



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TEMA:

**Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica
en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de
seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda.
de la ciudad de Guayaquil**

AUTOR:

José Andrés Castro De la Rosa

Previo a la obtención del grado Académico de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TUTORA:

Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2026



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CERTIFICACION

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Dr. José Andrés Castro De la Rosa, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Seguridad y Salud en el Trabajo.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.

REVISORA

Lic. Andrea Ocaña Ocaña, Ph.D.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Dr. Ricardo Loaiza Cucalón, Mgs.

Guayaquil, a los 20 días del mes de octubre del año 2026



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Yo, José Andrés Castro De la Rosa

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación “Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil” previo a la obtención del **Grado académico de Magíster en Seguridad y Salud en el Trabajo**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme la citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del estudio de caso del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 20 días del mes de octubre del año 2026

EL AUTOR

Dr. José Castro De la Rosa



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

AUTORIZACION

Yo, José Andrés Castro De la Rosa

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca en la institución del **Proyecto de Investigación del Magíster en Seguridad y Salud en el Trabajo** titulada: **“Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 días del mes de octubbre del año 2026

EL AUTOR

Dr. José Andrés Castro De la Rosa



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INFORME COMPILATIO



Informe de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil

ID : 1ce221eea2af5a63f839d8c7c198cd094a5fc747



5%

Textos
sospechosos

Nombre del fichero : Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica (1).txt

Tamaño del archivo original : 1,43 MB

Número de palabras : 9469

Depositante : José Andrés Castro De la Rosa

Autor : José Andrés Castro De la Rosa

Fecha de depósito : 18 de octubre de 2026

Tipo de carga : url_submission

fecha de fin de análisis : 19 de octubre de 2026

TEMA: Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil.

MAESTRANTE: José Andrés Castro De la Rosa

MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ELABORADO POR: Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

Expreso mi inmenso agradecimiento a mi tutora de tesis, quien con su acompañamiento y seguimiento fueron fundamentales para culminar este trabajo académico. A mis docentes quienes con su conocimiento y orientación contribuyeron para el desarrollo del mismo.

A mi esposa y familia, por su cariño y apoyo constante fueron fundamentales para continuar con este proceso y poder alcanzar mi meta.

Agradecimiento también a la Empresa FRANVISEP C.LTDA., y en especial, a los agentes de seguridad, por su apoyo y el tiempo que tuvieron para poder participar en este estudio. Así mismo por su colaboración y disposición hicieron llevar a cabo este trabajo sobre los riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación es dedicado en primer lugar, a Dios, quien me lleno de fuerzas, perseverancia y sabiduría para no quebrarme en cada dificultad que veía durante esta etapa de formación académica.

A mi esposa, quien me apoyo, me motivo para seguir adelante, por su amor incondicional y constante en esos momentos que no podía, a ella quien estuvo siempre allí para que hoy en día pueda culminar una etapa más de formación profesional. Gracias Amor Mio, por tus consejos y apoyo. No dudes que así mismo estaré yo para ti en tus metas académicas.

A mis queridos padres, aquellos que confiaron en mi cuando decidí alcanzar otra etapa mas de mi formación. Quienes me impulsaron para seguir adelante. Su apoyo ha sido tan fundamental para alcanzar mi meta. Los Amo. Gracias padres por seguir dándome todo aún cuando ya siento que me lo han dado.

Finalmente, sin duda alguna, me dedico este logro más, como reconocimiento al esfuerzo, disciplina y determinación para alcanzar esta meta. Que este trabajo represente lo que soy y lo que puedo hacer cuando de pequeño no sabía que podía llegar a tanto.

Así que, a mí, de hace 15 años atrás.... ¡Lo hicimos! ¡No te rindas que aún podemos MÁS!

INDICE GENERAL

RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION	1
OBJETIVOS.....	1
<i>Objetivo General.....</i>	<i>1</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>2</i>
PLANTEAMIENTO DEL CASO.....	2
Marco Teórico.....	4
Metodología	10
<i>Diseño de Investigación.....</i>	<i>11</i>
<i>Instrumentos y herramientas de recolección de datos.....</i>	<i>12</i>
<i>Procedimiento</i>	<i>14</i>
ANALISIS Y RESULTADOS.....	17
<i>Cuestionario de Burnout (MBI-HSS) aplicado a profesionales.....</i>	<i>17</i>
<i>Escala de Somnolencia de Karolinska (KSS).....</i>	<i>27</i>
DISCUSIÓN	30
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	36
ANEXOS.....	38
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	40
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	57

RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial en los agentes de seguridad privada de FRANVISEP C. Ltda., vinculados sobre todo con largas jornadas, turnos nocturnos, cobertura de horarios adicionales, vigilancia continua y un considerable esfuerzo mental, fueron determinados por el estudio. Estos factores pueden causar fatiga (física y mental), estrés laboral y disminución de la alerta durante la jornada de trabajo. Pese a que no se halló un agotamiento generalizado en los sujetos analizados, sí se identificaron indicios de impacto emocional y laboral. Con esta información se estableció la importancia de optimizar las tácticas preventivas en salud y seguridad laboral con relación al control de la carga psicosocial, la organización del horario laboral, la gestión del estrés y la recuperación a nivel físico y mental. La evaluación de hipervigilancia y la Escala de Somnolencia de Karolinska mostraron alteraciones en el estrés mental, el sueño y la alerta de los empleados. La vigilancia continua se ve como un importante peligro psicosocial, puesto que la vigilancia exige anticipar amenazas potenciales y reaccionar con rapidez, no solo el cumplimiento de tareas debe ser un criterio para evaluar el desempeño laboral, sino también las circunstancias psicosociales que pueden tener impacto en él. El uso de datos tanto cualitativos como cuantitativos permitió una mejor evaluación de los resultados. De manera general, el estudio ofreció una visión general y total sobre la fatiga, el agotamiento, el nivel de alerta, la vigilancia excesiva y el rendimiento en el campo de la seguridad privada.

Palabras Claves: Síndrome de burnout, riesgo psicosocial, desempeño laboral, nivel de alerta, hipervigilancia crónica y horario laboral.

ABSTRACT

The study identified psychosocial risk factors affecting private security agents at FRANVISEP C.Ltda., primarily linked to long shifts, night work, covering extra hours, continuous surveillance, and significant mental exertion. These factors can lead to physical and mental fatigue, work-related stress, and reduced alertness during the workday. Although widespread exhaustion was not found among the subjects, early signs of emotional and work-related impact were identified. Therefore, it is essential to optimize occupational health and safety prevention strategies. These strategies should focus on managing psychosocial load, organizing work schedules, handling stress, and facilitating physical and mental recovery. Assessments regarding hypervigilance and the Karolinska Sleepiness Scale also revealed alterations in the employees' mental stress, sleep patterns, and alertness levels. Continuous surveillance is considered a significant psychosocial hazard, as the role demands constant monitoring, the anticipation of potential threats, and rapid reactions. Job performance evaluations should consider not only task completion but also the psychosocial circumstances that may influence performance. The use of both qualitative and quantitative data enabled a more comprehensive evaluation of the results. Overall, the study provides a broad, holistic overview of fatigue, exhaustion, alertness, hypervigilance, and performance within the private security sector.

Keywords: Psychosocial risk, burnout syndrome, chronic hypervigilance, job performance, alertness level, and work schedule.

INTRODUCCION

Se ha evidenciado que los riesgos psicosociales en el trabajo forman parte de problemas comunes para la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), relacionados con el estrés laboral, desgaste y agotamiento mental y disminución del rendimiento laboral. Según la (Salud, 2022), la salud mental en el trabajo debe de abordarse mediante acciones preventivas y protectoras a riesgos psicosociales en los trabajadores expuestos a condiciones laborales que puedan afectar su bienestar.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (2022), define el burnout como un fenómeno ocupacional derivado al estrés crónico en el área de trabajo, que no ha sido solucionado de manera correcta. Ésta se caracteriza por un agotamiento laboral, negativismo en el trabajo y reducción de la eficacia profesional.

En el personal de seguridad privada, se han identificado factores como vigilancia continua, turnos prolongados, “dobladuras” para cubrir puestos de los compañeros ausentes, trabajo nocturno continuos, exposiciones a situaciones de conflicto, presión al proteger bienes o personas. En un estudio reciente sobre el estrés ocupacional en guardias de seguridad revelo una asociación clara entre estresores laborales (riesgos psicosociales) y el deterioro de salud.

En cuanto, a la hipervigilancia crónica puede comprenderse como un estado sostenido de alerta elevada y prolongada, donde el trabajador debe de anticipar amenazas, reaccionar rápidamente y mantener control del puesto de trabajo durante largos periodos. La actividad de los agentes de seguridad, puede aumentar la carga mental, afectar el descanso, disminuir la concentración y generar respuestas deficientes asociadas al estrés.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en los agentes de seguridad privada de la empresa FRANVISEP C. Ltda., a través de escalas de medición establecidos o validados, con la finalidad de evaluar su incidencia en el desempeño laboral, su

capacidad de respuesta y el nivel de alerta al momento de su jornada laboral.

Objetivos Específicos

- I. Determinar los factores de riesgos que predisponen en el desarrollo de Síndrome de Burnout y la hipervigilancia crónica en los agentes de seguridad privada de FRANVISEP C. Ltda., evaluando las condiciones de trabajo, la jornada laboral y la carga mental.
- II. Reconocer los síntomas y señales asociados al síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en los agentes de seguridad privada de Franvissep C.Ltda, con el objetivo de evaluar su influencia en el nivel de alerta y el rendimiento en el trabajo.
- III. Sugerir estrategias de intervención preventivas basadas en los factores de riesgo identificados, con la finalidad de disminuir el agotamiento laboral y la hipervigilancia crónica, mejorando así el bienestar, desempeño laboral y cumplimientos

PLANTEAMIENTO DEL CASO

En el ámbito de la seguridad privada, los agentes desempeñan roles que demandan supervisión constante, adherencia de directrices, vigilancia del perímetro del puesto de trabajo o zona operativa del agente, aptitud para reaccionar frente a situaciones de riesgo o inconvenientes suscitados dentro del perímetro, entre otros aspectos.

En este marco, FRANVISEP C.LTDA., ubicada en la ciudad de Guayaquil, cuenta con un equipo operativo que enfrenta condiciones laborales que pueden generar un desgaste físico, mental y emocional por trabajos prolongados, turnos nocturnos y exigencias emocionales inherentes a la labor de la vigilancia constante. Por lo que, se ha evidenciado una serie de situaciones que podrían estar asociadas a factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral de los agentes de seguridad.

Asimismo, se observa que, ante la ausencia de personal, algunos agentes deben extender su jornada o cubrir turnos adicionales, lo que puede generar sobrecarga laboral, fatiga acumulada, reducción del tiempo de descanso y disminución de la capacidad de concentración.

Esta situación resulta especialmente crítica en el sector de la seguridad privada, debido a que el cumplimiento de las funciones requiere vigilancia continua, atención sostenida, respuesta oportuna ante eventos de riesgo y adecuada toma de decisiones durante el servicio.

Desde el enfoque de la Seguridad y Salud en el Trabajo, las manifestaciones no se deben de ver solo como errores disciplinarios aislados, sino también como la combinación del agotamiento laboral, estrés prolongado, insomnio, problemas del ritmo circadiano, alta carga mental y una hipervigilancia crónica.

La existencia de estos elementos en las personas puede impactar negativamente la salud física y mental, afectando su rendimiento operativo, alta probabilidad de cometer errores durante su turno ya sea diurno o nocturno y llevando un deterioro en la calidad del servicio ofrecido por la empresa.

Por lo anteriormente comentado, es necesario examinar el efecto del síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el rendimiento laboral y el nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de FRANVISEP C. Ltda.

El propósito es reconocer los factores de riesgo presentes, comprender cómo están relacionados con las condiciones de trabajo y proponer estrategias preventivas que promuevan el bienestar laboral, mejoren la capacidad de reacción y refuercen la gestión preventiva en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los empleadores.

Marco Teórico

Los riesgos psicosociales son situaciones que ocurren en la manera en que se organiza y gestiona el trabajo, y afectan negativamente la salud física y mental de los trabajadores, causando problemas como estrés, cansancio laboral o depresión (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2021).

Se consideran un aspecto crucial dentro del ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo, dado su vínculo directo con la salud mental, el bienestar en el trabajo y el rendimiento de los empleados.

Estos riesgos pueden estar asociados a elementos como las exigencias del puesto, el control sobre las tareas asignadas, la carga de trabajo, el ritmo laboral, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, la seguridad en el trabajo y el equilibrio entre la vida laboral y personal (Organización Internacional del Trabajo, 2024)

En esta misma línea, (Organización Internacional del Trabajo, 2024) indica que los riesgos para la salud mental en el trabajo pueden relacionarse con cargas excesivas, horarios prolongados, falta de control, supervisión inade

cuada, inseguridad laboral, violencia, acoso, discriminación y conflicto entre las exigencias laborales y familiares.

Desde la Seguridad y Salud en el Trabajo, la prevención debe considerar los riesgos no solo como problemas personales de los empleados, sino como resultado de cómo se organiza el trabajo. Estas condiciones pueden afectar tanto la salud física como la mental.

Cuando la carga laboral es muy alta, la capacidad de los empleados para manejarla adecuadamente supera sus estrategias, generando el estrés laboral, agotamiento emocional y una menor capacidad para reaccionar adecuadamente. Por ello, la OMS & OIT, (2022) recomiendan que los entornos laborales promuevan acciones de prevención, protección y apoyo a la salud mental mediante la gestión adecuada de los factores psicosociales.

El estrés laboral se presenta como una de las respuestas más significativas frente a la exposición constante a condiciones laborales exigentes. Chen et al., (2022) explican que el estrés impacta el bienestar psicológico de los trabajadores y puede influir en el esfuerzo que dedican a sus tareas.

Desde un punto de vista ocupacional, el estrés laboral se define como una reacción física, emocional, cognitiva y conductual que se desarrolla cuando un individuo siente que las exigencias del trabajo sobrepasan sus habilidades o recursos para enfrentarlas. Aunque esta respuesta puede ser temporal, su prolongación puede desencadenar un proceso crónico que impacte tanto la salud mental como el desempeño.

Este fenómeno surge por el desarrollo y relación de diversos factores, como la sobrecarga laboral, presión por cumplir metas laborales, largas jornadas de trabajo, falta de descanso adecuado, falta apoyo organizacional, mala relación laboral, poco control sobre consignas dispuestas y ambigüedad en las funciones asignadas.

Chen et al., (2022) apuntan que el estrés puede generar malestar psicológico y que esto puede derivar en niveles de bajo rendimiento entre los colaboradores. De esta manera, el estrés laboral no solo puede repercutir el bienestar personal sino también la eficiencia, la concentración, la toma de decisiones, motivación y calidad del trabajo. Cuando el estrés laboral persiste durante un tiempo prolongado sin un manejo adecuado, existe el riesgo de que evolucione hacia el síndrome de burnout.

La Organización Mundial de la Salud (2019) define este síndrome como el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha gestionado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: sensación de agotamiento o pérdida de energía; una mayor desconexión mental respecto al trabajo junto con sentimientos negativos o cínicos; y disminución en la eficacia profesional.

Esta definición resulta especialmente pertinente en el ámbito de la seguridad y salud laboral (SST), ya que contextualiza el burnout dentro del entorno de trabajo en lugar de tratarlo como un problema individual aislado.

El burnout se manifiesta de manera gradual a consecuencia de una exposición prolongada a exigencias laborales elevadas, presión constante, falta de tiempo para la recuperación, escaso reconocimiento, insuficiente apoyo institucional y pérdida de control sobre las tareas. El estrés en el entorno laboral está vinculado al desarrollo del burnout, especialmente cuando las demandas del trabajo son persistentes y exceden la capacidad del empleado para gestionarlas (Shi et al., 2025).

De igual forma, Lara-Moreno et al. (2025) sostienen que los riesgos psicosociales influyen en el agotamiento laboral y en el bienestar dentro del trabajo. Las repercusiones del burnout se presentan en diversas dimensiones. En el plano individual, se manifiestan como un cansancio persistente, agotamiento emocional, irritabilidad, falta de motivación, desinterés por las tareas laborales, problemas de concentración y alteraciones en el sueño.

En el ámbito laboral, sus efectos pueden incluir una reducción en la eficacia profesional, errores frecuentes, bajo rendimiento, ausentismo, conflictos interpersonales y un menor compromiso con las responsabilidades asignadas.

Para Lara-Moreno et al. (2025) el agotamiento está relacionado con la degradación del bienestar laboral; por su parte, Shi et al. (2025) establecen una conexión entre el burnout y los impactos negativos en la salud mental y el desempeño laboral.

En paralelo al burnout, otro elemento relevante dentro de los puestos que demandan atención sostenida es la hipervigilancia. Wang et al. (2025) definen la hipervigilancia como un aumento del escaneo atencional del entorno con el propósito de facilitar la detección de posibles amenazas. Esta condición implica un estado de alerta elevada en el cual la persona mantiene una atención constante hacia estímulos externos.

En determinadas actividades, un nivel adecuado de vigilancia puede ser funcional; sin embargo, cuando este estado se prolonga de manera excesiva, puede convertirse en un factor de sobrecarga mental.

La hipervigilancia crónica se produce cuando la persona enfrenta constantemente situaciones que requieren vigilancia ininterrumpida para la anticipación de riesgos, decisiones rápidas, control ambiental y percepción continua de amenazas en el entorno de trabajo.

De acuerdo con Wang et al. (2025), este estado está vinculado principalmente a la atención externa, lo que puede desencadenar un desequilibrio entre los procesos de atención interna y externa. Por lo tanto, sostener un nivel de alerta durante un período prolongado puede llevar a un desgaste mental, a una tensión constante y a problemas para desconectar psicológicamente de las exigencias laborales.

Las manifestaciones clínicas por presentar síntomas de hipervigilancia crónica incluyen irritabilidad, aunque un elevado nivel de alerta puede ser útil inicialmente para identificar peligros, pero prolongación de este estado, puede comprometer la capacidad de identificarlos, afectar la toma de decisiones y reducir la efectividad en las respuestas.

Desde la perspectiva de la salud y seguridad en el trabajo (SST), esta condición debe considerarse un posible factor de riesgo cuando se presenta junto con estrés laboral, largas jornadas laborales, insuficiencia en el descanso o alta carga mental.

Por otro lado, la fatiga laboral se relaciona estrechamente con el estrés, el agotamiento y la hipervigilancia, ya que implica una disminución gradual de la capacidad física, mental o emocional del trabajador. Según Wu et al. (2024), la fatiga ocupacional se refiere al deterioro físico y mental que experimentan los empleados como consecuencia de su trabajo, lo cual puede manifestarse antes, durante o después de las horas laborales.

Watterson et al. (2023), sugieren que esta fatiga puede ser analizada desde un enfoque sociotécnico en el que las exigencias del sistema laboral afectan la habilidad del trabajador para responder adecuadamente.

La fatiga se origina por la acumulación de esfuerzo sin suficiente tiempo para recuperarse, además de factores como la falta de sueño adecuado, una alta carga mental, jornadas extensas y pausas inadecuadas; además de la exposición continua a tareas que requieren alta concentración.

Watterson et al. (2023), indican que la fatiga surge cuando las demandas del trabajo superan lo que una persona puede manejar adecuadamente. Si no se tiene tiempo suficiente para descansar, esta fatiga se va acumulando y puede afectar la atención, el estado emocional, la memoria operativa y los tiempos de reacción.

Las consecuencias de la fatiga laboral son significativas, ya que influyen en la prevención de accidentes y errores. Kunasegaran et al., (2023) apuntan que la fatiga mental disminuye el rendimiento en tareas cognitivas que exigen vigilancia constante, atención sostenida y control ejecutivo. Si se vincula las demandas cognitivas de los agentes de seguridad con la fatiga puede afectar tanto la atención como el rendimiento general.

Por ello, los síntomas de esta condición pueden incluir somnolencia, respuestas lentas, errores en las tareas realizadas, disminución en los niveles de concentración e irritabilidad; además de problemas con la memoria y una reducción en el estado de alerta (Fan & Smith, 2020)

Los horarios laborales pueden ser elementos que intensifiquen esta fatiga e impacten el nivel de alerta del trabajador. Los horarios poco convencionales como los turnos rotativos o trabajos nocturnos pueden acarrear consecuencias negativas para la salud personal, así como para las relaciones familiares y el entorno organizacional (Silva y Costa, 2023).

Cuando se trabaja en horas normalmente dedicadas al descanso se interrumpe el ciclo sueño-vigilia y se altera el ritmo circadiano del organismo; esto tiene implicaciones adversas sobre tanto la recuperación física como mental. La alteración del ciclo de sueño y vigilia sucede cuando una persona debe estar despierta por la noche y dormir durante el día, lo que se opone a su ritmo biológico natural. Trabajar turnos nocturnos invierte este ciclo, lo que afecta al reloj interno del cuerpo.

Esta situación puede empeorar si hay variaciones frecuentes en los horarios de trabajo, si el sueño no es de buena calidad, si no se tiene un descanso adecuado y si se mantienen horarios demasiado largos y sin pausas. (Silva & Costa, 2023).

Los efectos derivados del trabajo en horarios prolongados pueden abarcar somnolencia, fatiga emocional, cambios en el estado anímico, problemas para dormir, disminución del rendimiento laboral y mayores probabilidades de cometer errores. Por ello, desde la SST, el trabajo nocturno debe analizarse como una condición que puede influir en la fatiga acumulada, el nivel de alerta y la capacidad de respuesta.

El nivel de alerta está directamente relacionado con la atención sostenida, vigilancia constante y habilidad para responder adecuadamente ante estímulos. Este nivel depende de diversos factores como calidad del sueño, tiempo dedicado al descanso adecuado, carga mental acumulada, motivación personal, estado emocional general y estructura organizativa del trabajo presente junto con niveles adecuados de descanso.

La presencia de estrés crónico, burnout continuo o insuficiencia en el descanso también impactan negativamente esta capacidad. Kunasegaran et al., (2023) sostienen que la fatiga mental disminuye el rendimiento en tareas que requieren vigilancia y atención sostenida. Por tanto, la reducción del nivel de alerta puede expresarse mediante omisión de señales importantes, lentitud en la reacción, errores de observación, fallas de concentración, somnolencia y toma de decisiones inadecuada.

El desempeño laboral representa el resultado observable de la interacción entre las capacidades del trabajador, las condiciones del puesto, la organización del trabajo y los factores psicosociales presentes. (Chen et al., 2022) explican que el desempeño del trabajador está relacionado con el esfuerzo aplicado en sus actividades y que puede verse afectado por el estado psicológico y mental. Desde la perspectiva de SST, el desempeño no debe analizarse únicamente como productividad, sino también como una expresión del equilibrio entre salud, condiciones laborales, recursos organizacionales y exigencias del trabajo.

El desempeño laboral puede verse afectado cuando el trabajador se encuentra expuesto a estrés crónico, burnout, fatiga, alteraciones del sueño o disminución del nivel de alerta. (Chen et al., 2022) señalan que el estrés laboral puede afectar negativamente el desempeño a través de su impacto en la salud mental.

Esto significa que, cuando el trabajador experimenta agotamiento, tensión, cansancio o bajo bienestar psicológico, puede disminuir su capacidad para concentrarse, tomar decisiones, sostener el esfuerzo, cumplir procedimientos y responder adecuadamente a las demandas laborales.

Metodología

El presente trabajo de caso de estudio se realizó bajo una metodología cuantitativa y cualitativa para entender de forma más precisa y completa la relación entre el síndrome de burnout, la hipervigilancia crónica, el nivel de alerta y el desempeño laboral.

Con la finalidad de obtener resultados medibles a través herramientas o pruebas de medición psicológica y con entrevistas personales a los agentes de seguridad para profundizar las experiencias, percepciones y condiciones laborales de los participantes.

El estudio se situó dentro de una investigación de carácter aplicado, descriptivo y correlacional. Se considera aplicado dado que se busca generar información que sea útil para desarrollar estrategias preventivas en el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es descriptivo porque nos permitió identificar las características presentes en las variables analizadas, como agotamiento emocional, eficacia profesional, estado de alerta, fatiga, hipervigilancia y desempeño.

Además, es correlacional. Se buscó la relación entre las variables estudiadas, el síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica, la reducción del nivel de alerta y el rendimiento laboral. Con la finalidad de determinar uno de los objetivos como la sintomatología y signos que estas variables provocan en los trabajadores.

El diseño de la investigación se adaptó en un enfoque no experimental y de tipo transversal. En donde, las variables fueron observadas y cuantificadas tal como se presentan en el entorno laboral, no fueron manipuladas por el investigador.

Transversal porque la recolección de datos se llevó a cabo en un único período específico, lo que ayudó a obtener una perspectiva actual sobre el estado de los trabajadores en relación con las variables examinadas.

Se utilizó un enfoque cuantitativo para analizar el nivel actual de agotamiento profesional, junto con la hipervigilancia crónica y otros indicadores relacionados con la alerta y el desempeño laboral, mediante herramientas previamente estructuradas.

Diseño de Investigación

La principal herramienta para recoger estos datos fue una encuesta, que permitió obtener información medible y comparable sobre el burnout, la hipervigilancia, el estado de alerta y el desempeño en el trabajo.

En cuanto a las técnicas cualitativas, se realizó por medio de entrevistas semiestructuradas, permitiendo así una exploración más profunda de las percepciones de los participantes y la recopilación de información que no siempre puede ser capturada mediante cuestionarios cerrados.

Los instrumentos utilizados en esta investigación incluirán el MBI-HSS para la evaluación del síndrome de burnout, una escala tipo Likert para medir la hipervigilancia crónica, una herramienta para autoevaluar el nivel de alerta, un formato para evaluar el desempeño laboral y una guía para llevar a cabo las entrevistas semiestructuradas.

Para evaluar el nivel de alerta se ha utilizado la Escala de Somnolencia de Karolinska (KSS) como instrumento principal, permite valorar el grado de somnolencia o alerta percibida en momentos específicos de la jornada laboral.

Instrumentos y herramientas de recolección de datos

Cuestionario de Burnout (MBI-HSS) aplicado a profesionales.

Esta versión es considerada idónea para este estudio debido a su aplicabilidad a trabajadores. El Test de MBI-HSS permitió analizar tres dimensiones: despersonalización o cinismo, agotamiento emocional o extremo cansancio y eficacia profesional. Esto permitió un estudio más detallado del desgaste laboral desde un enfoque ocupacional.

La razón por la que se eligió el MBI-HSS fue para explorar el agotamiento laboral provocado por las exigencias organizativas, la presión operativa, largas jornadas, carga mental y las condiciones psicosociales en el ambiente laboral.

Por esta razón, en este estudio el MBI-HSS fue la más adecuada para evaluar el burnout, ya que facilitó la valoración del agotamiento y la disminución de la eficacia profesional en un contexto general de trabajo.

Escala de Hipervigilancia Crónica tipo Likert

Se midió a base en indicadores teóricos relacionados con alerta sostenida, supervisión o vigilancia constante del entorno, tensión permanente, anticipación de riesgos, y agotamiento mental vinculado a la vigilancia continua.

Según (Wang et al., 2025), la hipervigilancia implica un incremento en el escaneo atencional del ambiente para detectar posibles amenazas. Por ende, la escala permitió identificar con qué frecuencia los participantes experimentan comportamientos o sensaciones asociadas a un estado continuo de alerta.

Este instrumento permitirá recopilar información cuantitativa sobre cómo perciben la hipervigilancia en su trabajo y relacionarla con el síndrome de burnout, el nivel de alerta, la duración de la jornada laboral y el rendimiento profesional.

Escala de Somnolencia de Karolinska (KSS).

Para evaluar el nivel de alerta se ha utilizado la Escala de Somnolencia de

Karolinska (KSS) como instrumento principal, debido a que permite valorar el grado de somnolencia o alerta percibida en momentos específicos de la jornada laboral, Según (Vieten et al., 2025), la KSS mide la propensión a quedarse dormido mediante una escala de nueve puntos, que va desde “extremadamente alerta” hasta “muy somnoliento, con gran esfuerzo para mantenerse despierto, luchando contra el sueño”.

Esta fue complementada con una escala de autopercepción del nivel de alerta, enfocada en indicadores como concentración, atención sostenida, somnolencia, fatiga mental, lentitud de respuesta y capacidad de reacción. Para mayor precisión en la obtención de datos la escala se aplicó al inicio y al final del turno para comparar el cambio percibido en el estado de alerta.

Además, con autorización institucional, se pudo adjuntar para la triangulación de datos una ficha de observación del supervisor y registros laborales relacionados con novedades, llamados de atención o signos de disminución de alerta de cada personal evaluado. Esta combinación nos permitió analizar el nivel de alerta de forma práctica y relacionarlo con el síndrome de burnout, la hipervigilancia crónica, la jornada laboral y el desempeño.

El rendimiento laboral se valoró a través de registros internos donde constan informes de asistencia, advertencias, novedades operativas o evaluaciones llevadas a cabo por supervisores, cumplimiento de funciones, responsabilidad, capacidad de concentración, cumplimiento de procedimiento, habilidad para responder, disciplina operativa y calidad del trabajo.

El objetivo del uso de entrevistas semiestructuradas personales, fue la recolección de información sobre diversas áreas como las experiencias laborales, la percepción de la carga mental, los turnos y descansos, la presión laboral, las dificultades para mantener la atención, los signos de fatiga, las relaciones en el entorno laboral y la percepción del rendimiento.

Estas entrevistas servirán para enriquecer los hallazgos cuantitativos y ofrecer una

comprensión más exhaustiva de las condiciones que pueden afectar las variables bajo estudio.

Las fuentes de información que se usó fueron datos primarios como secundarios. Las fuentes primarias consistieron en información recopilada directamente de los participantes a través de cuestionarios, escalas, entrevistas y registros laborales autorizados.

Por otro lado, las fuentes secundarias abarcaron artículos científicos, guías de organismos internacionales y estudios previos relacionados con riesgos psicosociales como el burnout, hipervigilancia, fatiga, trabajo nocturno, niveles de alerta, salud mental en el ámbito laboral y rendimiento.

Limitaciones y alcance del estudio

La población objeto del estudio fue compuesta por 15 trabajadores operativos de la empresa. Para obtener información directa sobre las variables psicosociales y su relación con el rendimiento laboral.

• Criterios de Inclusión

- Agente de seguridad activos en la empresa.
- Tener mínimo un de antigüedad.
- Cumplir con turnos diurnos y nocturnos.
- Consten en la nómina de la empresa.

• Criterios de Exclusión

- Quienes se encuentren con permiso de vacaciones, licencia médica prolongada o con frecuencia y permisos durante la investigación.
- Ocupar roles administrativos, directivos o de supervisión.
- Tener menos de un año de antigüedad en la empresa.
- Quienes no tengan completos los informes de cumplimiento de los supervisores.

Procedimiento

El proceso investigativo comenzó con la obtención del consentimiento formal por

parte de la empresa y la comunicación del objetivo del estudio a los participantes.

Posteriormente, se proporcionó un consentimiento informado que nos permitió aclarar que la participación es voluntaria, confidencial y exclusivamente con fines académicos.

Después, en un entorno adecuado, se utilizaron instrumentos cuantitativos, asegurando que los sujetos contestaran de forma independiente y sin presión. Una vez concluido esta fase, se celebraron entrevistas semiestructuradas junto a los asistentes elegidos.

En la totalidad de la información, los elementos cuantitativos se estructuraron en una base estadística. Los niveles de cansancio emocional, cinismo y desempeño laboral fueron analizados gracias a los resultados del MBI-HSS. La escala diseñada para medir hipervigilancia ayudó a clasificar aspectos como la presencia continua de alerta, tensión excesiva, escaneo constante del entorno y dificultades para desconectarse mentalmente del trabajo.

La primera fase, constó con un análisis cualitativo utilizando la herramienta Notebook LM. Las respuestas obtenidas en las entrevistas fueron revisadas, organizadas y clasificadas en categorías tales como carga laboral, síndrome de burnout, hipervigilancia crónica, desempeño laboral, agotamiento, estado de alerta, dificultades para concentrarse, relaciones laborales y estrategias de afrontamiento.

Esto permitió identificar patrones comunes entre las narrativas de los participantes y complementar los resultados numéricos obtenidos en la fase cuantitativa.

El análisis cuantitativo se llevó a cabo mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. En el análisis descriptivo se calculó las frecuencias, porcentajes, promedios y niveles correspondientes a las variables estudiadas. Posteriormente se aplicó pruebas de correlación como Spearman o Pearson según la distribución de los datos para determinar las relaciones entre burnout, hipervigilancia, nivel de alerta y desempeño laboral.

También fue posible investigar si aquellos trabajadores con mayores niveles de agotamiento o hipervigilancia muestran un menor nivel de alerta o un rendimiento inferior.

Finalmente, se llevó a cabo una combinación de los resultados tanto cuantitativos como cualitativos. Esta combinación facilitó la comparación entre los datos estadísticos y las experiencias personales compartidas en las entrevistas.

Así, si los hallazgos del MBI-HSS indican un alto nivel de agotamiento, las entrevistas podrán proporcionar explicaciones sobre las condiciones laborales que podrían estar contribuyendo a este resultado.

ANALISIS Y RESULTADOS

Cuestionario de Burnout (MBI-HSS) aplicado a profesionales.

Los resultados del MBI-HSS mostraron que los 12 guardias de seguridad de FRANVISEP, en general, tuvieron niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, y su nivel promedio de realización personal fue medio. No se encontró un perfil completo de burnout alto.

Sin embargo, al analizar cada uno por separado, se descubrió que ocho empleados mostraron al menos una dimensión negativa. Específicamente, 2 guardias (16,7 %) mostraron un nivel alto de agotamiento emocional, 2 (16,7 %) tuvieron un nivel alto de despersonalización y 4 (33,3 %) presentaron un nivel bajo de realización personal.

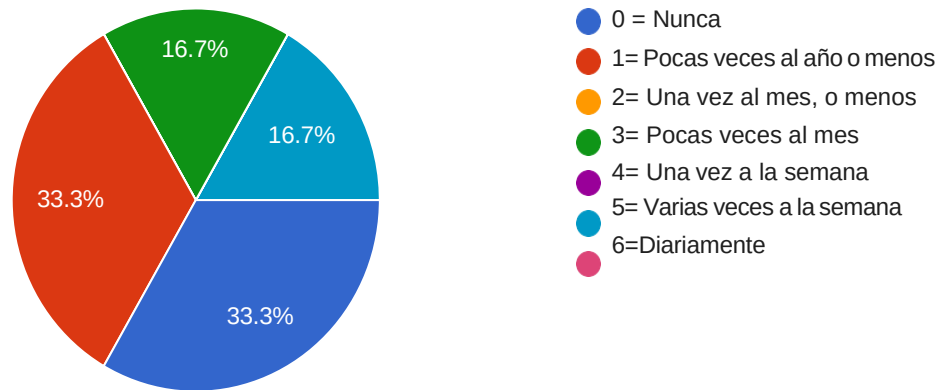
Estos resultados muestran que hay factores de riesgo relacionados con el estrés y síntomas tempranos de agotamiento laboral que podrían empeorar debido al esfuerzo mental, las horas largas de trabajo, la presión en el trabajo y la necesidad de estar siempre alerta.

Bloque 1: Agotamiento Emocional

"Agotamiento físico y emocional que experimenta el profesional debido a las demandas de su trabajo."

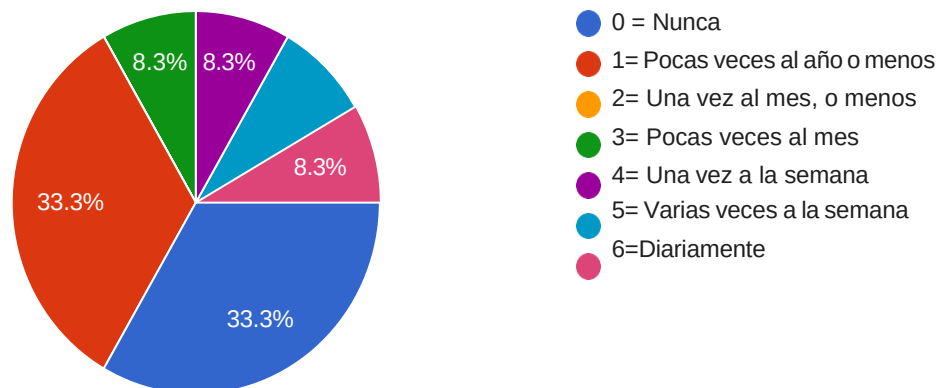
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente

12 respuestas



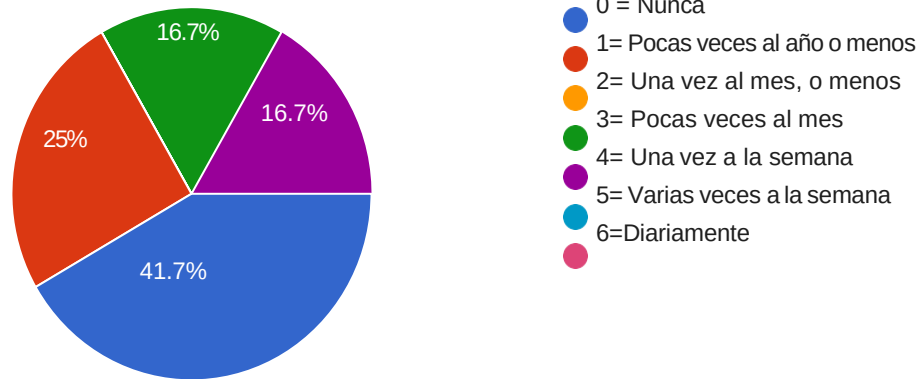
2. Al final de la jornada me siento

12 respuestas



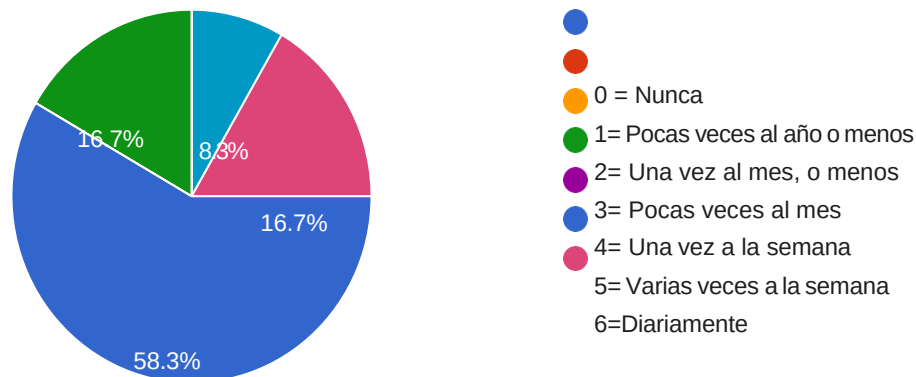
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo
Marca solo un óvalo.

12 respuestas



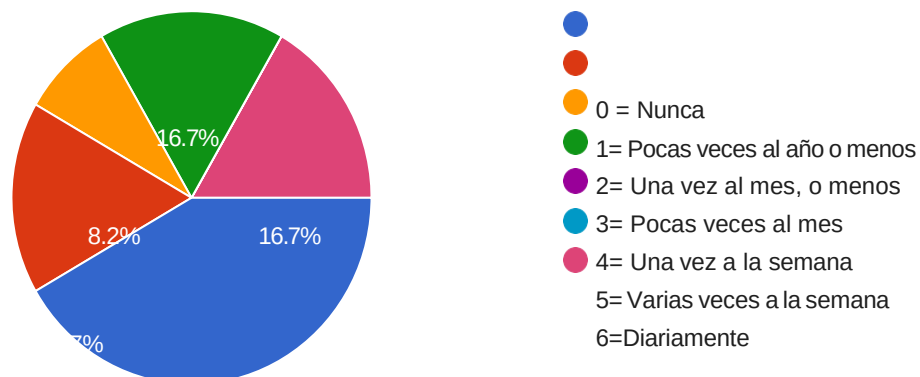
4. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mi.

12 respuestas



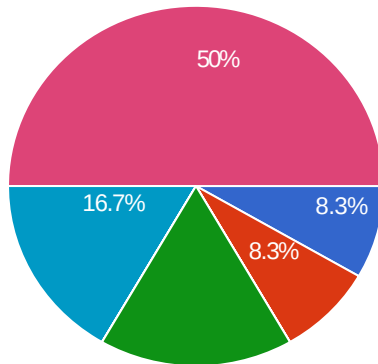
5. Me siento "quemado" por el trabajo.

12 respuestas



6. Me encuentro con mucha vitalidad.

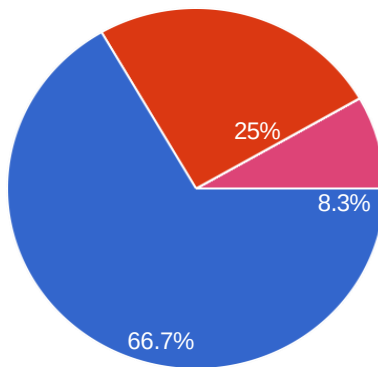
12 respuestas



- 0 = Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes, o menos
- 3= Pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6=Diariamente

7. Me siento frustrado por mi trabajo

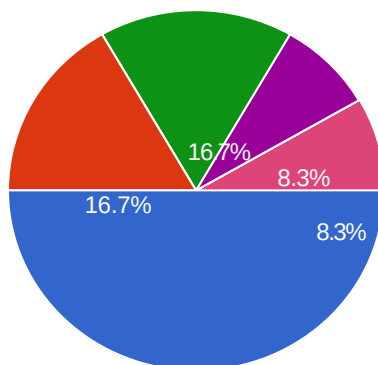
12 respuestas



- 0 = Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes, o menos
- 3= Pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6=Diariamente

8. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

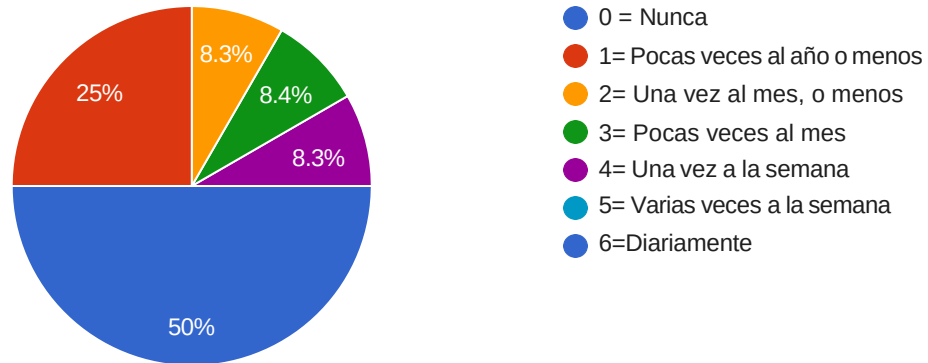
12 respuestas



- 0 = Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes, o menos
- 3= Pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6=Diariamente

9. En el trabajo siento que estoy en el límite de mis

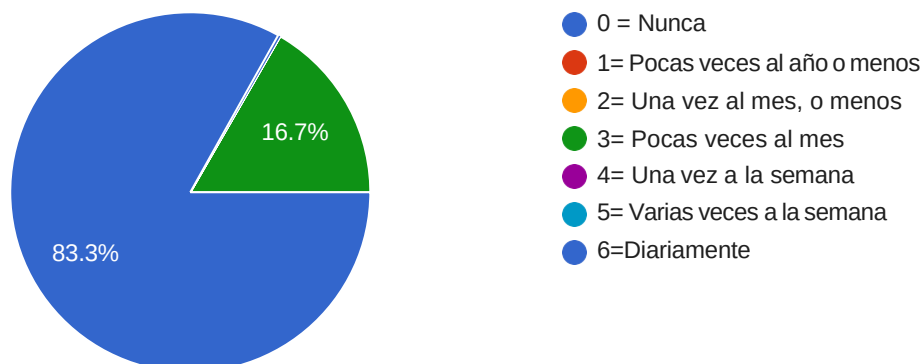
12 respuestas



Bloque 2: Despersonalización

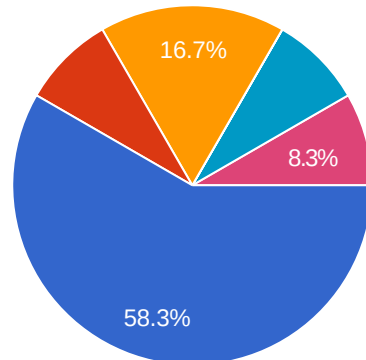
10. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran

12 respuestas



11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

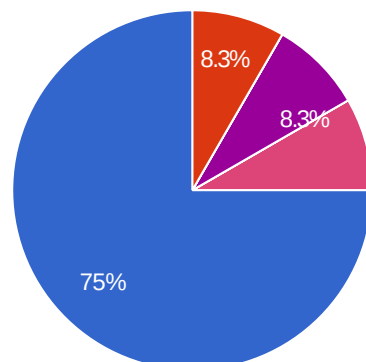
12 respuestas.



- 0 = Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes, o menos
- 3= Pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6=Diariamente

12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

12 respuestas

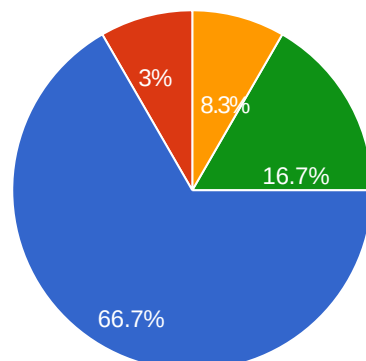


- 0 = Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes, o menos
- 3= Pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6=Diariamente

13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los compañeros.

Marca solo un óvalo.

12 respuestas

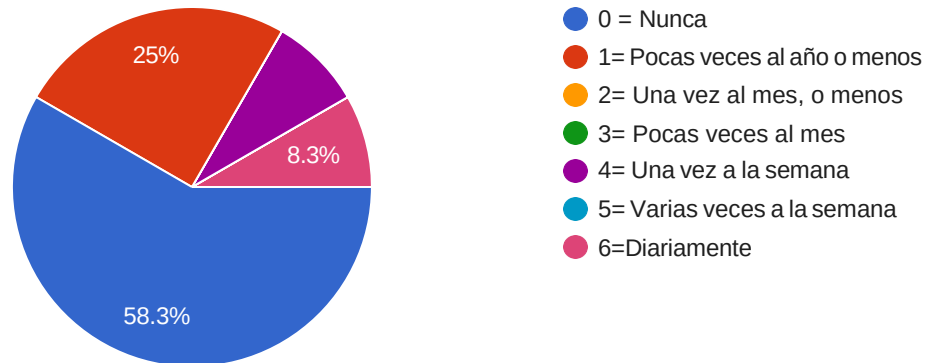


- 0 = Nunca
- 1= Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes, o menos
- 3= Pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Varias veces a la semana
- 6=Diariamente

14. Siento que los clientes/personas me culpan de algunos de

Marca solo un óvalo.

12 respuestas

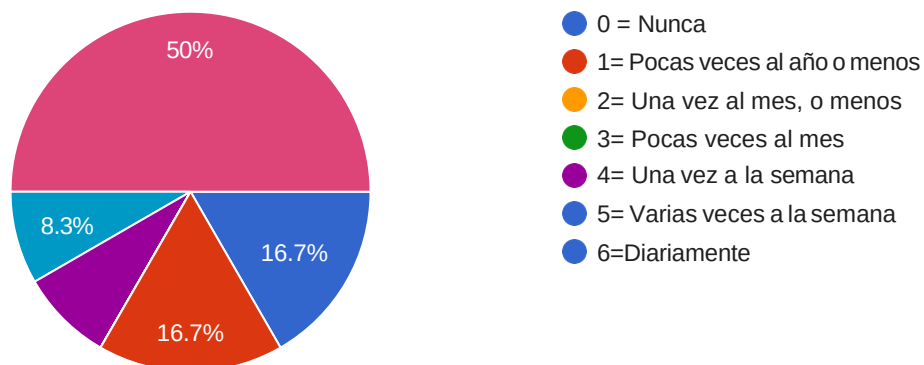


Bloque 3: Realización Personal

15. Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros

Marca solo un óvalo.

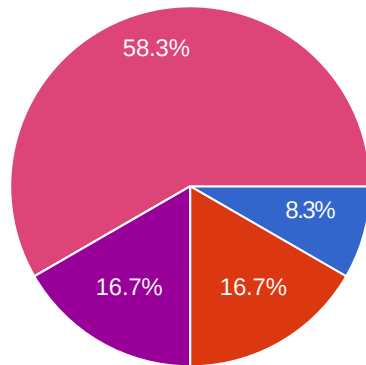
12 respuestas



16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan en el trabajo

Marca solo un óvalo.

12 respuestas

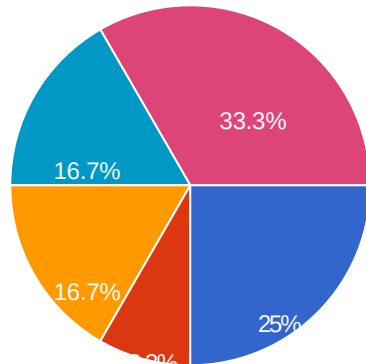


- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes, o menos
- 3 = Pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Varias veces a la semana
- 6 = Diariamente

17 . Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Marca solo un óvalo.

12 respuestas

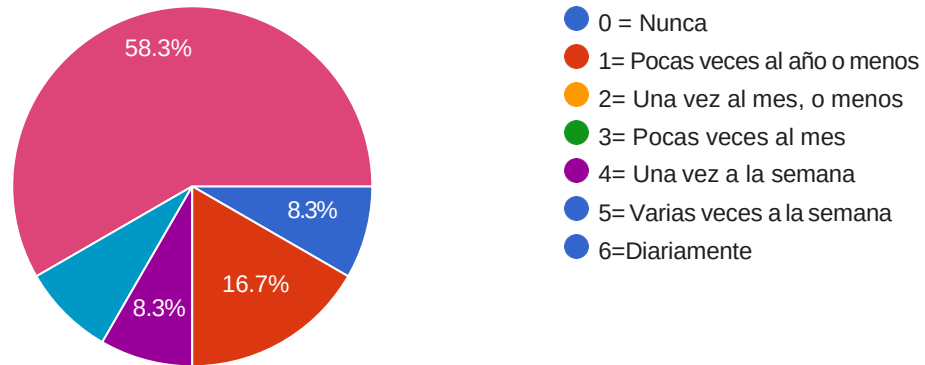


- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes, o menos
- 3 = Pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Varias veces a la semana
- 6 = Diariamente

18. Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada en mi lugar de trabajo.

Marca solo un óvalo.

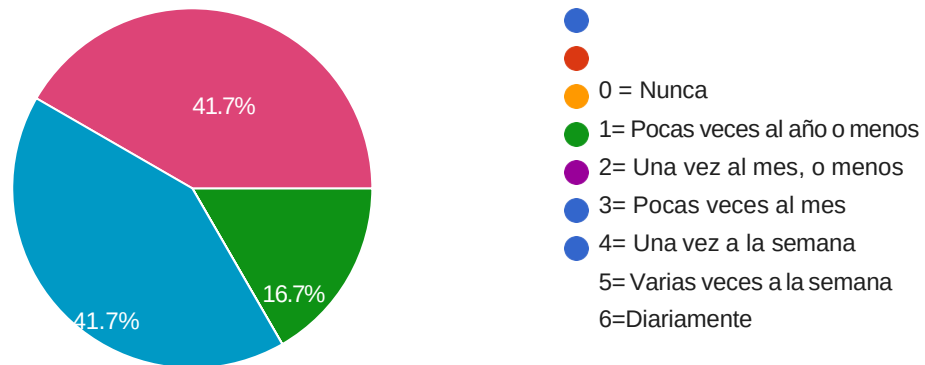
12 respuestas



19. Me encuentro animado después de trabajar junto con los compañeros.

Marca solo un óvalo

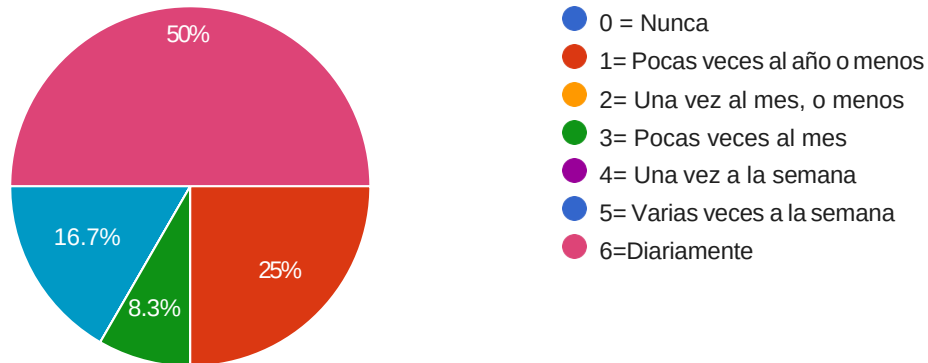
12 respuestas



20. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

Marca solo un óvalo.

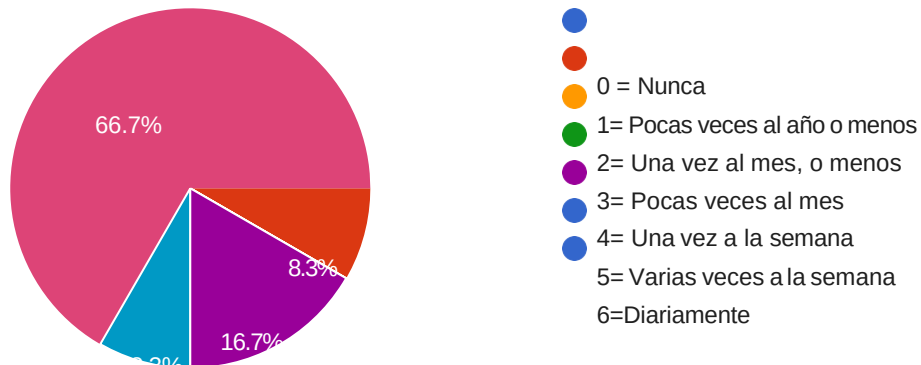
12 respuestas



21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

Marca solo un óvalo

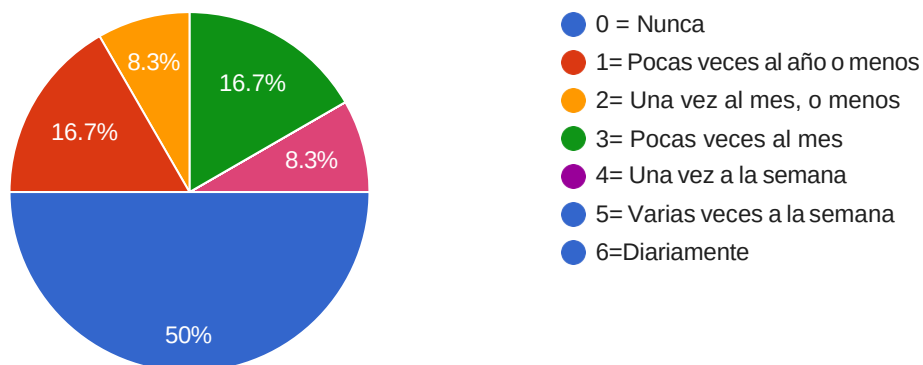
12 respuestas



22. Trabajar en contacto directo con los clientes o personas me

Marca solo un óvalo

12 respuestas



Escala de Somnolencia de Karolinska (KSS)

La aplicación de la Escala de Somnolencia de Karolinska a 12 guardias mostró un aumento promedio de 2,5 a 3,5 puntos durante el turno. La puntuación creció en 9 casos (75 %), se mantuvo igual en 3 (25 %) y ninguno mejoró. Inicialmente, los valores fluctuaban en el rango de 1 y 4 puntos; al final, estaban entre 2 y 5. Además, la mitad de las guardias (6) concluyeron con puntuaciones que iban de 2 a 3; cinco (41,7 %) con cuatro puntos; y una (8,3 %) con cinco puntos.

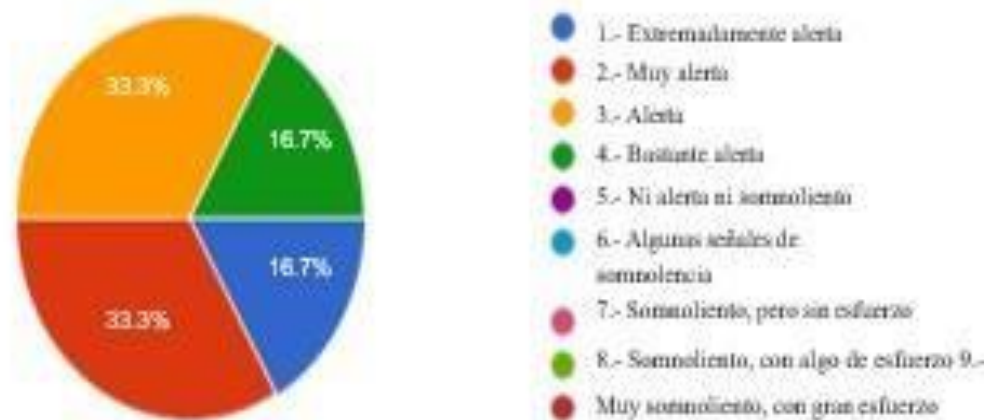
A partir de un enfoque de la Salud y Seguridad en el Trabajo, el incremento promedio de 1 punto en la KSS significa una reducción moderada del nivel de alerta, así como sumatoria de agotamiento durante el turno.

Aunque ninguno alcanzó puntuaciones de 6 a 9, que estarían relacionadas con somnolencia o dificultad para mantenerse despierto, los resultados muestran una tendencia a la disminución de la alerta, lo cual podría afectar la atención continua, la reacción y la respuesta ante emergencias. Se sugiere controlar la duración de los turnos, implementar pausas de recuperación y realizar un seguimiento distinto según si son

**En este momento (al comenzar la jornada laboral),
¿Cómo describiría su nivel de alerta o somnolencia?**

NOTA: Selecciona un número del 1 al 9.- *(SOLO UNA RESPUESTA)*

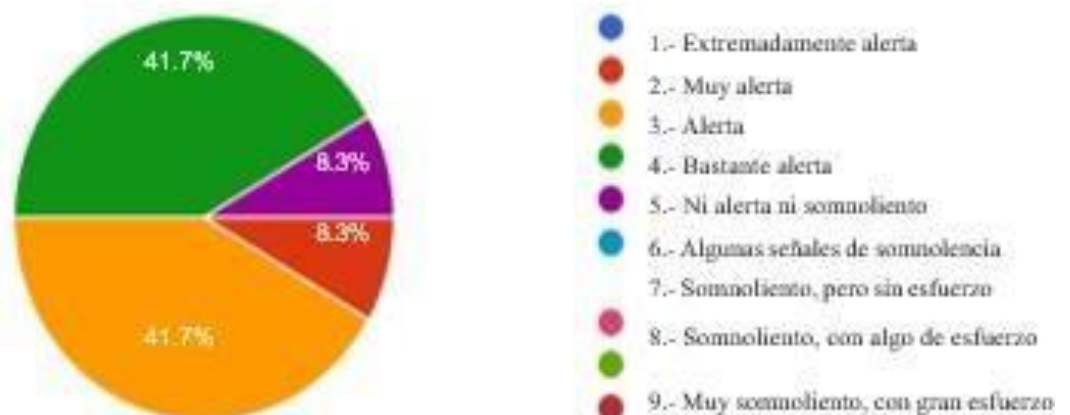
12 respuestas



**En este momento (al finalizar la jornada laboral),
¿Cómo describiría su nivel de alerta o somnolencia?**

NOTA: Selecciona un número del 1 al 9.- *(SOLO UNA RESPUESTA)*

12 respuestas

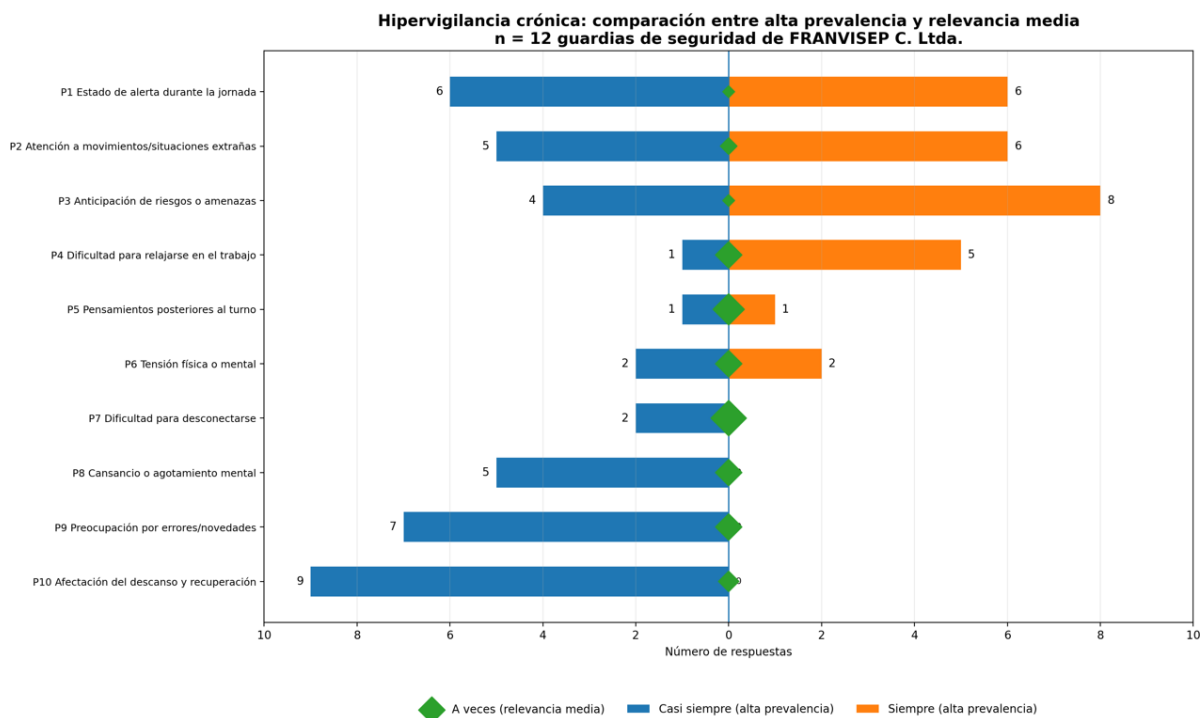


turnos diurnos o nocturnos.

Escala de Hipervigilancia Crónica tipo Likert

Mostró con que con mayor frecuencia se encuentran la hipervigilancia para la anticipación de riesgos o amenazas, donde la respuesta "Siempre" fue elegida por 8 personas, y en el estado de alerta constante durante toda la jornada, con 6 respuestas de "Siempre" y 6 de "Casi siempre". Esto demuestra que los guardias están vigilando y atentos en todo momento en el trabajo.

Además, muchas respuestas muestran "casi siempre" en asuntos como el impacto en el reposo y la recuperación física, con 9 respuestas; y en la inquietud de fallar o no solventar algo nuevo, con 7 contestaciones. Estos hallazgos reflejan que la hipervigilancia ocurre durante las horas laborales y puede provocar fatiga mental, estrés y problemas para relajarse después del trabajo.



DISCUSIÓN

Los resultados muestran que los 12 guardias de seguridad de FRANVISEP que fueron considerados para este estudio no presentan el síndrome de burnout en sus tres dimensiones, pero sí se evidencian indicadores individuales de riesgo psicosocial. En el MBI-HSS, los niveles promedio de agotamiento emocional y despersonalización fueron bajos y la realización personal fue media. Sin embargo, el análisis individual mostró que ocho de los doce trabajadores (66,7 %) presentaron al menos una dimensión desfavorable: dos tuvieron agotamiento emocional alto (16,7 %), dos despersonalizaciones altas (16,7 %) y cuatro realizaciones personales bajas (33,3 %). Esto coincide con la concepción del burnout de Maslach y Leiter como un síndrome multidimensional y gradual, y no como una condición de todo o nada. Un promedio bajo en el grupo puede estar ocultando que existe un deterioro que está generando alguna situación en el ámbito laboral que no ha sido considerada hasta el momento.

La baja realización personal en un tercio de la muestra es el hallazgo importante. En la vigilancia, en que no ocurra nada negativo, rara vez recibe reconocimiento. Esta falta de retroalimentación puede aminorar la percepción de eficacia y de influencia positiva sobre otros, y sería una razón de que esta dimensión se ve más afectada que el agotamiento emocional. El bajo nivel de agotamiento y despersonalización puede explicarse porque en esta actividad hay menos contacto, lo que no ocurre con otros profesionales.

Los datos de la Escala de Somnolencia de Karolinska indican fatiga acumulada durante la jornada de trabajo. Aunque nadie alcanzó el rango de 6 a 9, asociado con somnolencia marcada y dificultad para mantenerse despierto, el desplazamiento hacia valores de 4 y 5 en seis de los guardias indican una reducción progresiva del nivel de alerta. Esta tendencia es relevante para la seguridad, tanto del trabajador como de las instalaciones que protege debido a que este es un puesto donde la atención sostenida, el tiempo de reacción y la respuesta ante emergencias son la función central. Los resultados coinciden con las características del trabajo por turnos debido a que en jornadas largas existe fatiga y alteración del ritmo circadiano, disminuyendo el rendimiento.

La escala de hipervigilancia crónica permite aclarar más estos resultados anteriores. La anticipación constante de riesgos (ocho respuestas "Siempre") y el estado de alerta durante toda la jornada (seis "Siempre" y seis "Casi siempre") describen un estado de activación sostenida. Esto es en parte un requisito funcional del puesto de trabajo, pero se vuelve complejo cuando se prolonga sin ninguna forma de recuperación. Nueve guardias señalaron que la hipervigilancia afecta su descanso y recuperación física, y siete refirieron inquietud ante la posibilidad de fallar. Desde el modelo de Demandas y Recursos Laborales (Demerouti et al.) y el de Demanda-Control (Karasek), esta combinación (exigencia sin recuperación) genera un escenario para el desgaste del trabajador.

Los tres instrumentos evidencian que el riesgo no se expresa aún como burnout definido, sino como un proceso que genera desgaste y fatiga física (KSS), la hipervigilancia y el deterioro general (MBI-HSS).

CONCLUSIONES

A través de la información obtenida de los tres instrumentos utilizados para la recolección de datos y la revisión documental sobre factores de riesgo psicosocial, se puede concluir que los horarios de trabajo largos, turnos nocturnos, cobertura de turnos extras, vigilancia constante, necesidad de atención continua y sobrecarga mental, las condiciones laborales que si generan síntomas asociados al síndrome de burnout, en los agentes de seguridad privada de FRANVISEP C. Ltda., sin llegar a tener el trastorno.

Los resultados del MBI-HSS mostraron que los 12 guardias de seguridad de FRANVISEP, en general, tuvieron niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, y su nivel promedio de realización personal fue medio. No se encontró un perfil completo de burnout alto.

No obstante, al considerar cada caso, se determinó que ocho empleados presentaron por lo menos un aspecto negativo. En particular, dos guardias (16,7 %) manifestaron un nivel elevado de despersonalización y otro par (16,7 %) manifestaron un nivel alto de desgaste emocional; por su parte, cuatro guardias (33,3 %) tuvieron una realización personal baja.

Respecto a los factores de riesgo se estableció que el esfuerzo mental, las extensas horas laborales, la presión en el trabajo, la necesidad permanente de mantenerse alerta, prestar atención durante largos periodos, concentrarse y reaccionar rápidamente ante situaciones peligrosas, son aspectos que se vinculan al desarrollo del estrés y son los primeros signos de agotamiento en el trabajo, teniendo el potencial de empeorar cuando faltan aspectos remediales por parte de la organización.

Respecto a los síntomas asociados al burnout, los resultados de la Escala de Somnolencia de Karolinska (KSS), aplicada al inicio y al final del turno, muestran cómo cambia la percepción de alerta y sueño entre los trabajadores; el agotamiento físico y la fatiga son aspectos que influyen en el desempeño y cómo el agotamiento emocional y

despersonalización bajos repercuten sobre los sentimientos de eficacia en el trabajo y finalmente como la realización personal media indica más falta de incentivos de la organización que falta de interés por el desarrollo personal y profesional.

Los datos utilizados en la investigación abarcan diversos aspectos como asistencia, advertencias, novedades operativas, cumplimiento de procedimientos, concentración, capacidad de reacción y calidad del trabajo, lo que permite analizar el rendimiento desde una visión completa de la Seguridad y Salud Ocupacional.

El estudio destaca la importancia de fortalecer las medidas preventivas ante los riesgos psicosociales, más que todo en aquellas situaciones vinculadas con el manejo del estrés, el burnout, la fatiga, la hipervigilancia y las alteraciones en el nivel de alerta.

De acuerdo con estos resultados el desempeño de los agentes no debería evaluarse solo según el cumplimiento de sus tareas o su disciplina, sino también considerando las condiciones psicosociales y organizativas que pueden influir en su rendimiento.

La intervención debe considerar tanto las características personales de los trabajadores y las condiciones del entorno laboral ya que pueden afectar significativamente el bienestar y el rendimiento.

La investigación empleó un método combinado que fue apropiado para tratar el problema, porque facilitó la integración de datos de las herramientas utilizadas en la recolección de datos.

RECOMENDACIONES

Al considerar la información obtenida y en cumplimiento del objetivo sobre estrategias para mejorar estas condiciones de trabajo se establece:

Diseño e implementación de un programa de monitoreo de los factores de riesgo psicosocial que sea capaz de detectar regularmente síntomas de fatiga, agotamiento, estrés laboral, burnout y problemas asociados con el descanso y la recuperación. Los resultados obtenidos deberán utilizarse para establecer acciones preventivas y realizar un seguimiento con los trabajadores que presenten mayores niveles de exposición a estos factores.

Revisión de la organización de las jornadas y turnos de trabajo, con el objetivo de reducir, en la medida de lo posible, la extensión de las jornadas innecesarias, las coberturas consecutivas y la acumulación de turnos adicionales. La planificación deberá contemplar períodos adecuados de descanso y recuperación, especialmente para aquellos trabajadores que realizan jornadas nocturnas.

Implementación de un plan de prevención y manejo de la fatiga laboral que contemple, entre otros aspectos, pausas programadas, períodos adecuados para recuperarse y métodos para identificar síntomas de somnolencia o falta de alerta.

Se recomienda el uso de la Escala de Somnolencia de Karolinska con regularidad como instrumento para monitorear el grado de alerta de los empleados y así hacer un seguimiento adecuado.

Desarrollo de actividades de capacitación para supervisores y agentes sobre el estrés, la fatiga, el burnout y la hipervigilancia. Estas acciones deben abarcar la identificación de síntomas y señales tempranas, técnicas para gestionar el estrés, estrategias de cuidado del sueño, métodos para enfrentar circunstancias de presión y maneras de pedir apoyo cuando las condiciones en el trabajo impacten negativamente al empleado.

Fortalecimiento de espacios comunicativos entre los supervisores, los agentes

y los encargados de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estos espacios permitirían identificar de manera oportuna las dificultades derivadas de la carga laboral, conflictos entre personas, condiciones de los horarios y situaciones que puedan influir en la concentración o en el desempeño profesional.

Implementación de un sistema de seguimiento de indicadores relacionados con el rendimiento y el estado de alerta, considerando variables como ausentismo, advertencias, novedades operativas, errores cometidos, cumplimiento de protocolos, incidentes y resultados de las evaluaciones sobre fatiga y riesgos psicosociales para el monitoreo periódico lo que permitirá conocer tendencias y analizar la eficacia de las medidas aplicadas.

Las acciones no deben direccionarse o enfocarse en intervenciones individuales, sino que también tienen que abarcar acciones vinculadas con la estructura del trabajo, la asignación de turnos, la repartición de obligaciones laborales, la interacción, la supervisión y las circunstancias que favorezcan el restablecimiento físico y mental del personal.

Revisiones periódicas de la evolución de las variables analizadas, utilizando los mismos instrumentos que se emplearon en la investigación original y comparando los resultados previos y posteriores a la implementación de las medidas preventivas para identificar alteraciones en el grado de agotamiento, hipervigilancia, somnolencia y desempeño laboral.

Asimismo, fomentar una cultura preventiva dentro de la organización en la que los signos de cansancio, fatiga o baja alerta sean vistos como indicadores preventivos más que como problemas disciplinarios. Esto facilitaría que los trabajadores reporten a tiempo sus dificultades y permitiría tomar medidas antes de que se conviertan en errores o incidentes operativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Biao Chen, L. W. (SEPTIEMBRE de 2022). *FRONTIERS*. Obtenido de Work stress, mental health, and employee performance: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.1006580/full>
- Chen, B. W. (2022). *Frontiers in Psychology. Work stress, mental health, and employee performance.*, 10. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006580>
- Fan, J., & Smith, A. (2020). Effects of occupational fatigue on cognitive performance of staff from a train operating company: A field study. *Frontiers in Psychology*.
- Kunasegaran, K. I. (2023). Understanding mental fatigue and its detection: A comparative analysis of assessments and tools. *PeerJ*. doi:<https://doi.org/10.7717/peerj.15744>
- Lara-Moreno, R. O.-B.-R.-P. (2025). The exhaustion triangle: How psychosocial risks, engagement, and burnout impact workplace well-being. *Behavioral Sciences.*, 4. doi:<https://doi.org/10.3390/bs15040408>
- Ministerio del Trabajo del Ecuador. (noviembre de 2021). *Guía para la implementación del programa de prevención*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/Guia-para-la-implementacion-del-programa-de-prevencion-de-riesgo-psicosocial.pdf>
- OMS & OIT. (SEPTIEMBRE de 2022). Obtenido de OMS & OIT
- Organización Internacional del Trabajo. (2024). *Riesgos psicosociales y salud mental en el trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/topics-and-sectors/safety-and-health-work/psychosocial-risks-and-mental-health-work>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases*. Obtenido de <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Salud, O. M. (28 de septiembre de 2022). *World Health Organization*. Obtenido de https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944?utm_source=chatgpt.com
- Shi, Y. O. (2025). Job stress and burnout among lecturers: A systematic literature review and meta analysis. *Frontiers in Psychology.*, 16. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1673812>
- Silva, I., & Costa, D. (2023). Consequences of shift work and night work: A literature review. *Healthcare*. doi:<https://doi.org/10.3390/healthcare11101410>
- Smith, J. F. (2020). Effects of occupational fatigue on cognitive performance of staff from a train operating company: A field study. *Frontiers in Psychology*. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.558520>

- Wang, N. V. (2025). Hypervigilance strikes a balance between external and internal attention: Behavioral and modeling evidence from the switching attention task. *Psychological Research*. doi:<https://doi.org/10.1007/s00426-024-02028-6>
- Watterson, T. L. (2023). Sociotechnical work system approach to occupational fatigue. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*., 485-493. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jcjq.2023.05.007>
- Wu, T. T. (2024). The relationship between occupational fatigue and well-being: The moderating effect of unhealthy eating behaviour. *Behavioral Sciences*. doi:<https://doi.org/10.3390/bs14010032>

ANEXOS



FRANVISEP. CIA. LTDA
ESCOLTA SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1. LISTA DE VERIFICACIÓN DEL SUPERVISOR

N.º	Control	Cumple
1	Ingreso del agente a las 07:00	☐
2	Uniforme e implementos completos	☐
3	Participación en la formación inicial	☐
4	Entrega del celular al administrador(a) o encargado(a)	☐
5	Registro de consignas en Bitacora	☐
6	Llegada e inicio del servicio reportados	☐
7	Pausa de alimentación coordinada	☐
8	Novedades y cierre del turno registrados	☐
9	Cumplimiento de jornada laboral completa	☐



FRANVISEP. CIA. LTDA
ESCOLTA SEGURIDAD FISICA Y ELECTRÓNICA



2. CONSTANCIA DE CONOCIMIENTO Y COMPROMISO

Declaro que he recibido, leído y comprendido el presente Manual de Procedimientos para Agentes de Seguridad. Me comprometo a cumplir sus disposiciones y las consignas adicionales impartidas por FRANVISEP CIA. LTDA. y por la Jefatura de Operaciones.

Nombre completo del agente: _____

Número de cédula: _____

Puesto o local asignado: _____

Fecha: _____

Firma del agente

Firma del supervisor

CONTROL DE APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jefatura de Operaciones	Administración	Gerencia General
Firma: _____ Fecha: _____	Firma: _____ Fecha: _____	Firma: _____ Fecha: _____
FRANVISEP CIA. LTDA. — Documento de uso interno y cumplimiento obligatorio		

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Variable / categoría	Pregunta principal	Repregunta o aspecto a profundizar
Jornada laboral y organización del trabajo	1. ¿Cómo describiría su jornada laboral habitual y cuáles son las principales actividades y responsabilidades que realiza durante el turno?	Profundizar en duración del turno, tipo de horario, funciones críticas, pausas y carga de trabajo.
Jornada laboral y descanso	2. ¿Cómo describiría el tiempo de descanso que tiene entre una jornada y otra, y de qué manera considera que este influye en su recuperación física, mental y emocional?	Explorar sueño, recuperación, pausas, doble turno, turnos nocturnos o cambios de horario.
Jornada laboral y carga mental	3. ¿Qué momentos, actividades o situaciones de su jornada considera más exigentes, desgastantes o estresantes, y por qué?	Identificar horarios críticos, acumulación de cansancio, presión operativa y monotonía.
Síndrome de burnout - agotamiento	4. ¿De qué manera ha experimentado cansancio físico, mental o emocional durante las últimas semanas, y cómo se manifiesta en su cuerpo, estado de ánimo y desempeño laboral?	Indagar sensación de agotamiento, pérdida de energía, irritabilidad, sueño o fatiga persistente.
Síndrome de burnout - cinismo o distanciamiento	5. ¿En qué momentos ha sentido somnolencia, dificultad para mantenerse despierto o necesidad de descansar durante su jornada, y qué factores considera que provocan estas situaciones?	Explorar apatía, desinterés, negativismo, percepción de rutina o reducción del compromiso.
Síndrome de burnout - eficacia profesional	6. ¿Cómo influye el cansancio o la presión laboral en su capacidad para concentrarse, tomar decisiones, comunicarse, cumplir órdenes y responder adecuadamente ante las exigencias del puesto?	Profundizar en errores, retrasos, olvidos, cumplimiento de consignas y sensación de eficacia.
Hipervigilancia crónica	7. ¿De qué manera la necesidad de permanecer atento ante personas, vehículos, movimientos, novedades o posibles riesgos influye en su nivel de concentración, estado de alerta y cansancio mental?	Explorar escaneo del entorno, tensión, anticipación de amenazas y vigilancia sostenida.
Hipervigilancia crónica y recuperación	8. ¿En qué momentos siente que disminuyen su atención, concentración o capacidad de reacción durante el turno, y qué circunstancias considera que influyen en esta disminución?	Indagar si la alerta continúa fuera del turno, problemas para dormir o sensación de tensión.
Nivel de alerta	9. Al finalizar su jornada laboral, ¿cómo experimenta el proceso de relajarse y desconectarse mentalmente de sus responsabilidades, y de qué manera esto influye en su descanso, sueño y recuperación para la siguiente jornada?	Identificar relación con horario nocturno, cansancio, monotonía, hambre, sueño o exceso de trabajo.
Nivel de alerta y fatiga	10. ¿De qué manera considera que el cansancio, la presión laboral o la falta de descanso pueden influir en la aparición de errores, llamados de atención o incumplimientos de los procedimientos durante su jornada de trabajo?	Profundizar en frecuencia, situaciones específicas y consecuencias en la ejecución de tareas.
Riesgos psicosociales laborales / Ambiente laboral y apoyo organizacional	11. ¿Cómo percibe el ambiente laboral, la comunicación con sus compañeros, el apoyo que recibe de sus supervisores y qué acciones considera necesarias para mejorar el bienestar, el descanso, el nivel de alerta y el desempeño del personal?	Explorar liderazgo, recursos, comunicación, descanso, carga laboral, ambiente y organización del trabajo.

Cuestionario de Burnout (MBI-HSS)

aplicado a profesionales

El Cuestionario de Burnout MBI-HSS está dirigido al personal de agentes de seguridad que mantiene contacto directo con usuarios, clientes o público durante su jornada laboral, con el fin de valorar el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Bloque 1: Agotamiento Emocional

"Agotamiento físico y emocional que experimenta el profesional debido a las demandas de su trabajo."

1. 1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente cansado.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

2. **2. Al final de la jornada me siento agotado.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

3. **3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo Marca solo un óvalo.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

4. **4. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

5. **5. Me siento "quemado" por el trabajo.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

6. **6. Me encuentro con mucha vitalidad.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

7. **7. Me siento frustrado por mi trabajo**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

8. **8. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

9. **9. En el trabajo siento que estoy en el límite de mis posibilidades.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

Bloque 2: Despersonalización

"Distanciamiento emocional y la pérdida de empatía hacia los compañeros."

10. 10. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

11. 11. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

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

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

13. **13. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los compañeros.**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

14. **14. Siento que los clientes/personas me culpan de algunos de sus problemas.**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

Bloque 3: Realización Personal

.

Percepción de eficacia, logro y satisfacción profesional."

15. **15. Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros.**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

16. **16. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan en el trabajo**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

17. **17 . Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

18. **18. Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada en mi lugar de trabajo.**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

19. **19. Me encuentro animado después de trabajar junto con los compañeros.**

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

20. **20. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.**

Marca solo un óvalo.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

21. **21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.**

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

22. **22. Trabajar en contacto directo con los clientes o personas me produce bastante estrés.**

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 = Nunca
- ☐ 1= Pocas veces al año o menos
- ☐ 2= Una vez al mes, o menos
- ☐ 3= Pocas veces al mes
- ☐ 4= Una vez a la semana
- ☐ 5= Varias veces a la semana
- ☐ 6=Diariamente

Escala de Hipervigilancia Crónica en Agentes de Seguridad Privada

Formulario dirigido a agentes de seguridad privada, con el fin de identificar la frecuencia de alerta constante, vigilancia del entorno, tensión mental y dificultad para desconectarse después de la jornada laboral.

1. Durante toda mi jornada laboral, estoy siempre en estado de alerta.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

2. Mantengo mi atención enfocada en cualquier movimiento, persona o situación que parezca extraña.

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

3. **Siento la necesidad de anticiparme a posibles riesgos o amenazas mientras estoy de turno.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

4. **Es difícil para mí relajarme durante el trabajo.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

5. **Al terminar mi horario, sigo pensando en lo ocurrido durante el trabajo.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

6. **Me siento físicamente o mentalmente tensa por estar alerta durante muchas horas.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

7. **Me cuesta dejar de pensar en mis responsabilidades laborales.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

8. **El estado de alerta constante me hace sentir cansado o agotado mentalmente.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

9. **Mientras trabajo, siento preocupación por cometer errores o no detectar algo nuevo.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre

10. **Creo que la vigilancia continua afecta mi descanso y recuperación después de terminar el trabajo.**

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1.- Nunca
- ☐ 2.- Casi nunca
- ☐ 3.- A veces
- ☐ 4.- Casi siempre
- ☐ 5.- Siempre



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **José Andrés Castro De la Rosa**, con C.C:# **0930546163** autordel trabajo de titulación: ***Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda.***

de la ciudad de Guayaquil”, previo a la obtención del título de **MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de octubre de 2026.

José Andrés Castro De la Rosa

C.C:# **0930546163**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACION

TEMAYSUBTEMA:	Impacto del Síndrome de burnout y la hipervigilancia crónica en el desempeño laboral y nivel de alerta de los agentes de seguridad privada de la Empresa Franvisep C. Ltda. de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	José Andrés Castro De la Rosa		
REVISOR/TUTOR	Psic. Alexandra Galarza Colamarco, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD / FACULTAD:	Subsistema de Posgrado		
MAESTRIA / ESPECIALIDAD:	Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo.		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de octubre de 2026	No. DE PÁGINAS:	56
ÁREAS TEMÁTICAS:	Seguridad y Salud Ocupacional, riesgos psicosociales.		
PALABRASCLAVES/ KEYWORDS:	Riesgo psicosocial, síndrome de burnout, hipervigilancia crónica, desempeño laboral, nivel de alerta.		

RESUMEN: Los factores de riesgo psicosocial en los agentes de seguridad privada de FRANVISEP C.Ltda., vinculados sobre todo con largas jornadas, turnos nocturnos, cobertura de horarios adicionales, vigilancia continua y un considerable esfuerzo mental, fueron determinados por el estudio. Estos factores pueden causar fatiga tanto física como mental, estrés en el trabajo y una disminución de la alerta durante la jornada laboral. Pese a que no se halló un agotamiento generalizado en los sujetos analizados, sí se identificaron indicios iniciales de impacto emocional y laboral. Por esta razón, es imprescindible optimizar las tácticas preventivas en salud y seguridad laboral. Estas deben centrarse en el control de la carga psicosocial, la organización del horario laboral, la gestión del estrés y la recuperación a nivel físico y mental. La evaluación de hipervigilancia y la Escala de Somnolencia de Karolinska también mostraron alteraciones en el estrés mental, el sueño y la alerta de los empleados. La vigilancia continua se ve como un importante peligro psicosocial, puesto que la vigilancia exige una vigilancia continua, anticipar amenazas potenciales y reaccionar con rapidez. No solo el cumplimiento de tareas debe ser un criterio para evaluar el desempeño laboral, sino también las circunstancias psicosociales que pueden tener impacto en él. El uso de datos tanto cualitativos como cuantitativos permitió una mejor evaluación de los resultados. De manera general, el estudio ofrece una visión general y total sobre la fatiga, el agotamiento, el nivel de alerta, la vigilancia excesiva y el rendimiento en el campo de la seguridad privada.

ADJUNTOPDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0983378180	E-mail: jose.castro12@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTOCONLA	Nombre: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.	
	Teléfono: +593-4-3804600	
INSTITUCIÓN:	E-mail: info@cu.ucsg.edu.ec	

SECCION PARA USO DE BIBLIOTECA

N . DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	