicadores de desmotivación en el personal operativo corresponden a los sentimientos de desánimo o tristeza (40%) y la falta de emociones positivas (32%), lo que evidencia una afectación emocional significativa en una parte de la población evaluada.

Asimismo, se identifican otros factores relevantes como la falta de sentido de vida (26%), la falta de entusiasmo (20%), la falta de ilusión (20%) y la dificultad para tener iniciativa (20%), los cuales reflejan una disminución en la motivación y el compromiso laboral.

Por otro lado, la baja valoración personal presenta un menor porcentaje (10%), lo que indica que, aunque existe, no es el principal factor asociado a la desmotivación en el grupo estudiado. En conjunto, estos resultados sugieren que la desmotivación en el personal operativo está principalmente vinculada a factores emocionales, lo que puede incidir negativamente en el

desempeño laboral y el bienestar general de los colaboradores.

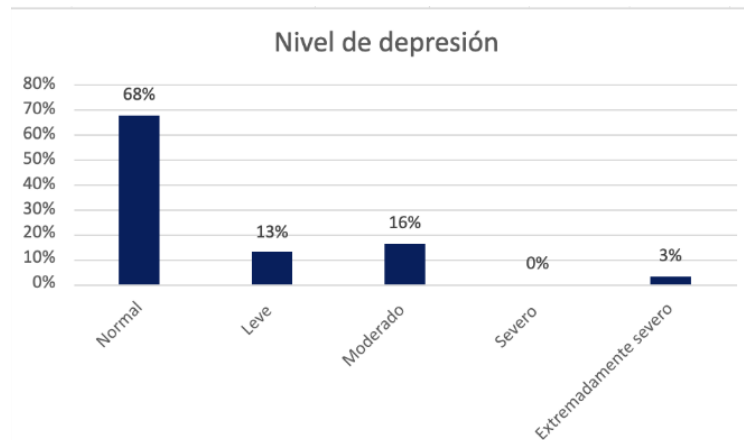


Figura 14. Nivel de depresión

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En relación con la dimensión de depresión evaluada mediante la escala DASS-21, se observa que el 68% de los participantes se ubica dentro del rango normal, lo que indica ausencia de sintomatología depresiva significativa según los criterios del instrumento. Sin embargo, un 13% se encuentra en rango leve, mientras que un 16% se ubica en rango moderado. Adicionalmente, se identificó un 3% de colaboradores en rango extremadamente severo, mientras que no se registraron casos en rango severo.

Estos resultados evidencian que, aunque la mayoría del personal no presenta afectación significativa en esta dimensión, existe un grupo de colaboradores con presencia de síntomas depresivos que podrían incidir en su bienestar emocional, por lo que representa un aspecto importante a considerar dentro de la gestión del talento humano y las condiciones laborales del sector de seguridad privada.

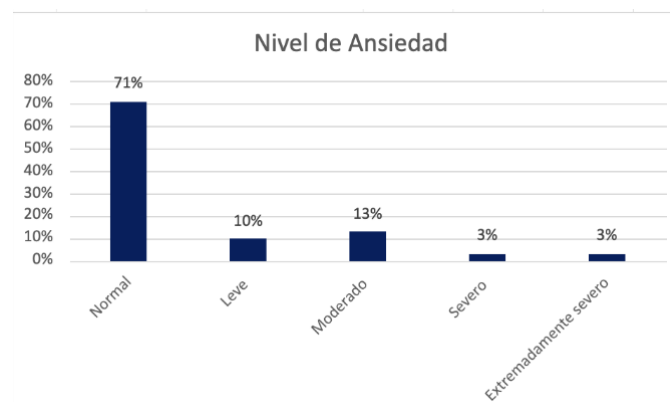


Figura 15. Nivel de ansiedad

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En cuanto a la dimensión de ansiedad evaluada mediante la escala DASS-21, los resultados muestran que el 71% de los colaboradores se ubica dentro del rango normal, lo que indica ausencia de sintomatología significativa de ansiedad en la mayoría del personal evaluado. No obstante, el 10% se encuentra en rango leve, mientras que el 13% se ubica en rango moderado. Asimismo, se identificó un 3% en rango severo y otro 3% en rango extremadamente severo.

Estos resultados reflejan que, aunque la mayoría del personal no presenta afectación significativa en esta dimensión, sin embargo existe un grupo de colaboradores que experimenta síntomas de ansiedad que podrían estar relacionados con las exigencias propias del trabajo operativo en el sector de seguridad así como situaciones de su entorno.

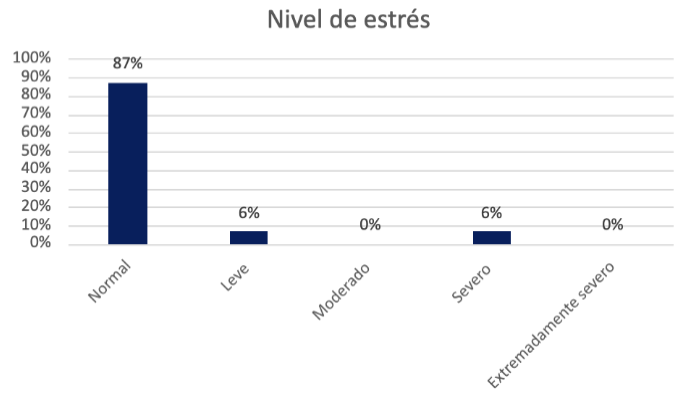


Figura 16. Nivel de estrés

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

los resultados muestran que el 87% de los colaboradores se ubica dentro del rango normal, lo que indica ausencia de sintomatología significativa de estrés en la mayoría del personal. Sin embargo, un 6% se encuentra en rango leve, mientras que otro 6% se ubica en rango severo. No se registraron casos en los rangos moderado ni extremadamente severo.

Estos resultados evidencian que, en términos generales, el personal no presenta afectaciones significativas en esta dimensión; no obstante, la presencia de casos en rango severo sugiere la necesidad de prestar atención a las condiciones laborales y a los factores que podrían influir en el bienestar psicológico de los colaboradores.

En síntesis, los resultados obtenidos evidencian que el desgaste emocional en el personal

operativo se manifiesta principalmente a través de condiciones laborales exigentes, tales como turnos prolongados y jornadas extensas, así como indicadores de desmotivación relacionados con el estado emocional de los colaboradores. En cuanto al deterioro psicológico, si bien la mayoría del personal se ubica dentro de rangos normales es decir que no presentan una afectación significativa según la escala DASS-21, se identifican casos en rangos leves, moderados y severos en depresión, ansiedad y estrés, lo que evidencia la presencia de factores de riesgo que podrían afectar el bienestar emocional del personal.

Por tanto, se concluye que el desgaste emocional en el grupo evaluado presenta una tendencia moderada, caracterizada por la influencia de factores laborales y emocionales que requieren atención desde la gestión organizacional.

4.1.3.2 **OBJETIVO 2:** Analizar la manifestación del desgaste emocional en el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

Tabla 4. Indicadores de bajo desempeño asociados al desgaste emocional (n=3)

Categoría	Tipo de condu	Frecuencia
Incumplimiento laboral (ausencias, tardanzas, rechazo a turnos)	Desempeño	2
Bajo compromiso y desobediencia a instrucciones	Desempeño	2
Conductas inapropiadas (conflictos, consumo de sustancias)	Desempeño	1

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

De acuerdo con la información presentada en la tabla 4, los supervisores identifican que el desgaste emocional en el personal operativo se refleja en diversos indicadores de bajo desempeño laboral. Entre los principales hallazgos, se destacan el incumplimiento laboral, evidenciado en ausencias, tardanzas y rechazo a turnos, así como el bajo compromiso y la desobediencia a instrucciones, ambos con la mayor frecuencia registrada. Estos resultados reflejan una afectación directa en la responsabilidad y cumplimiento de las funciones asignadas.

Asimismo, se identifican conductas inapropiadas, como conflictos interpersonales y consumo de sustancias, aunque con menor frecuencia, lo cual indica que el desgaste emocional también puede manifestarse en comportamientos que afectan el clima laboral y la convivencia organizacional. En conjunto, estos resultados evidencian que el desgaste emocional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral del personal operativo, afectando tanto el cumplimiento

de funciones como la conducta dentro del entorno de trabajo.

Estos hallazgos permiten identificar que el desgaste emocional no solo impacta el bienestar del colaborador, sino que también se refleja directamente en su comportamiento laboral, evidenciándose en la disminución del compromiso, el incumplimiento de responsabilidades y dificultades en la interacción con el entorno de trabajo. En este sentido, factores previamente identificados como la fatiga laboral, los turnos prolongados y la desmotivación inciden en la forma en que el personal responde a sus funciones y obligaciones.

En síntesis, se concluye que el desgaste emocional se manifiesta en el desempeño laboral del personal operativo a través de conductas asociadas al incumplimiento laboral, la disminución del compromiso y la presencia de comportamientos inapropiados. Estos hallazgos confirman que el estado emocional del colaborador influye en su rendimiento y en la calidad de su desempeño organizacional

4.1.3.3 OBJETIVO 3: Determinar la relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo activo en JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

Al analizar de manera conjunta los resultados del deterioro psicológico y los indicadores de desempeño laboral, se observa que, aunque la mayoría del personal se encuentra en niveles normales, sin afectación según la escala DASS-21, existe un porcentaje de colaboradores que presenta alteraciones emocionales en niveles leves, moderados y severos. Estos mismos grupos coinciden con la presencia de indicadores de bajo desempeño laboral, tales como el incumplimiento de funciones, el bajo compromiso y la desobediencia a instrucciones. Lo anterior sugiere que las afectaciones en el estado emocional del personal inciden en su comportamiento laboral y en la forma en que desempeñan sus funciones.

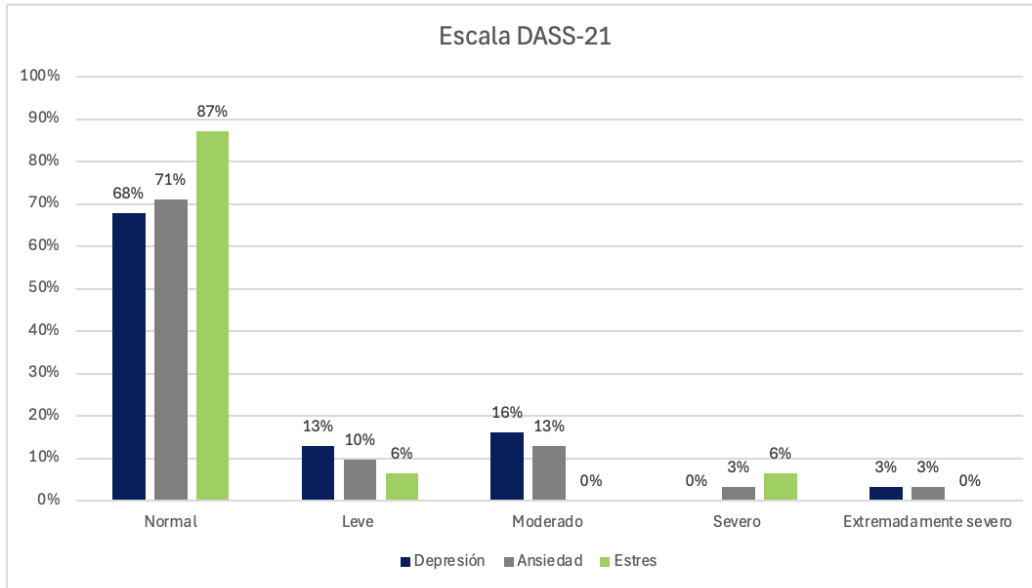


Figura 17. Escala DASS-21 (Ansiedad, Depresión y Estrés)

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En este sentido, factores como la depresión, la ansiedad y el estrés pueden incidir en la capacidad del colaborador para mantener niveles adecuados de responsabilidad, compromiso y disciplina laboral, generando impactos directos en el rendimiento y en el clima organizacional.

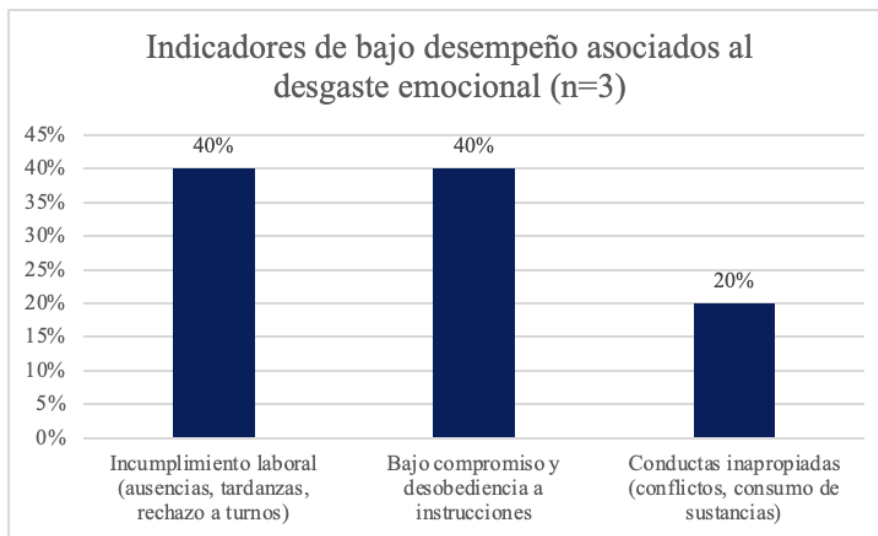


Figura 18. Indicadores de bajo desempeño

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

En síntesis, se concluye que existe una relación entre el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo, en la cual las alteraciones en el estado emocional se asocian con la presencia de conductas de bajo desempeño, evidenciando la necesidad de implementar estrategias organizacionales orientadas al bienestar emocional y la gestión del talento humano.

4.1.4 ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 5: Resultados de Correlación de Pearson para Contraste de Hipótesis (n=31)

Variable	Dimensión / Indicador	Pearson (r)	Sig. (p)	Interpretación
Desgaste Emocional	Agotamiento	0.33	0.069	Correlación Positiva Baja
	Fatiga	0.67	<0.001	Correlación Positiva Alta
	Desmotivación Laboral	0.19	0.306	Correlación Muy Baja
Deterioro Psicológico	Ansiedad	0.1	0.592	Correlación Nula
	Estrés	0.06	0.748	Correlación Nula
	Depresión	0.13	0.486	Correlación Muy Baja

Fuente: Información obtenida mediante aplicación de instrumento de medición y uso de sistema SPSS V.27.

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 5, se realizó el análisis de correlación de Pearson para una muestra de n=31 colaboradores de la empresa JF Security S. de R.L. Los resultados revelan que la dimensión de Fatiga presenta una correlación positiva alta ($r = 0.67$) con una significancia estadística ($p < 0.001$).

En cuanto al contraste de hipótesis, los hallazgos permiten aceptar la Hipótesis de Investigación (H1), ya que se evidencia que existe una relación entre el desgaste emocional y los indicadores de deterioro psicológico. No obstante, es importante precisar que esta relación se manifiesta con mayor fuerza en el componente físico (fatiga) que en el cognitivo o emocional (desmotivación o estrés), donde las correlaciones fueron bajas o nulas. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H0) al encontrarse evidencia suficiente de asociación entre las variables principales dentro del contexto organizacional de 2026.

4.1.4.1 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

H1: Existe relación entre el desgaste emocional y el deterioro psicológico con el desempeño laboral en la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

H0: No existe relación entre el desgaste emocional y el deterioro psicológico con el desempeño laboral en la empresa JF Security S. de R.L., durante el año 2026.

En correspondencia con el planteamiento de la investigación, se procedió a contrastar la hipótesis general, la cual postula la existencia de una relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral en la empresa JF Security S. de R.L. Los resultados obtenidos mediante la escala DASS-21 evidencian la presencia de casos con niveles leves, moderados y severos en depresión, ansiedad y estrés, lo que confirma la existencia de deterioro psicológico en una parte de la población evaluada.

De manera complementaria, el análisis del desempeño laboral permitió identificar indicadores como el incumplimiento de funciones, el bajo compromiso y la presencia de conductas inapropiadas, los cuales reflejan una afectación en el rendimiento del personal operativo. Al analizar de forma conjunta ambas variables, se observa que la presencia de alteraciones emocionales coincide con la manifestación de indicadores de bajo desempeño laboral, lo que evidencia la existencia de una relación entre el deterioro psicológico y el rendimiento del personal. En este sentido, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis de trabajo (H1), concluyendo que el desgaste emocional y el deterioro psicológico inciden en el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

4.1.5 HALLAZGOS CUALITATIVOS

A partir de las evaluaciones aplicadas y los testimonios recolectados de los guardias de seguridad y supervisores, se identificaron percepciones clave que permiten comprender los factores que influyen en el desgaste emocional y el deterioro psicológico del personal. Los hallazgos revelan la presencia de manifestaciones asociadas al estrés, la ansiedad y la depresión, evidenciándose una mayor expresión emocional en el personal femenino en comparación con el masculino.

Dentro de este contexto, se identificó una variable crítica en la empresa JF Security que

impacta la motivación y la salud mental de los colaboradores: la incertidumbre financiera. Esta condición, derivada de políticas administrativas como la deducción salarial por días de incapacidad, actúa como un estresor constante que genera estados de ansiedad ante la posibilidad de percibir ingresos incompletos, afectando la estabilidad emocional del trabajador.

Al abordar el reactivo número 17: "**He sentido que no valía mucho como persona**", la dinámica de respuesta reveló una marcada brecha en la carga emocional subjetiva de los evaluados.

Por un lado, el personal masculino manifestó respuestas inmediatas y seguras, proyectando una percepción de estabilidad en su autoconcepto. Sin embargo, al trasladar este cuestionamiento al personal femenino, la atmósfera de la evaluación mostró un cambio notable: el silencio inicial, acompañado de respuestas marcadas por la tristeza y la reflexión, evidenció una identificación más profunda con el planteamiento.

Este fenómeno permite interpretar que, aunque hombres y mujeres desempeñan funciones operativas similares dentro del sector de seguridad, las colaboradoras enfrentan una experiencia laboral distinta y emocionalmente más demandante. El silencio observado puede entenderse como un indicador de vulnerabilidad psicológica, sugiriendo que las exigencias del entorno impactan de forma más intensa en su autopercepción, influenciada también por factores sociales y contextuales.

Durante las entrevistas, los colaboradores describieron el turno laboral como una experiencia físicamente exigente, pero aceptada en función de los beneficios asociados al tiempo de descanso. Expresiones como: "**Es mejor trabajar corrido a cambio de más días libres**" reflejan una lógica de compensación psicológica, en la cual el colaborador establece un equilibrio entre el desgaste experimentado durante la jornada y la recuperación posterior.

Este hallazgo evidencia la presencia de un ajuste subjetivo en la percepción del trabajo. Si bien el esquema de turnos genera satisfacción por el tiempo disponible fuera del entorno laboral, también implica una exposición prolongada a condiciones que pueden afectar el descanso, la concentración y el bienestar general. En este sentido, la aparente conformidad no necesariamente implica ausencia de riesgo, sino la normalización de condiciones exigentes que podrían derivar en fatiga acumulativa.

Por otra parte, durante las sesiones de recolección de testimonios con los supervisores, emergió una de las tensiones más relevantes del estudio: la percepción de desprotección

institucional ante situaciones de enfermedad. Al abordar las condiciones administrativas, se identificó un discurso cargado de preocupación respecto a la no remuneración de las incapacidades.

Los testimonios reflejan una realidad caracterizada por la presencia de presentismo laboral, en la cual los colaboradores asisten a sus funciones aun en condiciones físicas desfavorables, motivados por el temor a afectaciones económicas. Este contexto genera un entorno de presión constante, donde el colaborador no solo enfrenta las exigencias propias del puesto, sino también una carga emocional asociada a la incertidumbre financiera.

Este hallazgo permite comprender que el deterioro psicológico no se origina únicamente en las demandas operativas del puesto, sino también en factores organizacionales que inciden directamente en la percepción de seguridad y bienestar del trabajador. La sensación de ser penalizado ante situaciones de salud contribuye a la desmotivación y al desgaste emocional, afectando el clima organizacional y la calidad del desempeño.

Asimismo, al explorar el reactivo número 21: “He sentido que mi vida no tenía sentido”, se identificaron respuestas que reflejan una percepción de vacío emocional en un grupo específico de colaboradores. Durante la aplicación del instrumento, el ambiente se tornó más reflexivo, evidenciando que, para algunos participantes, el trabajo no solo representa una exigencia física, sino también un espacio donde se cuestiona el propósito personal.

Se observó que estas percepciones se presentan con mayor intensidad en colaboradores más jóvenes, quienes manifiestan una relación distinta con el trabajo, caracterizada por una búsqueda de sentido y proyección personal. En contraste, colaboradores con mayor experiencia parecen haber desarrollado mecanismos de adaptación frente a las exigencias del entorno.

Este hallazgo sugiere que el desgaste emocional no impacta de manera uniforme, sino que varía según la etapa de vida y las expectativas individuales. En este sentido, la presencia de estas percepciones en personal joven evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de acompañamiento emocional y desarrollo personal dentro de la organización.

En conjunto, los hallazgos cualitativos permiten comprender que el desgaste emocional y el deterioro psicológico en el personal operativo no solo están vinculados a las condiciones laborales, sino también a factores organizacionales y sociales que influyen en la forma en que los

colaboradores interpretan y enfrentan su realidad laboral.

4.1.6 SÍNTESIS DE RESULTADOS

En síntesis, los resultados obtenidos en la presente investigación permiten identificar que el personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L. se encuentra expuesto a una combinación de factores laborales, organizacionales y socioeconómicos que inciden en su bienestar psicológico. En primer lugar, la caracterización de la muestra evidenció que la población evaluada está compuesta principalmente por personal masculino, joven y con niveles educativos concentrados en educación primaria y secundaria, perfil que resulta común dentro del sector de seguridad privada. Asimismo, la antigüedad laboral mostró la coexistencia de colaboradores con mayor permanencia en la organización y otros con trayectorias relativamente cortas, lo cual sugiere intención de abandono dentro de la empresa.

En cuanto a las condiciones laborales, se identificó una predominancia de turnos de 24 horas, jornadas superiores a 12 horas diarias, esquemas variables de días trabajados por semana y una participación eventual en turnos adicionales. Estos resultados reflejan un contexto operativo caracterizado por jornadas extensas y una organización laboral poco estandarizada, lo cual puede favorecer la acumulación de fatiga y el desgaste emocional del personal. De forma complementaria, las condiciones socioeconómicas muestran que la mayoría de los colaboradores depende exclusivamente de este empleo, enfrenta en algunos casos tiempos prolongados de traslado y reporta un acceso limitado a procesos de capacitación institucional, elementos que pueden influir en la motivación, el sentido de apoyo organizacional y la estabilidad laboral.

Por otra parte, los resultados de la escala DASS-21 evidenciaron que la mayoría de los colaboradores se ubica dentro de rangos normales, es decir sin afectación en las dimensiones de depresión, ansiedad y estrés. No obstante, también se identificaron casos en niveles leves, moderados, severos y extremadamente severos, con mayor presencia en las dimensiones de depresión y ansiedad, lo que revela la existencia de un grupo significativo de colaboradores con afectación psicológica. En particular, los hallazgos sugieren que, aunque el panorama general no refleja una afectación masiva, sí existe un grupo de trabajadores que presenta señales de vulnerabilidad emocional y psicológica que deben ser atendidas desde la gestión organizacional.

El análisis cualitativo permitió profundizar en la comprensión de estos resultados al evidenciar factores que no siempre se reflejan completamente en los resultados del instrumento

cuantitativo. Entre los hallazgos más relevantes destaca la percepción de incertidumbre económica asociada a la deducción salarial por incapacidades, la cual fue identificada como uno de los principales estresores dentro de la empresa. Esta condición favorece conductas de presentismo laboral, desmotivación, ansiedad anticipatoria y una percepción de desprotección institucional. Asimismo, se detectó una mayor vulnerabilidad en ciertos grupos específicos, particularmente en mujeres y en colaboradores jóvenes, quienes manifestaron indicadores de mayor afectación emocional y cuestionamientos relacionados con el sentido de vida y su proyección personal dentro del entorno laboral.

En conjunto, los resultados cuantitativos y cualitativos permiten afirmar que el desgaste emocional y el deterioro psicológico no responden únicamente a condiciones individuales, sino también a factores estructurales del contexto organizacional, tales como la intensidad de las jornadas, la incertidumbre administrativa, la insuficiente capacitación y la percepción de escaso respaldo institucional. Estos hallazgos guardan relación con los objetivos de la investigación, al evidenciar cómo las condiciones laborales y emocionales del personal inciden directamente en el desempeño laboral del personal operativo.

En este sentido, el presente capítulo constituye la base para el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la salud mental, la estabilidad laboral y la gestión del talento humano en la empresa JF Security S. de R.L.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del presente capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de los resultados obtenidos en la investigación, en correspondencia con los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis, relacionadas con el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

5.1 CONCLUSIONES

1. Existe una relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral en el personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L., evidenciada a partir del análisis conjunto de los resultados obtenidos en las variables estudiadas. Los hallazgos reflejan que la presencia de alteraciones emocionales, tales como niveles de depresión, ansiedad y estrés, coincide con la manifestación de indicadores de bajo desempeño laboral, tales como incumplimiento de funciones, bajo compromiso y conductas inadecuadas. El estudio tuvo un enfoque descriptivo–correlacional, por lo que la relación entre variables se estableció a partir del análisis conjunto de los resultados obtenidos, sin aplicar pruebas estadísticas inferenciales específicas, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).
2. El personal operativo se encuentra en un contexto laboral caracterizado por jornadas extensas, turnos de 24 horas con un 61%, de guardias de seguridad con antigüedad de dos años que reflejan un 32% de la muestra, y condiciones organizacionales variables, lo cual genera un entorno propenso al desgaste emocional y la fatiga laboral, afectando su bienestar integral.
3. Si bien la mayoría de los colaboradores se ubica en rangos normales lo que implica ausencia de sintomatología significativa según la escala DASS-21, existe un grupo significativo que presenta niveles leves, moderados y severos de depresión (32%), ansiedad (29%) y estrés (13%), lo que evidencia la presencia de deterioro psicológico

en la organización.

4. Los factores como la incertidumbre económica, la falta de capacitación, los tiempos prolongados de traslado y la percepción de escaso respaldo institucional influyen directamente en el desgaste emocional y el deterioro psicológico del personal.
5. El desgaste emocional y el deterioro psicológico no son únicamente consecuencia de factores individuales, sino que responden a condiciones estructurales del entorno laboral, las cuales inciden directamente en el desempeño laboral, la motivación y la estabilidad del personal operativo.
6. Se concluye que el estado emocional y psicológico del personal de seguridad tiene una incidencia directa en su desempeño operativo. Por ello, resulta fundamental complementar el análisis realizado mediante la integración de información operativa, como reportes de incidentes, quejas de clientes y eventos críticos, a fin de establecer relaciones más precisas entre el bienestar del personal y la calidad del servicio prestado.
7. Los resultados evidencian la presencia de factores asociados al desgaste emocional, lo cual permite inferir que las condiciones laborales y el modelo de contratación pueden influir significativamente en el bienestar del personal. En este sentido, se reconoce la necesidad de desarrollar futuras investigaciones orientadas a comparar modalidades de contratación, con el propósito de identificar aquellas que favorezcan tanto el desempeño laboral como la estabilidad psicológica del recurso humano.
8. Finalmente, se concluye que la gestión del recurso humano dentro de la empresa requiere un fortalecimiento estructural, ya que la ausencia de un área formal limita la atención sistemática de aspectos clave como el bienestar, la capacitación y el seguimiento del desempeño. Por tanto, la implementación de un departamento de Recursos Humanos se considera un elemento estratégico para mejorar la eficiencia operativa y promover la estabilidad laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de monitoreo continuo del bienestar psicológico del personal

- mediante herramientas de People Analytics, que permita identificar oportunamente niveles de desgaste emocional y su impacto en el desempeño laboral, así como establecer mecanismos de atención psicológica profesional cuando sea necesario.
2. Revisar y optimizar la estructura de jornadas laborales, especialmente los turnos de 24 horas, con el fin de reducir la fatiga acumulada y mejorar las condiciones de trabajo del personal operativo.
 3. Desarrollar programas de intervención psicológica y emocional, tales como talleres de manejo del estrés, acompañamiento psicológico y estrategias de bienestar laboral dirigidas al personal con mayor nivel de afectación.
 4. Fortalecer los procesos de capacitación, comunicación interna y apoyo organizacional, con el fin de reducir la incertidumbre laboral y mejorar la percepción de respaldo institucional por parte de los colaboradores.
 5. Diseñar e implementar un plan integral de bienestar organizacional que integre acciones preventivas, correctivas y de seguimiento orientadas a mejorar la salud mental, el clima laboral y el desempeño del personal operativo.
 6. Se propone que en una segunda fase de análisis se realice un cruce entre los resultados psicológicos obtenidos y el historial de incidentes de la empresa, tales como reportes operativos, quejas de clientes o eventos críticos, con el objetivo de identificar posibles relaciones entre el estado emocional del personal y el desempeño en campo
 7. En función de los hallazgos relacionados con el desgaste emocional y el deterioro psicológico del personal, se recomienda que en futuras investigaciones se evalúe la contratación directa frente a la contratación tercerizada en el sector de seguridad privada, mediante análisis comparativos en términos financieros, condiciones laborales y exposición a riesgos psicosociales. Esto permitirá identificar el modelo de contratación que contribuya en mayor medida al bienestar del personal y al desempeño laboral.
 8. Se recomienda la creación o designación de una area o departamento específico de Recursos Humanos dentro de la empresa, que permita gestionar de manera sistemática el bienestar del personal, la capacitación, el seguimiento del desempeño y las acciones

de mejora continua, contribuyendo así a una mayor estabilidad laboral y eficiencia operativa.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En el presente capítulo se desarrolla la propuesta de aplicabilidad derivada de los hallazgos obtenidos en la investigación, la cual tiene como propósito dar respuesta al problema identificado relacionado con el desgaste emocional, el deterioro psicológico y su incidencia en el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Programa integral de bienestar emocional y optimización del desempeño laboral en el personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta surge a partir de los hallazgos obtenidos en la investigación, los cuales evidenciaron la existencia de una relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral en el personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

Los resultados reflejaron que, si bien una parte de los colaboradores se encuentra en niveles normales de bienestar psicológico, existe un grupo significativo que presenta niveles leves, moderados y severos de depresión, ansiedad y estrés. Asimismo, se identificaron factores organizacionales como jornadas laborales extensas, turnos de 24 horas, falta de capacitación, incertidumbre económica y percepción de escaso respaldo institucional, los cuales inciden directamente en el desgaste emocional del personal. En este contexto, la implementación de un programa integral de bienestar emocional resulta pertinente y necesaria, ya que permitirá intervenir de manera preventiva y correctiva sobre los factores identificados, contribuyendo a mejorar la salud mental, el desempeño laboral y la estabilidad organizacional.

Además, esta propuesta se alinea con la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano desde un enfoque estratégico, incorporando herramientas de monitoreo, intervención psicológica y mejora de condiciones laborales que generen valor tanto para los colaboradores como para la organización.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

La propuesta está dirigida al personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L., específicamente a los colaboradores que desempeñan funciones en campo bajo esquemas de turnos

prolongados. El programa tendrá un enfoque preventivo y correctivo, abordando tanto factores emocionales como organizacionales que afectan el desempeño laboral. Su implementación se proyecta a corto y mediano plazo, con posibilidad de escalabilidad a otras áreas de la empresa.

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un programa integral de bienestar emocional que contribuya a reducir el desgaste emocional y el deterioro psicológico, mejorando el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Implementar un sistema de monitoreo del bienestar emocional del personal operativo.
2. Desarrollar programas de intervención psicológica y manejo del estrés.
3. Optimizar las condiciones laborales relacionadas con jornadas y carga de trabajo.
4. Fortalecer la capacitación, comunicación interna y el apoyo organizacional.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

La propuesta se estructura en cuatro líneas de acción:

1. Monitoreo del bienestar emocional (People Analytics)
 - Aplicación periódica de la escala DASS-21
 - Creación de indicadores de desgaste emocional
 - Dashboard de seguimiento (ausentismo, rotación, desempeño)
 - Alertas tempranas de riesgo psicológico
2. Intervención psicológica
 - Charlas de manejo del estrés
 - Talleres de inteligencia emocional
 - Atención psicológica (interna o externa)

- Programas de bienestar (pausas activas, salud mental)

3. Mejora de condiciones laborales

- Evaluación de turnos de 24 horas
- Propuesta de ajustes en jornadas laborales
- Control de horas extras
- Espacios de descanso adecuados

4. Fortalecimiento organizacional

- Programas de capacitación continua
- Mejora en comunicación interna
- Liderazgo empático (capacitación a supervisores)
- Programas de reconocimiento al personal

6.4.2 DESARROLLO

La presente propuesta se desarrollará mediante la implementación de un programa integral estructurado en cuatro fases estratégicas, orientadas a abordar de manera progresiva el desgaste emocional, el deterioro psicológico y su impacto en el desempeño laboral del personal operativo.

En la fase 1: diagnóstico inicial, se realizará la aplicación de instrumentos de medición del bienestar emocional, como la escala DASS-21, con el fin de identificar los niveles actuales de estrés, ansiedad y depresión en el personal. Asimismo, se recopilarán indicadores organizacionales relevantes como ausentismo, rotación, desempeño y cumplimiento de funciones, permitiendo establecer una línea base para la intervención.

En la fase 2: implementación del sistema de monitoreo, se establecerá un seguimiento periódico del estado emocional del personal mediante la aplicación continua de evaluaciones y la creación de indicadores de desgaste emocional. Esta información será gestionada a través de herramientas de People Analytics, permitiendo identificar patrones de riesgo y generar alertas tempranas para la toma de decisiones.

Posteriormente, en la fase 3: intervención psicológica y organizacional, se ejecutarán

acciones orientadas a la mejora del bienestar del personal, tales como talleres de manejo del estrés, capacitaciones en inteligencia emocional, programas de acompañamiento psicológico y actividades de bienestar laboral. De forma paralela, se propondrán mejoras en las condiciones laborales, especialmente en la revisión de jornadas de trabajo, organización de turnos y control de carga laboral.

Finalmente, en la fase 4: seguimiento y evaluación, se realizará un análisis comparativo de los resultados obtenidos antes y después de la implementación del programa, con el objetivo de medir su impacto en el bienestar psicológico y el desempeño laboral. Esta fase permitirá ajustar las estrategias implementadas y asegurar la sostenibilidad del programa en el tiempo.

Por tanto, se recomienda integrar estos componentes dentro de los procedimientos administrativos y presupuestarios desde la fase inicial de implementación. el desarrollo de esta propuesta busca generar un impacto positivo tanto en la salud mental del personal como en la eficiencia operativa de la organización, promoviendo un entorno laboral más saludable, productivo y sostenible.

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

Con el propósito de garantizar la correcta implementación y sostenibilidad de la propuesta, se establecen las siguientes medidas de control orientadas a supervisar, evaluar y asegurar el cumplimiento de las acciones planteadas.

1. Sistema de seguimiento periódico: aplicación periódica de la escala DASS-21, iniciando durante la implementación del programa y continuando de forma trimestral en su fase de sostenibilidad, con el fin de monitorear la evolución de los niveles de estrés, ansiedad y depresión en el personal operativo. Esto permitirá evaluar el impacto de las intervenciones realizadas y detectar oportunamente posibles retrocesos.
2. Indicadores de gestión (KPIs): relacionados con el bienestar y el desempeño laboral, tales como niveles de ausentismo, rotación de personal, cumplimiento de funciones y reportes disciplinarios. Estos indicadores serán revisados mensualmente por la Gerencia General o el responsable designado, con el objetivo de identificar tendencias y tomar decisiones oportunas.

3. Responsabilidad de seguimiento y control: recaerá en la Gerencia General en coordinación con los supervisores operativos, quienes deberán velar por la ejecución de las actividades programadas y la participación activa del personal en las acciones propuestas. En este punto es ideal que si el Gerente General no puede velar por el seguimiento se contrate o establezca otra persona.
4. Evaluaciones periódicas del programa: mediante encuestas de percepción del personal, con el fin de medir el nivel de aceptación, efectividad y oportunidades de mejora del programa implementado.
5. Elaboración de informes de avance mensuales: en los cuales se documentará el cumplimiento de actividades, los resultados obtenidos y las acciones correctivas necesarias, permitiendo mantener un control continuo del desarrollo de la propuesta.
6. Mejora continua: ajustando las estrategias implementadas en función de los resultados obtenidos y las necesidades identificadas, asegurando la sostenibilidad y efectividad del programa en el tiempo.
7. Auditorias: En el proceso de implementación del servicio de seguridad, resulta fundamental considerar auditorias semestrales para el cumplimiento de los derechos laborales establecidos en la normativa hondureña. Estos elementos no solo constituyen obligaciones legales, sino también factores que inciden directamente en la planificación financiera y en la gestión del recurso humano. En este sentido, la adecuada previsión de beneficios como vacaciones, décimo tercer y décimo cuarto mes, así como la gestión de contingencias laborales como preaviso y cesantía, permite a la organización reducir riesgos legales y garantizar la sostenibilidad operativa del servicio.

Tabla 5. Desglose de Auditoria relaciones laborales según leyes laborales CTH.

Derecho laboral	Descripción	Lineamiento para la implementación	Plazo
Vacaciones	Descanso anual remunerado según antigüedad del trabajador	Establecer control de acumulación y programación de vacaciones	Semestral
Permisos especiales	Licencias por causas justificadas (luto, calamidad doméstica, etc.)	Definir políticas internas para autorización y registro de permisos	Semestral

Incapacidad pre y post natal	Licencia por maternidad con goce de salario conforme a la ley	Garantizar cumplimiento legal y coordinación con el sistema de salud	Semestral
Décimo tercer mes (aguinaldo)	Pago adicional obligatorio al cierre del año	Incluir provisión mensual en la planificación financiera	Semestral
Décimo cuarto mes	Compensación económica adicional pagada a mitad de año	Incorporar en el presupuesto anual como obligación recurrente	Semestral
Preaviso	Notificación previa a la terminación de la relación laboral	Establecer procedimientos formales para terminación de contratos	Semestral
Cesantía	Indemnización por despido injustificado según antigüedad	Crear provisiones contables para cubrir posibles contingencias laborales	Semestral

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

El siguiente cronograma establece la planificación de las actividades necesarias para la implementación del programa integral de bienestar emocional, organizadas en un periodo de cuatro meses, permitiendo un desarrollo progresivo, controlado y evaluable de la propuesta.

Tabla 6. Cronograma de implementación

No	Actividad	Semanas						
		1	2	3	4	5	6	7
Fase 1: Diagnóstico y planificación								
1	Socialización de la propuesta con gerencia							
2	Evaluación inicial del estado emocional (DASS-21)							
3	Identificación de necesidades del personal							
4	Diseño del plan de intervención							
Fase 2: Implementación								
5	Ejecución de talleres (Ejem: manejo del estrés)							
6	Capacitación y sensibilización del personal							
7	Fortalecimiento de comunicación organizacional							
8	Implementación de medidas de mejora en jornadas laborales							
Fase 3: Seguimiento y control								
9	Aplicación periódica del DASS-21							
10	Evaluación de resultados							
11	Ajustes al plan de intervención							

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

El presente apartado tiene como finalidad estimar los recursos económicos necesarios para

la implementación de la propuesta orientada a la mejora del bienestar psicológico y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa JF Security S. de R.L. El presupuesto contempla los costos asociados a actividades de capacitación, intervención emocional, seguimiento y fortalecimiento organizacional, los cuales han sido definidos en función de la viabilidad y el contexto operativo de la empresa.

Es importante destacar que la propuesta ha sido diseñada bajo un enfoque realista y adaptable, considerando que la organización no cuenta con un departamento formal de Recursos Humanos, por lo que la ejecución de las actividades recae principalmente en la Gerencia General y el personal de supervisión. En este sentido, los costos han sido estructurados priorizando el uso eficiente de los recursos disponibles y la implementación progresiva de las acciones.

Tabla 7. Presupuesto

Concepto	Justificación	Cantidad	Monto	Total
Contratación de Guardias	La contratación de personal adicional permitirá reducir la sobrecarga laboral, especialmente en turnos extensos de 24 horas, contribuyendo a disminuir la fatiga, el desgaste emocional y los niveles de estrés identificados en el diagnóstico. Esta medida impacta directamente en la mejora del desempeño laboral y en la calidad del servicio brindado.	3	L 12,900.00	L 38,700.00
Contratación de responsable de RRHH	La implementación de un responsable de gestión humana facilitará el seguimiento continuo del bienestar del personal, la ejecución de programas de intervención y el control de indicadores organizacionales. Esta figura es clave para garantizar la sostenibilidad de la propuesta, considerando que actualmente estas funciones recaen únicamente en la gerencia.	1	L 18,000.00	L 18,000.00
Atención psicológica externa	La contratación de servicios psicológicos externos permitirá brindar atención especializada a los colaboradores que presenten niveles moderados o severos de afectación emocional, contribuyendo a la recuperación del bienestar psicológico y la prevención de riesgos laborales asociados.	30	L 1,000.00	L 30,000.00
Charlas y talleres	Las capacitaciones en manejo del estrés, inteligencia emocional y bienestar laboral permitirán dotar al personal de herramientas prácticas para enfrentar las exigencias del entorno laboral, reduciendo el impacto del desgaste emocional y fortaleciendo su desempeño.	12	L 5,000.00	L 60,000.00
Materiales y capacitaciones	Incluye recursos didácticos, presentaciones, logística y materiales de apoyo necesarios para la ejecución de talleres y procesos formativos, asegurando una adecuada comprensión y aplicación de los contenidos por parte del personal operativo.	12	L 3,500.00	L 42,000.00
Plataforma básica de seguimiento (Excel / software simple)	La implementación de un paquete computacional permitirá gestionar y analizar indicadores como ausentismo, rotación y desempeño de forma eficiente. Esto facilita la toma de decisiones basada en datos, mejora el control de la información y contribuye a optimizar la gestión del talento humano.	1	L 2,300.00	L 2,300.00
Total				L 191,000.00

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

El presente apartado tiene como finalidad evidenciar la coherencia y alineación entre los distintos capítulos de la investigación y la propuesta de intervención planteada. En este sentido, se establece una relación directa entre el problema de investigación, los objetivos, las variables analizadas, los resultados obtenidos y las conclusiones desarrolladas, con las acciones propuestas en el capítulo VI.

La concordancia de los segmentos permite demostrar que la propuesta no surge de manera aislada, sino que responde de forma lógica y estructurada a los hallazgos identificados durante el proceso investigativo. De esta manera, cada uno de los elementos presentados en los capítulos anteriores se integra como fundamento para el diseño de estrategias orientadas a la mejora del bienestar psicológico y el desempeño laboral del personal operativo.

Asimismo, esta alineación garantiza la validez interna de la investigación, al evidenciar que las recomendaciones y acciones propuestas están directamente vinculadas con las necesidades reales detectadas en la organización, fortaleciendo así la pertinencia y aplicabilidad de la propuesta.

Tabla 8. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta

Elemento	Contenido
Título de investigación	Relación entre desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral en JF Security, 2026
Objetivo general	Analizar la relación entre el desgaste emocional, el deterioro psicológico y el desempeño laboral del personal operativo
Objetivos específicos	Identificar condiciones laborales, evaluar estado emocional y determinar factores que influyen en el desempeño
Variables	Desgaste emocional, deterioro psicológico y desempeño laboral
Población	Personal operativo de JF Security
Técnica	Encuesta (DASS-21)
Resultados (Cap. IV)	Presencia de estrés, ansiedad y depresión en ciertos colaboradores y condiciones laborales exigentes
Conclusiones (Cap. V)	Existe relación entre variables y factores organizacionales influyen en el bienestar y desempeño
Nombre de la propuesta	Plan integral de bienestar psicológico y fortalecimiento del desempeño laboral
Objetivo de la propuesta	Diseñar estrategias para mejorar el bienestar emocional y desempeño del personal operativo

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

La mejora en las condiciones laborales reduce la rotación de personal y la ineficiencia operativa, generando ahorros económicos medibles para la empresa.

Tabla 9. Retorno Cuantificado Rotación y Ausentismo ratio n=10.

Ej. 10 empleados por mes	x 10 guardias ausentes	Baja de rotación y ausentismo mensual	
Concepto	Costo actual (L/mes)	% mejora	Ahorro (L)
Rotación	L 56,350	30%	L 16,905
Horas extra	L 36,750	25%	L 9,187.50
Turnos extra	L 18,375	20%	L 3,675
Logística	L 14,700	15%	L 2,205
Total ahorro mensual			L 31,972.50

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

El análisis cuantitativo evidencia que la implementación de mejoras en las condiciones laborales del personal de seguridad puede generar ahorros significativos en los costos operativos asociados a la rotación de personal, horas extra, turnos no planificados y gastos de supervisión tomando como ejemplo un ratio de 10 guardias de seguridad. A partir de un escenario proyectado conservador, se estima una reducción mensual de costos de aproximadamente L 31,972.50, frente a una inversión en capacitaciones (L. 7,350.00) y programa de bienestar (L. 12,250.00) con un total de L 19,600, lo que representa un retorno positivo del 63%. Estos resultados demuestran que la inversión en el bienestar del recurso humano no solo contribuye a la mejora del clima organizacional, sino que también genera beneficios económicos directos para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Congreso Nacional de la República de Honduras. (1959). *Código del Trabajo de Honduras*. Diario Oficial La Gaceta.
- Congreso Nacional de la República de Honduras. (1982). *Constitución de la República de Honduras*. Diario Oficial La Gaceta.
- Congreso Nacional de la República de Honduras. (1991). *Código de Salud (Decreto No. 65-91)*. Diario Oficial La Gaceta.
- Congreso Nacional de la República de Honduras. (2015). *Ley Marco del Sistema de Protección Social (Decreto No. 56-2015)*. Diario Oficial La Gaceta.

- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16.^a ed.). Pearson Education.
- Díaz López, L. E. (2021). *La seguridad privada en Honduras*. DCAF & IEPADES.
<https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/NorthernTriangle-sec-HONDURAS.pdf>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2022). *Occupational safety and health in Europe: State and trends 2022*. EU-OSHA.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use*.
- Kivimäki, M., Jokela, M., Nyberg, S. T., Singh-Manoux, A., Fransson, E. I., Alfredsson, L., & Virtanen, M. (2015). Long working hours and risk of coronary heart disease and stroke: A systematic review and meta-analysis. *The Lancet*, 386(10005), 1739–1746.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60295-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60295-1)
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331–339.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x>
- Lovibond, P. F., & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states. *Behaviour Research and Therapy*, 33(3), 335–343.
[https://doi.org/10.1016/0005-7967\(94\)00075-U](https://doi.org/10.1016/0005-7967(94)00075-U)
- Lovibond, S. H., & Lovibond, P. F. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales* (2nd ed.). Psychology Foundation.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. Addison-Wesley.
- Moya, E., Larson, L. M., Stewart, R. C., Fisher, J., Mwangi, M. N., & Phiri, K. S. (2022). Reliability and validity of depression anxiety stress scale (DASS)-21 in screening for common mental disorders among postpartum women in Malawi. *BMC Psychiatry*, 22(1), 352. <https://doi.org/10.1186/s12888-022-03994-0>

- Organización Internacional del Trabajo. (1981). *Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (Convenio 155)*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (Convenio 187)*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. OIT.
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*.
- Organización de las Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Healthy workplaces: A model for action*. OMS.
- Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2011). Yes, I can, I feel good, and I just do it! *Applied Psychology, 60*(2), 255–285.
<https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2010.00435.x>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293–315.
<https://doi.org/10.1002/job.248>
- Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad. (2009). *Reglamento para el Control de los Servicios Privados de Seguridad (Acuerdo No. 013-2009)*.
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (2004). *Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Acuerdo Ejecutivo No. STSS-053-04)*.
- Wong, K., Chan, A. H. S., & Ngan, S. C. (2019). The effect of long working hours and overtime on occupational health. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*, 2102.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16122102>

ANEXOS

Anexo 1- Entrevista semiestructurada

Entrevista Semiestructurada – Supervisores JF Security S. de R.L.

Objetivo: Recopilar información cualitativa sobre el desgaste emocional, deterioro psicológico, desempeño laboral y rotación del personal.

Instrucciones: Marque las opciones correspondientes y desarrolle sus respuestas en los espacios asignados.

Datos de Identificación

Nombre del entrevistado: _____

Puesto: Supervisor Coordinador Otro: _____

Antigüedad en la empresa: _____ Fecha de entrevista: _____

Nombre del entrevistador: _____

A. Desgaste Emocional

1. ¿Qué tan frecuente observa signos de agotamiento emocional en el personal?

Respuesta:

2. ¿Cuáles son los principales factores laborales que generan mayor desgaste?

Respuesta:

B. Deterioro Psicológico

3. ¿Ha identificado colaboradores con síntomas de estrés, ansiedad o desmotivación?

Respuesta:

4. ¿Cómo cree que impacta el estado emocional del personal en el clima laboral?

Respuesta:

C. Desempeño Laboral

5. ¿De qué manera el desgaste emocional afecta el rendimiento del personal?

Respuesta:

6. ¿Qué conductas o indicadores reflejan bajo desempeño asociado al estrés?

Respuesta:

D. Rotación de Personal

7. ¿Cuáles considera que son las principales causas de renuncia del personal?

Respuesta:

8. ¿Qué tipo de personal presenta mayor rotación (antigüedad, turno, puesto)?

Respuesta:

E. Estrategias de Mejora

9. ¿Qué acciones cree que la empresa debería implementar para reducir el desgaste emocional?

Respuesta:

10. ¿Qué estrategias ayudarían a mejorar desempeño y retención?

Respuesta:

Cierre de Entrevista

Observaciones del entrevistador:

Anexo 2- Encuesta Sociodemográfica

Encuesta Sociodemográfica – JF Security S. de R.L. (2026)

Instrucciones: Marque con una 'X' la opción que corresponda o complete el espacio en blanco. La información es confidenciales y será utilizada únicamente con fines académicos.

A. Datos Generales

1. Edad: _____ años 2. Genero: _____

3. Estado civil: Soltero(a) Casado(a) Unión libre Divorciado(a) Viudo(a)

4. Nivel educativo alcanzado:

Primaria Secundaria Bachillerato Técnico Universitario Otro: _____

B. Información Laboral

5. Puesto actual: Guardia de seguridad Otro: _____

6. Tipo de servicio asignado:

Institución pública Empresa privada Residencial Industrial/Planta Otro: _____

7. Ubicación del servicio: _____

8. Tipo de turno:

Diurno Nocturno Rotativo 24x24 Otro: _____

9. Horas promedio por jornada:

8 horas 10 horas 12 horas Más de 12 horas

10. Días trabajados por semana:

5 días 6 días 7 días Variable

11. Antigüedad en la empresa:

Menos de 3 meses 3-6 meses 7-12 meses 1-2 años Más de 2 años

12. ¿Tiene otro empleo además de JF Security?:

Sí No Si respondió sí, indique horas semanales adicionales: _____

C. Condiciones Laborales

13. Tiempo de traslado casa-trabajo:

Menos de 30 min 30-60 min 1-2 horas Más de 2 horas

14. ¿Ha tenido incapacidades médicas en los últimos 12 meses?:

Sí No

15. ¿Ha recibido capacitaciones en el último año?:

Sí No Si respondió sí, indique temas: _____

16. Frecuencia con que cubre turnos adicionales:

Nunca Rara vez A veces Frecuentemente Siempre

D. Percepción general

En general, ¿cómo considera su carga laboral?

Anexo 3- Instrumento DASS-21

DASS-21

Iniciales del nombre y apellidos: *Fecha:*

Por favor, lea cada una de las siguientes frases y rodee con un círculo el número 0, 1, 2 ó 3 que mejor indique en qué medida cada frase ha sido aplicable a usted durante **los últimos 7 días**. No hay respuestas correctas ni incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada frase.

La escala de valoración es como sigue:

- 0 = Nada aplicable a mí
- 1 = Aplicable a mí en algún grado, o una pequeña parte del tiempo
- 2 = Aplicable a mí en un grado considerable, o una buena parte del tiempo
- 3 = Muy aplicable a mí, o aplicable la mayor parte del tiempo

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Me ha costado mucho descargar la tensión | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 2. He notado la boca seca | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 3. No he podido sentir ninguna emoción positiva | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4. He tenido dificultades para respirar (p.ej., respiración excesivamente rápida, falta de aliento sin haber hecho esfuerzo físico) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 5. Me ha resultado difícil tener iniciativa para hacer cosas | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6. He tendido a reaccionar exageradamente ante las situaciones | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 7. He tenido temblores (p.ej., en las manos) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 8. He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 9. He estado preocupado/a por situaciones en las que pudiera ser presa del pánico y hacer el ridículo | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 10. He sentido que no había nada que me ilusionara | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 11. Me he sentido agitado/a | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 12. Me ha resultado difícil relajarme | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 13. Me he sentido desanimado/a y triste | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 14. No he tolerado nada que me impidiera seguir con lo que estaba haciendo .. | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 15. He sentido que estaba al borde del pánico | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 16. He sido incapaz de entusiasarme por nada | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 17. He sentido que no valía mucho como persona | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 18. He tendido a sentirme enfadado/a con facilidad | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 19. He notado mi corazón sin hacer esfuerzo físico (p.ej., aumento del ritmo cardíaco, ausencia de algún latido) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 20. Me he sentido asustado/a sin una razón de peso | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 21. He sentido que la vida no tenía ningún sentido | 0 | 1 | 2 | 3 |

DASS-21 Scoring template and interpretation

The **Depression Anxiety Stress Scale (DASS)** [467] has been shown to be a valid and reliable measure of the dimensions of depression, anxiety, and stress separately but also taps into a more general dimension of psychological distress [468, 469]. The DASS is available in two forms: the DASS-21 and the DASS-42. The use of either test is sufficient in the screening process (i.e., the use of both is unnecessary). The two forms have 21 and 42 items respectively and are each rated on a 4-point scale of how much each particular statement applies to the person. The DASS is a self-report instrument, and no special skills are required to administer or score it. However, decisions based on particular score profiles should be made only by experienced clinicians who have carried out an appropriate clinical examination [467]. Nevertheless, it is a useful tool for screening and assessment.

For all questions, the client circles the answer truest to them in the past week. Scores are summed for each scale (D = Depression, A = Anxiety, S = Stress), and the total for each scale multiplied by 2. A guide to interpreting DASS scores is provided in Table 67.

Currently, no studies have been conducted to validate the DASS as a measure of anxiety among people with AOD use disorders. However, one study has shown that the DASS can reliably screen for depression symptoms among people seeking treatment for AOD use [470]. Similarly, another study has shown that the DASS can be used as a reliable screen for symptoms of PTSD among people with AOD use disorders [471].

Table 67: Interpreting DASS scores

	Depression	Anxiety	Stress
Normal	0-9	0-7	0-14
Mild	10-13	8-9	15-18
Moderate	14-20	10-14	19-25
Severe	21-27	15-19	26-33
Extremely severe	28+	20+	34+


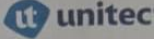
Adapted from: Lovibond SH, & Lovibond PF. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales* (2nd. ed). Sydney, Australia: Psychology Foundation.

Anexo 4- Fotografías





Anexo 5- Carta de autorización de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Jose Luis Farach Navarro
Puesto Laboral: Gerente General
Empresa o Institución: **GRUPO JF SECURITY / MAXIMA PROTECCION S de RL**
Dirección principal de la Empresa o Institución: Colonia America bloque L2
Ciudad: Comayagüela Departamento: Francisco Morazán, Día: 29 Mes: 01 Año: 2026

Estimado Señor(a): Jose Luis Farach Navarro

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 de Recursos Humanos Hemos seleccionado como tema **INFLUENCIA DEL DESGASTE EMOCIONAL Y EL DETERIORO PSICOLÓGICO EN EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL: ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA ORGANIZACIONAL EN GRUPO JF SECURITY / MAXIMA PROTECCION S. DE R. L.**, 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 peticonar que se nos autorice a realizar: Cuestionarios Likert, Encuesta Sociodemografica, Entrevista Semiestructurada, Reportes de escala de Rotacion de personal, Reposte de escala de desempeño laboral, Encuesta Dass-21 a los colaboradores activos. (encuestas, sondeos, etc).

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


Atentamente,

Soany Y. Requeno Muñoz

Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 12413491

Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: _____

Por este medio, **GRUPO JF SECURITY / MAXIMA PROTECCION S. DE R. L.** (empresa / institución),
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.

(Nombre y apellido del Director/Gerente)


Vo.Bo.

Correo electrónico de Director/Gerente josefarach@hotmail.com