



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT, EN LOS
COLABORADORES DE LA
UAC – CADECA, TILOARQUE, TEGUCIGALPA, 2025**

SUSTENTADO POR:

**MICHELLE ELIZABETH SIERRA PEREIRA
JOSÉ CARLOS SANDOVAL HERNÁNDEZ**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2025

**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

**DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT, EN LOS
COLABORADORES DE LA**

UAC – CADECA, TILOARQUE, TEGUCIGALPA, 2025

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

MÁSTER EN

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS

ASESOR METODOLÓGICO

MARTHA MARÍA HERNÁNDEZ

MIEMBROS DE LA TERNA:

SORIA MONTOYA OBANDO

GINA MARÍA VELÁSQUEZ

EDGAR ROMERO RAMOS

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2025
Michelle Elizabeth Sierra Pereira
José Carlos Sandoval Hernández

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO

**DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT, EN LOS
COLABORADORES DE LA
UAC – CADECA, TILOARQUE, TEGUCIGALPA, 2025**

Michelle Elizabeth Sierra Pereira
Jose Carlos Sandoval Hernández

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar los niveles de estrés laboral y la posible presencia del síndrome de burnout en los colaboradores de la Unidad de Apoyo Corporativo (UAC) de CADECA. Se empleó una metodología cuantitativa con diseño descriptivo, utilizando como instrumentos el Test de Estrés Laboral y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicados a todo el personal de la UAC en Tiloarque. Los resultados revelaron que el 28% de los colaboradores presentó niveles medio y alto de estrés laboral, mientras que únicamente el 1.9% mostró síntomas compatibles con el síndrome de burnout. Aunque los niveles de burnout fueron bajos, el estudio permitió identificar señales de desgaste emocional y vulnerabilidad en ciertas áreas. En función de estos hallazgos, se diseñó una propuesta de intervención preventiva enfocada en el bienestar emocional de los colaboradores. El programa incluye la incorporación de atención psicológica, intervención en crisis, psicoeducación, la habilitación de espacios de desconexión, y un sistema de reconocimiento institucional. Esta propuesta busca no solo atender los casos existentes, sino también prevenir el aumento de sintomatología asociada al estrés crónico, promoviendo una cultura de autocuidado y apoyo continuo dentro de la organización.

Palabras claves: (Autocuidado, Bienestar, Burnout, Estrés, Prevención)



GRADUATE SCHOOL

ASSESSMENT OF OCCUPATIONAL STRESS AND BURNOUT AMONG EMPLOYEES AT UAC–CADECA, TILOARQUE, TEGUCIGALPA, 2025

**Michelle Elizabeth Sierra
José Carlos Sandoval**

Abstract

This research aimed to diagnose the levels of work-related stress and the possible presence of burnout syndrome among employees of the Corporate Support Unit (UAC) at CADECA. A quantitative, descriptive methodology was used, applying the Work Stress Test and the Maslach Burnout Inventory (MBI) to all UAC personnel in Tiloarque. Results showed that 28% of employees presented medium to high levels of stress, while only 1.9% exhibited symptoms consistent with burnout syndrome. Although burnout levels were low, the study identified signs of emotional exhaustion and vulnerability in certain areas. Based on these findings, a preventive intervention proposal was developed, focusing on the emotional well-being of employees. The program includes psychological care, crisis intervention, psychoeducation, the creation of spaces for disconnection, and an institutional recognition system. This proposal seeks not only to address existing cases but also to prevent the escalation of stress-related symptoms by promoting a culture of self-care and ongoing support within the organization.

Keywords: (Burnout, Prevention, Self-care, Stress, Well-being)

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestra guía y fortaleza durante este largo proceso académico; porque nos ha enviado su espíritu santo otorgándonos la sabiduría e inteligencia para poder cumplir cada etapa hasta alcanzar esta meta. A nuestros padres, por el gran ejemplo de lucha y perseverancia, que nos han enseñado con su ejemplo de vida, por sus palabras de ánimo, admiración y apoyo incondicional para superar cualquier obstáculo que se nos presente. A nuestras familias, que con su respaldo, fuerza, alegría y motivación nos empujaron a no rendirnos, a comprender nuestras ausencias en las actividades familiares y celebrar con nosotros una a una las clases que íbamos aprobando. A nuestros amigos y compañeros, por caminar hombro a hombro en cada batalla en la universidad, para seguir creciendo juntos.

AGRADECIMIENTO

A nuestra asesora la Máster Martha Hernández, por sus valiosos conocimientos, por su apoyo y guía en la elaboración de esta investigación. Su acompañamiento fue clave para orientarnos en este proceso para culminar con éxito esta etapa. A todos nuestros docentes quienes con dedicación nos han brindado todo el conocimiento, consejos y con paciencia nos han guiado en la adquisición de nuevas habilidades; muy en especial a los Másters: Edgar Romero, Marco Matute y Soria Montoya. A nuestros jefes por motivarnos a crecer tanto en lo profesional como en lo personal, brindándonos espacios y tiempo para cumplir con nuestras obligaciones académicas. A la empresa CADECA, por abrirnos las puertas de tan prestigiosa organización, brindándonos la oportunidad de aplicar lo aprendido, facilitándonos información, el corazón de CMI “su gente” y todo lo necesario para desarrollar esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | ix |
| AGRADECIMIENTO | x |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | xi |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiv |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xv |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO | 4 |
| 1.4.1 OBJETIVO GENERAL | 4 |
| 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 4 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN | 4 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... | 6 |
| 2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO | 6 |
| 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO..... | 7 |
| 2.1.3 ANÁLISIS INTERNO | 8 |
| 2.2 CONCEPTUALIZACIÓN..... | 12 |
| 2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO | 14 |
| 2.3.1 BASES TEÓRICAS..... | 14 |
| 2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS..... | 15 |
| 2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS | 17 |
| 2.4 MARCO LEGAL..... | 18 |
| 2.4.1. LEYES NACIONALES | 18 |
| 2.4.2. LEYES INTERNACIONALES | 19 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | 20 |

| | | |
|---|--|----|
| 3.1 | CONGRUENCIA METODOLÓGICA | 20 |
| 3.1.1 | MATRIZ METODOLÓGICA | 20 |
| 3.1.2 | ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO | 21 |
| 3.1.3 | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 21 |
| 3.1.4 | HIPÓTESIS | 23 |
| 3.2 | ENFOQUE Y MÉTODOS..... | 23 |
| 3.3 | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 24 |
| 3.3.1 | POBLACIÓN | 24 |
| 3.3.2 | MUESTRA..... | 24 |
| 3.4 | TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS..... | 24 |
| 3.4.1 | TÉCNICAS | 24 |
| 3.4.2 | ENCUESTA..... | 25 |
| 3.4.3 | INSTRUMENTOS | 25 |
| 3.4.4 | PROCEDIMIENTOS | 29 |
| 3.5 | FUENTES DE INFORMACIÓN | 30 |
| 3.5.1 | FUENTES PRIMARIAS..... | 30 |
| 3.5.2 | FUENTES SECUNDARIAS | 30 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS | | 31 |
| 4.1 | INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE RESULTADOS | 31 |
| 4.2 | DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN..... | 31 |
| 4.3 | RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL | 34 |
| 4.3.1 | TEST DE ESTRÉS DEL LABORAL | 34 |
| 4.4 | RESULTADOS DE LA VARIABLE BURNOUT | 37 |
| 4.4.1 | INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH..... | 37 |
| 4.5 | RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO | 42 |
| 4.5.1 | Objetivo 1:..... | 42 |
| 4.5.2 | Objetivo 2:..... | 42 |
| 4.5.3 | Objetivo 3:..... | 42 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 43 |
| 5.1 | CONCLUSIONES | 43 |
| 5.2 | RECOMENDACIONES..... | 44 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD..... | 45 |
| 6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA..... | 45 |
| 6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 45 |
| 6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA | 46 |
| 6.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA..... | 46 |
| 6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA | 46 |
| 6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO..... | 47 |
| 6.4.1 DESCRIPCIÓN..... | 47 |
| 6.4.2 DESARROLLO..... | 47 |
| 6.5 MEDIDAS DE CONTROL | 49 |
| 6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN | 51 |
| 6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO | 52 |
| 6.7.1 PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL INDIVIDUAL | 52 |
| 6.7.2 PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA INFRAESTRUCTURA PARA ZONAS DE BIENESTAR Y RELAJACIÓN | 53 |
| 6.7.3 PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO | 55 |
| 6.7.4 FUENTE DE LOS COSTOS | 56 |
| 6.7.5 IMPACTO CUALITATIVO ESPERADO | 56 |
| 6.7.6 IMPACTO CUANTITATIVO ESPERADO | 57 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 59 |
| ANEXOS | 63 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz Metodológica..... | 20 |
| Tabla 2. Operacionalización de las variables..... | 22 |
| Tabla 3. Puntuación de frecuencia..... | 25 |
| Tabla 4. Interpretación de Resultados..... | 26 |
| Tabla 5. Puntuación de frecuencia (MBI)..... | 27 |
| Tabla 6. Procedimientos..... | 29 |
| Tabla 7. Resumen de resultados del Inventario de Burnout de Maslach..... | 37 |
| Tabla 8. Cronograma..... | 51 |
| Tabla 9. Propuesta 1: Psicólogo Interno en la UAC..... | 52 |
| Tabla 10. Propuesta 2: Psicólogo Externo en Clínica de CADECA..... | 52 |
| Tabla 11. Propuesta 3: Psicólogo Externo en Clínica Privada..... | 53 |
| Tabla 12. Propuesta para Área de Relajación..... | 53 |
| Tabla 13. Propuesta para Gimnasio Interno..... | 54 |
| Tabla 14. Propuesta para Gimnasio Externo..... | 55 |
| Tabla 15. Propuesta para Programa de Reconocimiento..... | 55 |
| Tabla 16. Concordancia de los Segmentos de la Tesis..... | 58 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Organigrama de Clúster 1 (Finanzas)..... | 9 |
| Figura 2. Organigrama de Clúster 2 (Recursos Humanos)..... | 9 |
| Figura 3. Organigrama de Clúster 3 (ACYS - Gobernanzas)..... | 10 |
| Figura 4. Cantidad de Incapacidades de CADECA en Q3. | 11 |
| Figura 5. Esquema de variables independientes y dependientes. | 21 |
| Figura 6. Diagrama de Enfoque y Métodos..... | 23 |
| Figura 7. Distribución de la Población por Género. | 32 |
| Figura 8. Cantidad de Colaboradores por Departamento de la UAC. | 32 |
| Figura 9. Distribución de Edad de la Población. | 33 |
| Figura 10. Distribución de Nivel de Estrés por Género..... | 34 |
| Figura 11. Colaboradores por Nivel de Estrés y Rango de Edad..... | 35 |
| Figura 12. Colaboradores por Nivel de Estrés y Departamento. | 36 |
| Figura 13. Porcentaje de Colaboradores por Nivel de Estrés. | 36 |
| Figura 14. Distribución de Colaboradores con Burnout. | 37 |
| Figura 15. Distribución de Colaboradores con Cansancio Emocional Alto por Departamento. .. | 38 |
| Figura 16. Distribución de Colaboradores con Despersonalización Alto por Departamento..... | 39 |
| Figura 17. Distribución de Colaboradores con Realización Personal Bajo por Departamento. | 40 |
| Figura 18. Prevalencia de Burnout por Departamento..... | 41 |

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El trabajo cumple un papel esencial en la vida de las personas, no solo como fuente de ingresos, sino como elemento clave en su bienestar psicológico. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el trabajo “no sólo proporciona recursos económicos, sino que contribuye a las funciones psicológicas básicas, como la estructura del tiempo, los contactos sociales y la identidad individual” (p. 3). Sin embargo, cuando las condiciones laborales se deterioran, estos beneficios pueden convertirse en riesgos, afectando la salud física y mental de los trabajadores y generando problemas como el estrés laboral y el síndrome de burnout.

El estrés es un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023). En el ámbito laboral, el estrés ocurre cuando las exigencias del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador, provocando tensión prolongada (NDIHSST, 2025).

El síndrome de Burnout se caracteriza principalmente por un cansancio emocional profundo, donde la persona siente que ya no puede seguir dando de sí misma. Esto suele ir acompañado de despersonalización, es decir, actitudes frías o negativas hacia quienes se atiende, y una sensación de bajo logro personal, que lleva a ver con insatisfacción el propio trabajo y desempeño.

El siguiente documento presenta el Diagnóstico del Estrés Laboral y Burnout, en los colaboradores de La UAC – CADECA, Tiloarque, Tegucigalpa, 2025; además se presenta un plan estratégico que mitigue este impacto negativo.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El estrés laboral y el síndrome de burnout no son problemas nuevos, pero su comprensión y medición han evolucionado con el tiempo. Desde los primeros registros sobre las duras condiciones de trabajo hasta su reconocimiento como riesgos ocupacionales, distintos hitos históricos han aportado elementos clave para entender cómo el entorno laboral impacta la salud física y emocional de las personas. La siguiente línea del tiempo resume los momentos más

relevantes en esta evolución:

En 1760-1840 durante la Revolución Industrial, las condiciones de trabajo se volvieron extremadamente duras y peligrosas para la clase trabajadora. Las jornadas laborales solían superar las 12 horas, seis días a la semana, sin descansos adecuados ni medidas de seguridad. Tanto niños como adultos eran expuestos a maquinaria peligrosa, espacios cerrados mal ventilados, y tareas repetitivas que generaban fatiga extrema. La presión constante por productividad, junto con el trato despersonalizado en las fábricas, llevó a muchos trabajadores a sufrir enfermedades físicas y agotamiento mental. Estas condiciones sentaron las bases para los primeros estudios sobre la relación entre el entorno laboral y la salud emocional y física de los empleados (Jackson, 2021).

En la década de 1930, el término “estrés” fue acuñado en el contexto médico por Hans Selye, quien lo describió como la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda (Selye, 1930 como se cita en Ferreira, 2012). Su concepto, conocido como síndrome general de adaptación, propone que el cuerpo atraviesa fases de alarma, resistencia y agotamiento al enfrentarse a estímulos estresantes, físicos o emocionales. En 1961, el primer caso reportado de síndrome de desgaste profesional en la literatura fue hecho por Graham Greene en 1961, en su artículo a burnout case (Encyclopaedia Britannica, 2018).

En 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo. (Freudenberger, 1974).

El Maslach Burnout Inventory (MBI) fue creado en 1982 por Christina Maslach y Susan E. Jackson para medir el burnout en profesionales que trabajan con personas; evalúa cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

En 1983, el psicólogo Sheldon Cohen desarrolló la Perceived Stress Scale (PSS), cuyo objetivo fue medir cómo se percibe el estrés, captando la interpretación subjetiva del individuo frente a situaciones demandantes; en 1996 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) declara

oficialmente el estrés laboral como un riesgo ocupacional, reconociendo su impacto en la salud y el desempeño de los trabajadores; luego en el 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) incluyó el burnout en la CIE-11, definiéndolo como un fenómeno resultante del estrés crónico en el trabajo. En 2025 la Unidad de Apoyo Corporativo (UAC) de CADECA enfrenta retos como el aumento de la presión operativa ha provocado síntomas claros de desgaste emocional, ausentismo y caída en el rendimiento, lo que evidencia la necesidad de este estudio.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad, muchas empresas enfrentan situaciones que afectan el bienestar físico y emocional de sus colaboradores. En la Unidad de Apoyo Corporativo (UAC) de CADECA, ubicada en la Distribuidora Tiloarque de Tegucigalpa, se han identificado signos de cansancio emocional, desmotivación y bajo rendimiento. Estos síntomas podrían estar relacionados con altos niveles de estrés laboral y síndrome de burnout, una condición caracterizada por desgaste profesional y colapso físico-mental. Entre las posibles causas se encuentran la presión por resultados, sobrecarga de tareas, falta de recursos y poca atención al bienestar emocional del personal; reconocerlo es el primer paso hacia soluciones efectivas y entornos laborales más sostenibles.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué nivel de estrés laboral y síndrome de burnout presentan los colaboradores de la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la UAC de CADECA, durante el Q3 del año 2025?
2. ¿Cuántos colaboradores presentan síndrome de burnout de la UAC de CADECA, durante el Q3 del año 2025?
3. ¿Cómo se puede reducir el estrés laboral y el síndrome de burnout en los

colaboradores de las UAC en CADECA?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de estrés laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el nivel de estrés en los colaboradores de las UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025.
2. Identificar la cantidad de colaboradores que presentan síndrome de burnout en la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025
3. Diseñar un plan estratégico para reducir el estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de las UAC en CADECA.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral y el síndrome de burnout se han convertido en problemas recurrentes dentro de las organizaciones, afectando directamente el bienestar, la salud y el rendimiento de los colaboradores. En la Unidad de Apoyo Corporativo (UAC) de CADECA, ubicada en la Distribuidora Tiloarque, Tegucigalpa, se han observado indicios de desgaste emocional, ausentismo, fatiga y disminución del rendimiento, lo cual evidencia la necesidad de un diagnóstico preciso. Esta investigación es importante porque permitirá conocer de manera objetiva el nivel de afectación que están enfrentando los colaboradores y los factores asociados, brindando información clave para tomar decisiones estratégicas orientadas al bienestar organizacional. Además, permitirá anticiparse a posibles consecuencias como el aumento de rotación, bajo clima laboral y afectación en la calidad del servicio interno, contribuyendo al fortalecimiento del capital humano dentro de la institución.

Por otro lado, este estudio no solo tiene relevancia organizacional, sino también académica y social. Desde una perspectiva académica, aporta evidencia empírica al campo de estudio de la

salud laboral en el contexto hondureño, un tema poco explorado localmente. Desde una visión práctica, el proyecto busca generar un plan estratégico con medidas aplicables, diseñadas con base en los resultados obtenidos, que puedan ser implementadas por el área de Recursos Humanos u otras instancias de gestión. Su valor también radica en que puede ser replicado en otras unidades o instituciones que enfrenten condiciones similares. Por tanto, la realidad observada en la UAC muestra que esta investigación no solo es oportuna, sino necesaria, ya que responde a una problemática real y actual que, si no se atiende, puede tener consecuencias significativas tanto en lo individual como en lo organizacional.

Esta investigación ayudará en gran manera a los colaboradores de la UAC de CADECA ya que se podrán identificar los factores que están generando estrés laboral llevándolos incluso a padecer de síndrome de burnout, al poder identificarlos se podrá desarrollar un plan estratégico para poder mitigar estos factores y así mejorar su calidad de vida y obteniendo un mejor equilibrio vida-trabajo, lo que finalmente los llevará a tener una mayor satisfacción laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

En los últimos años, el estrés laboral se ha posicionado como una de las principales preocupaciones en materia de salud ocupacional a nivel mundial y regional. De acuerdo con la firma Mercer-Marsh, el 56% de los trabajadores en Latinoamérica manifiestan sentirse al menos algo estresados en su jornada laboral, cifra que en países como Colombia asciende al 57%, ubicándolo como el país con mayor prevalencia en la región (Forbes Staff, 2022). Este fenómeno no solo refleja una carga emocional sostenida, sino también la necesidad urgente de que las empresas fortalezcan sus programas de bienestar y prevención.

En el contexto europeo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) reportó que el 44% de los trabajadores ha visto incrementarse su nivel de estrés tras la pandemia, y el 46% enfrenta presiones de tiempo o sobrecarga laboral (RHSaludable, 2022). A ello se suman factores como deficiencias en la comunicación interna y una limitada autonomía para organizar el trabajo, lo que incrementa la tensión psicológica y física. Estas condiciones están asociadas a problemas de salud como fatiga general, cefaleas, molestias musculares y fatiga visual, afectando de manera directa el desempeño y la permanencia laboral.

Los estudios en América Latina muestran cifras alarmantes. En Ecuador, un análisis con 140 trabajadores encontró que el 54,3% presentó niveles medios de estrés y el 44,3% niveles altos, con mayor prevalencia en mujeres (59,4% en nivel medio y 37,5% en nivel alto) frente a los hombres (50% en nivel medio y 50% en nivel alto) (Guevara Villacrés & García Ramos, 2023, p. 51-52). Estos resultados evidencian que el estrés es un factor que afecta indistintamente a ambos géneros, aunque con ligeras variaciones en intensidad.

De manera similar, un estudio en México reportó que el 75% de los trabajadores sufre fatiga por estrés laboral, superando los índices de países como China y Estados Unidos (Ruiz, Salazar, Valdivia, Hernández & Huerta, 2023, p. 170). Esta cifra sitúa al país entre los de mayor incidencia, confirmando que el estrés es una enfermedad incapacitante con serias repercusiones

tanto para la salud como para la productividad empresarial.

La investigación comparativa en distintos continentes también refleja que, en países europeos como Francia, Italia e Irlanda, las prevalencias de estrés laboral rondan el 37,5%, mientras que, en Holanda, Nueva Zelanda y Líbano alcanzan el 37% (Guevara Villacrés & García Ramos, 2023, p. 47). Tales cifras, aunque menores a las latinoamericanas, siguen marcando una tendencia preocupante que exige políticas organizacionales más robustas.

El análisis conjunto de estos estudios evidencia que el estrés laboral es un problema transversal que no distingue fronteras y cuya magnitud ha aumentado en la era postpandemia. Tanto en América Latina como en Europa, el desafío radica en reconocer que las exigencias actuales del entorno económico, junto con cambios tecnológicos y organizativos acelerados, han intensificado los riesgos psicosociales. Esto obliga a los empleadores a replantear estrategias preventivas basadas en datos objetivos, ya que la falta de acción no solo deteriora la salud de los trabajadores, sino que también impacta negativamente en la productividad y sostenibilidad organizacional.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

En Panamá, el síndrome de burnout ha alcanzado niveles alarmantes según datos recientes de Konzerta. Una nota publicada por la Agencia de Noticias Panamá (ANPanamá) reporta:

“Con 88 %, Panamá se ubica como el tercer país de la región con más talentos que sufren el síndrome de Burnout, lo supera Argentina con el 91 %; y Chile con el 89, mientras que por detrás se ubican Perú con un 82; y Ecuador, con el 78, según datos del portal de empleo Konzerta. Además, el 86 % de los talentos panameños afirmó sentirse más agotado que el año pasado, mientras que, en 2023, la cifra fue muy similar con 84, ya que las personas trabajadoras expresaron que se sentían más agotadas en comparación con 2022” (ANPanamá, 2025, párr. 1).

Este dato pone en evidencia la magnitud del problema: casi 9 de cada 10 profesionales en Panamá sufren agotamiento laboral, con un incremento sostenido en la percepción de agotamiento con respecto a años anteriores. Este tipo de desgaste no solo afecta al individuo, sino también puede repercutir negativamente en la productividad y clima organizacional.

En el contexto hondureño, el estrés laboral y el síndrome de burnout se han visto

influenciados por condiciones estructurales y coyunturales propias del país. La limitada inversión en salud ocupacional, la alta carga de trabajo en diversos sectores y la insuficiente dotación de recursos humanos han generado un entorno laboral propenso al desgaste emocional. Según Lagos (2023), la falta de personal suficiente y la presión constante por cumplir metas operativas provocan que los trabajadores experimenten jornadas extensas, escaso tiempo de descanso y una creciente percepción de falta de apoyo institucional. Estas condiciones, sumadas a la inestabilidad laboral y salarial, incrementan la vulnerabilidad al agotamiento y a problemas de salud física y mental.

La tesis desarrollada por Lagos (2023) evidencia que en Honduras persisten deficiencias en la implementación de programas de bienestar laboral, especialmente en sectores de alta demanda física y emocional, como la salud y la educación. La ausencia de políticas sólidas de prevención del estrés y de protocolos para la atención de la salud mental de los trabajadores agrava el problema. Por otro lado, el estudio de Hernández y colaboradores (2022) sobre el burnout en el personal de salud en San Pedro Sula muestra que el 60,7% de los encuestados manifestó signos de agotamiento emocional, lo que pone de relieve la necesidad de estrategias integrales que aborden tanto factores organizacionales como psicosociales (Hernández et al., 2022).

En términos de cultura laboral, en Honduras persiste una visión centrada en la productividad por encima del bienestar del trabajador, lo que conduce a una baja priorización de la salud ocupacional. Esta tendencia, identificada en investigaciones previas, refleja un microentorno donde el estrés laboral es normalizado y las señales de burnout son a menudo invisibilizadas. Asimismo, la limitada cobertura de servicios de atención psicológica y la escasez de profesionales especializados en salud ocupacional reducen las posibilidades de intervención temprana (Lagos, 2023). Todo ello configura un panorama en el que las condiciones internas del país, tanto a nivel empresarial como institucional, exigen la formulación de políticas efectivas que integren la salud mental como un componente esencial de la gestión del talento humano.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

La UAC (Unidad de Apoyo Corporativo) está formada por varios departamentos de la organización conglomerados en 3 grandes clúster (Finanzas, RRHH y ACYS – Gobernanzas), dentro de ellos encontramos los departamentos de: Contraloría, Finanzas, Cuentas por Pagar, Impuestos, Fiscal, Liquidaciones, Cobros, Administración, RRHH, Capacitaciones, Atracción de

Talento, Servicios Al Colaborador, SOSI, Clínicas Médicas, Gestión Ambiental, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, Legal, Auditoría Interna y Seguridad, a continuación se presentan los organigramas:

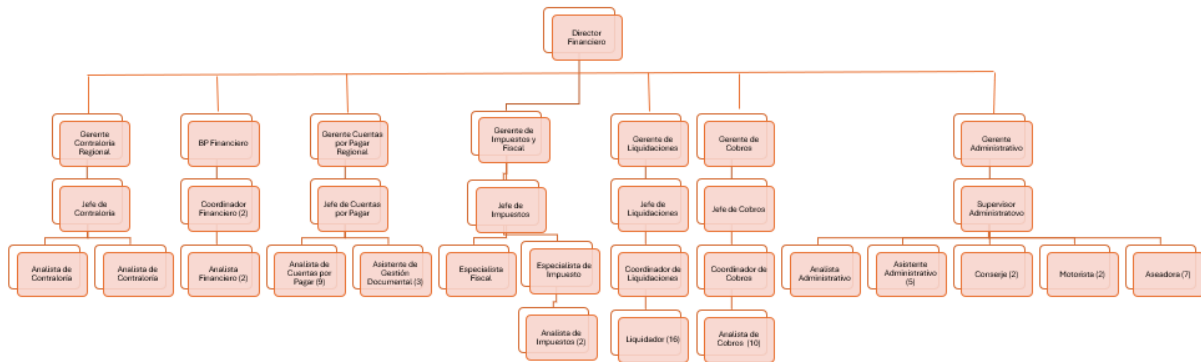


Figura 1. Organigrama de Clúster 1 (Finanzas).

Fuente: (Recursos Humanos CADECA, 2025)

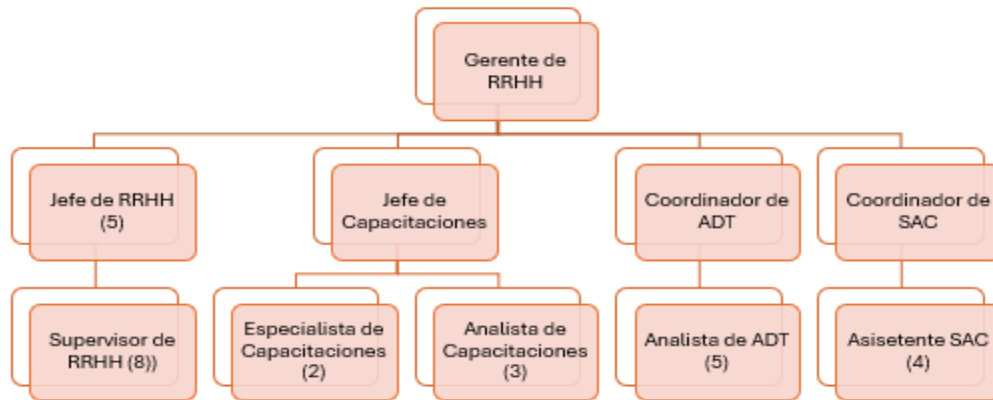


Figura 2. Organigrama de Clúster 2 (Recursos Humanos).

Fuente: (Recursos Humanos CADECA, 2025)

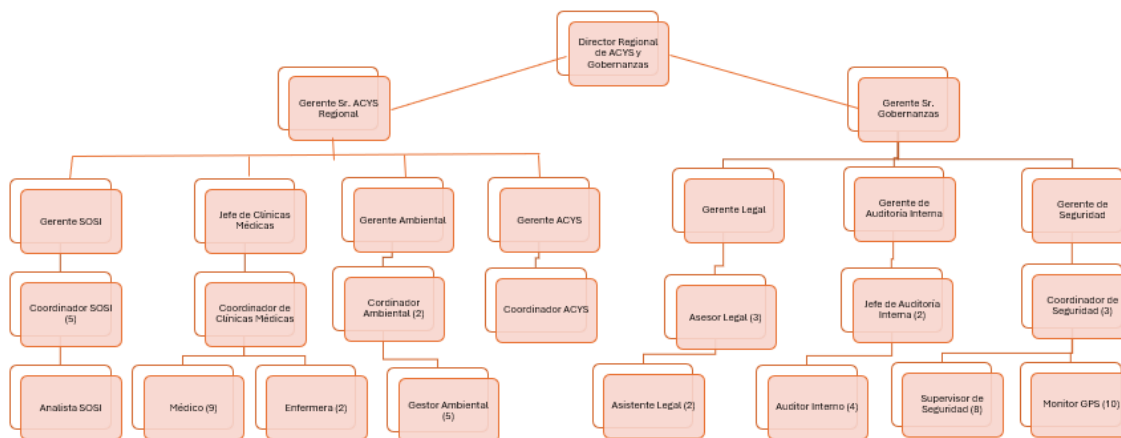


Figura 3. Organigrama de Clúster 3 (ACYS - Gobernanzas).

Fuente: (Recursos Humanos CADECA, 2025)

CADECA (Compañía Avícola de Centroamérica) es parte de la Corporación Multi Inversiones (CMI), con operaciones en 5 países de Centro América. Son una empresa líder en la producción de carne avícola y porcina en el país y en la región Centroamericana. Su filosofía y cultura corporativa se basan en la Administración en base a Principios y Valores, los cuáles son parte fundamental de sus procesos y quehacer diario. Sus principal y más valioso recurso es la gente, quien da a su organización la ventaja competitiva que los ha puesto en una posición líder en nuestro rubro regionalmente.

MISIÓN

“Ser líderes en proveer e innovar soluciones alimentarias cárnicas y de alimentos para animales; que generen valor para sus accionistas, consumidores, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad de manera creativa, responsable y sustentable.”

VISIÓN

“Ampliar en Centro América nuestro liderazgo de participación de mercado y rentabilidad, con productos, procesos y el capital humano de clase mundial; expandiendo su presencia a nuevos mercados donde existan oportunidades estratégicas”

VALORES

- Responsabilidad: Cumplir con sus compromisos y responder por sus actos “No dejes para

mañana lo que puedes hacer hoy”

- Excelencia: Buscan ser mejores todos los días y en todo lo que hacen “Si se puede, busquemos la forma”
- Integridad: Son congruentes con la cultura “Somos CMI” en todos los aspectos de la vida “Las cuentas claras y el chocolate espeso”
- Respeto: Tratan a los demás como quieren ser tratados “Sé honrado y serás honrado”

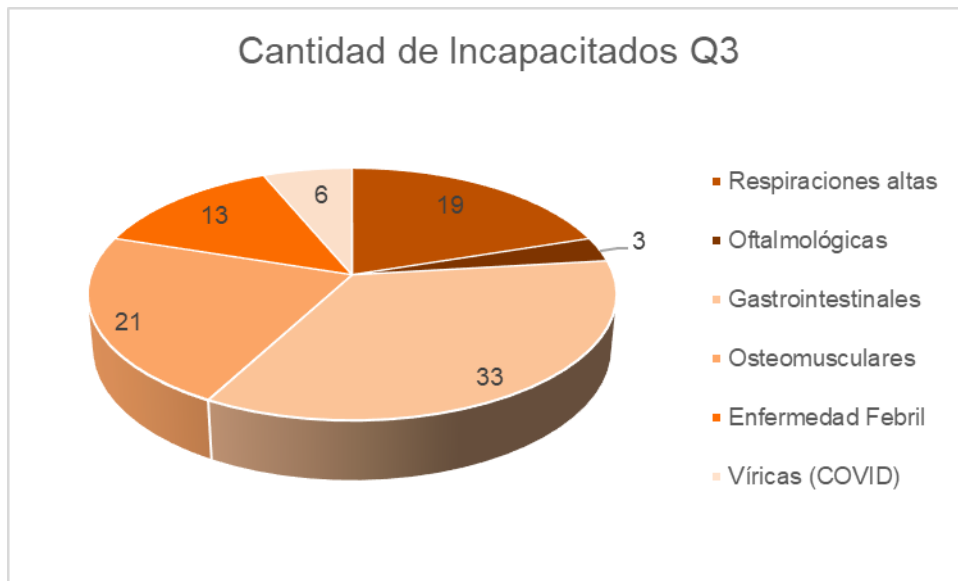


Figura 4. Cantidad de Incapacidades de CADECA en Q3.

Fuente: (Clínica Médica de CADECA, 2025)

La situación actual de CADECA, específicamente en la Unidad de Apoyo Corporativo (UAC), actualmente refleja esta realidad. A medida que aumentan las cargas operativas y la presión por resultados, comienzan a evidenciarse síntomas físicos que llegaron a incapacidades frecuentes tal como se ve en la figura 4 presentando los mayores motivos de incapacidad en los colaboradores por problemas gastrointestinales y osteomusculares teniendo una estrecha relación con los síntomas de estrés produciendo desgaste emocional, ausentismo y disminución en el rendimiento. Sin embargo, no existe un registro formal que permita identificar la magnitud del problema ni guiar acciones estratégicas. Esta investigación surge, por tanto, como respuesta a una necesidad concreta de diagnosticar con evidencia científica el impacto del estrés y el burnout en la salud de los colaboradores, y contribuir con ello a la construcción de ambientes laborales óptimos para los

colaboradores administrativos.

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

En esta sección se presentan los conceptos clave que fundamentan el estudio, con el propósito de unificar el marco de referencia y facilitar la comprensión del fenómeno investigado. Cada término ha sido elegido por su relación directa con el estrés laboral y el síndrome de burnout, considerando tanto su definición aceptada en la literatura como su pertinencia en el contexto organizacional analizado.

- **ESTRÉS LABORAL**

El estrés es estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. (OMS, 2023) En el ámbito laboral, el estrés ocurre cuando las exigencias del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador, provocando tensión prolongada (NDIHSST, 2025).

El tener trabajo acumulado o exceso de trabajo en el día a día hace que los colaboradores sientan demasiada presión por el poco control sobre sus actividades y esto desmejora su salud mental y física.

- **SÍNDROME DE BURNOUT**

El burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y bajo sentido de logro personal, causado por exposición crónica al estrés laboral (Maslach & Jackson, 1981).

Al tener altos niveles de estrés los colaboradores se sienten totalmente desgastados tanto física pero sobre todo emocionalmente, al mismo tiempo que ya no se sienten ellos mismo pues su estado de ánimo y capacidad de socializar con sus compañero o clientes se ve notoriamente afectada y finalmente sienten que no van para ningún lado, es decir, que no sienten motivación por lo que hacen pues no ven el valor que tienen sus funciones y consideran que es casi imposible seguir creciendo en la organización.

- **SALUD**

Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (Organización Mundial de la Salud [OMS], s. f.)

Cuando los colaboradores se sienten con todas sus facultades físicas, mentales y sociales para desarrollar sus funciones se puede decir que están saludables y esto es como se espera que estén todos los colaboradores de una organización.

- AGOTAMIENTO

El agotamiento o fatiga emocional implica una falta de energía y recursos emocionales como resultado de tensiones prolongadas, afectando negativamente la productividad y la capacidad de recuperación (Maslach, 1993).

Al enfrentarse a mucho cansancio físico también se ve afectada la parte emocional y en el ámbito laboral los colaboradores suelen sentirse fatigados o con poca energía y esto no es más que falta de motivación por el desgaste emocional al que se pueden estar enfrentando.

- DESGASTE

El desgaste profesional se entiende como una pérdida gradual de energía, idealismo y eficacia, vinculada al estrés crónico y la presión constante en el trabajo (Edelwich & Brodsky, 1980) Es un proceso progresivo que deteriora la motivación.

El desgaste es algo muy parecido al agotamiento que presentan los colaboradores al estar bajo mucho estrés debido a largas horas de trabajo, elevada carga laboral y poco control de sus funciones.

- DESPERSONALIZACIÓN

Se define como un trastorno disociativo caracterizado por una sensación persistente o recurrente de desconexión del propio cuerpo, pensamientos o emociones. (Clínica Universidad de Navarra, 2023).

Esto puede ocurrir a los colaboradores muy frecuentemente y es una alerta muy grande pues se puede estar llegando a padecer del síndrome de burnout, es muy fácil de observar ya que los colaboradores presentan cambios en el estado de ánimo y dificultades para mantener relaciones sociales estables y sanas con sus compañeros y clientes, suelen estar enojados con el mundo.

- REALIZACIÓN PERSONAL

Es un estado en el que uno ha alcanzado las condiciones necesarias para sentirse satisfecho. (Euroinnova Business School, 2024).

Esta característica del burnout se presenta en los colaboradores que sienten que su trabajo no genera ningún valor ni para él ni para la organización, siempre cree que le irá mal y que no tiene posibilidades de seguir desarrollándose en la institución.

- EMOCIÓN

Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, s. f.).

Los seres humanos siempre están expuestos a las emociones que surgen de cada situación de la vida y en el ámbito laboral es exactamente igual y se observa cuándo un colaborador está física y mentalmente saludable sus emociones suelen alinearse a lo positivo, al estar abierto al cambio y pensar que todo tiene una solución; en cambio, el que no se encuentra bien es todo lo contrario.

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

2.3.1 BASES TEÓRICAS

Nombre: Modelo de Demanda-Control de Karasek

Nombre de Autor: Karasek

Año de creación: 1976

Definición: se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas del trabajo y una medida combinada de control de tareas y uso de habilidades (*latitud de decisión*). El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés y, en segundo lugar, los correlatos conductuales activos/pasivos de los trabajos.

Nombre: Modelo de Burnout de Maslach

Nombre de Autor: Maslach y Jackson

Año de creación: 1981

Definición: se caracteriza principalmente por un cansancio emocional profundo, donde la persona siente que ya no puede seguir dando de sí misma. Esto suele ir acompañado de despersonalización, es decir, actitudes frías o negativas hacia quienes se atiende, y una sensación de bajo logro personal, que lleva a ver con insatisfacción el propio trabajo y desempeño.

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

Guida, G., Franco, E., & Aguilar, R. (2023). *Determinación de la frecuencia del síndrome de Burnout en el cuerpo docente de las facultades de ciencias médicas y ciencias jurídicas mediante la aplicación de la escala Maslach Burnout Inventory en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Santo Domingo, durante el período de octubre de 2022 a marzo de 2023*. Ecuador.

Este estudio que desarrolló con un enfoque mixto y se llevó a cabo con la idea de entender mejor el desgaste emocional que están viviendo algunos profesores, sobre todo los que enseñan carreras tan demandantes como Medicina y Derecho, para ello se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y así determinar la prevalencia del burnout en esta población de la universidad Regional Autónoma de los Andes, utilizando una muestra poblacional de 40 docentes, en general no se detectaron niveles muy altos de lo que se conoce como síndrome de burnout, sí se encontró algo alarmante entre los profesores de Medicina: el 75 % mostraba signos claros de estar emocionalmente agotados y de cierta desconexión con su trabajo y estudiantes.

En cambio, en los de Derecho no se encontró mayor prevalencia (10%) de los encuestados siendo menor la preocupación con relación a los docentes de medicina. Entre las causas posibles, se mencionan el exceso de trabajo, la presión constante de la universidad, la falta de tiempo para cuidarse uno mismo y no contar con herramientas para manejar el estrés. También se notaron efectos físicos y emocionales, como cansancio fuerte, mal humor y bajo rendimiento. Como forma de prevenir esto, se sugiere que las universidades empiecen a tomarse más en serio el bienestar de sus docentes: hacer pausas activas durante el día, fomentar momentos de compañerismo entre colegas, y ofrecer ayuda psicológica profesional. Este estudio es una muestra clara de que cuidar la salud emocional de los profesores no es un lujo, sino una necesidad, sobre todo cuando están en ambientes tan exigentes.

Castellanos, S. (2020). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa termoeléctrica, Choloma, Honduras*. Nicaragua.

Este estudio analizó la presencia del síndrome de burnout en una empresa termoeléctrica en Choloma, Honduras, con el objetivo de identificar cuántos trabajadores estaban siendo

afectados y en qué nivel. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) aplicado a una muestra de 85 empleados, bajo un enfoque cuantitativo y transversal. Los resultados revelaron que el 14 % de los participantes presentaban burnout en niveles altos, y un porcentaje considerable mostraba agotamiento emocional moderado. Las causas más comunes estaban relacionadas con jornadas prolongadas, presión por resultados, poca autonomía en las decisiones y relaciones laborales tensas.

Además, se observó que el grupo más afectado eran los hombres entre 31 y 40 años, con mayor carga familiar y ocupacional. A pesar de que la mayoría de los trabajadores no alcanzó niveles críticos, sí se recomendó la creación de estrategias organizacionales para prevenir un aumento en la prevalencia. El estudio concluye que, aunque la empresa no enfrenta una crisis de salud mental, existe una necesidad urgente de implementar programas de bienestar laboral para mejorar el clima organizacional y reducir los factores de riesgo asociados al burnout.

Seijas-Solano, D. (2019). *Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis*. Venezuela.

Este estudio se llevó a cabo en una universidad pública venezolana, con la intención de identificar qué tan presentes están los riesgos psicosociales, el estrés laboral y el síndrome de burnout en el personal de la Escuela de Bioanálisis. Participaron 75 trabajadores (docentes, administrativos y obreros), a quienes se les aplicó un cuestionario especializado para medir condiciones de trabajo, satisfacción y salud. Aunque los niveles de burnout y estrés fueron bajos en general (5 % y 3 % respectivamente), se detectaron señales importantes de riesgo que no deben ignorarse. Los resultados mostraron que factores como el ritmo acelerado de trabajo, la falta de seguridad laboral y la poca autonomía son los que más afectan a los empleados. Además, se notó que muchas personas no se sienten satisfechas con su trabajo ni con su estado de salud, lo que puede volverse un problema mayor con el tiempo. La mayoría de los participantes eran mujeres, y el salario se relacionó directamente con la antigüedad y la percepción del bienestar general.

A partir de estos hallazgos, el autor sugiere que se deben hacer ajustes en la forma de dirigir y organizar el trabajo dentro de la universidad. Entre las recomendaciones destacan la creación de políticas que reconozcan el esfuerzo del personal, la implementación de programas de formación interna y el fortalecimiento de acciones para mejorar el clima organizacional. Este estudio deja

claro que incluso cuando los indicadores no son alarmantes, los riesgos psicosociales deben atenderse a tiempo para evitar daños mayores.

Lagos, M. (2021). *Síndrome de burnout en la empresa Grupo Agrolíbano: análisis de presencia, factores y consecuencias en colaboradores administrativos [Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Honduras]. Repositorio UNAH. Honduras.*

Este estudio se enfocó en evaluar el síndrome de burnout entre 106 empleados de la empresa hondureña Grupo Agrolíbano. Utilizando el Cuestionario Breve de Burnout (Moreno-Jiménez), este instrumento permitió recoger datos tanto de trabajadores de línea operativa como administrativos, coordinadores y gerentes. Los resultados mostraron una presencia significativa del síndrome: se identificaron niveles altos de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Además, el análisis por áreas reveló que los colaboradores con roles rutinarios y cargas organizativas más pesadas reportaron síntomas más severos.

El estudio detalló factores asociados, como la presión por rendimiento, falta de apoyo institucional, escasa autonomía y tedio laboral. En cuanto a las consecuencias, se observó una correlación entre burnout y ausentismo, disminución del desempeño y aumento de errores operativos. Como recomendaciones, se sugieren acciones específicas como la mejora de canales de comunicación, flexibilidad en la asignación de tareas, programas de bienestar laboral y capacitaciones en gestión emocional. Este trabajo aporta evidencia práctica sobre cómo el burnout impacta en empresas manufactureras hondureñas, y ofrece un plan basado en datos empíricos para intervenir de forma efectiva en sus colaboradores administrativos.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Cuestionario Maslach Burnout Inventory
- Cuestionario Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)
- Cuestionario Breve de Burnout

2.4 MARCO LEGAL

El marco legal de esta investigación aborda la normativa que regula y respalda el bienestar laboral en Honduras, así como aquellas disposiciones internacionales que pueden orientar la prevención y atención de riesgos psicosociales. Estas leyes y reglamentos son relevantes porque establecen las obligaciones y responsabilidades de empleadores y del Estado para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables, así como el acceso a mecanismos de protección social. De igual forma, permiten identificar vacíos o limitaciones que pueden estar vinculados con la persistencia de factores de riesgo, como el estrés laboral y el síndrome de burnout, dentro de la unidad de análisis estudiada.

En este contexto, el análisis legal se orienta a determinar cómo las normativas vigentes amparan a los colaboradores de la UAC de CADECA frente a estas problemáticas, y en qué medida pueden servir como base para fortalecer las políticas internas de prevención, atención y seguimiento de la salud ocupacional. Este abordaje busca establecer una relación directa entre el marco jurídico y las condiciones reales del entorno laboral, con el fin de proponer acciones que favorezcan el cumplimiento efectivo de los derechos laborales y la protección integral del trabajador.

Este marco legal no solo delimita las obligaciones y derechos en el ámbito laboral, sino que también establece las bases para la prevención y atención de riesgos ocupacionales, incluyendo aquellos relacionados con el estrés laboral y el síndrome de burnout, elementos centrales de la presente investigación.

2.4.1. LEYES NACIONALES

- Código del Trabajo

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

- Constitución Política de la República de Honduras

La Constitución garantiza el derecho al trabajo y a condiciones equitativas y satisfactorias de

trabajo, lo que podría interpretarse como un derecho a un entorno laboral que no genere estrés excesivo.

- Comisión Nacional de Salud Ocupacional (CONASATH)

Esta comisión tiene como objetivo promover la salud y seguridad en el trabajo, y podría estar involucrada en la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial que contribuyen al estrés laboral.

- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS)

Esta entidad es responsable de la supervisión y cumplimiento de las leyes laborales, incluyendo las relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo.

- Ley del Seguro Social

Esta ley, junto con su reglamento, establece los mecanismos para la protección social de los trabajadores, incluyendo la salud y seguridad en el trabajo, lo que podría incluir la atención de problemas relacionados con el estrés laboral.

- Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)

El IHSS es la entidad encargada de la administración del seguro social, incluyendo el seguro de riesgos profesionales, que podría incluir la atención de enfermedades y trastornos causados por el estrés laboral.

2.4.2. LEYES INTERNACIONALES

- Ley 1010 de 2006

Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

- Resolución 2646 de 2008

Establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En la siguiente tabla se presenta la correlación que tienen las variables entre sí, lo que permite una congruencia alineada y enfocada hacia el objetivo de la investigación, ya que una cosa puede llevar a la otra; es decir, si alguien se está enfrentando a estrés laboral y lo hace recurrentemente puede llegar a padecer del síndrome de burnout y esto tendrá un impacto significativo en su rendimiento pues no estará en las mejores condiciones físicas, mentales ni emocionales para realizar su trabajo según lo esperado por la organización.

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Tabla 1. Matriz Metodológica.

| Título | Objetivo General | Formulación del Problema | Objetivos Específicos | Preguntas de Investigación | VARIABLES |
|--|---|--|---|---|---|
| Diagnóstico del estrés laboral y burnout, en los colaboradores de la UAC – CADECA, Tiloarque, Tegucigalpa, 2025. | Evaluar el nivel de estrés laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025. | ¿Qué nivel de estrés laboral y síndrome de burnout presentan los colaboradores de la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el nivel de estrés en los colaboradores de las UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025. 2. Identificar la cantidad de colaboradores que presentan síndrome de burnout en la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025 3. Diseñar un plan estratégico para reducir el estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de las UAC en CADECA. | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de la UAC de CADECA, durante el Q3 del año 2025? 2. ¿Cuántos colaboradores presentan síndrome de burnout de la UAC de CADECA, durante el Q3 del año 2025? 3. ¿Cómo se puede reducir el estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de las UAC en CADECA? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrés 2. Burnout |

Fuente: (Elaboración Propia, 2025)

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

En la investigación se presentan dos variables claras, la variable independiente (X_1) que es el estrés laboral, esta variable se puede experimentar por si sola en el día a día de los colaboradores al sentirse abrumados por su trabajo y el poco control sobre él; y la dependiente, (Y_1) que es el síndrome de burnout del cual se derivan tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, realización personal, según el Maslach Burnout Inventory (MBI). Esta variable es totalmente dependiente de la X_1 ya que al estar expuesto constantemente a situaciones estresantes laboralmente hablando, pueden llegar a padecer de este síndrome.



Figura 5. Esquema de variables independientes y dependientes.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de variables es un proceso fundamental que permite traducir conceptos abstractos en indicadores observables y medibles, esta sistematización facilita el diseño de instrumentos adecuados para recolectar datos confiables y comparables, permitiendo analizar la magnitud y distribución del fenómeno dentro de la población estudiada. Según Solís (2013, como se cita en Hernández-Sampieri et al., 2014), el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles se denomina operacionalización. En esta investigación se identificaron dos variables principales: estrés laboral y síndrome de burnout, cada una con sus respectivas dimensiones e indicadores tal como se ve en la siguiente tabla de operacionalización de las variables

Tabla 2. Operacionalización de las variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores |
|----------------|--|--|--|---|
| Estrés Laboral | Estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil; En el ámbito laboral, ocurre cuando las exigencias del trabajo superan los recursos o capacidades del trabajador, provocando tensión prolongada. | <p>Leve malestar gastrointestinal, muscular, en las articulaciones y la cabeza.</p> <p>Fuertes dolores de espalda, estómago y cuerpo en general, cansancio extremo o agotamiento.</p> | Nivel de estrés | <p>Número de colaboradores por niveles de estrés laboral.</p> <p>Porcentaje de colaboradores que presentan una puntuación ≥ 60 puntos de nivel de estrés laboral.</p> |
| | | | Puestos de trabajo más expuestos al estrés | Niveles de estrés por puesto de trabajo. |
| Burnout | Síndrome de cansancio emocional, despersonalización y bajo sentido de logro personal, causado por exposición crónica al estrés laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Rasgos de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. - Desgaste emocional y mental en el que las personas ya no pueden más y sienten la fuerte necesidad de huir. | Cansancio emocional | <p>Cantidad de colaboradores que presentan una puntuación ≥ 27 puntos de cansancio emocional.</p> <p>Cantidad de colaboradores que presentan una puntuación ≥ 27 puntos de cansancio emocional por puesto de trabajo.</p> |
| | | | Despersonalización | <p>Cantidad de colaboradores que presentan una puntuación ≥ 10 puntos de despersonalización.</p> <p>Cantidad de colaboradores que presentan una puntuación ≥ 10 puntos de despersonalización por puesto de trabajo.</p> |
| | | | | Cantidad de colaboradores que presentan una puntuación ≤ 33 puntos de realización personal. |

| | | | | |
|--|--|--|----------------------|--|
| | | | Realización personal | Cantidad de colaboradores que presentan una puntuación ≤ 33 puntos de realización personal por puesto de trabajo. |
|--|--|--|----------------------|--|

Fuente: (Elaboración Propia, 2025)

3.1.4 HIPÓTESIS

Hipótesis de la investigación: Los colaboradores de la UAC presentan estrés laboral y síndrome de Burnout

Hipótesis nula: Los colaboradores de la UAC no presentan estrés laboral y síndrome de Burnout.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS



Figura 6. Diagrama de Enfoque y Métodos.

Fuente: (Elaboración Propia, 2025)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo ya que se recogen datos numéricos relacionados con el estrés laboral y el síndrome de burnout; desde este enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, ya que no se manipulan variables, sino que se observa y analiza la realidad tal como ocurre en el contexto laboral de los colaboradores de la UAC–CADECA. El tipo de diseño es transversal, debido a que la recolección de datos se realiza en un solo momento del tiempo, permitiendo identificar la situación actual de los participantes. El alcance de este enfoque es descriptivo, pues busca caracterizar el nivel de estrés y desgaste laboral sin establecer relaciones causales, finalmente la técnica utilizada es la encuesta, por medio de un formulario que integra dos instrumentos estandarizados aplicados a la población objetivo.

3.3.1 POBLACIÓN

La población se ha definido de diferentes maneras según distintos autores. Para Fracica (1988, como se cita en Bernal Torres, 2022), corresponde al conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación y puede entenderse también como la totalidad de las unidades de muestreo. En una línea similar, Jany (2005, como se cita en Bernal Torres, 2022) la concibe como el conjunto de individuos o elementos que comparten características semejantes y sobre los cuales se pretende realizar inferencias.

La población para este estudio la componen los colaboradores de UAC – CADECA, Tiloarque Tegucigalpa, la cual está conformada por 105 colaboradores.

3.3.2 MUESTRA

En esta investigación no se estará realizando un cálculo de muestra debido a que se trabajará con el total del universo o población.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

3.4.1 TÉCNICAS

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta estructurada, aplicada mediante formulario digital.

3.4.2 ENCUESTA

La encuesta que constará de 3 preguntas demográficas, 22 preguntas sobre síndrome de burnout y 12 sobre estrés laboral misma que será aplicada a 105 colaboradores que es la población de UAC de CADECA en la Distribuidora Tiloarque de Tegucigalpa.

3.4.3 INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos estandarizados que se utilizan en estudios sobre salud ocupacional los cuales fueron adaptados a un formato digital. Estos son:

- El Test de Estrés Laboral creado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual está basado en el Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP), el cual mide el grado en que una persona experimenta síntomas físicos y emocionales asociados al estrés, especialmente dentro del contexto laboral (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] s.f.).

El Test consta de 12 ítems que llevarán a identificar los niveles de estrés de los colaboradores. La escala de respuesta es tipo Likert de 6 puntos:

Tabla 3. Puntuación de frecuencia

| |
|----------------------------|
| 1= Nunca |
| 2= Casi nunca |
| 3= Pocas veces |
| 4= Algunas veces |
| 5= Relativamente frecuente |
| 6=Muy frecuente |

Fuente: (Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.)

Cada ítem se puntúa entre 1 y 6, por lo que el total del instrumento varía entre 12 y 72 puntos, las preguntas a realizar son:

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.
2. Jaquecas y dolores de cabeza.
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.

5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual
6. Disminución del interés sexual.
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.
8. Disminución del apetito.
9. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.

Los niveles de estrés se interpretan según los siguientes rangos:

Tabla 4. Interpretación de Resultados

| Puntaje | Nivel de Estrés | Interpretación |
|---------|-----------------|--|
| 12 – 24 | Sin Estrés | “No existe síntoma alguno de estrés.” |
| 25 – 36 | Estrés Leve | “Te encuentras en fase de alarma. Trata de identificar los factores que te generan estrés para abordarlos de forma preventiva.” |
| 37 – 48 | Estrés Medio | “Estás en una etapa que podría afectar tu equilibrio entre lo personal y lo laboral. Reflexiona sobre qué podrías modificar para prevenir desgaste.” |
| 49 – 60 | Estrés Alto | “Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.” |
| 61 – 72 | Estrés Grave | “Busca ayuda” |

Fuente: (Extraído del Test de Estrés Laboral del Instituto Mexicano del Seguro Social, s.f.)

- Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Christina Maslach y Susan E. Jackson, el cual mide la frecuencia e intensidad con la que un individuo experimenta síntomas relacionados con el desgaste profesional. El cuestionario consta de 22 ítems en forma de afirmaciones que se derivan en tres dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal). La escala de respuesta es tipo Likert de 6

puntos:

Tabla 5. Puntuación de frecuencia (MBI)

| |
|--------------------------------|
| 0= nunca |
| 1= pocas veces al año o menos. |
| 2= una vez al mes o menos. |
| 3= unas pocas veces al mes. |
| 4= una vez a la semana. |
| 5= pocas veces a la semana. |
| 6= Todos los días. |

Fuente: (Maslach Burnout Inventory, s.f.)

El encuestado puntuará según la frecuencia de la afirmación las siguientes preguntas:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
4. Siento que puedo entender fácilmente dudas de los usuarios
5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas
8. Siento que mi trabajo me está desgastando
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
10. Siento que me he hecho más duro con la gente
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo
13. Me siento frustrado en mi trabajo

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que llegan a pedir asistencia
18. Me siento estimado después de haber trabajado con los usuarios
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22. Me parece que los empleados que requieren mi servicio me culpan de alguno de sus problemas

Las siglas de cada dimensión:

CE = Cansancio Emocional

DP = Despersonalización

RP = Realización Personal

Dimensión que mide cada pregunta:

CE = 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

DP = 5, 10, 11, 15, 22

RP = 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Para evaluar el resultado de este cuestionario se deben tomar las siguientes variables numéricas por dimensión con los siguientes puntos de corte:

CE bajo, ≤ 18 ,

CE medio de 19-26

CE alto, ≥ 27 ;

DP bajo, ≤ 5 ,

DP alta, ≥ 10 ,

RP media de 34-39

DP media de 6-9

RP, baja ≤ 33 ,

RP alta, ≥ 40

Las subescalas de CE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La RP funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Estas 3 dimensiones consideran el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en AE y DP y baja en RP definen el síndrome. Se considera como prevalencia de Burnout niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones. (Adaptado del MBI de Maslach, C., & Jackson, S., s.f.).

3.4.4 PROCEDIMIENTOS

Tabla 6. Procedimientos

| Semanas | Actividades | Materiales | Responsable |
|----------|--|---|--|
| Semana 5 | Adaptación del instrumento a formato digital | Computadora, internet, word, google forms | Michelle Elizabeth Sierra y José Carlos Sandoval |
| | Verificación del instrumento digitalizado | Computadora, internet, correo, whatsapp | Michelle Elizabeth Sierra y José Carlos Sandoval |
| | Envío de encuesta a colaboradores | Computadora, internet, correo, whatsapp | José Carlos Sandoval |
| Semana 6 | Tabular los resultados | Computadora, google forms, excel | Michelle Elizabeth Sierra y José Carlos Sandoval |
| | Análisis estadístico en excel | Computadora, excel | Michelle Elizabeth Sierra y José Carlos Sandoval |
| | Elaboración de gráficos | Computadora, google forms | Michelle Elizabeth Sierra y José Carlos Sandoval |
| | Presentación de resultados | Computadora, canvas | Michelle Elizabeth Sierra y José Carlos Sandoval |

Fuente: (Elaboración Propia, 2025)

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Según Ubaldo y Acosta (2008), las fuentes de información “son todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado y, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados” (p. 2).

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Se utilizaron datos de fuentes primarias como:

- Datos recolectados por el autor
- Datos proporcionados por la empresa

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se utilizaron datos de fuentes secundarias como:

- Tesis
- Artículos científicos
- Libros de texto
- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los principales hallazgos derivados del análisis de los datos recolectados a través de los instrumentos aplicados: el Test de Estrés Laboral y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). A partir de estos resultados se elaboraron gráficos que facilitan una visualización clara, ordenada y comprensible de las tendencias, distribuciones y relaciones entre las variables sociodemográficas y los indicadores de bienestar laboral.

Se parte con una descripción de los datos demográficos generales de la muestra (edad, género y unidad organizacional); seguidamente, se examinan los niveles de estrés percibido y las tres dimensiones del síndrome de burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, diferenciando entre quienes no están en riesgo, los que sí lo están y los que presentan una prevalencia a estarlo.

Los resultados se ilustran mediante gráficos comparativos que integran variables clave como género, grupo etario y departamento, lo cual permite identificar patrones significativos según cada categoría. Asimismo, se analizan combinaciones de factores que podrían estar vinculadas con una mayor susceptibilidad al agotamiento laboral, considerando cruces entre las dimensiones del MBI y los niveles de estrés.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población con la que trabajó en esta investigación es un total de 105 colaboradores de la UAC de CADECA en Tiloarque Tegucigalpa con el siguiente perfil socio demográfico:

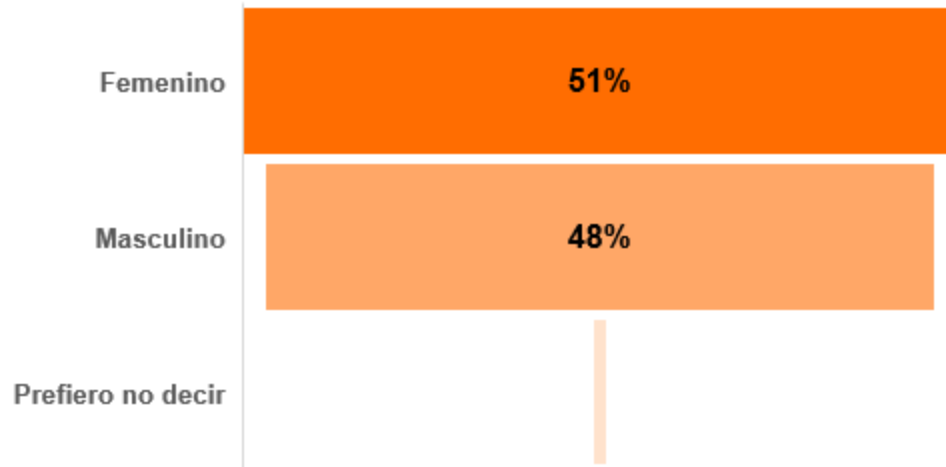


Figura 7. Distribución de la Población por Género.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

La distribución de la población se inclina ligeramente por el género femenino con apenas una diferencia del 2% sobre el género masculino, siendo ambos los de mayor número de colaboradores; esto es relevante ya que a pesar de ser una empresa dónde por su giro de negocio entre granjas, plantas e incubadoras, tiende a tener más colaboradores varones es algo que no se cumple en las UAC por la naturaleza de las funciones en los departamentos que la conforman, donde el género no limita la capacidad para desempeñarse en cualquier posición.

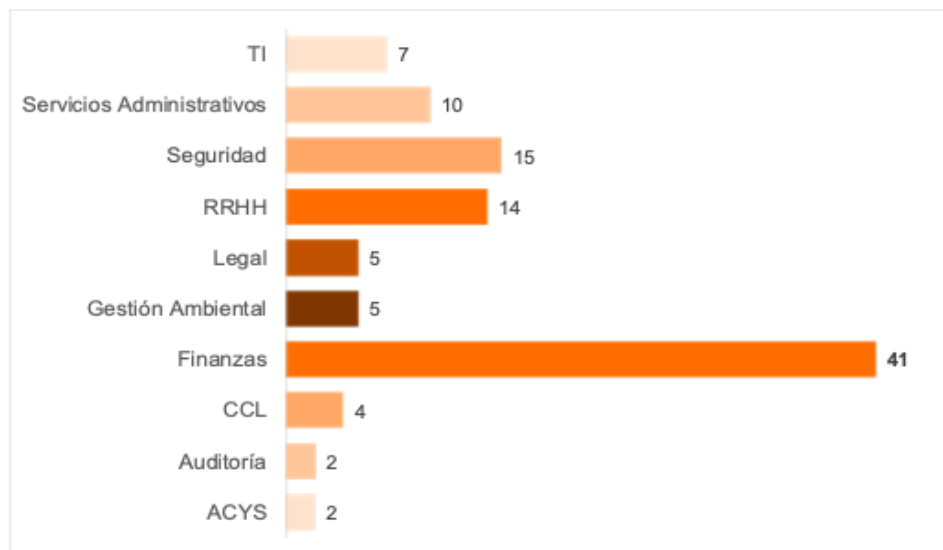


Figura 8. Cantidad de Colaboradores por Departamento de la UAC.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El total de colaboradores en cada departamento evidencia que el departamento de finanzas es el más grande dentro de la UAC y esto se debe a que en sus equipos recaen la mayor parte de la gestión financiera (cuentas por pagar, contraloría, impuestos, fiscal, activos fijos y gestión documental) no solo de CADECA sino de 3 empresas más del grupo GRANEL, DIA y DCAHSA.

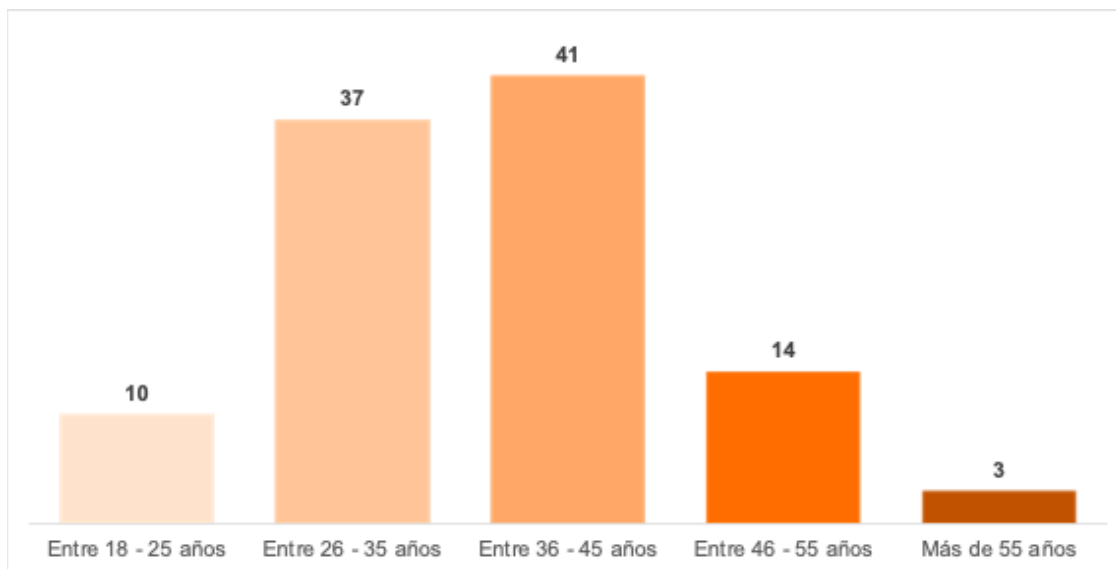


Figura 9. Distribución de Edad de la Población.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Se puede observar que la UAC tiene el 39% de la población en edades entre 36 y 45 años y un 35% entre 26 y 35 lo que representa que son colaboradores jóvenes, pero con madurez laboral, sin dejar de lado que también tienen inclusión de nuevas generaciones que irán paulatinamente haciendo ese relevo generacional cuando corresponda; además, mantienen en sus equipos personas mayores que aportan significativamente con su experiencia y madurez.

4.3 RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

4.3.1 TEST DE ESTRÉS DEL LABORAL

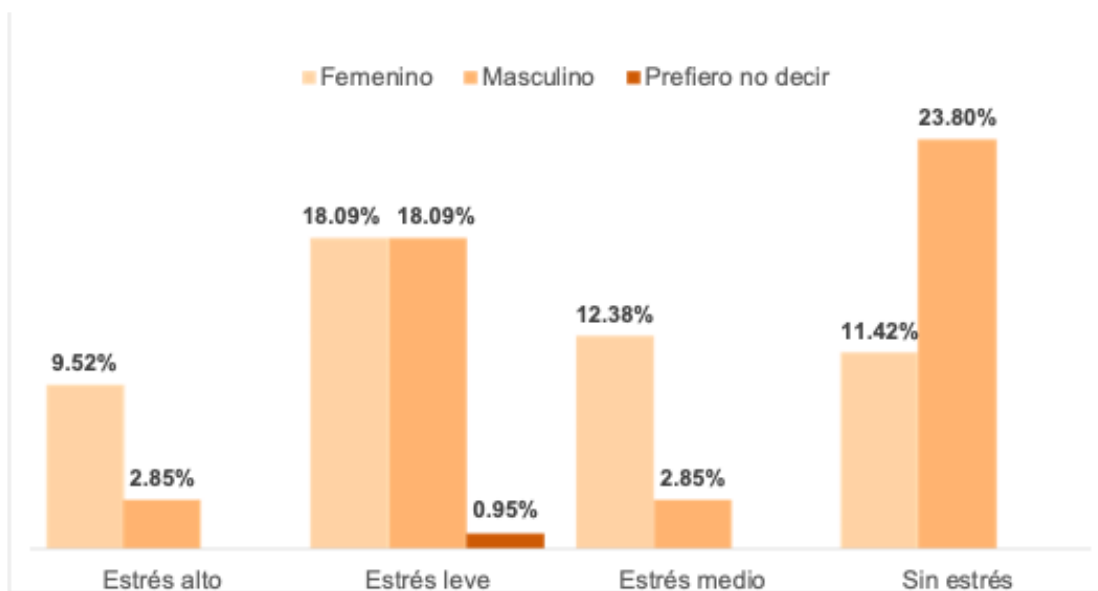


Figura 10. Distribución de Nivel de Estrés por Género.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

En la distribución de niveles de estrés por género se observa que el 23.8% de los hombres indicó no presentar síntomas de estrés, mientras que entre las mujeres el porcentaje fue del 11.4%. En cambio, el 9.5% de las mujeres presentó niveles altos de estrés frente al 2.8% de los hombres. Estos resultados muestran que hay diferencias entre ambos grupos al momento de experimentar o manifestar el estrés laboral. Estas variaciones pueden deberse a diversos factores, como el tipo de responsabilidades, las cargas de trabajo o las formas de manejar la presión en el entorno laboral.

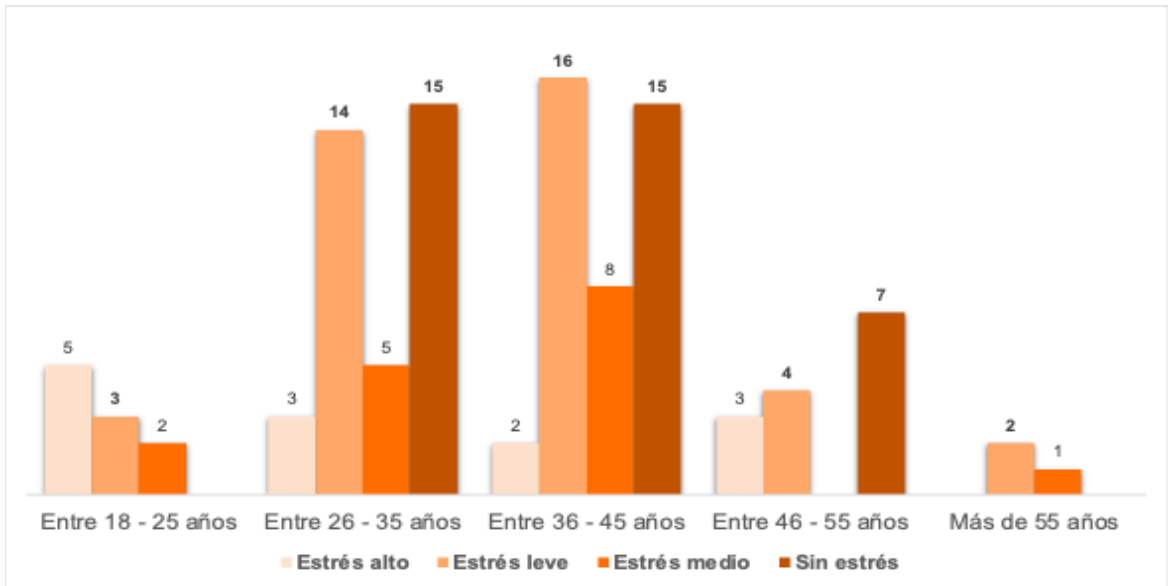


Figura 11. Colaboradores por Nivel de Estrés y Rango de Edad.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

En la Figura 11 se observa la distribución de los niveles de estrés según los grupos de edad. El grupo de 36 a 45 años concentra el mayor número de colaboradores con estrés leve (16 personas) y estrés medio (15 personas), seguido por el grupo de 26 a 35 años, con 14 personas en estrés leve y 5 en estrés medio. Por otro lado, el grupo de 18 a 25 años presenta 5 casos de estrés alto y 3 de estrés leve, mientras que los colaboradores mayores de 55 años registran los niveles más bajos, con 2 casos de estrés alto y 1 de estrés leve.

Estos resultados sugieren que la demanda laboral y las responsabilidades propias de los puestos desempeñados podrían influir en la percepción de estrés, especialmente en los colaboradores de mediana edad, quienes suelen ocupar cargos con mayor carga operativa o supervisora. Estos factores varían en función del rol, las tareas y el grado de exposición a las presiones laborales dentro de la organización.

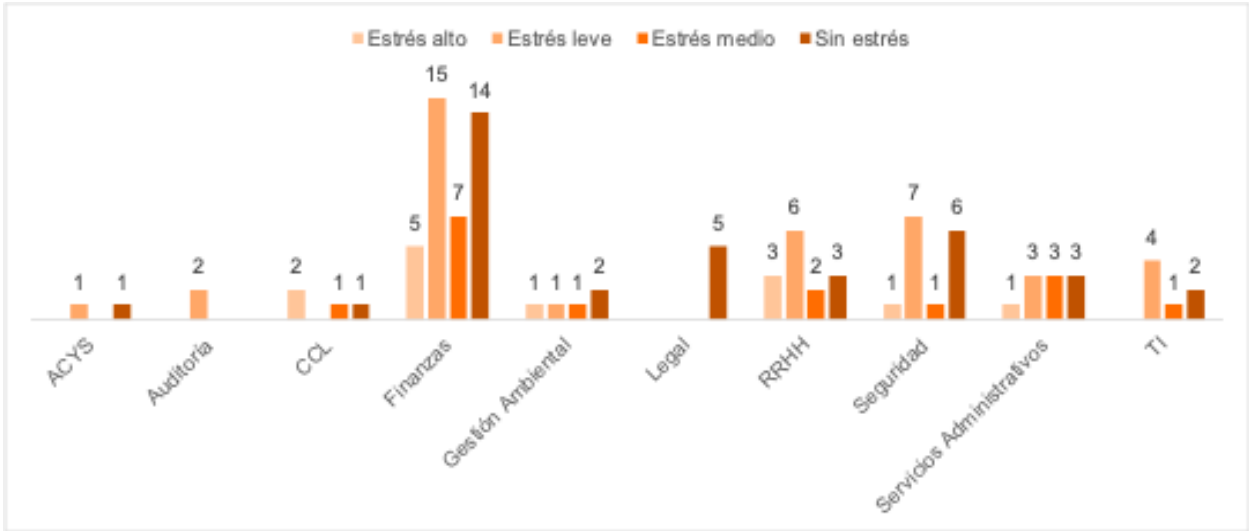


Figura 12. Colaboradores por Nivel de Estrés y Departamento.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

27 de los 41 colaboradores del departamento de finanzas presenta estrés en algún nivel, incluso es en el departamento en el que se manifiesta la mayor cantidad de casos de estrés alto, por el contrario, legal es el único departamento que no presenta ningún colaborador estresado.

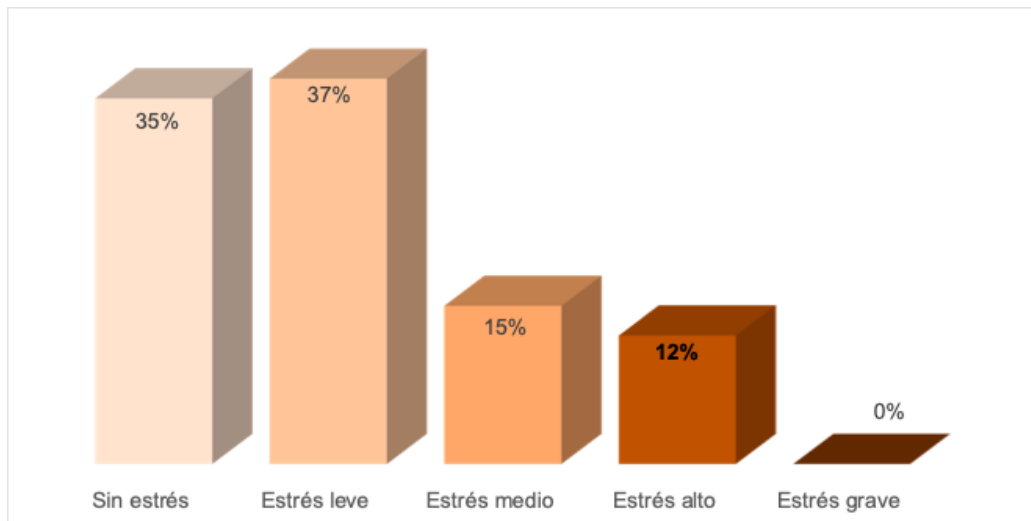


Figura 13. Porcentaje de Colaboradores por Nivel de Estrés.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Analizando la cantidad de colaboradores de la UAC estresados en cada nivel de estrés, se encontró que en la empresa no presenta colaboradores con estrés grave, que solo $\frac{1}{4}$ de la población

se ubica en estrés medio y alto lo que deja a la gran mayoría, el 72% para ser exacto que están con un nivel de estrés leve o sin estrés, siendo estos resultados muy positivos ya que el marco de acción es acotado para implementar medidas que permitan bajar aún más esos niveles; además, da la tranquilidad que es mínima la posibilidad que esta población presente síndrome de burnout.

4.4 RESULTADOS DE LA VARIABLE BURNOUT

4.4.1 INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

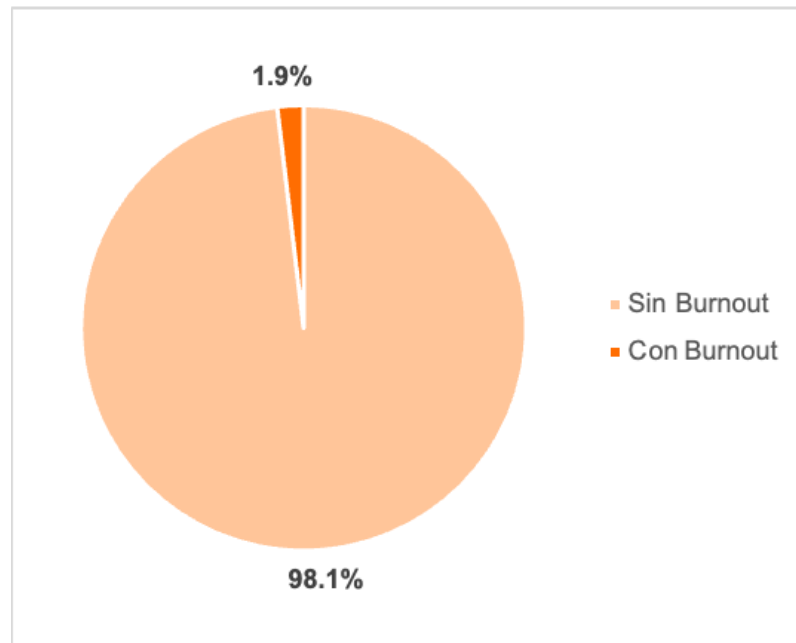


Figura 14. Distribución de Colaboradores con Burnout.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Del 100% de la población impactada en esta investigación solo el 1.9% padece el síndrome de burnout; aunque este porcentaje es bajo, es importante dar seguimiento a las áreas donde existen señales de desgaste emocional, a fin de prevenir un posible incremento en futuros periodos de evaluación.

Tabla 7. Resumen de resultados del Inventario de Burnout de Maslach

| Resumen de resultados del Maslach Burnout Inventory | | | | | | | |
|---|---------------|---------|---------|---------|------|------|------|
| Departamento | Colaboradores | CE Alto | DP Alto | RP Bajo | % CE | % DP | % RP |
| Servicios Administrativos | 10 | 1 | 2 | 1 | 10% | 20% | 10% |

| | | | | | | | |
|-------------------|-----|----|---|---|-----|-----|-----|
| RRHH | 14 | 2 | 1 | 0 | 14% | 7% | 0% |
| TI | 7 | 2 | 1 | 1 | 29% | 14% | 14% |
| Seguridad | 15 | 2 | 1 | 0 | 13% | 7% | 0% |
| CCL | 4 | 1 | 0 | 1 | 25% | 0% | 25% |
| Gestión Ambiental | 5 | 2 | 1 | 1 | 40% | 20% | 20% |
| Finanzas | 41 | 5 | 2 | 4 | 12% | 5% | 10% |
| Auditoría | 2 | 1 | 0 | 1 | 50% | 0% | 50% |
| ACYS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% |
| Legal | 5 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% |
| Total | 105 | 16 | 8 | 9 | | | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

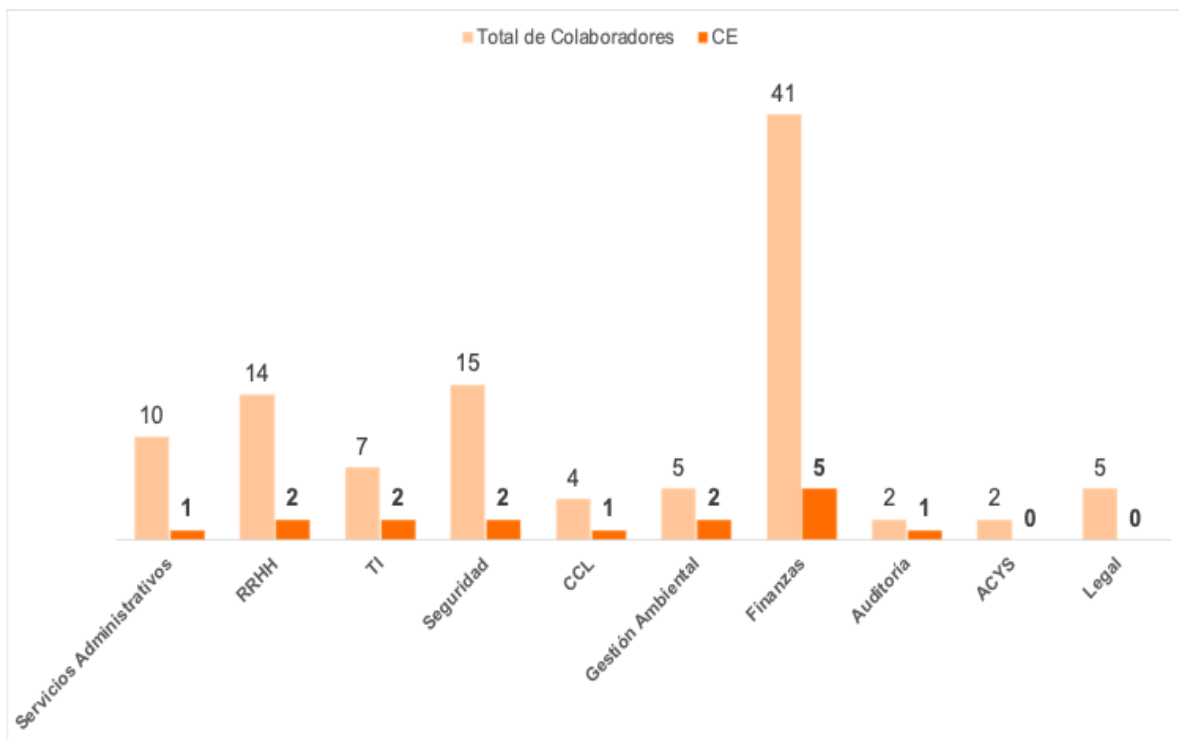


Figura 15. Distribución de Colaboradores con Cansancio Emocional Alto por Departamento.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El cansancio emocional se caracteriza por un cansancio profundo, donde la persona siente que ya no puede seguir dando de sí misma y en este gráfico se observa como en el departamento de finanzas hay más colaboradores que lo están padeciendo en un nivel alto, caso contrario a legal y ACYS que ninguno de sus colaboradores sufren de CE alto.

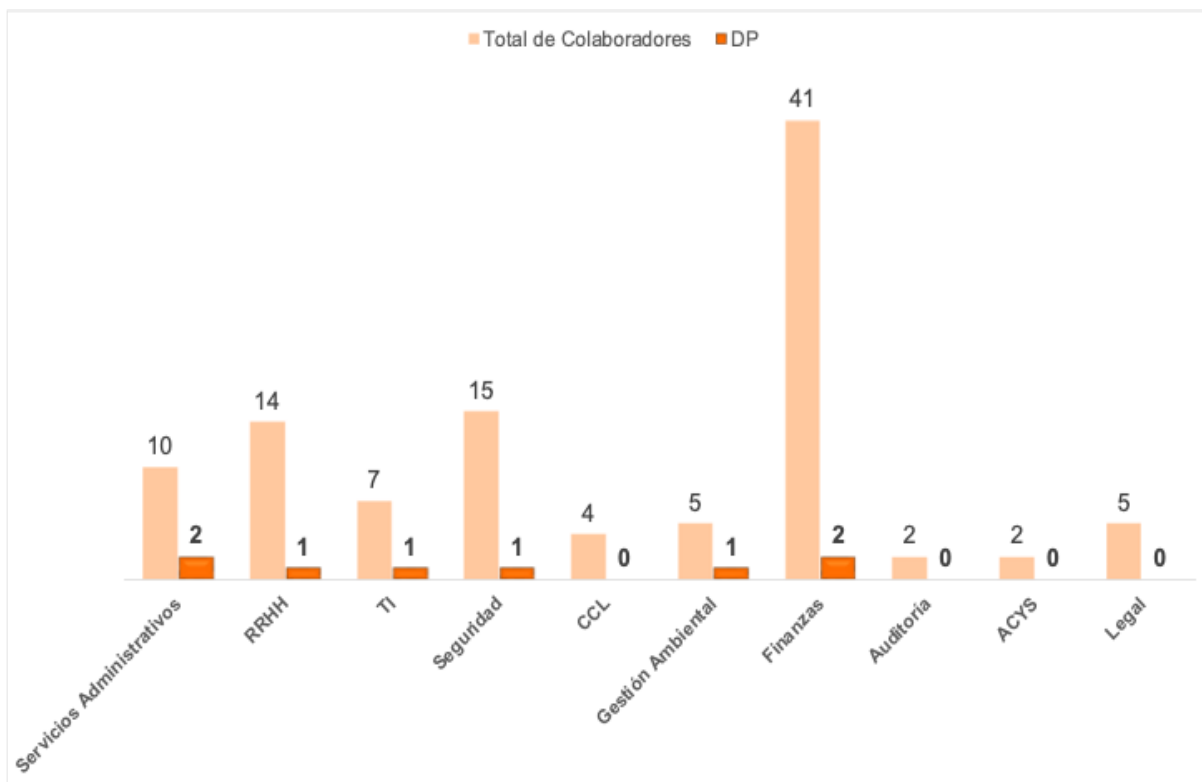


Figura 16. Distribución de Colaboradores con Despersonalización Alto por Departamento.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

La despersonalización es un trastorno disociativo caracterizado por una sensación persistente o recurrente de desconexión del propio cuerpo, pensamientos o emociones y en este caso tanto en el departamento de servicios administrativos como en finanzas dos personas respectivamente lo están padeciendo y en CCL, ACYS y legal, no sufren de este trastorno.

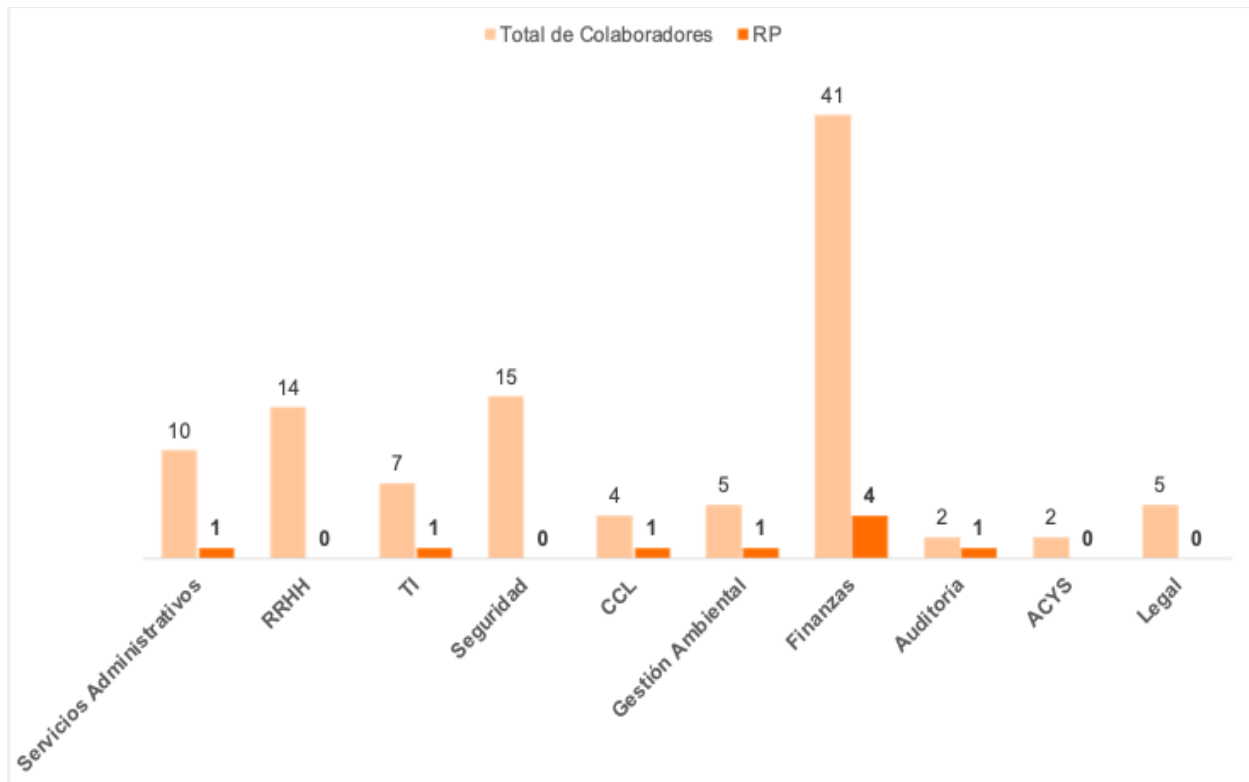


Figura 17. Distribución de Colaboradores con Realización Personal Bajo por Departamento.
Fuente: (Elaboración propia, 2025)

El tener una realización personal baja es uno de los criterios a cumplir para determinar si se padece del síndrome de burnout ya que cuando los colaboradores sienten que su trabajo no genera ningún valor ni para él ni para la organización, siempre cree que le irá mal y que no tiene posibilidades de seguir desarrollándose en la institución y en este caso se observa como de nuevo finanzas es el área que más está siendo impactada, confirmando los resultados en las otras dimensiones y siendo lo opuesto a RRHH, Seguridad, ACYS y legal donde los colaboradores si sienten que tienen una buena realización personal.

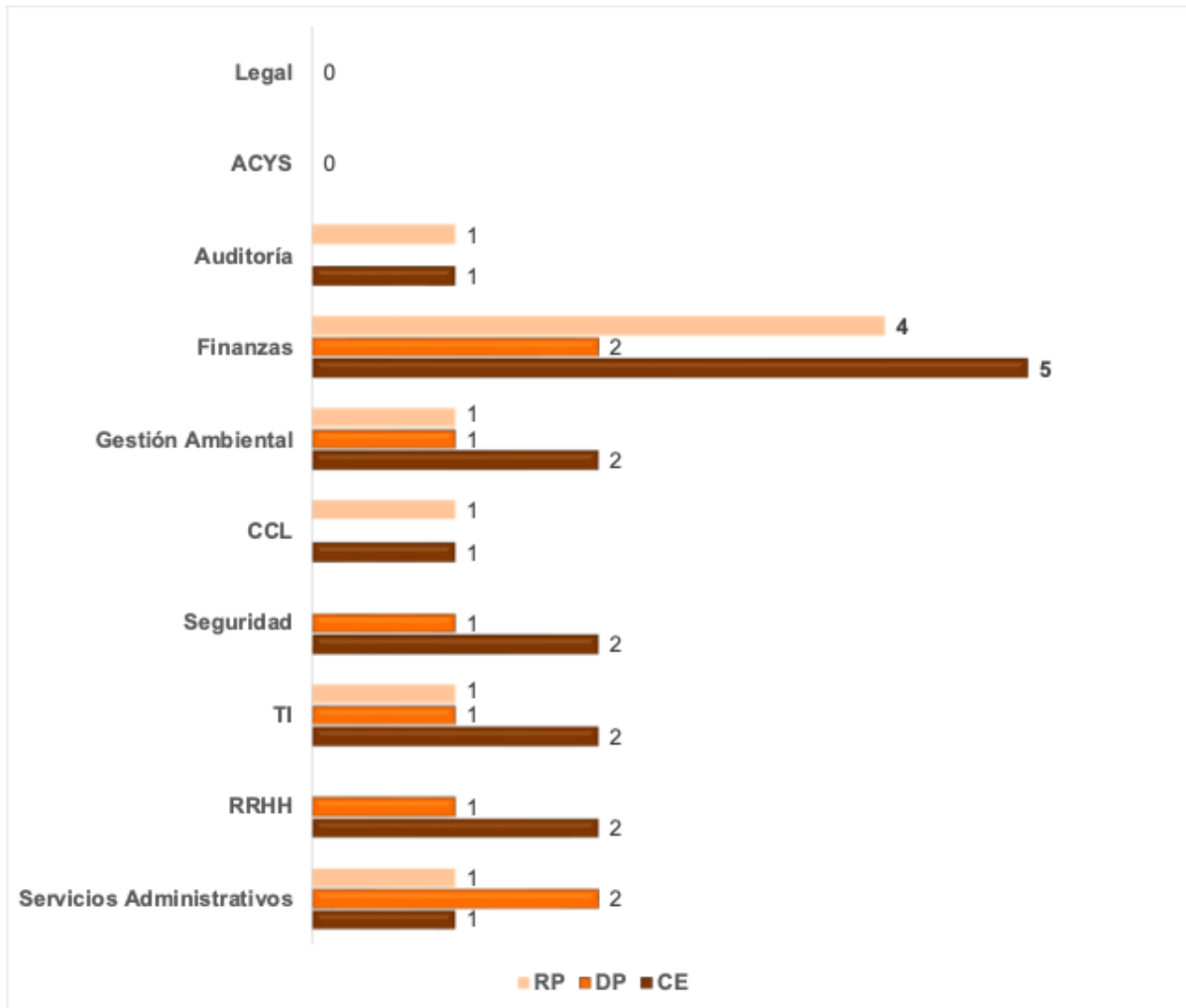


Figura 18. Prevalencia de Burnout por Departamento.

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

En el gráfico de prevalencia se observa como a pesar de que solo fueron 2 colaboradores son los que se identificaron con síndrome de burnout, se debe prestar mucha atención específicamente en los departamentos donde existen colaboradores ya sea con CE/DP alta o RP baja, ya que están propensos a cumplir con los criterios de diagnóstico que indican que si una persona tiene CE + DP alta y la RP baja se puede catalogar con síndrome de burnout; dichos departamentos son: Finanzas, Gestión Ambiental, Seguridad, TI, RRHH, Servicios Administrativos, Auditoría y CCL, en ese orden respectivamente. Caso contrario los departamentos de Legal y ACYS que se encuentran psicosocialmente sanos.

4.5 RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO

4.5.1 Objetivo 1:

El análisis del test de estrés permitió clasificar a los colaboradores en cinco niveles: sin estrés, estrés leve, estrés medio, estrés alto y estrés grave. De los 105 participantes, el 72% se encuentra en los niveles de estrés leve o sin estrés, lo cual refleja un panorama general favorable. No obstante, un 28% de la población presenta estrés medio o alto, lo cual requiere atención preventiva. Los gráficos que presentaban el estrés por género, edad y departamento permitieron identificar tendencias relevantes, como la mayor prevalencia de estrés en mujeres y colaboradores jóvenes, así como una concentración significativa de casos en el departamento de Finanzas.

4.5.2 Objetivo 2:

A través del cuestionario MBI, se evaluaron las tres dimensiones del burnout: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP). De acuerdo con los criterios establecidos, solo dos colaboradores cumplieron con las condiciones necesarias para ser considerados como casos confirmados de síndrome de burnout, representando el 1.9% de la muestra total. Además, se identificaron tendencias significativas en los niveles de CE alto y RP baja en el departamento de Finanzas, lo que sugiere un foco potencial de afectación lo que requiere intervención inmediata.

4.5.3 Objetivo 3:

Este objetivo será abordado en el capítulo VI, a partir de la interpretación de los resultados obtenidos y su vinculación con la literatura revisada. El diseño del plan estratégico se fundamentará en los hallazgos aquí presentados, priorizando las áreas y grupos que mostraron mayores niveles de afectación, con propuestas específicas, realistas y contextualizadas que favorezcan el bienestar integral de los colaboradores.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

A partir del análisis de los datos recabados en los instrumentos aplicados a los colaboradores de las UAC de CADECA, se identificaron hallazgos significativos tanto en el nivel de estrés como en la presencia del síndrome de burnout por lo que se puede concluir con la aprobación de la hipótesis de la investigación ya que los colaboradores de la UAC sí padecen de estrés y síndrome de burnout dado que los resultados arrojados del test de niveles de estrés y el inventario de burnout de Maslach.

En cuanto al estrés laboral, se determinó que más del 70% de la población se encuentra en niveles bajos o sin estrés, lo cual refleja una percepción general de equilibrio emocional y adaptación. Sin embargo, un 28% de los colaboradores presenta niveles de estrés medio o alto, con mayor incidencia en los rangos de edad más jóvenes y en áreas específicas como Finanzas, lo que sugiere una carga laboral diferenciada o falta de mecanismos de afrontamiento efectivos. Es importante destacar que no se registraron casos de estrés grave, lo cual representa una oportunidad valiosa para intervenir antes de que el malestar escale a niveles clínicamente preocupantes. El cruce de variables demográficas permitió también reconocer patrones relevantes: las mujeres presentan mayores niveles de estrés que los hombres, y los colaboradores más jóvenes tienden a experimentar una carga emocional más marcada.

Respecto al burnout, el 1.9% de los encuestados fue clasificado con este síndrome, según los criterios establecidos por el inventario MBI. Aunque esta cifra puede parecer baja, los datos revelan tendencias preocupantes en dimensiones específicas, como el alto cansancio emocional y la baja realización personal en ciertos departamentos, principalmente Finanzas y TI. Estas áreas presentan condiciones propicias para el desarrollo del síndrome si no se interviene a tiempo. Por el contrario, departamentos como Legal, RRHH y Seguridad muestran mejores indicadores de bienestar emocional y percepción de valor laboral. Asimismo, la dimensión de despersonalización, aunque menos frecuente, se hizo presente en departamentos como Servicios Administrativos y CCL, sugiriendo posibles síntomas de desconexión afectiva con el entorno laboral.

En términos generales, los resultados permiten afirmar que el 72% de la población no está en situación crítica en cuanto al estrés, y el 98.1% en cuanto al burnout, pero sí existe un grupo vulnerable que requiere seguimiento. Estos hallazgos sientan las bases para el desarrollo del plan

estratégico de intervención, que será detallado en el Capítulo VI, con propuestas orientadas a fortalecer la salud emocional, reducir los factores estresores y prevenir el desarrollo del síndrome de burnout en las unidades identificadas como prioritarias.

5.2 RECOMENDACIONES

A pesar de que la gran mayoría de colaboradores se encuentran dentro de los niveles de estrés normales en un ambiente laboral, no se puede pasar por alto el 28% que se encuentra en niveles medio – alto, por lo que se recomienda la presencia de apoyo psicológico dentro de la empresa para que los colaboradores puedan tener un canal para hacer catarsis y aprender sobre técnicas de relajación, canalización de estrés, técnicas de respiración, etc. Esto a través de capacitaciones y talleres psicoeducativos impartidos por el profesional de la psicología; además, el crear espacio como áreas de juego donde los colaboradores se puedan desconectar por un momento del ajetreo del día, ayudará a bajar esos niveles de estrés.

Respecto al burnout, el 1.9% que manifestó padecer de este síndrome, refleja la buena cultura de bienestar que se vive en la empresa; no obstante, se les debe dar intervención inmediata a través de psicoterapias para poder bajarles los niveles de CE y DP y subir la RP, también se sugiere crear programas de reconocimiento donde los colaboradores se sientan satisfechos de su trabajo y aumente su sentimiento de realización personal; además, se debe dar un acompañamiento cercano a esas áreas donde se encontró mayor prevalencia por parte de los colaboradores, esto para prevenir el riesgo de incrementar el porcentaje de burnout.

En términos generales, se recomienda la creación de un plan estratégico con un enfoque en las necesidades específicas de mitigar los factores estresores, gestionar el estrés y la ansiedad laboral y prevenir el síndrome de burnout.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Programa Integral de Apoyo Psicológico y Bienestar Emocional para la UAC de CADECA

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

A partir del diagnóstico realizado en esta investigación, se evidenció que los colaboradores de la UAC presentan distintos niveles de estrés laboral, aunque la incidencia de síndrome de burnout es baja. Sin embargo, el 28% de los participantes se ubica en niveles medio-alto de estrés, lo que representa un riesgo que debe atenderse de forma preventiva y oportuna. Además, aunque solo el 1.9% de los encuestados manifestó la presencia de burnout, estos casos requieren intervención inmediata y seguimiento cercano para evitar el deterioro emocional y funcional del personal afectado.

Esta propuesta está orientada a establecer un programa sostenible, accesible y profesional que permita atender estas problemáticas desde un enfoque preventivo, terapéutico y organizacional. Su estructura se sustenta teóricamente en varios enfoques complementarios:

- Modelo de demanda – control de Karasek que se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas del trabajo y una medida combinada de control de tareas y uso de habilidades (latitud de decisión). El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés y, en segundo lugar, los correlatos conductuales activos/pasivos de los trabajos.
- Modelo de burnout de Maslach que se caracteriza principalmente por un agotamiento emocional profundo, donde la persona siente que ya no puede seguir dando de sí misma. Esto suele ir acompañado de despersonalización, es decir, actitudes frías o negativas hacia quienes se atiende, y una sensación de bajo logro personal, que lleva a ver con insatisfacción el propio trabajo y desempeño.

En conjunto, esta fundamentación respalda la pertinencia de una intervención estructurada que combine atención clínica, espacios físicos, cultura organizacional positiva y evaluación continua. La propuesta no solo responde al diagnóstico realizado, sino que se alinea con tendencias internacionales sobre salud ocupacional y bienestar emocional en entornos laborales.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta está dirigida a todo el personal de la UAC, con énfasis en aquellos colaboradores que presentaron niveles de estrés medio, alto o signos de burnout. Sin embargo, el acceso al programa estará abierto a cualquier colaborador que, de forma voluntaria, desee ser parte. La implementación contempla cuatro componentes principales: acompañamiento profesional, infraestructura de bienestar, formación, y monitoreo continuo.

6.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Desarrollar un programa integral de apoyo psicológico y promoción del bienestar emocional en la UAC de CADECA, con el propósito de reducir el estrés laboral, prevenir el burnout y fortalecer la cultura organizacional para que sea resiliente.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

1. Implementar la atención psicológica individual y grupal dirigido a los colaboradores de la UAC, priorizando a quienes presentan niveles moderados o altos de estrés o burnout, mediante la contratación de una psicóloga organizacional o la creación de convenios con centros especializados.
2. Promover una cultura de autocuidado emocional mediante talleres psicoeducativos y jornadas institucionales enfocadas en el manejo del estrés, la salud mental y la mejora de la comunicación, tanto para el personal operativo como para líderes de equipo.
3. Establecer un protocolo de actuación frente a crisis emocionales en el entorno laboral, que defina procedimientos, responsables de atención inmediata, y un sistema de seguimiento para garantizar una intervención adecuada y oportuna.
4. Habilitar espacios físicos orientados al bienestar, incluyendo una zona de convivencia y relajación, así como un gimnasio para uso de los empleados, que promuevan la autorregulación emocional, las pausas activas y el fortalecimiento de las relaciones laborales.
5. Implementar un programa anual de reconocimiento que valore y premie a los

colaboradores que destaquen por encarnar los valores institucionales, como la responsabilidad, la excelencia, la integridad, el respeto, el servicio, el trabajo en equipo y el liderazgo.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

La propuesta se estructura en cinco ejes interrelacionados, con el objetivo de garantizar un abordaje integral del bienestar emocional y psicológico de los colaboradores. A continuación, se detalla cada eje y su correlación entre las áreas existentes en la empresa.

6.4.2 DESARROLLO

1. Acompañamiento profesional individual
 - Contratación de una psicóloga organizacional fija dentro de la distribuidora, quien dispondrá de una clínica equipada y adecuada para brindar atención confidencial. Esta profesional trabajará de la mano con el área de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial (SOSI), conformando un trinomio en a favor de la salud integral de los colaboradores de la UAC.
 - Los colaboradores que presenten niveles de estrés medio o alto serán priorizados de forma inmediata para recibir atención psicológica individual. Se establecerá una ruta directa de derivación desde RRHH o desde el médico institucional en caso de crisis.
 - Se implementará un sistema de atención por citas, gestionado por correo institucional o teams, donde los colaboradores puedan inscribirse voluntariamente para sesiones individuales o grupales. Se planificarán un máximo de 120 sesiones mensuales.
 - También, se planteará la opción de tener un psicólogo externo atendiendo en la clínica de CADECA, donde la empresa cubrirá el 100% del pago de los servicios del profesional a un menor precio del que está en el mercado ya que se estarían utilizando sus instalaciones.

- Además, se contemplará la opción de convenios con clínicas externas, donde la empresa cubra el 50% del costo de las consultas y el colaborador complete el otro 50%.
- La empresa tomará la decisión de cual alternativa tomar según costo beneficio y su capacidad presupuestaria.
- Estos espacios estarán claramente señalizados y ubicados estratégicamente para asegurar su accesibilidad, cada sala será de uso libre bajo un reglamento de convivencia y horarios definidos para no afectar la operatividad.

2. Respuesta ante situaciones de crisis emocional

- El profesional de la psicología definirá en conjunto con el médico de la empresa un Protocolo de Intervención en Crisis Psicológica en el Lugar de Trabajo, que será difundido a las jefaturas de los departamentos; este protocolo, definirá cómo actuar ante una situación donde un colaborador presente síntomas graves de ansiedad, colapso emocional o crisis nerviosa.
- En caso de crisis, el primer canal de atención será el médico institucional, quien deberá estabilizar físicamente al colaborador. Posteriormente, se activará la derivación inmediata a la psicóloga, quien brindará primeros auxilios psicológicos.
- Se asegurará una bitácora de seguimiento clínico para estos casos, sin comprometer la confidencialidad del proceso terapéutico.

3. Psicoeducación para el bienestar emocional

- Implementación de talleres psicoeducativos semestrales enfocados en: manejo del estrés, regulación emocional, técnicas de respiración y mindfulness, autocuidado, comunicación asertiva, etc.
- Despliegue de capacitaciones / conferencias según sea la demanda o necesidad identificada en la empresa, alineadas a las fechas memorables a nivel nacional

e internacional como: prevención del suicidio, día mundial de la lucha contra la depresión, día mundial de la salud mental, etc.

- Capacitaciones especializadas para jefaturas y líderes de equipo, orientadas a fortalecer habilidades en liderazgo saludable, escucha activa, gestión emocional del equipo, y prevención del síndrome de burnout.

4. Infraestructura de bienestar y relajación

- Habilitación de una Zona de Convivencia o Área de Juego, con juegos de mesa, cafetera, sofás, y una atmósfera informal que invite a la desconexión activa y al fortalecimiento de vínculos entre compañeros.
- Creación de un gimnasio dentro de la distribuidora para uso exclusivo de los colaboradores de la empresa o en su defecto realizar convenio con uno o más gimnasios locales, mediante el cual los colaboradores puedan acceder a planes de entrenamiento físico subvencionados, contribuyendo a liberar tensiones, mejorar la salud general y generar rutinas de autocuidado.

5. Programa de Reconocimiento

- El equipo de RRHH diseñará una gala de reconocimientos cada fin de año donde se premiarán a los colaboradores más destacados en las siguientes categorías: (Responsabilidad, Excelencia, Integridad, Respeto, Servicio, Liderazgo, Trabajo en Equipo), se premiarán los 2 mejores en cada categoría elegidos por todos los colaboradores de las UAC y los 2 mejores elegidos por los líderes de las UAC.

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

- Registro interno de sesiones brindadas, con control de tipo de consulta y derivaciones.
- Sistema de alertas tempranas desde RRHH, basado en ausentismo, disminución de productividad o reportes de jefaturas.

- Análisis semestral conjunta entre RRHH y SOSI de los casos críticos.
- Reaplicación anual de los instrumentos utilizados en el estudio (Test de Niveles de Estrés y Maslach Burnout Inventory) para monitorear los avances y detectar cambios en los niveles de estrés y burnout, con el fin de llevar al 100% de la población a niveles de estrés medio – bajo y el 0% con diagnóstico de burnout.
- Porcentaje de participación en talleres psicoeducativos a través de la asistencia promedio por actividad programada semestral, buscando una asistencia $\geq 70\%$ de las personas convocadas.
- Porcentaje de sesiones psicológicas completadas mediante el número de sesiones realizadas vs. planificadas de forma trimestral, a través de la bitácora de atención psicológica, buscando un cumplimiento $\geq 85\%$.
- Uso efectivo del área de desconexión / gimnasio, a través del registro de asistencia, buscando que el 50% del personal las hayan usado al menos una vez al mes.
- Encuestas de satisfacción post-sesión psicológica y post-capacitaciones, aplicadas de forma anónima en formato Likert.
- Buzón anónimo digital para retroalimentación de los colaboradores.

6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

6.7.1 PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA ACOMPAÑAMIENTO PROFESIONAL INDIVIDUAL

Tabla 9. Propuesta 1: Psicólogo Interno en la UAC

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|--------------|--|----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Salario mensual | 12 | L.28,000.00 | L.336,000.00 | \$12,814.65 | RR.HH. |
| 2 | Salario + cargas patronales mensuales | 12 | L.42053.20 | L.504,638.40 | \$19,246.32 | RR.HH. |
| 3 | Equipo de Oficina (Laptop, escritorio, silla) | 1 | L.11,117.8 | L.11,117.8 | \$424.01 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 4 | Material Didáctico (post it, clip, folders, papel, etc.) | 1 | L. 5000.00 | L. 5,000.00 | \$190.69 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 5 | Alimentación para talleres | 1 | L. 16,000.00 | L. 16,000.00 | \$610.22 | SOSI |
| TOTAL | | | | L.536,756.2 | \$20,471.25 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Tabla 10. Propuesta 2: Psicólogo Externo en Clínica de CADECA

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|--------------|---|----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Número de sesiones al año | 720 | L. 600.00 | L.432,000.00 | \$16,475.97 | Psicólogo |
| 2 | Alimentación para talleres | 2 | L. 8,000.00 | L.16,000.00 | \$610.22 | SOSI |
| 3 | Psicoeducación (1 hora al mes) - (Capacitación / Conferencia) | 12 | L. 1,500.00 | L.18,000.00 | \$686.50 | SOSI Psicólogo |
| 4 | Talleres de 6 horas al año | 6 | L.8,000.00 | L.48,000.00 | \$1,830.66 | SOSI Psicólogo |
| TOTAL | | | | L.514,000.00 | \$19,603.35 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Tabla 11. Propuesta 3: Psicólogo Externo en Clínica Privada

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|--------------|---|----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Número de sesiones al año | 720 | L.500.00 | L.360,000.00 | \$13,729.98 | Psicólogo |
| 2 | Alimentación para talleres | 2 | L. 8,000.00 | L.16,000.00 | \$610.22 | SOSI |
| 3 | Psicoeducación (1 hora al mes) - (Capacitación / Conferencia) | 12 | L. 1,500.00 | L.18,000.00 | \$686.50 | SOSI Psicólogo |
| 4 | Taller para 35 personas (6 horas) al año | 6 | L.8,000.00 | L.48,000.00 | \$1,830.66 | SOSI Psicólogo |
| TOTAL | | | | L.442,000.00 | \$16,857.36 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

6.7.2 PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA INFRAESTRUCTURA PARA ZONAS DE BIENESTAR Y RELAJACIÓN

Tabla 12. Propuesta para Área de Relajación

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|-----|------------------------|----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Pintado de sala | 1 | L.15,000.00 | L.15,000.00 | \$572.08 | Facilities |
| 2 | Set de mesa + 4 sillas | 4 | L.3000 | L.12,000.00 | \$457.67 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 3 | Alfombra | 1 | L.1,890.00 | L.1,890.00 | \$72.08 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 4 | Parlante | 1 | L.1,385.00 | L.1,385.00 | \$52.82 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 5 | Mesa de futbolito | 1 | L.10,000.00 | L:10,000.00 | \$381.39 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 6 | Mesa de Ping Pong | 1 | L.11,990.00 | L:11,990.00 | \$457.28 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 7 | Juego "no te enojos" | 1 | L.249.00 | L:249.00 | \$9.50 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 8 | Juego de Mesa uno | 1 | L.200.00 | L:200.00 | \$7.63 | Facilities – |

| | | | | | | |
|-------|------------------------------------|---|-------------|-------------|------------|---|
| | | | | | | Abastecimiento Estratégico |
| 9 | Juego de mesa (10 juegos variados) | 1 | L.1,105.00 | L.1,105.00 | \$42.14 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 10 | Domino | 1 | L.290.00 | L.290.00 | \$11.06 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 11 | Percoladora 30 tazas | 1 | L.1,400.00 | L:1,400.00 | \$53.39 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 12 | Tazas para café | 7 | L.80.00 | L.560.00 | \$19.07 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 13 | Aire Acondicionado | 1 | L.25,000.00 | L.25,000.00 | \$953.47 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 14 | Dispensador de agua | 1 | L.5,000.00 | L.5,000.00 | \$190.69 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| TOTAL | | | | L.86,069.00 | \$3,282.57 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Tabla 13. Propuesta para Gimnasio Interno

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|-----|------------------------|----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|---|
| 1 | Pintado de sala | N/A | N/A | L.10,000.00 | \$381.39 | R |
| 2 | Alfombra de sala | 4 | L.3000 | L.10,000.00 | \$381.39 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 3 | Caminadoras | 3 | L.26,000.00 | L.78,000.00 | \$2,974.83 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 4 | Bicicleta elíptica | 3 | L.20,500.00 | L.61,500.00 | \$2,345.54 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 5 | Banco de pesas | 3 | L.5,000.00 | L.15,000.00 | \$572.08 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 6 | Banco para abdominales | 3 | L.1,600.00 | L.4,800.00 | \$183.07 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 7 | Pesas de mano de 5 lbs | 6 | L.416.50 | L.2,499.00 | \$95.31 | Facilities – Abastecimiento |

| | | | | | | |
|--------------|---------------------------------------|----|-------------|-------------------|--------------------|---|
| | | | | | | Estratégico |
| 8 | Pesas de mano de 10 lbs | 6 | L.416.50 | L.2,499.00 | \$95.31 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 9 | Pesas de mano de 25 lbs | 6 | L.1,351.00 | L.8,106.00 | \$309.15 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 10 | 10 Espejos grandes | 10 | L.2,000.00 | L.20,000.00 | \$762.78 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 11 | 2 Dispensador de Agua | 2 | L.5,000.00 | L.10,000.00 | \$381.39 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 12 | 2 Aires acondicionados | 2 | L.25,000.00 | L.50,000.00 | \$1,906.94 | Facilities – Abastecimiento Estratégico |
| 13 | 1 Instructor 3 horas al día por 1 año | 12 | L.15,000 | L.180,000.00 | \$6,864.99 | RR.HH. |
| TOTAL | | | | 452,404.00 | \$17,254.16 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

Tabla 14. Propuesta para Gimnasio Externo

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total Mensual (Lempiras) | Costo Total Anual (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|--------------|---------------|----------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------|
| 1 | Membresías | 105 | Gratis | N/A | N/A | N/A | RR.HH. |
| 2 | Costo Mensual | 105 | L.240 | L.25,200.00 | L.302,400.00 | \$11,533.18 | RR.HH. |
| TOTAL | | | | | L.302,400.00 | \$11,533.18 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

6.7.3 PROPUESTA DE PRESUPUESTO PARA PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Tabla 15. Propuesta para Programa de Reconocimiento

| No. | Descripción | Cantidad | Costo Unitario (Lempiras) | Costo Total (Lempiras) | Costo Total (Dólares) | Responsable |
|-----|---|----------|---------------------------|------------------------|-----------------------|-------------|
| 1 | Salón con Alimentación para 40 personas | 1 | L.31,510.00 | L.31,510.00 | \$1,201.75 | RR.HH. |
| 2 | Movilización para 40 personas | 1 | L.14,000.00 | L.14,000.00 | \$533.94 | RR.HH. |
| 3 | Medallas | 28 | L.250.00 | L.7,000.00 | \$266.97 | RR.HH. |
| 4 | Diplomas | 28 | L.12.00 | L.336.00 | \$12.81 | RR.HH. |

| | | | | | | |
|--------------|--|---|------------|-----------------|-------------------|--------|
| 5 | Certificado de regalo al más galardonado | 3 | L.1,500.00 | L.4,500.00 | \$171.62 | RR.HH. |
| TOTAL | | | | L.57,346 | \$2,187.10 | |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

6.7.4 FUENTE DE LOS COSTOS

Los valores asignados a cada actividad o recurso fueron extraídos de fuentes oficiales y comerciales que representan el contexto real de Honduras:

Para la contratación de la psicóloga organizacional y servicios relacionados, se utilizó como referencia el Arancel Oficial del Profesional en Psicología en Honduras (Colegio Hondureño de Profesionales en Psicología, reforma vigente desde diciembre de 2016), el cual establece una tarifa base mínima para servicios de consulta psicológica individual.

Los costos de mobiliario, materiales de relajación, cafeteras, juegos de mesa y ambientación de espacios fueron consultados en sitios comerciales nacionales como Diunsa y Ladylee, tomando en cuenta productos disponibles durante el segundo trimestre de 2025.

Los valores asignados a talleres, capacitaciones y sesiones grupales fueron estimados con base en el Arancel Oficial del Profesional en Psicología en Honduras (Colegio Hondureño de Profesionales en Psicología, reforma vigente desde diciembre de 2016) y consultas clínicas privadas en la zona sur del país.

6.7.5 IMPACTO CUALITATIVO ESPERADO

- Mejora en la percepción del ambiente laboral y fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional.
- Posicionamiento de CADECA como una empresa pionera en estrategias de salud emocional en entornos organizacionales de alta exigencia operativa.
- Cumplimiento de estándares de bienestar alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 3: Salud y Bienestar.
- Mayor reputación interna y externa, al proyectar una cultura corporativa humanizada y comprometida con la salud mental de su talento humano.

6.7.6 IMPACTO CUANTITATIVO ESPERADO

- Reducción del 15% al 25% en los niveles de estrés medio y alto entre los colaboradores evaluados de forma anual, según resultados de encuestas internas semestrales de seguimiento.
- Reducción del ausentismo laboral en un 10% anual, principalmente en áreas identificadas como de alto desgaste emocional, a través del acompañamiento psicológico y la promoción del autocuidado.
- Incremento del 20% en la participación de los colaboradores en actividades de bienestar, como capacitaciones psicoeducativas, pausas activas y uso de la sala de relajación.
- Ahorro estimado en costos indirectos relacionados con rotación, licencias médicas y productividad perdida, proyectado en un rango del 8% al 12% del presupuesto anual en RRHH.
- Cobertura de al menos el 70% del personal en alguna de las acciones del programa (atención psicológica, participación en capacitaciones, uso de espacios de bienestar, etc.) durante el primer año de implementación.

6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Tabla 16. Concordancia de los Segmentos de la Tesis

| Capítulo I | | Capítulo II | | Capítulo III | | Capítulo V | | Capítulo VI | | |
|--|---|---|--|------------------------------------|---|--|--|--|--|---|
| Título de la Investigación | Objetivo General | Objetivos Específicos | Teorías/ Metodologías de Sustento | Variables | Población | Técnicas | Conclusiones | Recomendaciones | Nombre de la Propuesta | Objetivos de Propuesta |
| Diagnóstico del Estrés Laboral y Burnout, en los Colaboradores de la UAC - CADECA, Tiloarque, Tegucigalpa, 2025. | Evaluar el nivel de estrés laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025. | <p>1. Analizar el nivel de estrés en los colaboradores de las UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025.</p> <p>2. Identificar la cantidad de colaboradores que presentan síndrome de burnout en la UAC de CADECA durante el Q3 del año 2025.</p> <p>3. Diseñar un plan estratégico para reducir el estrés laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores de las UAC en CADECA.</p> | <p>Nombre: Modelo de Demanda-Control de Karasek Nombre de Autor: Karasek Año de creación: 1976 Definición: se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas del trabajo y una medida combinada de control de tareas y uso de habilidades (latitud de decisión). El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés y, en segundo lugar, los correlatos conductuales activos/pasivos de los trabajos.</p> <p>Nombre: Modelo de Burnout de Maslach Nombre de Autor: Maslach y Jackson Año de creación: 1981 Definición: se caracteriza principalmente por un cansancio emocional profundo, donde la persona siente que ya no puede seguir dando de sí misma. Esto sucede acompañado de despersonalización, es decir, actitudes frías o negativas hacia quienes se atiende, y una sensación de bajo logro personal que lleva a ver con insatisfacción el propio trabajo y desempeño.</p> | <p>1. Estrés</p> <p>2. Burnout</p> | La población para este estudio la componen los colaboradores de UAC - CADECA, Tiloarque Tegucigalpa, la cual está conformada por 105 colaboradores. | <p>Para el desarrollo de esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta estructurada, aplicada mediante formulario digital que constará de 3 preguntas demográficas, 22 preguntas tomadas del Inventario de Burnout de Maslach y 12 del Test de Niveles de Estrés, misma que será aplicada a 105 colaboradores que es la población de UAC de CADECA en la Distribuidora Tiloarque de Tegucigalpa.</p> | <p>En cuanto al estrés laboral, se determinó que más del 70% de la población se encuentra en niveles bajos o sin estrés, lo cual refleja una percepción general de equilibrio emocional y adaptación. Sin embargo, un 28% de los colaboradores presenta niveles de estrés medio o alto, con mayor incidencia en los rangos de edad más jóvenes y en áreas específicas como Finanzas, lo que sugiere una carga laboral diferenciada o falta de mecanismos de afrontamiento efectivos. Es importante destacar que no se registraron casos de estrés grave, lo cual representa una oportunidad valiosa para intervenir antes de que el malestar escale a niveles clínicamente preocupantes. El cruce de variables demográficas permitió también reconocer patrones relevantes: las mujeres presentan mayores niveles de estrés que los hombres, y los colaboradores más jóvenes tienden a experimentar una carga emocional más marcada.</p> <p>Respecto al burnout, el 19% de los encuestados fue clasificado con este síndrome, según los criterios establecidos por el inventario MB. Aunque esta cifra puede parecer baja, los datos revelan tendencias preocupantes en dimensiones específicas, como el alto cansancio emocional y la baja realización personal en ciertos departamentos, principalmente Finanzas y TI. Estas áreas presentan condiciones propicias para el desarrollo del síndrome si no se interviene a tiempo. Por el contrario, departamentos como Legal, RRHH y Seguridad muestran mejores indicadores de bienestar emocional y percepción de valor laboral. Asimismo, la dimensión de despersonalización, aunque menos frecuente, se hizo presente en departamentos como Servicios Administrativos y CCL, sugiriendo posibles síntomas de desconexión afectiva con el entorno laboral.</p> <p>En términos generales, los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores no se encuentra en una situación crítica, pero sí existe un grupo vulnerable que requiere seguimiento. Estos hallazgos sientan las bases para el desarrollo del plan estratégico de intervención, que será detallado en el Capítulo VI, con propuestas orientadas a fortalecer la salud emocional, reducir los factores estresores y prevenir el desarrollo del síndrome de burnout en las unidades identificadas como prioritarias.</p> | <p>A pesar de que la gran mayoría de colaboradores se encuentran dentro de los niveles de estrés normales en un ambiente laboral, no se puede pasar por alto el 28% que se encuentra en niveles medio - alto, por lo que se recomienda la presencia de apoyo psicológico dentro de la empresa para que los colaboradores puedan tener un canal para hacer catarsis y aprender sobre técnicas de relajación, canalización de estrés, técnicas de respiración, etc. Esto a través de capacitaciones y talleres psicoeducativos impartidos por el profesional de la psicología; además, el crear espacio como áreas de juego donde los colaboradores se puedan desconectar por un momento del ajetreo del día, ayudará a bajar esos niveles de estrés.</p> <p>Respecto al burnout, el 19% que manifestó padecer de este síndrome, refleja la buena cultura de bienestar que se vive en la empresa; no obstante, se les debe dar intervención inmediata a través de psicoterapias para poder bajarles los niveles de CE y DP y subir la RP, también se sugiere crear programas de reconocimiento donde los colaboradores se sientan satisfechos de su trabajo y aumente su sentimiento de realización personal; además, se debe dar un acompañamiento cercano a esas áreas donde se encontró mayor prevalencia por parte de los colaboradores, esto para prevenir el riesgo de incrementar el porcentaje de burnout.</p> <p>En términos generales, se recomienda la creación de un plan estratégico con un enfoque en las necesidades específicas de mitigar los factores estresores, gestionar el estrés y la ansiedad laboral y prevenir el síndrome de burnout.</p> | Programa Integral de Apoyo Psicológico y Bienestar Emocional para la UAC de CADECA | <p>1. Implementar la atención psicológica individual y grupal dirigida a los colaboradores de la UAC, priorizando a quienes presentan niveles moderados o altos de estrés o burnout, mediante la contratación de una psicóloga organizacional o la creación de convenios con centros especializados.</p> <p>2. Promover una cultura de autocuidado emocional mediante talleres psicoeducativos y jornadas institucionales enfocadas en el manejo del estrés, la salud mental y la mejora de la comunicación, tanto para el personal operativo como para líderes de equipo.</p> <p>3. Establecer un protocolo de actuación frente a crisis emocionales en el entorno laboral, que defina procedimientos, responsables de atención inmediata, y un sistema de seguimiento para garantizar una intervención adecuada y oportuna.</p> <p>4. Habilitar espacios físicos orientados al bienestar, incluyendo una zona de convivencia y relajación, así como un gimnasio para uso de los empleados, que promuevan la autorregulación emocional, las pausas activas y el fortalecimiento de las relaciones laborales.</p> <p>5. Implementar un programa anual de reconocimiento que valore y premie a los colaboradores que destaquen por encarnar los valores institucionales, como la responsabilidad, la excelencia, la integridad, el respecto, el servicio, el trabajo en equipo y el liderazgo.</p> |

Fuente: (Elaboración propia, 2025)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=19299>
- Castellanos Borjas, S. E. (2020). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de una empresa termoeléctrica, Choloma, Honduras [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]*. Repositorio UNAN. Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/12510/>
- Clínica Universidad de Navarra. (2023). *Despersonalización*. En Diccionario médico.
<https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/despersonalizacion>
- Demerouti, E., & Adaloudis, N. (2024). *Addressing burnout in organizations: A literature review*. European Trade Union Institute Working Paper.
- Encyclopaedia. (2022, julio 26). *Modelo de demanda/control: Un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y el comportamiento activo*.
<https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress/item/12-psychosocial-factors-stress-and-health-2>
- Euroinnova Business School. (2024, mayo 5). *¿Qué es la realización personal?*. Euroinnova Blog. <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-realizacion-personal>
- Fink, G. (2009). *Stress: Definition and history [Módulo de referencia]*. En Encyclopedia of Neuroscience. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/285784528_Stress_Definition_and_history
- Forbes Staff. (2022, 9 de junio). *Colombia es el país con mayor estrés laboral en Latinoamérica*. Forbes Colombia. <https://forbes.co/2022/06/09/capitalhumano/colombia-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-en-latinoamerica>
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burn-out*. Journal of Social Issues, 30(1), 159–165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

- Guevara Villacrés, E. E., & García Ramos, J. R. (2023). *Estrés laboral en Ecuador: Análisis de género y prevalencia en trabajadores de diferentes sectores*. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(1), 43–54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7547357>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación (6.ª ed.)*. McGraw Hill.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s. f.). *Test de estrés laboral*.
<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Jackston, B. (2021, 9 de diciembre). *Condiciones de trabajo durante la Revolución Industrial*. Condiciones de trabajo en fábrica. WordPress.
<https://factoryworkingconditions.com/history/working-conditions-during-the-industrial-revolution/>
- Jiménez, D. C., & Morales, D. F. (2023). *Determinación de la frecuencia del síndrome de burnout en el cuerpo docente de las facultades de Ciencias Médicas y Jurídicas mediante la aplicación de la escala Maslach Burnout Inventory en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Sede Santo Domingo, durante el período de octubre de 2022 a marzo de 2023 [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]*. ProQuest Dissertations Publishing.
- Lagos Degrandes, M. O. (2021). *Síndrome de burnout en la empresa Grupo Agrolíbano: análisis de presencia, factores y consecuencias en colaboradores administrativos [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Honduras]*. Ciencias Sociales UNAH. Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://cienciassociales.unah.edu.hn/dmsdocument/15911-melvin-omar-lagos-degrandes-pdf>
- Maslach, J., et al. *The Maslach Burnout Inventory Manual* (s. f.). Recuperado 2 de agosto de 2025, de https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf

- Noor, S., Aslam, A., & Isa, F. M. (2024). *Causes of occupational stress and burnout among administrative staff in public universities: case of Pakistan*. Journal of Applied Research in Higher Education.
- Real Academia Española. (s. f.). *Emoción*. En Diccionario de la lengua española (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/emoción>
- RHSaludable. (2022, 17 de octubre). *Una nueva encuesta de la UE revela que el estrés en el lugar de trabajo está aumentando en Europa desde COVID-19*. RHSaludable. <https://rhsaludable.com/una-nueva-encuesta-de-la-ue-revela-que-el-estres-en-el-lugar-de-trabajo-esta-aumentando-en-europa-desde-covid-19>
- Ruiz, E. D., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. de J., Hernández Cárdenas, M., & Huerta Mora, I. R. (2023). *Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio*. Revista Academia & Negocios, 9(2), 169–182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Seijas-Solano, D. E. (2019). *Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis [Tesis de maestría, Universidad Central de Venezuela]*. ProQuest Dissertations Publishing.
- The Editors of Encyclopaedia Britannica (2018, March 12). *A Burnt-Out Case*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/topic/A-Burnt-Out-Case>
- Trinkenreich, B., Stol, K.-J., Steinmacher, I., et al. (2023). *A Model for Understanding and Reducing Developer Burnout*. IEEE/ACM International Conference on Software Engineering (ICSE) – Software Engineering in Practice Track.
- Tsipouri, V., Xanthopoulou, P. I., Sahinidis, A. G., et al. (2024). *Examining work stress and burnout in public administration: The case of local government employees*. Journal of Governance & Regulation, 13(2).
- TyN Media Group. (2025, enero). *Con 88 %, Panamá se ubica como el tercer país de la región con más talentos que sufren el síndrome de Burnout...* Agencia de Noticias Panamá – TyN Latinoamérica. <https://www.proquest.com/docview/3092063942>

Ubaldo, M., & Acosta, Z. (2008). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Dirección General de Planeamiento y Presupuesto.

World Health Organization. (s. f.). *Constitución de la OMS*.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>

ANEXOS

Anexo 1 – Encuesta sobre Bienestar Laboral

Encuesta sobre Bienestar Laboral

B *I* U ↻ ✕

En la UAC sabemos que el corazón de CMI es su gente. Por eso, esta encuesta ha sido diseñada con el objetivo de conocer ¿Cómo te sientes en tu entorno de trabajo?, identificar posibles factores de estrés y ayudarte a desenvolverte con mayor bienestar, propósito y energía.

Tus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de mejora interna. Esto nos permitirá tomar decisiones más acertadas para fortalecer el clima laboral, cuidar tu salud emocional y promover espacios donde todos podamos crecer juntos.

Gracias por tu participación honesta y tu compromiso con este proceso.

Género *

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decir

Edad *

- Entre 18 - 25 años
- Entre 26 - 35 años
- Entre 36 - 45 años
- Entre 46 - 55 años
- Más de 55 años

¿A qué UAC perteneces?

- Finanzas
- Seguridad
- Auditoría
- ACYS
- Legal
- RRHH
- TI
- Servicios Administrativos
- Gestión Ambiental
- CCL

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.*

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

4. Siento que puedo entender fácilmente las dudas de los clientes. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

5. Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

8. Siento que mi trabajo me está desgastando. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

10. Siento que me he hecho más duro con la gente. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

13. Me siento frustrado en mi trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que llegan a pedir asistencia. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

18. Me siento estimado después de haber trabajado con los clientes. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

...

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. *

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

*

22. Me parece que los empleados que requieren mi servicio me culpan de alguno de sus problemas.

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos
- Unas pocas veces al mes
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Todos los días

*

23. ¿Ha experimentado dificultad para conciliar el sueño?

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

☰

24. ¿Ha experimentado jaquecas y dolores de cabeza? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

25. ¿Ha experimentado indigestiones o molestias gastrointestinales? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

☐☐☐

26. ¿Ha experimentado sensación de cansancio extremo o agotamiento? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

☐☐☐

27. ¿Ha experimentado tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

...

28. ¿Ha experimentado disminución del interés sexual? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

...

29. ¿Ha experimentado respiración entrecortada o sensación de ahogo? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

*

30. ¿Ha experimentado disminución del apetito?

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

*

31. ¿Ha experimentado temblores musculares? (por ejemplo: tics nerviosos o parpadeos)?

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

32. ¿Ha experimentado pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

33. ¿Ha experimentado tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana? *

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

34. ¿Ha experimentado tendencias a sudar o palpitaciones?

- Nunca
- Casi nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Relativamente frecuente
- Muy frecuente

Anexo 2 – Test de Estrés Laboral

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:
De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

| 1 Nunca | 2 Casi nunca | 3 Pocas veces | 4 Algunas veces | 5 Relativamente frecuente | 6 Muy frecuente | |
|---|-----------------|------------------|--------------------|------------------------------|--------------------|---|
| Imposibilidad de conciliar el sueño. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Jaquecas y dolores de cabeza. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Indigestiones o molestias gastrointestinales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Sensación de cansancio extremo o agotamiento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Disminución del interés sexual. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Respiración entrecortada o sensación de ahogo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Disminución del apetito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Tendencias a sudar o palpitaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Resultados:

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

| | |
|--------------------------|---|
| Sin estrés (12) | No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento! |
| Sin estrés (24) | Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva. |
| Estrés leve (36) | Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias! |
| Estrés medio (48) | Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud. |
| Estrés alto (60) | Busca ayuda |
| Estrés grave (72) | |

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos (o CPP)



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Gabriela Gutiérrez
Puesto Laboral: Director de Recursos Humanos UACs, Corporativo y CSI
Empresa o Institución: Compañía Multi Inversiones (CMI) - CADECA
Dirección principal de la Empresa o Institución: Colonia Tiloarque, contiguo a Plaza Milenium
Ciudad: Tegucigalpa Departamento: Francisco Morazán - Honduras Día: 13 Mes: junio Año: 2025

Estimado Señor(a): RRHH - UAC

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Estratégica de Personas. Hemos seleccionado como tema **DIAGNÓSTICO DEL ESTRÉS LABORAL Y BURNOUT, EN LOS COLABORADORES DE LA UAC – CADECA, TILOARQUE, TEGUCIGALPA, 2025**, 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 petitionar que se nos autorice a realizar: Un cuestionario de forms que incluirá preguntas demográficas, Test de Niveles de Estrés y un Inventario de Burnout de Maslach a los colaboradores de la UAC ubicados en la distribuidora Tiloarque de CADECA.

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

Atentamente,

José Carlos Sandoval Hernández
No. de cuenta: 12423286

Michelle Elizabeth Sierra Perera
No. de cuenta: 12423218

Por este medio, Compañía Multi Inversiones (CMI) - CADECA

(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.

Gabriela Gutiérrez
gabriela.gutierrez@somoscmi.com