

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **FRANKLIN SEBASTIÁN MORALES NARANJO**, con CC. 172141112-0, autor del trabajo de graduación intitulado: **“ANÁLISIS DE BURNOUT Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EPMAPS MATRIZ QUITO”**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 graduación 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, enero 2017



FRANKLIN SEBASTIÁN MORALES NARANJO
CC. 172141112-0

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DISERTACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO
ORGANIZACIONAL**

**ANÁLISIS DE BURNOUT Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EPMAPS MATRIZ QUITO**

FRANKLIN SEBASTIÁN MORALES NARANJO

DIRECTORA: MARÍA VERÓNICA GARCÍA OQUENDO

QUITO. 2016

“No tiene sentido contratar a personas inteligentes y después decirles lo que tienen que hacer. Nosotros contratamos a personas inteligentes para que nos digan qué tenemos que hacer.”

Steve Jobs (2010)

DEDICATORIA

Sin duda este trabajo de investigación está dedicado a las personas más importantes dentro de mi vida universitaria, ellos han hecho posible este gran sueño.

En primer lugar, agradezco infinitamente a mi padre Franklin, a mi madre Mery, y a mi hermana Viviana, sus sacrificios de hoy serán mi éxito personal y profesional de mañana.

A mis ángeles María del Cisne y María de los Ángeles, desde el cielo me cuidan y me guían para ser una mejor persona.

Finalmente, agradezco a mis amigas que han sido mi compañía y apoyo durante el aprendizaje académico, Anita, Ashley, Gaby y Gene, ustedes han alegrado cada uno de mis días.

AGRADECIMIENTO

Existen dos personas que gracias a sus consejos, enseñanzas y apoyo constante han logrado que esta investigación culmine de la mejor manera.

En primer lugar, presento mi sincero agradecimiento a mi directora de disertación, Verónica García, quien, con su experiencia en el tema, ha hecho que este trabajo de investigación haya cumplido con los objetivos establecidos. Además, agradezco profundamente, al Dr. Arturo Orna, Gerente de Talento Humano de la EPMAPS, quien me generosamente me permitió el acceso a la información necesaria de la organización, con el fin de realizar una investigación que cumpla con los estándares académicos.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TABLA DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	1
CAPÍTULO 1	3
MARCO INTRODUCTORIO	3
Justificación	3
Planteamiento del Problema	4
Hipótesis	5
Procedimiento Técnico	6
CAPÍTULO 2	7
MARCO TEÓRICO	7
SÍNDROME DE QUEMADO LABORAL	7
2.1.- Antecedentes de síndrome de quemado laboral	7
2.2.- Definición	8
2.3.- Etiología y Factores de Riesgo	9
2.3.1.- Factores Organizacionales.	9
2.3.2.- Factores Personales.	11
2.3.3.- Factores Socioculturales.	12
2.4.- Desencadenantes del síndrome de quemado laboral	12
2.5.- Consecuencias del síndrome de quemado laboral	14
2.6.- Estrategias organizacionales para la prevención	16
2.6.1.- Estrategias organizacionales.	16
2.7.- Modelos de síndrome de quemado laboral (Mansilla, 2010)	18
2.7.1.- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría sociocognitiva del Yo.....	18
2.7.2.- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social.....	19
2.7.3.- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional.	19
2.7.4.- Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural.....	20
2.8.- Instrumentos de evaluación del síndrome de quemado laboral	20

2.8.1.- Tedium Measure	20
2.8.2.- Teacher Burnout Scale.....	21
2.8.3.- Holland Burnout Assessment Survey.	21
2.8.4.- Efectos Psíquicos del Burnout	22
2.8.5.- Maslach Burnout Inventory	22
SATISFACCIÓN LABORAL.....	23
2.9.- Antecedentes de la satisfacción laboral.....	23
2.10.- Definición.....	24
2.11.- Factores Determinantes.....	25
2.12.- Teorías motivacionales como base para la satisfacción laboral.....	27
2.12.1.- Teoría de la jerarquía de las necesidades.....	27
2.12.2.- Teoría bifactorial de Herzberg	28
2.12.3.- Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG).	29
2.12.4.- Teoría de las tres necesidades de McClelland.....	29
2.12.5.- Teoría de expectativas de Vroom.....	30
2.12.6.- Teoría de la Autodeterminación de Edward Deci. (SDT).....	31
2.13.- Síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral	31
2.14.- Relación de la satisfacción laboral con otras variables.....	32
2.14.1.-Satisfacción y Productividad.....	32
2.14.2.- Satisfacción y Ausentismo	33
2.14.3.- Satisfacción y Rotación.....	33
2.15.- Instrumentos de medición de satisfacción laboral	33
2.15.1.- Cuestionario de satisfacción laboral s4/82.....	33
2.15.2.- Cuestionario de satisfacción laboral s10/12.....	34
2.15.3.- NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación	34
2.15.4.- Cuestionario de satisfacción laboral S20/23	35
MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1.- Tipo de Investigación (Teórica Aplicada)	36
3.2.- Diseño de Investigación	36
3.3.- Población-Muestra.....	36
3.4.- Recolección de la Información.....	36
3.5.- Procesamiento de Datos.....	39
3.6.- Análisis de Resultados	39
3.7.- Comprobación de Hipótesis	50
CAPÍTULO 4.....	52

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
4.1.- Conclusiones	52
4.2.- Recomendaciones	55
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Procedimiento Técnico.....	6
Tabla 2	
Desencadenantes del síndrome de quemado laboral	13
Tabla 3	
Consecuencias del síndrome de quemado laboral	15
Tabla 4	
Recolección de Información.....	38
Tabla 5	
Resultados de síndrome de quemado laboral (Maslach Burnout Inventory).....	40
Tabla 6	
Resultados de Satisfacción Laboral (S20/23).....	42
Tabla 7	
Comparativo entre síndrome de quemado laboral (MBI) y Satisfacción laboral (S20/23)	46
Tabla 8	
Correlación entre Agotamiento Emocional, Despersonalización y Autoeficacia con Satisfacción Laboral.....	47
Tabla 9	
Correlación entre las dimensiones del MBI (Síndrome del quemado laboral) con las variables del S20/23 (Satisfacción laboral).....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Correlación entre Agotamiento Emocional y Satisfacción Laboral.....	50
Figura 2. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción Laboral	50
Figura 3. Autoeficacia y Satisfacción Laboral	51

RESUMEN

En la actualidad los riesgos psicosociales representan un gran peligro para los trabajadores y las organizaciones en general, con las nuevas normas y medidas de calidad las instituciones intentan eliminar o por lo menos disminuir los índices de este tipo de riesgos que afectan a la salud física y mental de los empleados, todo esto con el fin de mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos. El capital humano es el único que permite la innovación y creación de nuevos procesos, una mente sana es una mente eficiente.

La EPMAPS se preocupa por la salud mental de los empleados continuamente, desarrollar este tema fue muy importante para el cuidado de los trabajadores, ya que tener como punto primordial al ser humano dentro de la organización es la base para un desarrollo organizacional sustentable y responsable. Hoy en día la salud mental del empleado dentro de la EPMAPS se ha convertido en tema central de varios estudios. Esta investigación logró descubrir inconformidades del trabajador que afectan en su gestión laboral.

Para este trabajo el síndrome de “burnout” se denominará: síndrome de quemado laboral

Al realizar un análisis entre el síndrome de quemado laboral y la satisfacción laboral en los empleados se conoció los índices de padecimiento de este tipo de riesgo psicosocial y cómo esto afecta directa o indirectamente en sus actividades cotidianas relacionadas a su satisfacción dentro de la organización.

Se desarrollaron cuatro capítulos donde muestra detalladamente los siguientes aspectos: la introducción al tema indicando las razones de la investigación, la teoría desarrollada a lo largo de los años por varios autores reconocidos en la literatura científica en cuanto a estas dos variables (síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral), el análisis de los datos obtenidos mediante cuestionarios y diversos instrumentos estadísticos; y, finalmente las conclusiones y recomendaciones con el objetivo de presentar los resultados del estudio, además de proponer proyectos, con el fin de mitigar este y otros tipos de riesgos psicosociales.

El resultado principal de la investigación, corroboró la hipótesis de la existencia de una correlación positiva entre el satisfacción laboral (variable dependiente) y la síndrome de quemado laboral (variable independiente). Por lo tanto, las acciones que reduzcan las condiciones de la presencia del síndrome de quemado laboral, tendrán efectos positivos en el crecimiento de la satisfacción laboral; logrando de esta manera un efecto ganar-ganar. Es decir, que el empleado sea beneficiario directo y la organización obtenga los réditos planificados.

CAPÍTULO 1

MARCO INTRODUCTORIO

Justificación

La EPMAPS ha presentado un crecimiento significativo de personal en los últimos años, su consecuente reestructuración de cargos, recorte de recursos y adaptación a los nuevos procesos de desarrollo empresarial ha acelerado el apareamiento de riesgos psicosociales en muchos de los empleados que trabajan en esta organización. En este sentido, Gil-Monte (2005) propone que los cambios ocurridos en el primer mundo (nuevos modelos teóricos, experimentos dentro de las organizaciones, metodologías más dinámicas, etc), la nueva ordenación del trabajo, los cambios en los sectores ocupacionales, el cambio en la concepción de la relación profesional entre los trabajadores, y entre estos y los clientes o usuarios en las organizaciones, han contribuido a la difusión del fenómeno (p.20). Es importante conocer que todo riesgo psicosocial conlleva consecuencias negativas en los trabajadores; y, por lo tanto, la satisfacción laboral es uno de los primeros elementos que se ve afectado cuando existen síntomas relacionados con estos riesgos, lo que motivó la idea de investigar cuál es la posible relación entre estos dos aspectos que actualmente se encuentran en la mayoría de empresas. Otero (2011), en la categoría de los síntomas psicósomáticos destaca, entre otros, los dolores de distinta índole como las cefaléas, lumbalgias, la fatiga crónica y los problemas gastrointestinales. Además, existe distanciamiento emocional de las personas con las que trabaja, la adopción de una actitud cínica con los otros y el deseo de estar sólo, configurando algunos ejemplos de los síntomas emocionales (p.174).

Para esta investigación se utilizarán instrumentos de medición de riesgos psicosociales y de satisfacción laboral. En primer lugar, para analizar los posibles empleados que posean este síndrome de quemado laboral y en segundo lugar, para analizar la satisfacción del empleado dentro de la organización. Con la utilización de estos instrumentos de medición, se espera obtener resultados claros y concisos que muestren cómo las personas que poseen este síndrome se ven afectadas con relación a su satisfacción laboral. Es decir, que se busca investigar si al poseer este síndrome, el

nivel de satisfacción dentro de la organización, aumenta, disminuye o se mantiene sin variaciones significativas.

La utilidad de esta investigación es identificar el número de empleados que podrían presentar síndrome de quemado laboral dentro de la organización y cómo esto se relaciona con la satisfacción dentro de su lugar de trabajo; con el objetivo de que la empresa tome las medidas necesarias que precautelen la salud de sus empleados. Los beneficiarios son todos los empleados de la EPMAPS matriz Quito y en especial aquellos que padezcan este síndrome, además de los beneficios académicos que recibe el investigador, puesto que esta sería la base para estudios posteriores en su crecimiento profesional.

En los últimos años se ha desarrollado una amplia literatura académica sobre la relación entre el síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral, por caso se cita a autores como Parada (2005), Hermosa (2006), Broncano (2010). Lo cual conduce a una investigación exitosa, puesto que se cuenta con información necesaria para desarrollar y aporta a la literatura de temática de investigación. Además, se cuenta con el apoyo institucional que proporcionará todas las facilidades del caso. Al realizar el proceso investigativo se conocerá en detalle cuál es el vínculo entre estos dos factores, lo que podría tener mucha utilidad en las empresas públicas, puesto que no existen estudios previos acerca de este tema en nuestro país.

Planteamiento del Problema

Existen estudios previos sobre esta temática, así, en el artículo publicado por Rodríguez Hermosa (2006) se afirma, la relación que la gente tiene con su trabajo y las dificultades que ésta pueda provocar, lo que ha sido reconocido como un fenómeno significativo para la salud de los trabajadores de esta época. Algunas de estas dificultades están asociadas con el síndrome de quemado laboral, término que comenzó a usarse en la década de los 70 en los Estados Unidos, especialmente entre las personas que trabajaban en servicios asistenciales (p.81).

Actualmente, no existen estudios dentro del país que muestren la relación entre síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral, por lo que investigar esta temática representa un importante beneficio para el desarrollo organizativo; en especial partiendo

de la premisa que en las empresas públicas como la EPMAPS, el nivel de carga laboral es elevado.

Hay que tomar en cuenta que al existir escasas investigaciones previas a nivel nacional acerca de estos temas, no se conoce si este síndrome “ataca” a los empleados de la EPMAPS y más grave aún, si está afectando la satisfacción laboral de los mismos. Por lo tanto, podrían existir problemas relacionados directamente con este mal institucional y no se posee una solución concreta debido al desconocimiento del origen de este tipo de riesgos psicosociales.

La solución más viable para conocer la relación de esta investigación es utilizar instrumentos de medición efectivos para llegar a conclusiones concretas.

Objetivos

General: Analizar el síndrome de quemado laboral y su relación con la satisfacción laboral en los empleados de EPMAPS matriz Quito para mejorar el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Específicos:

- Explicar teóricamente el síndrome de quemado laboral y la satisfacción laboral.
- Revisar instrumentos de medición de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral.
- Evaluar el nivel de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral en los empleados.
- Correlacionar los niveles de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral en los empleados.

Hipótesis

Hipótesis 1: Existe relación negativa entre síndrome de quemado laboral (agotamiento emocional, despersonalización) y satisfacción laboral en la muestra de estudio.

Hipótesis 2: Existe relación positiva entre síndrome de quemado laboral (autoeficacia) y satisfacción laboral en la muestra de estudio.

Procedimiento Técnico

Tabla 1

Procedimiento Técnico

Variable	Concepto	Dimensiones	Técnicas	Instrumentos	Indicadores
Dependiente: Satisfacción laboral	La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes. Robbins (1998)	Retribución Condiciones de trabajo Supervisión Compañeros Contenido del puesto Estabilidad Plan Carrera Capacitaciones Bonos económicos	Test	Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Meliá y Peiró. (1989).	Porcentaje de cuestionarios aplicados. Número de empleados participantes. Evaluación numérica del 1 al 7 (Muy insatisfecho hasta Muy Satisfecho).
Independiente: Síndrome de quemado laboral	Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. Gil-Monte (2005)	Agotamiento Emocional Despersonalización Autoeficacia	Test	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Maslach (1981).	Número de empleados participantes Número de cuestionarios aplicados Evaluación numérica del 0 al 6 (Nunca hasta Todos los días)

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

SÍNDROME DE QUEMADO LABORAL

2.1.- Antecedentes de síndrome de quemado laboral

El psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger (1974) fue el primero en explorar acerca de este tipo de riesgo psicosocial, mientras trabajaba en un clínica de toxicómanos en la ciudad de Nueva York se percató del agotamiento que sufrían varios de los voluntarios que laboraban en este lugar, producto de la realización de múltiples actividades dentro de su lugar de trabajo hasta que finalmente llegaban a un cansancio total. Para conceptualizar este término, Freudenberger, eligió la expresión “burnout” (“cansancio emocional”) la cual también se empleaba para referirse a los efectos del consumo excesivo de sustancias tóxicas, además, palabra muy común en el ámbito deportivo y artístico, que hacía referencia a aquellas personas que a pesar de su gran esfuerzo, no lograban resultados esperados.

Años más tarde, siguiendo la misma línea de investigación los psicólogos Edelwich y Brodsky (1980) a través de varios de sus estudios determinaron que para llegar al padecimiento total del síndrome de quemado laboral, la persona pasa por cuatro etapas previas: etapa de entusiasmo (niveles de energía elevados), etapa de estancamiento (irrealidad de sus expectativas), etapa de apatía (falta de interés en sus actividades) y finalmente la etapa de distanciamiento (frustración general). Con esta base teórica se introduciría inicialmente el estudio del síndrome de quemado laboral en las organizaciones e industrias a nivel global (p.14).

Paralelamente las psicólogas sociales Maslach y Jackson (1981) realizaron un estudio acerca de este síndrome, en términos generales lo definieron como una manifestación comportamental consecuencia del estrés laboral, es un riesgo psicosocial tridimensional cuyas bases son: cansancio emocional, despersonalización y autoeficacia. Con estos resultados realizaron un cuestionario para evaluar el grado de síndrome de quemado laboral que presentaban las personas, el “Maslach Burnout Inventory” (MBI por sus

siglas en inglés) que en la actualidad es el más utilizado para medir este síndrome por sus diferentes dimensiones.

Para García, Hererro, & León (2007) el MBI es el método de evaluación más utilizado para este síndrome debido a las dimensiones que mide, esto permite sistematizar el proceso investigativo sobre el constructo.

2.2.- Definición.

El síndrome de quemado laboral es un tipo de riesgo psicosocial (acoso psicosocial en el trabajo) en donde el trabajador se ve desbordado por la excesiva carga de trabajo y se ve impotente para afrontar las distintas actividades estresantes que se generan en su entorno laboral, este síndrome progresivamente produce un agotamiento emocional, producto de la presión en su trabajo, que termina por “quemar” a la persona.

El concepto de síndrome de quemado laboral ha ido cambiando y evolucionando a lo largo del tiempo, desde sus primeros estudios entre los años 1920 y 1930. Hasta la actualidad han modificado sus definiciones, sin embargo la base de estudio siempre se mantiene y trata de expresar el agotamiento que llegan a padecer los trabajadores por la excesiva carga laboral.

Maslach (1976) definía en un primer momento el síndrome de quemado laboral como un tipo de estrés muy avanzado el cual es producto del contacto con los clientes que lleva al agotamiento y al distanciamiento psicológico con las personas que realiza actividades cotidianas en un lugar determinado.

Maslach y Pines (1977) definen al síndrome de quemado laboral como un síndrome de agotamiento emocional y físico que produce que el individuo desarrolle actitudes negativas con respecto a las actividades que realiza en su entorno laboral, falta de autoconcepto, y escaso interés por el trabajo.

Los psicólogos Edelwich y Brodsky (1980) sostienen el concepto de este síndrome como una pérdida paulatina del idealismo, energía, y del anhelo de conseguir metas en los trabajadores. (p.14). Estos componentes son fundamentales para la obtención de objetivos organizacionales, la ausencia de uno de estos pilares produce un desequilibrio

emocional que desemboca en una falta de motivación para desempeñar las actividades deseadas.

Posterior a la definición del concepto de síndrome de quemado laboral por Cristina Maslach en 1976, Maslach y Jackson (1981) describen a este síndrome con tres características fundamentales: en primer lugar el agotamiento emocional, en donde el trabajador pierde energía física y psíquica para poder realizar sus actividades; en segundo lugar, la despersonalización, que impide que el trabajador tenga relaciones interpersonales estables provocadas por la falta de motivación en su entorno; y finalmente, la falta de logro personal, en donde el autoestima se ve disminuido producto de las frustraciones y la excesiva carga laboral.

Ya en la época contemporánea una definición actualizada es la propuesta por los psicólogos/as Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001), así definen al síndrome de quemado laboral como “una respuesta continua a estresores muy avanzados en un nivel individual y relacional con las actividades laborales, perfiladas bajo tres dimensiones tales como: agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional.” (p.37).

2.3.- Etiología y Factores de Riesgo.

La psicóloga española Marisa Bosqued (2008) afirma que existen factores de riesgo de distinta índole, basa su estudio en factores organizacionales, personales y socioculturales. Estos factores generalmente son causantes del apareamiento y desarrollo de este síndrome en los trabajadores. A continuación se enlistan los factores por cada categoría de afectación.

2.3.1.- Factores Organizacionales.

- *Sobrecarga de trabajo:* Cuando las exigencias laborales pasan los límites de lo que se puede considerar racionalmente aceptable para una persona, produciendo sensación de no poder cumplir con todas las actividades que a largo plazo se han planificado, desemboca en frustración e insatisfacción.

- *Falta de medios para realizar las tareas encomendadas:* Falta de implementos, suministros y medios necesarios por parte de la organización para realizar actividades asignadas, causa la sensación de no poder cumplir con objetivos por falta de recursos.
- *Falta de definición del rol profesional:* Cuando el trabajador no tiene claridad sobre sus funciones debido a la falta de información en los procesos, se genera la sensación de incertidumbre e inseguridad en la persona.
- *Falta de control sobre el propio trabajo:* Se refiere al grado de autonomía que tiene el trabajador para cumplir demandas laborales, capacidad de planificar sus actividades y desarrollarlas ordenadamente.
- *Cambios sociales y tecnológicos continuos y reactivos:* Considera los cambios repentinos pero necesarios en los que los trabajadores deben adaptarse rápidamente a las diferentes evoluciones sociales, la costumbre y suplir la falta de información que pueden perjudicar la transición.
- *Trabajo por turnos:* Que puede conllevar a desajustes biológicos y emocionales para los trabajadores, especialmente cuando son por largos periodos de tiempo.
- *Falta de participación en la toma de decisiones:* No se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores de rangos jerárquicos inferiores, esto produce un sentimiento de exclusión en el empleado con respecto a los procesos organizacionales.
- *Clima sociolaboral existente:* El clima en el que la organización incluye al empleado, en ocasiones puede generar poca adaptación del colaborador por infinidad de exigencias institucionales.

- *Carencia de apoyo y reconocimiento:* La sensación de no sentir apoyo por parte de la organización, de no poder crecer jerárquicamente, de no ser reconocido por logros alcanzados, provoca una gran frustración en los empleados.
- *Estructura de la Organización:* Existen organizaciones en donde los procesos están establecidos con anterioridad, crear, iniciar, improvisar y desarrollar nuevas metodologías resulta casi imposible, esto no permite que el trabajador utilice su creatividad ante la aparición de problemas que muchas de las veces son sencillos de resolver.
- *Falta de retroalimentación:* Cuando no se recibe información detallada con respecto a los resultados generados dentro de la organización, desconociendo de esta manera el nivel cuantitativo y cualitativo del desempeño alcanzado (evaluación de desempeño). Al no contar con una retroalimentación adecuadamente provoca que exista continuamente equivocación en las mismas actividades.
- *Conflicto de Rol:* Se produce cuando existe discrepancia entre factores como: actividades recibidas, posibilidades reales de desarrollar estas actividades y metas del trabajador, esto genera confusión en el individuo provocando dudas en la toma de decisiones.

2.3.2.- Factores Personales.

Va a depender del perfil que presente el trabajador, indicadores como: autocontrol emocional, capacidad para afrontar situaciones estresantes, trabajo bajo presión, expectativas de cumplimientos de metas, etc. Representan características individuales que según las situaciones pueden implicar mayor o menor satisfacción, compromiso y agotamiento.

2.3.3.- Factores Socioculturales.

Indirectamente estos factores se suman al apareamiento del síndrome de quemado laboral. Junto con los factores que mencionamos anteriormente, contribuyen al desarrollo de este tipo de riesgo psicosocial. En estos factores se puede destacar las leyes que se han creado para los profesionales de la salud en donde se ven observados, cuestionados y vigilados todo el tiempo por el campo legal para evaluar los resultados de sus acciones. Además, la inclusión que tenga dentro de los grupos sociales, las actividades adicionales que realice para desenfocarse del entorno laboral y el equilibrio que pueda manejar entre el núcleo familiar y el trabajo serán muy importantes para prevenir el apareamiento del síndrome.

2.4.- Desencadenantes del síndrome de quemado laboral.

Berndt (2012) afirma que existen dos principios fundamentales para la aparición de este síndrome en los trabajadores dentro de una organización o un grupo en general: la primera explicación se enfoca en los factores internos (centra su atención en la personalidad), y por otro lado los factores externos (buscan causa en el entorno). En la Tabla 2 se puede observar lo antes mencionado.

Tabla 2*Desencadenantes del síndrome de quemado laboral*

Factores Internos:	<ul style="list-style-type: none">• Ambiciones muy elevadas• Perfeccionismo• Miedo al rechazo• Miedo a la pérdida de trabajo• Miedo al fracaso• Miedo a las críticas• Ansias de alcanzar el éxito• Ansias de reconocimiento, de valoración• Ansias de influir en algo• Ansias de alcanzar seguridad material
Factores Externos:	<ul style="list-style-type: none">• Elevada carga de trabajo• Inexistencia de feedback positivo• Constantes confrontaciones• Ausencia de delimitación entre la vida personal y profesional• Escasa flexibilidad en la organización• Mal trabajo en equipo• Constantes cambio estructurales• Ausencia de apoyo social• Pocas ganancias (monetarias y no monetarias)• Falta de crecimiento profesional en organización• Tareas rutinarias.

Fuente. Berndt (2012)

Berndt (2012) afirma: “Cuando surge el Síndrome de Burnout, además de las circunstancias externas adversas, la estructura de la personalidad del afectado, con sus anhelos y miedos, desempeña un papel esencial.” (p.35).

Dentro de la organización se pretende encontrar qué tipo de factores están afectando al individuo, que elementos predominan más para acelerar el apareamiento de este síndrome y de esta manera entregar información concreta y precisa a la institución para que puedan trabajar en planes de acción a futuro.

2.5.- Consecuencias del síndrome de quemado laboral

La persona que posee este síndrome presenta varias manifestaciones, Bosqued (2008) las ha clasificado en cuatro grupos, no necesariamente el individuo presenta todos estos síntomas, por lo general se localizan en uno solo. En la tabla 3 se encuentran las diferentes consecuencias.

Tabla 3*Consecuencias del síndrome de quemado laboral*

Consecuencias	Síntomas
Físicas	<ul style="list-style-type: none">• Cansancio permanente• Insomnio• Tensión muscular• Alteraciones en el apetito• Cefaléas• Alteraciones gastrointestinales• Riesgo de sufrir enfermedades como: hipertensión, migrañas, infartos• Disfunciones sexuales
Emocionales	<ul style="list-style-type: none">• Irritabilidad• Sensación de vacío• Desaparece el sentido del humor• Baja autoestima• Mayor esfuerzo para realizar mismas actividades• Falta de motivación• Distanciamiento e incluso aislamiento• Inseguridad
Cognitivas	<ul style="list-style-type: none">• Problemas de atención y concentración• Dificultad de memoria• Ideación negativa de la organización, las actividades y los compañeros-jefes• Percepción de falta de logro con respecto a objetivos• Desinterés en el trabajo• Pensamientos y fantasías de dejar la profesión• Ideación suicida
Comportamentales	<ul style="list-style-type: none">• Disminución del rendimiento laboral• Abuso de sustancias (alcohol, café, tabaco, fármacos)• Evitación de responsabilidades• Adoptar conductas de riesgo (conducir a velocidades extremas)• Aumento de absentismo• Conflictos interpersonales• Escaqueo en horas laborales (realizar otras actividades)• Intentos suicidas (consumados o no)• Abandono de la profesión

Fuente. Bosqued (2008)

Las consecuencias del síndrome de quemado laboral en algunos casos pueden llegar a convertirse en verdaderos problemas tanto para el individuo como para la organización, por consiguiente crear planes de acción preventivos por parte de la institución es fundamental para evitar el apareamiento de este problema, además el individuo sentirá que la empresa se preocupa por su salud mental.

2.6.- Estrategias organizacionales para la prevención.

Cada uno de los trabajadores aporta significativamente a la organización para su desarrollo, por lo tanto esta debe enfocarse en cada uno de ellos cuando se trata de prevenir un conflicto o problema laboral.

Para Holister (2006) existen varias medidas para prevenir este síndrome en los trabajadores, es importante conocer que las primeras personas en detectar los indicios de este riesgo psicosocial son los seres cercanos que pasan más tiempo él y no la persona afectada como se creería.

Berndt (2012) propone estrategias en la organización para solucionar este conflicto.

2.6.1.- Estrategias organizacionales.

- *Programas de prevención:* Enfocados directamente a mejorar el ambiente en la organización y las relaciones entre compañeros de trabajo.
- *Feedback:* Informar al trabajador acerca de su desempeño en la organización, en caso de existir errores en las actividades del empleado se debe retroalimentar de una manera positiva.
- *Establecer objetivos:* El trabajador debe conocer el propósito de cada acción que realiza, los objetivos reales, claros y con periodos de tiempo adecuados permiten una organización de tiempo equilibrado.

- *Recompensas:* El trabajo bien realizado merece un incentivo al mismo nivel, en empleados propensos a sufrir este tipo de riesgos psicosociales los incentivos no monetarios resultan más beneficiosos (horarios flexibles, tiempo libre).
- *Plan Carrera:* El crecimiento profesional dentro de la organización permite al empleado conocer nuevos procesos dependiendo del rango jerárquico que ocupe, generar nuevos conocimientos evita tareas repetitivas y rutinarias que favorecen al apareamiento del SBO.
- *Comunicación organizacional:* La comunicación frontal y directa libre de rumores e información inconclusa favorece el equilibrio emocional del trabajador.
- *Puestos de trabajo:* Generar roles de trabajo concretos con funciones específicas evita el conflicto de realizar tareas similares innecesarias en tiempos paralelos.
- *Estabilidad laboral:* Promover la seguridad laboral, especialmente en época de crisis donde la susceptibilidad de las personas es más frágil.
- *Carga laboral equilibrada:* Cada miembro en la organización debe tener una carga laboral similar al otro, siempre que esté dentro del mismo nivel jerárquico.
- *Toma de decisiones:* Se debe tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, esto permite tener mayor empatía entre la alta directiva y los mandos medios y bajos, de este modo la persona que pase por conflictos emocionales tendrá mayor confianza para expresar las molestias ante los jefes.

Estas estrategias deben poner siempre en primer plano las necesidades del empleado, se debe tomar en cuenta los recursos que posea la empresa para afrontar esta situación y

sobre todo que sean compatibles con los empleados tomando en cuenta la diversidad de factores que pueden estar afectando a cada uno de ellos.

2.7.-Modelos de síndrome de quemado laboral (Mansilla, 2010)

No se tiene un sólo modelo que explique el SBO, individualmente cada uno de estos tiene sus propias características que fundamentan el apareamiento de este riesgo psicosocial.

En la publicación realizada por Mansilla (2010), se trata de explicar los diferentes modelos (4) por los cuales surge el SBO, desde marcos teóricos generales, intentado mostrar una serie de variables que pueden ser tomadas como antecedentes para la etiología de este riesgo laboral.

2.7.1.- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría sociocognitiva del Yo.

- *Modelo de competencia social de Harrison (1983)*

Cuando los empleados afrontan en su medio laboral factores barrera (capacitación, recursos disponibles, roles ambiguos) la eficacia tiene un deterioro notable, ya que el individuo no termina de alcanzar sus metas, y esto afecta considerablemente a la esperanza de conseguir logros esperados.

- *Modelo de Cherniss (1993)*

Este modelo teórico trata de explicar la relación existente entre la incapacidad del trabajador para crear y desarrollar sentimientos de competencia o éxito en la organización y SBO.

- *Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)*

Propone que la discordancia entre demandas y recursos aumentan el grado de autoconciencia en algunos empleados, lo que repercute en el estado emocional produciendo que la confianza disminuya, con lo cual es más difícil afrontar conflictos en la organización.

2.7.2.- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría del intercambio social.

- *Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)*

El SBO posee doble característica: primero, el intercambio social con los clientes y después, los procesos de pertenencia y comparación social con los otros empleados, la falta de apoyo social frente a grandes problemas produce el apareamiento de este síndrome, en muchos casos no es porque los compañeros no presten apoyo sino porque el trabajador no lo considera pertinente por miedo a la crítica.

- *Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993)*

Los niveles de estrés se elevan cuando el trabajador se da cuenta que las cosas que lo motivan pueden desaparecer, esto produce una sensación de ansiedad que desequilibra el estado emocional del empleado.

2.7.3.- Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional.

- *Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)*

El síndrome de quemado laboral se produce por situaciones continuas y progresivas de sobrecarga laboral en el lugar de trabajo y por la carencia de rol (producto de la falta de estimulación en las acciones realizadas), en las dos situaciones se produce una pérdida de autonomía y autocontrol.

- *Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)*

Este modelo está determinado por la relación directa de los sistemas psicosociales de la organización, y por la forma en que su estructura, su filosofía empresarial y sus procesos se complementan. Si el trabajador no percibe esta relación se empieza a producir un sentimiento de desorganización y confusión que provoca frustración en la consecución de objetivos.

- *Modelo de Winnubst (1993)*

Se enfoca entre las relaciones existentes de estructura empresarial, la cultura predominante, el apoyo de los miembros y el clima laboral en la organización como factores predecesores del SBO. Si más de uno falla en un mismo período de tiempo empieza a causar secuelas a los empleados.

2.7.4.- Modelo etiológico elaborado desde la teoría estructural

- *Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995)*

Se produce cuando los métodos de afrontamiento utilizados por los trabajadores no son lo suficientemente estables para reducir el estrés laboral que producen las diferentes situaciones laborales y se generan los primeros brotes del SBO.

2.8.- Instrumentos de evaluación del síndrome de quemado laboral

Existen diversos instrumentos para evaluar el síndrome de quemado laboral dentro de las organizaciones o de cualquier lugar de trabajo en general. A continuación se presenta los utilizados con mayor frecuencia para obtener un diagnóstico concreto.

2.8.1.- Tedium Measure

El “Tedium Measure” es un test creado por Pines, Aronson y Kafry (1981), este instrumento mide diferentes riesgos psicosociales pero se centra especialmente en el síndrome de quemado laboral. El TM consta de 21 ítems con una escala de Likert y posee una fiabilidad de 0.68.

Mide tres dimensiones:

- Agotamiento Físico: Sensación de desgaste, destrucción, fatiga y abatimiento físico.

- Agotamiento Emocional: Sensación de depresión, agotamiento emocional.
- Agotamiento Mental: Sensación de frustración, falta de compromiso, rechazo hacia las personas.

La desventaja de este test es que no se enfoca únicamente en el síndrome de quemado laboral sino que mide a breves rasgos otro tipo de riesgos psicosociales con lo que se desenfoca de esta investigación.

2.8.2.- Teacher Burnout Scale

Seidman y Zager (1986) realizaron un test compuesto por 21 ítems con una escala de Likert, este instrumento está enfocado en la medición del SBO pero únicamente dirigido a profesores. Consta con una fiabilidad de 0.89 que representa una buena consistencia interna.

Mide cuatro factores:

- Sensación con la carrera - Autoeficacia
- Afrontamiento del estrés – Trabajo - Agotamiento Emocional
- Actitud hacia los estudiantes – Despersonalización
- Percepción de apoyo por parte del supervisor.

A pesar de tener una fiabilidad muy buena no representa apoyo para esta investigación puesto que solo se enfoca en profesores, y en la organización este grupo es casi nulo.

2.8.3.- Holland Burnout Assessment Survey.

Test propuesto por Holland y Michael (1993), instrumento de medición del SBO dirigido a profesores, conformado por 18 ítems con escala de 5 opciones para responder.

Mide los siguientes factores:

- Percepción positiva de la enseñanza.
- Compromiso con la enseñanza.
- Apoyo de los supervisores.
- Conocimiento del síndrome de quemado laboral.

Al igual que el “Teacher Burnout Scale” está dirigido únicamente a profesores por lo cual no se puede usar en esta investigación pese a su alto grado de fiabilidad (0.84).

2.8.4.- Efectos Psíquicos del Burnout

Elaborado por García Izquierdo (1990), test conformado por 12 ítems con una escala de Likert que mide las consecuencias psíquicas del síndrome de quemado laboral en el individuo. Posee una fiabilidad de 0.92.

Mide las siguientes dimensiones:

- Actitudes negativas hacia el trabajo.
- Expectativas negativas hacia el trabajo.

Este instrumento se enfoca únicamente en el tema psíquico dejando de lado aspectos físicos y emocionales.

2.8.5.- Maslach Burnout Inventory

Creado por Maslach y Jackson (1981), inventario compuesto por 22 ítems, utilizado comúnmente en estudios de este tipo, con una escala de Likert de 7 opciones de respuesta.

Mide tres subescalas del constructo de síndrome de quemado laboral:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Autoeficacia

Este test es el más idóneo para esta investigación puesto que está dirigido para cualquier tipo de persona dentro de cualquier actividad laboral, además, investigaciones similares anteriores han utilizado este instrumento como base para la obtención de resultados con el fin de conseguir información concreta acerca de la población a la cual se aplicó.

En investigación realizada por Manso (2006) muestra un alfa de validación con los siguientes puntajes para las dimensiones de este cuestionario: agotamiento emocional (0.82), despersonalización (0.80) y autoeficacia (0.85) respectivamente

SATISFACCIÓN LABORAL

2.9.- Antecedentes de la satisfacción laboral.

El experimento realizado en el año 1927 por el psicólogo-sociólogo Mayo (1977) dentro de la compañía Western Electric al que denominó “Hawthorne” fue una de las investigaciones pioneras en el estudio de las variables organizacionales, orientadas al capital humano y sus resultados en cuestión de desarrollo empresarial. Los resultados arrojados en este estudio mostraron la relación que existe entre el modo de supervisión de los altos mandos y los resultados de las actividades de los empleados.

Los datos obtenidos de este experimento fueron la base para identificar los factores que afectan de una manera directa o indirecta a la satisfacción e insatisfacción en los trabajadores, adicionalmente con estos datos obtenidos se plantearon objetivos generales con la finalidad de mejorar las relaciones humanas dentro de la organización.

Hoppock (1935) da a la luz los primeros estudios específicos con respecto a satisfacción laboral, dio a conocer la relación existente entre el trabajador y su conformidad con las actividades laborales. En su investigación se enfocó en dos pilares fundamentales: primero en cómo la satisfacción del individuo llega a ser lo más importante del trabajo empresarial; y segundo en cómo la satisfacción se relaciona con el desempeño cotidiano.

Posteriormente, Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) proponen que la satisfacción del individuo con respecto a sus actividades laborales se da por el enriquecimiento del puesto de trabajo, de este modo se puede desarrollar más responsabilidades que dan como resultado un aprendizaje y evolución psicológica. A partir de los años setenta se empieza a utilizar constantemente este método propuesto por dichos psicólogos en donde se enriquecían las funciones que tenían los empleados para así aumentar el autoestima y el desempeño de los mismos.

Años más tarde, el psicólogo estadounidense Locke (1976) en sus estudios propone un concepto general enfocado a satisfacción laboral, afirma que es un estado emocional positivo de la persona con respecto a las actividades que realiza, se relaciona con un

sentimiento placentero, de felicidad o tranquilidad que posee el individuo al desempeñar su trabajo.

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los supuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental.

2.10.- Definición

Para Blum & Naylor (1982) la satisfacción laboral es catalogada como el resultado de múltiples actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores concretos (como la organización, el jefe, relaciones interpersonales, sueldo, ascensos, etc.) y la vida del empleado en general (p.45).

Los factores internos de la organización van a ser clave para la satisfacción del empleado, si estos no se ajustan a las diversas necesidades del colaborador van a generar una discrepancia con respecto a objetivos profesionales y personales. Por ejemplo, si el trabajador necesita un aproximado de dos mil dólares mensuales para subsistir junto a su familia y la empresa no le proporciona un salario con las mismas características, está produciendo inconformidades personales que sumado a otros factores que tampoco cumplen las expectativas del empleado, pueden traducirse en insatisfacción laboral.

Robbins (1998) define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del trabajador hacia sus actividades laborales (p.150).

La persona que está muy satisfecha con sus actividades laborales generará actitudes positivas ante cualquier situación, por otro lado, quien no está satisfecho irradia actitudes negativas inclusive cuando son actividades sencillas y fáciles de realizar.

Spencer (1997) define a la satisfacción laboral como un sentimiento general acerca del trabajo o como la unión de varias actitudes relacionadas con varios aspectos del mismo, considerando a la actitud como evaluación afectiva del objeto social (p.2).

Como los anteriores autores que exponen sus distintos conceptos y teorías acerca de satisfacción laboral Spencer (1997) también hace énfasis en las actitudes del empleado hacia su trabajo, mientras estas estén enfocadas a la misma línea de necesidades del empleado siempre traerán consecuencias afectivas positivas acerca de cómo ve el trabajador a su entorno.

2.11.- Factores Determinantes

Existen factores determinantes que van a influir en el trabajador con respecto a la satisfacción dentro de su empleo, Robbins (1998) enlista los que mayor impacto tienen dentro de la organización:

- *Trabajo totalmente desafiante:* Es más importante para los trabajadores poder realizar distintas tareas donde tengan la oportunidad de mostrar sus habilidades y destrezas, tareas variadas y con características para mejorar sus competencias, lo que generará mayor satisfacción y placer para el empleado. Las tareas repetitivas y aburridas producen un estado permanente de aburrimiento en el empleado ocasionando una sensación de fracaso y negatividad.
- *Sistema de recompensas justas:* Los trabajadores necesitan una estructura salarial justa para todos los miembros de la organización, esta remuneración debe satisfacer sus necesidades y expectativas laborales. No únicamente la remuneración debe ser monetaria ya que los trabajadores pueden acceder a menos dinero a cambio de condiciones laborales que le permitan tener un equilibrio emocional (área de trabajo, retroalimentación proactiva, horario flexible, etc.).
- *Condiciones favorables de trabajo:* Los empleados prefieren laborar bajo condiciones físicas adecuadas que no muestren un ambiente peligroso ni

desagradable. Hoy en día que el lugar de trabajo posea características modernas y tecnológicas de primera línea va a favorecer la confortabilidad del trabajador. Además, ruidos excesivos, temperaturas elevadas o muy bajas y la falta de iluminación corroboran el apareamiento de síntomas de insatisfacción laboral.

- *Colegas que brinden apoyo:* La interacción social positiva dentro de la organización es un factor fundamental para la satisfacción laboral, el apoyo permanente de los compañeros de trabajo va a generar mayor empatía organizacional. Por otro lado, la relación que el trabajador tenga con el jefe inmediato generará un estado de complacencia, un jefe que brinda reconocimiento ante objetivos cumplidos, escucha puntos de vista de los colaboradores y muestra interés ante cuestiones personales de los mismos, afianza la relación y es promotor de una satisfacción laboral elevada frecuente.
- *Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo:* La personalidad del individuo debe estar ligada al puesto de trabajo que ocupa y a las actividades que realiza dentro de este. Un trabajador con poca tolerancia a situaciones de estrés y trabajo bajo presión no debería laborar en posiciones donde frecuentemente se presenten estas condiciones ya que puede dañar su imagen personal y la imagen corporativa.

Según Holland (1978) el empleo debe estar relacionado con los intereses profesionales del trabajador, si estas son compatibles las actividades serán desarrolladas de manera satisfactoria.

Para Holland existen 6 tipos de intereses profesionales:

- *Realista:* El empleado prefiere actividades físicas que impliquen el uso de maquinarias. Ejemplo: mecánico, constructor, agricultor, etc.
- *Investigador:* Este tipo de trabajadores prefieren actividades de organización y razonamiento, evitan situaciones donde tenga que usar fuerza física. Ejemplo: profesor, abogado, consultor, etc.

- *Social*: Los colaboradores con esta personalidad prefieren actividades de convivencia y ayuda hacia los otros. Ejemplo: psicólogo, trabajador social, enfermero, etc.
- *Convencional*: Empleados enfocados a actividades administrativas organizadas con parámetros establecidos. Ejemplo: oficinista, contador, auditor, etc.
- *Emprendedor*: Trabajadores orientados actividades verbales en donde pueden influir en las demás personas, prefieren tomar decisiones arriesgadas donde pueden obtener ganancias importantes. Ejemplo: corredor de bolsa financiera, vendedor de bienes raíces, reporteros, etc.
- *Artístico*: Colaboradores que prefieren trabajos donde puedan desarrollar su creatividad, evitan totalmente situaciones convencionales. Ejemplo: músico, pintor, diseñador, etc.

2.12.- Teorías motivacionales como base para la satisfacción laboral

A partir de los años cincuenta con Maslow (1954) como principal exponente se empezaron a desarrollar las primeras teorías motivacionales las cuales explicaban a profundidad cuáles eran las características esenciales para que los trabajadores se sientan cómodos y satisfechos realizando sus actividades dentro de la organización. Las teorías motivacionales más relevantes que son fundamentales para la explicación de la satisfacción laboral en los trabajadores en las organizaciones se detallan a continuación:

2.12.1.- Teoría de la jerarquía de las necesidades.

Existen diferentes tipos de necesidades (5) dentro de la vida del ser humano y para acceder a la siguiente debemos haber satisfecho la anterior, de esta manera Maslow (1954) explica cómo el ser humano puede completar las diferentes etapas de su vida llegando a un nivel de satisfacción esperado.

- *Fisiológicas*: Engloba necesidades como hambre, sed, refugio y sexo.
- *Seguridad*: Tiene que ver con seguridad y protección física y psicológica.
- *Social*: Se enfoca en relaciones personales y estado de pertenencia.
- *Estima*: Engloba características de estima, autonomía, reconocimiento, etc.
- *Autorrealización*: Se centra en el el crecimiento personal para lograr la satisfacción y éxito total.

Permanentemente se satisfacen las necesidades más primitivas y conforme pasa esto el individuo desarrolla otras adicionales las cuáles son más complejas, cuando las necesidades del nivel jerárquico más alto son cubiertas, el individuo genera un estado de realización que permanentemente estaba buscado.

2.12.2.- Teoría bifactorial de Herzberg

El psicólogo Herzberg (1959) formuló la teoría motivacional en donde destacaba dos factores, la motivación y la higiene, para él, la relación que un empleado tiene con su trabajo es elemental y siempre debe ser llevadera, y que la actitud que este muestre hacia sus actividades definirá el éxito o el fracaso.

- *Factores motivacionales*: Engloba aspectos como reconocimiento, avance, crecimiento profesional, responsabilidad otorgada, etc.
- *Factores higiénicos*: se centra en políticas organizacionales, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, estilo directivo, etc.

Para que los trabajadores estén motivados a realizar su trabajo y por ende satisfechos en sus actividades, las organizaciones se deben enfocar en aspectos como logro, reconocimiento, y crecimiento tanto personal como profesional.

2.12.3.- Teoría de la existencia, relación y progreso (ERG).

El psicólogo Alderfer (1969) para realizar su teoría se basó en la teoría motivacional planteada años atrás por Maslow, para él, todo ser humano también tiene una serie de necesidades (3) que debe satisfacer para sentirse bien consigo mismo, sin embargo discrepa en algunos aspectos de Maslow e incluye nuevas ideas con lo cual crea la teoría “ERG” (existencia, relación y crecimiento).

- *Existencia:* Aquí incluye las necesidades fisiológicas y de protección planteadas previamente por Maslow.
- *Relación:* Igualmente engloba los aspectos sociales y de estima de Maslow como base para la satisfacción.
- *Crecimiento:* Se enfoca en el nivel jerárquico más alto que es el de autorrealización de la teoría de Maslow.

Esta teoría difiere de la de Maslow en que el individuo puede encontrarse en más de una categoría a la vez y puede ir superando ambas paralelamente y por otra parte si la gratificación de superar una necesidad de nivel superior se ve estancada el sujeto buscará con más deseo satisfacer una necesidad de categoría menor.

2.12.4.- Teoría de las tres necesidades de McClelland

Esta teoría fue propuesta por David McClelland (1961) en donde propone un rango jerárquico de tres necesidades, éstas deben ser superadas para alcanzar la motivación esperada por el trabajador.

- *Necesidad de logro:* Los empleados poseen una fuerza impulsora para realizar actividades que le permitan llegar al éxito, un deseo permanente por mejorar en actividades cotidianas que antes no salían como el trabajador esperaba. En este nivel los trabajadores buscan situaciones en donde tengan la responsabilidad de solucionar problemas, oportunidades de mejorar con retroalimentación constante y metas desafiantes que le permitan crecer profesionalmente.

- *Necesidad de poder:* El trabajador busca situaciones en donde pueda tener el control de los demás y de esta forma influir en el comportamiento del grupo que lidera. En este nivel los trabajadores prefieren actividades competitivas, están interesados en el prestigio y estatus social que les permita llegar a la satisfacción dentro de su medio
- *Necesidad de afiliación:* Es la necesidad de los trabajadores de crear relaciones interpersonales, busca un estado de aceptación, pertenencia y afiliación hacia un grupo en general. En estas situaciones el empleado prefiere escenarios de cooperación dejando de lado la competitividad.

2.12.5.- Teoría de expectativas de Vroom.

Víctor Vroom (1964) plantea una teoría muy interesante en donde el trabajador estará motivado a realizar una actividad dentro de la organización si cree que al ejecutar esta va a tener un buen desempeño, sino cree que sus capacidades están relacionadas con la acción que va a realizar, este, pondrá el mínimo esfuerzo para completarla sin tomar en cuenta si el resultado final es bueno o malo, esto lo hace el trabajador ya que si las expectativas para lograr la tarea son prometedoras este recibirá una recompensa, un bono, un mejor cargo y que a través de dicho reconocimiento tangible podrá satisfacer sus metas personales. Esta teoría posee tres variables:

- *Relación esfuerzo-desempeño:* La probabilidad de que el esfuerzo empleado desembocará en un buen o mal desempeño.
- *Relación recompensa-desempeño:* La probabilidad de que según el desempeño que este tenga llevará al resultado esperado.
- *Relación recompensas-metas personales:* La relación que involucren las recompensas otorgadas por la organización y como estas pueden ser usadas para la satisfacción del trabajador.

2.12.6.- Teoría de la Autodeterminación de Edward Deci. (SDT).

Teoría motivacional que hace referencia a que los individuos poseemos tres necesidades innatas, no adquiridas, y si dichas necesidades están cubiertas estamos motivados a realizar nuestro trabajo de la manera más productiva

- *Necesidad de autonomía*: Tomar decisiones propias genera mayor desarrollo personal.
- *Necesidad de ser competente*: Mejorar y entrenar nuestras habilidades proporciona un mayor control de nuestros actos.
- *Necesidad de relacionarnos*: Generar relaciones interpersonales nos permite interactuar lo cual genera empatía con el otro y aceptación con el medio social.

2.13.- Síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral

Dentro de diversos estudios enfocados en estas variables (síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral) se ha encontrado un alto grado de significación estadística en la correlación. Parada (2005) determinó que a mayor nivel de síndrome de quemado laboral en los empleados la satisfacción laboral disminuye significativamente. Paralelamente Hermosa (2006) evidenció que a menor grado de síndrome de quemado laboral en los trabajadores el nivel de satisfacción laboral es mucho más elevado.

Adicionalmente Broncano (2010) pudo concluir que las personas con un bajo nivel de satisfacción laboral y alto grado de síndrome de quemado laboral obtuvieron estos resultados debido a insatisfacción extrínseca en la mayoría de los casos, sin embargo esto puede variar dependiendo la profesión y las características del lugar de trabajo.

Es de suma importancia analizar los diferentes subfactores en cada variable. En el caso del síndrome de desgaste laboral debemos enfocarnos en las tres características de este riesgo psicosocial como son agotamiento emocional, despersonalización y autoeficacia, por otro lado dentro de la satisfacción laboral se debe enfocar en satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones,

satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación. De esta manera se puede relacionar los diferentes componentes de ambas variables para determinar el origen fundamental del problema, así en un futuro la organización podrá poner mayor énfasis en un plan de acción de un componente específico sin perder tiempo centrándose en otros factores.

Así, por ejemplo, si dentro de la variable de síndrome de quemado laboral se encuentra un alto grado en la dimensión de “agotamiento emocional” y dentro de la variable de satisfacción laboral se encuentra un puntaje bajo en la dimensión de “satisfacción intrínseca”, se podrá encontrar una correlación entre ambos factores y enfocarse únicamente en el mejoramiento de estos, con lo cual no se generalizaría el estudio en las variables totales produciendo una optimización de recursos para la institución, tomando en cuenta la época de austeridad que aquí se presenta.

2.14.- Relación de la satisfacción laboral con otras variables

2.14.1.-Satisfacción y Productividad

Amorós (2008) demostró que existe una relación positiva entre ambas variables, con esto quiere decir que no más del 2% de la varianza en la producción dentro de la organización (ascendente o descendente), puede estar relacionada a la satisfacción del trabajador (p.75).

Según Robbins & Judge (2009) a nivel personal no es la satisfacción la que lleva a la productividad, sino todo lo contrario, la productividad la que lleva a la satisfacción o insatisfacción del colaborador, con lo cual los trabajadores que tienen la oportunidad de ser más productivos alcanzan niveles de satisfacción más elevados. Por otro lado, en el ámbito grupal, los colectivos más satisfechos tienen mayores índices de productividad lo cual a la larga genera menores índices de ausentismo y rotación.

2.14.2.- Satisfacción y Ausentismo

De igual manera Amorós (2008) encontró una relación negativa entre ambos factores, a mayor satisfacción menor ausentismo. Es muy lógico afirmar que los colaboradores insatisfechos no asistan a su lugar de trabajo, pero es importante recalcar que otros factores también influyen en esta relación (pp. 75-76).

2.14.3.- Satisfacción y Rotación

Amorós (2008) afirma que para los empleados que tienen un desempeño elevado, la satisfacción tiene menos importancia en el tema rotación; si el empleado muestra un desempeño elevado, la empresa buscará de cualquier manera retener al empleado, optará por aumentar beneficios como: salario, bonos, ascensos, reconocimiento público, entre otros. Además, en una investigación realizada por el mismo autor, se tiene que si existen dos trabajadores insatisfechos en el mismo puesto de trabajo, el más propenso a renunciar, es el que posea una mayor sensibilidad a sentirse insatisfecho con las actividades cotidianas (p.76).

2.15.- Instrumentos de medición de satisfacción laboral

2.15.1.- Cuestionario de satisfacción laboral s4/82

Peiró & Meliá (1998) desarrollaron este cuestionario para medir la satisfacción del empleado dentro de la organización, cuenta con 82 ítems, más las 9 variables descriptivas de muestra codificadas, por lo tanto se cuenta con un total de 91 variables así numeradas en el cuestionario. Cuenta con una escala de siete grados (muy insatisfecho hasta muy satisfecho) con lo cual el empleado dispone de una amplia gama de opciones para responder. Cuenta con un nivel de confiabilidad 0.95.

Este cuestionario permite evaluar seis factores:

- Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias.

- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas.
- Satisfacción con las relaciones interpersonales.

A pesar de ser un cuestionario muy completo y con un alto nivel de confiabilidad, no es recomendable usarlo debido a su longitud, se debe tener en cuenta que la muestra es muy amplia y aplicar este cuestionario modificaría los tiempos previstos de la investigación.

2.15.2.- Cuestionario de satisfacción laboral s10/12

Peiró & Meliá, (1989) optimizaron antiguos cuestionarios y crearon el cuestionario s10/12 de satisfacción laboral el cual es mucho más corto que el original (s4/82), cuenta con 12 ítems y una confiabilidad de 0.88 unos niveles de validez que mejoran la escala original.

Sin embargo el S10/12 tiene un muestreo de factores muy limitado ya que ha sido desarrollado como un test rápido para medir satisfacción laboral.

2.15.3.- NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1998) creó el cuestionario de satisfacción laboral NTP 213 el cual lo utiliza para medir diferentes variables, entre ellas, el grado de satisfacción por la tarea realizada, la debida al salario, la pertenencia al grupo y la correspondiente al estatus e implicación en la empresa y por otro lado al análisis cualitativo de la satisfacción, que aporta alguna luz sobre el perfil motivacional de los sujetos. La evaluación del cuestionario permite conocer la forma cómo los diferentes grupos de una organización sienten y valoran los distintos elementos de sus actividades, ya sean factores intrínsecos o extrínsecos. Es un cuestionario de 8 preguntas directas cerradas, que piden al empleado se defina respecto a cada una de las dimensiones que se pretende evaluar, expresando claramente sus tareas, de forma que después de haber aplicado el cuestionario pueda hacerse un análisis estadístico con el grupo de personas evaluadas.

No existen investigaciones en nuestro país en las cuales se haya utilizado este cuestionario, por lo tanto sería muy arriesgado aplicarlo sin tener resultados empíricos del mismo.

2.15.4.- Cuestionario de satisfacción laboral S20/23

Instrumento de medición creado por Meliá & Peiró (1998) el cual consta de 23 items enfocados únicamente en satisfacción laboral, con escala de siete opciones de respuesta (muy insatisfecho-muy satisfecho). Este instrumento facilita su método de calificación y análisis de respuestas puesto que permite usar un programa informático optimizando recursos y tiempo. Posee una nivel de confiabilidad de 0.92, idóneo para esta investigación. Este mide 5 factores.

- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el ambiente físico.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la participación.

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Tipo de Investigación (Teórica Aplicada)

Se realizó una investigación correlacional debido a que especifica la relación entre dos o más variables (síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral), además, alcanzan un nivel parcialmente explicativo.

3.2.- Diseño de Investigación

Se utilizó el estudio correlacional asociativo ya que se describe la relación entre dos variables consideradas en la investigación en un momento determinado.

3.3.- Población-Muestra

Para el proceso de investigación nombrado con anterioridad, se tomó en cuenta a la población de la EPMAPS, la cual cuenta con 1800 personas (N=1800). El procedimiento en el cual se basó es el método probabilístico-muestreo aleatorio simple (MAS), en donde la población se divide en subpoblaciones (subgrupos o estratos) homogéneas tomando en cuenta determinadas características. En cada estrato se realiza la selección de forma simple aleatoria o sistemática y se eligen los elementos al azar. Utilizando la fórmula correspondiente se obtuvo un total de 317 personas para el respectivo estudio (n=317).

3.4.- Recolección de la Información

Para la recolección de información se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Como fuentes primarias se tuvo las repuestas de los individuos seleccionados aleatoriamente para la muestra, que son los empleados en la organización y los hechos

que se presentan dentro de esta, y como fuentes secundarias estuvieron los libros, artículos, documentos escritos, revistas, tesis. En cuanto a los instrumentos utilizados estuvieron el cuestionario de satisfacción laboral (S20/23) y síndrome de quemado laboral (Maslach Burnout Inventory).

Para informar acerca de la toma de cuestionarios se envió a cada uno de los participantes de la muestra un correo electrónico donde se señalaba la fecha y hora exacta de la aplicación. Los cuestionarios fueron tomados físicamente con materiales proporcionados por la empresa (papel, lápiz). Debido a que la muestra era muy numerosa el proceso tardó aproximadamente una semana y se aplicó en horas laborables en los puestos de trabajo de los empleados, se procuró no interrumpir las actividades laborales. El tiempo aproximado para llenar ambos cuestionarios por parte de los trabajadores fue de 10 minutos y se realizó por departamentos según el cronograma previamente establecido. Los cuestionarios fueron aplicados por el investigador acompañado por otra persona perteneciente al área de Seguridad y Salud de la empresa. No se presentaron novedades en el proceso puesto que la gente estaba informada respecto al tema y los cuestionarios fueron totalmente anónimos

En la tabla 4 se puede observar cada una de las actividades que se realizaron dentro de la investigación.

Tabla 4*Recolección de Información*

Objetivos	Descripción Narrativa	Actividades	Metodología Técnicas
Objetivo General	Analizar el síndrome de quemado laboral y su relación con la satisfacción laboral en los empleados de EPMAPS matriz Quito para mejorar el desarrollo de sus actividades cotidianas.	-----	-----
Objetivo Específico	Explicar los modelos teóricos del síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral.	Se buscó información en libros físicos. Se revisó tesis realizadas relacionadas con el tema. Se buscó material bibliográfico en libros y documentos digitales.	Análisis documental
Objetivo Específico	Comparar instrumentos de medición del síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral.	Se buscó información teórica de diferentes test de estas características. Se analizó tesis que hayan aplicado este tipo de test. Se seleccionó el test adecuado para nuestra investigación al comparar teóricamente diferentes test de SBO y satisfacción laboral.	Análisis Documental
Objetivo Específico	Evaluar el nivel de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral en los empleados.	Se informó a los participantes (317) el propósito de las encuestas que serán aplicadas vía intranet. Se aplicó test a la muestra seleccionada (317) en todas las gerencias de la empresa según el muestreo aleatorio. Se tabuló los resultados obtenidos en el programa SPSS.	Test
Objetivo Específico	Correlacionar los niveles de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral.	Se contabilizó respuestas en cada uno de los ítems en el programa SPSS. Se analizó resultados de los cuestionarios de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral. Se correlacionó ambas variables (SPSS, Versión 19)	Herramientas Estadísticas

3.5.- Procesamiento de Datos

El procesamiento de los datos se lo realizó en el programa estadístico SPSS versión 19, primero se obtuvieron resultados del test de síndrome de quemado laboral y posteriormente los resultados del test de satisfacción laboral, con los datos previos se pudo realizar la correlación usando las diferentes opciones que posee este programa. La información fue ingresada manualmente al programa SPSS y posterior a esto se hizo una verificación para evitar errores de tipeo.

3.6.- Análisis de Resultados

En el presente análisis de resultados de los test aplicados se pretende contrastar las hipótesis planteadas acerca de la relación que puede existir entre el síndrome de quemado laboral y la satisfacción laboral. Para esto se utilizó el programa estadístico SPSS versión 19 y se tomó en cuenta especialmente el coeficiente de correlación de Pearson para comprobar la variabilidad de los datos obtenidos.

Según Fernandez (2001) el coeficiente de Pearson (r) es el más utilizado para conocer la relación entre dos variables cuantitativas partiendo de la suposición que los datos se distribuyen de una manera normal; los valores que adquiere este coeficiente va desde -1 (relación negativa perfecta) hasta 1 (relación positiva perfecta).

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario de síndrome de quemado laboral (MBI) en la tabla 5.

Tabla 5*Resultados de síndrome de quemado laboral (Maslach Burnout Inventory)*

		Número de personas evaluadas	Porcentaje (%)
Agotamiento Emocional	Alto	18	5,68%
	Medio	88	27,76%
	Bajo	211	66,56%
	Total	317	100%
Despersonalización	Alto	15	4,73%
	Medio	62	19,56%
	Bajo	240	75,71%
	Total	317	100%
Autoeficacia	Alto	142	44,79%
	Medio	93	29,34%
	Bajo	82	25,87%
	Total	317	100%

Según el “*Maslach Burnout Inventory Manual*” actualizado por Maslach (1997), existen puntos de corte para las dimensiones de este cuestionario (3) los cuales se tomaron en cuenta para este estudio:

- Agotamiento Emocional: 0-16 (bajo), 17-26 (medio), 27-54 (alto).
- Despersonalización: 0-8 (bajo), 9-13 (medio), 14-30 (alto).
- Autoeficacia: 9-30 (baja), 31-36 (media), 37-48 (alta).

Para la obtención del Alfa de Cronbach se utilizó el programa SPSS, los valores para cada dimensión fueron los siguientes:

- Agotamiento Emocional $\alpha = 0.75$
- Despersonalización $\alpha = 0.66$
- Autoeficacia $\alpha = 0.63$

Como se puede observar en la tabla 1 del síndrome de quemado laboral en la dimensión de agotamiento emocional el 5.68% de la muestra posee un nivel alto, 27.76% un nivel medio y un 66.56% poseen un nivel bajo de padecimiento. En este caso el agotamiento emocional

es bajo lo cual indica que no existe mayor impacto en características actitudinales tales como desmotivación, cansancio mental, aburrimiento, etc. Miravalles (2012). En cuanto a despersonalización un 4.73% de los encuestados posee un nivel alto, un 19.56% un nivel medio y un 75.71% un nivel bajo de padecimiento del síndrome. Al igual que en la variable de agotamiento emocional existe mayor porcentaje en niveles bajos lo cual prueba que existen muy pocos empleados que se ven afectados en aspectos internos tales como percepción distorsionada de su cuerpo, automatismo, sentimientos de fantasía, insensibilidad a las personas, etc. Simeon (2016). Finalmente, en la dimensión de autoeficacia un 44.79% de la muestra posee un nivel alto, 29.34% un nivel medio y un 25.87% un nivel bajo. Cabe recalcar que en esta dimensión mientras más baja sea la puntuación existe mayor riesgo de padecer síndrome de quemado laboral. En esta variable los resultados son mucho más equitativos, menos de la mitad de los empleados sienten que su autoeficacia es óptima. Baja autoestima, sentimientos de “vacío” en cuanto a logros, evaluación negativa a las actividades realizadas son algunas de las características que determinan el apareamiento del síndrome, Miravalles (2012).

Es importante mencionar que los resultados obtenidos en este estudio coinciden con otros proyectos de investigación que se han realizado anteriormente. Jara (2010), Díaz (2012), Broncano (2010), donde se muestra que los niveles de síndrome de quemado laboral obtenidos en sus tres variables fueron iguales, es decir, la mayoría de los evaluados poseen agotamiento emocional bajo, despersonalización baja y autoeficacia alta.

El segundo cuestionario en aplicarse fue el S20/23, este pretende medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la EPMAPS tomando en cuenta sus diferentes variables.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el cuestionario de satisfacción laboral (S20/23) en la tabla 6.

Tabla 6*Resultados de Satisfacción Laboral (S20/23)*

	Insatisfecho (0-2)	(%)	Medianamente Satisfecho (3- 4-5)	(%)	Satisfecho (6-7)	(%)	Total de personas evaluadas	Porcentaje
Satisfacción con la supervisión	6	1,89%	254	80,13%	57	17,98%	317	100%
Satisfacción con el ambiente físico	11	3,47%	240	75,71%	66	20,82%	317	100%
Satisfacción con las prestaciones recibidas	16	5,05%	271	85,49%	30	9,46%	317	100%
Satisfacción intrínseca del trabajo	6	1,89%	208	65,62%	103	32,49%	317	100%
Satisfacción con la participación	18	5,68%	230	72,56%	69	21,77%	317	100%
Satisfacción General	5	1,58%	275	86,75%	37	11,67%	317	100%

En la tabla 6 se puede observar los datos obtenidos acerca de la satisfacción laboral en los trabajadores de la EPMAPS, ésta muestra datos generales de satisfacción, los cuales serán relacionados posteriormente con las variables de síndrome de quemado laboral para comprobar la hipótesis, pero además es importante dar a conocer detalladamente los subtipos de satisfacción que están afectando a los colaboradores.

Para los puntos de corte de este cuestionario se tomó en cuenta estudio realizado por Castillo (2015), en dicha investigación las condiciones y características de la muestra y temática eran muy similares a la presente.

- Insatisfecho = 0-2.9
- Medianamente Satisfecho = 3-5.9
- Satisfecho = 6-7

Para la obtención del Alfa de Cronbach se utilizó el programa SPSS, los valores para cada dimensión fueron los siguientes:

- Satisfacción con las supervisión $\alpha = 0.82$
- Satisfacción con el ambiente físico $\alpha = 0.83$
- Satisfacción con las prestaciones recibidas $\alpha = 0.72$
- Satisfacción intrínseca del trabajo $\alpha = 0.83$
- Satisfacción con la participación $\alpha = 0.86$
- Satisfacción General $\alpha = 0.81$

Como primer punto se tiene datos generales en donde únicamente el 1.58% de toda la muestra encuestada se encuentra insatisfecha, resaltando puntuaciones altas en insatisfacción por las prestaciones recibidas y satisfacción en la participación, la mayoría de empleados encuestados se muestra medianamente satisfechos dando como resultado el 86.75% del total de cuestionarios aplicados y finalmente están las personas satisfechas con un 11.67% en donde la variable de satisfacción intrínseca predomina como factor positivo para lograr este resultado.

Existen datos muy importantes que arrojan los resultados de este cuestionario, la mayoría de empleados insatisfechos están relacionados con la variable de participación (5.68%) y con las prestaciones recibidas (5.05%). En cuanto a la insatisfacción en la participación para Zas, López, & Calviño (2010) los niveles elevados pueden estar

relacionado a que las decisiones u opiniones de los trabajadores no son tomadas en cuenta para la ejecución de una actividad, de un proceso o de un cambio dentro de la organización. Adicionalmente, un alto número de trabajadores insatisfechos están vinculados a la variable de prestaciones recibidas, para Cabello, Algarra, Díaz, & Olmo (2015) esto se ve relacionado con la forma en que la organización descuida las disposiciones legales y la manera en la cual negocia los diferentes aspectos laborales. Es importante acotar que este alto nivel de insatisfacción respecto a las prestaciones recibidas se podría deber al gran conflicto que se genera cada año con la firma del contrato colectivo entre los trabajadores y directivos. Por otro lado, se tiene un muy bajo índice de empleados insatisfechos con respecto a la variable de satisfacción intrínseca (1.89%); lo cual da a entender que existe una relación muy buena entre lo que los trabajadores están capacitados para realizar con las actividades que le impone su puesto de trabajo. Mela & Pradilla (2011). Este último valor de satisfacción intrínseca se relaciona coherentemente con respecto al valor más alto conseguido por los empleados que se encuentran satisfechos (32.49%); por lo tanto, se puede inferir que los colaboradores están ubicados correctamente en relación a sus funciones y al cargo que desempeñan, dándole un valor agregado al proceso de selección empresarial. Mela & Pradilla (2011). Otro punto a resaltar es un elevado nivel de satisfacción con el ambiente físico (20.82%), con respecto a las otras variables dentro del mismo grupo, esto tiene relación con la infraestructura de la organización; ya que hace muy poco tiempo fueron remodeladas todas las instalaciones y adicionalmente fue creado un nuevo edificio administrativo con todas las comodidades que exige el medio, provocando en los trabajadores una mayor satisfacción al momento de realizar sus actividades. Estas modificaciones en las instalaciones se realizaron siguiendo normas de calidad tomando en cuenta aspectos ergonómicos y de salud ocupacional e industrial para evitar enfermedades y accidentes laborales a futuro .

Como siguiente punto en la tabla 7 se encuentra el comparativo entre el síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral, aquí las puntuaciones más altas están centradas en empleados que se encuentran medianamente satisfechos con bajo agotamiento emocional (54.89%), empleados medianamente satisfechos con baja despersonalización (63.72%) y empleados medianamente satisfechos con un nivel alto en autoeficacia (37.54%). Además, existen resultados que llaman la atención dentro de este análisis,

empleados con niveles de satisfacción moderada y alta poseen niveles bajos de autoeficacia.

La tabla 7 se puede observar los siguientes resultados.

Tabla 7*Comparativo entre síndrome de quemado laboral (MBI) y Satisfacción laboral (S20/23)*

		SL								
		Insatisfecho (0-2)	(%)	Medianamente Satisfecho (3-4-5)	(%)	Satisfecho (6-7)	(%)	Número de evaluados	(%)	
SBO	Agotamiento Emocional	Alto	1	0,32%	17	5,36%	0	0,00%	18	5,68%
		Medio	1	0,32%	84	26,50%	3	0,95%	88	27,76%
		Bajo	3	0,95%	174	54,89%	34	10,73%	211	66,56%
		Total	5	1,58%	275	86,75%	37	11,67%	317	100%
	Despersonalización	Alto	1	0,32%	14	4,42%	0	0,00%	15	4,73%
		Medio	1	0,32%	59	18,61%	2	0,63%	62	19,56%
		Bajo	3	0,95%	202	63,72%	35	11,04%	240	75,71%
		Total	5	1,58%	275	86,75%	37	11,67%	317	100%
	Autoeficacia	Alto	1	0,32%	119	37,54%	22	6,94%	142	44,79%
		Medio	3	0,95%	82	25,87%	8	2,52%	93	29,34%
		Bajo	1	0,32%	74	23,34%	7	2,21%	82	25,87%
		Total	5	1,58%	275	86,75%	37	11,67%	317	100%

Tabla 8

Correlación entre Agotamiento Emocional, Despersonalización y Autoeficacia con Satisfacción Laboral

El coeficiente de Pearson arrojó los siguientes resultados los cuales se encuentran en la tabla 8:

		Satisfacción General
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	-,419
	Sig. (bilateral)	,000
	N	317
Despersonalización	Correlación de Pearson	-,329
	Sig. (bilateral)	,000
	N	317
Autoeficacia	Correlación de Pearson	,219
	Sig. (bilateral)	,000
	N	317

Como se puede observar en la tabla 8, el coeficiente de correlación de Pearson arroja un valor de $r = -0.419$, lo cual señala que existe una correlación negativa moderada, por lo tanto a mayor nivel en la dimensión de agotamiento emocional correspondiente al síndrome de quemado laboral, menor será la satisfacción en los empleados. Si se compara con el estudio de Parada (2005) realizada a un estudio jurídico se puede encontrar resultados similares ($r = -0.413$), en cuyos contados casos de empleados con agotamiento emocional alto, se debían a jornadas laborales sumamente extensas, sobrepasaban las 12 horas en el día por cuestiones de carga laboral, ya que pertenecían a rangos jerárquicos elevados.

Para la dimensión de despersonalización el coeficiente de correlación de Pearson arroja un valor de $r = -0.329$, lo cual señala que existe una correlación negativa baja, por lo tanto a mayor nivel en la variable de despersonalización correspondiente al síndrome de quemado laboral menor será la satisfacción en los empleados. En la tesis doctoral realizada por Dávila (2010) se obtiene una correlación de -0.503 entre exactamente estas dos variables, trabajadores con altas puntuaciones en dicho estudio manifiestan

una desconexión entre cuerpo y mente producto de situaciones estresantes en sus actividades diarias.

En cuanto a la dimensión de autoeficacia es importante recordar que mientras más bajos sean los resultados existe una mayor posibilidad de que exista menor satisfacción laboral. Como se puede observar en la tabla de análisis anterior el coeficiente de correlación de Pearson arroja un valor de $r= 0.219$ lo cual señala que existe una correlación positiva baja, por lo tanto a mayor puntuación en la variable de autoeficacia mayor será la satisfacción laboral. En el estudio realizado por Barón (2008) dentro de una clínica oncológica prueba que existe un grado de autoeficacia alta lo cual genera puntuación de 90/100 en satisfacción laboral intrínseca, satisfacción entre colaboradores y satisfacción ante espacios físicos.

Tabla 9

Correlación entre las dimensiones del MBI (Síndrome del quemado laboral) con las variables del S20/23 (Satisfacción laboral)

El coeficiente de Pearson arrojó los siguientes resultados los cuales encontramos en la tabla 9:

		Supervisión	Ambiente físico	Prestaciones recibidas	Intrínseca	Participación	Satisfacción General
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	-,326	-,239	-,406	-,354	-,291	-,419
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	317	317	317	317	317	317
Despersonalización	Correlación de Pearson	-,231	-,214	-,214	-,334	-,276	-,329
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	317	317	317	317	317	317
Autoeficacia	Correlación de Pearson	,239	,130	,104	,221	,187	,219
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	317	317	317	317	317	317

Con respecto a la tabla 9 es importante mencionar que en la dimensión de agotamiento emocional perteneciente al síndrome de quemado laboral existe una correlación negativa con cada uno de los factores de satisfacción laboral, es decir, a mayor nivel de agotamiento emocional menor será la satisfacción laboral en todas sus variables. Se destaca el alto puntaje entre agotamiento emocional y satisfacción por las prestaciones recibidas.

Para la dimensión de despersonalización correspondiente al síndrome de quemado laboral y todos los factores de satisfacción laboral existe una correlación negativa, por lo tanto, a mayor nivel de despersonalización en el empleado menor será la satisfacción con respecto a todas sus variables. Aquí se destaca el alto puntaje entre despersonalización y satisfacción intrínseca.

Por otro lado, con respecto a la dimensión de autoeficacia, que es la última del síndrome de quemado laboral, y las variables de satisfacción laboral existe una correlación positiva, es decir, que a mayor nivel de autoeficacia mayor será la satisfacción en todos sus factores. Aquí se destaca el alto puntaje entre autoeficacia y satisfacción intrínseca en el trabajador.

3.7.- Comprobación de Hipótesis

La correlación entre agotamiento emocional y satisfacción laboral posee una tendencia negativa moderada tal como lo indica la figura 1.

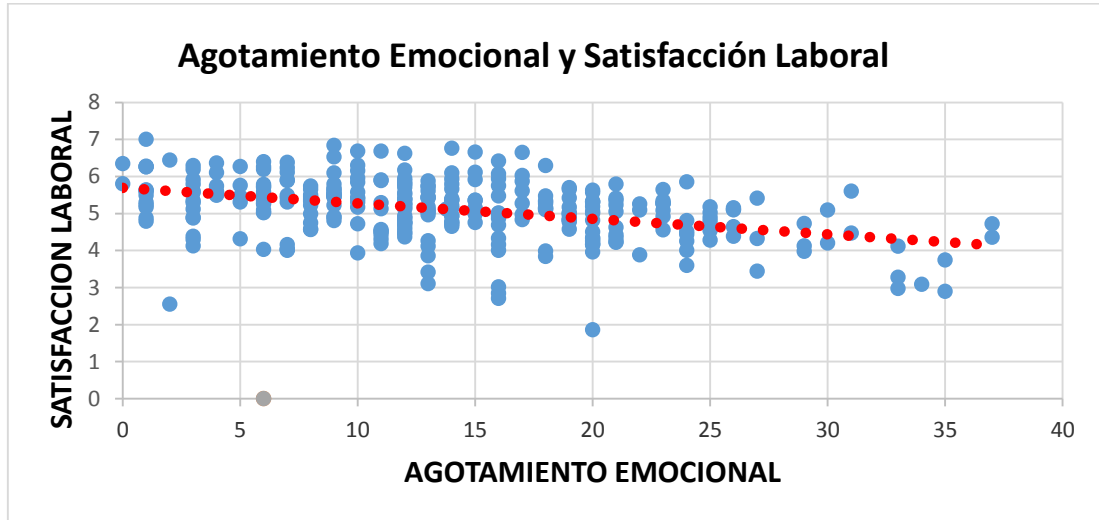


Figura 1. Correlación entre Agotamiento Emocional y Satisfacción Laboral

Por lo tanto a mayor nivel de agotamiento emocional menor será la satisfacción en los empleados.

Entre la variable de despersonalización y satisfacción laboral existe una correlación negativa baja tal como lo indica la figura 2.

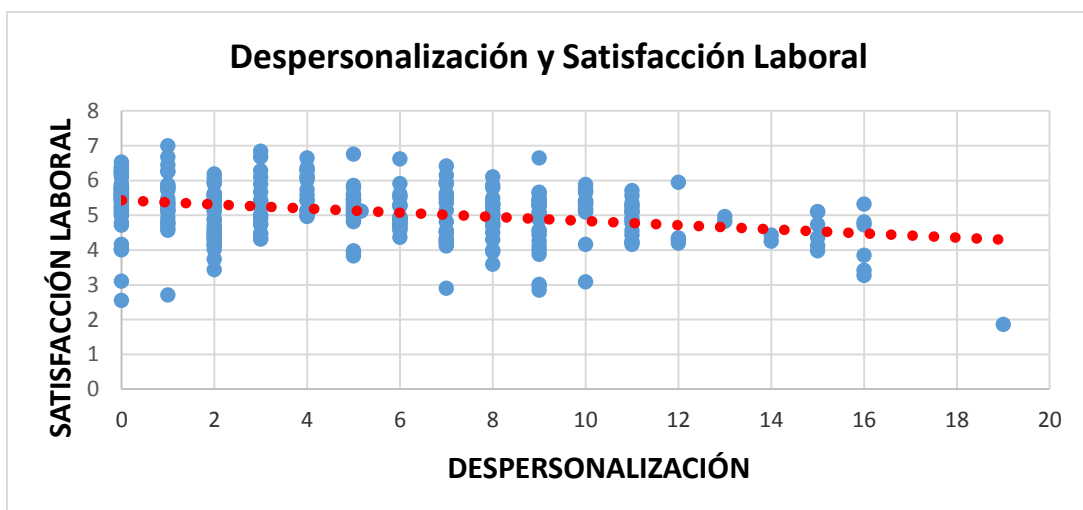


Figura 2. Correlación entre Despersonalización y Satisfacción Laboral

Esto indica que a mayor nivel de despersonalización menor será la satisfacción en los colaboradores

La correlación entre autoeficacia y satisfacción laboral es positiva baja como muestra la figura 3.

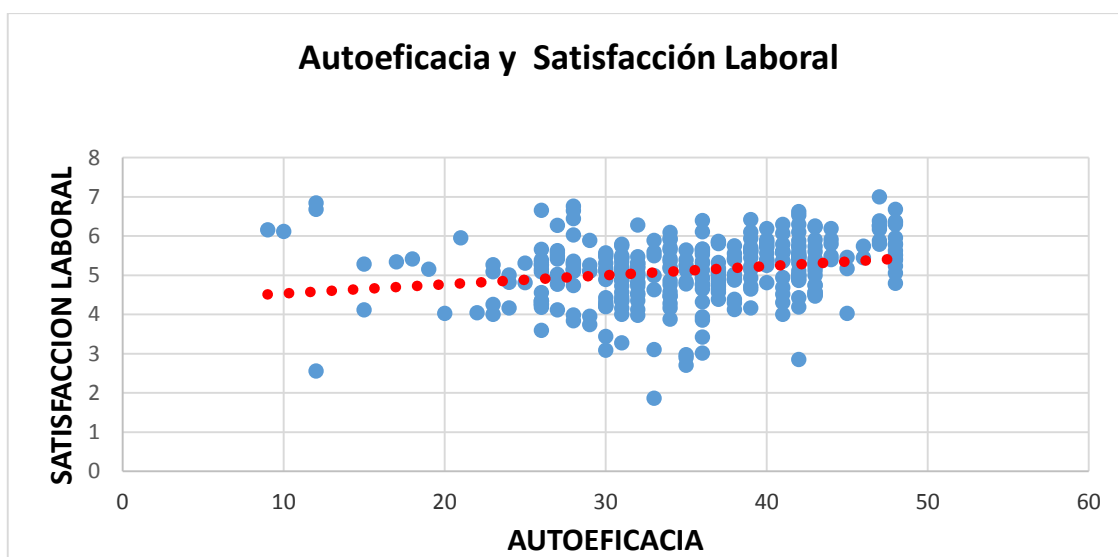


Figura 3. Autoeficacia y Satisfacción Laboral

A diferencia de las anteriores variables esta posee una correlación directa, a mayor nivel de autoeficacia mayor será la satisfacción laboral en los empleados.

Con todos estos resultados se evidencia que la satisfacción laboral tiene una correlación con todas las variables de síndrome de quemado laboral, negativa con la despersonalización y el agotamiento emocional y positivo con la variable autoeficacia. En su investigación Roth & Pinto (2010) arrojan resultados con valores muy semejantes, con lo cual ratifica que todas las correlaciones antes realizadas en este análisis poseen un elevado grado de similitud en relación a otros estudios dentro de diferentes organizaciones.

Con todos los valores obtenidos y después de realizar un análisis profundo se pudo comprobar las dos hipótesis que se plantearon en un inicio, existe correlación negativa entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con la variable de satisfacción laboral, y por otro lado existe una correlación positiva entre la dimensión de autoeficacia del síndrome de quemado laboral con la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones y Recomendaciones

El análisis de síndrome de quemado laboral y su relación con la satisfacción laboral es fundamental para una organización con el fin de determinar el nivel de desgaste profesional de sus empleados y como esto repercute en su comportamiento respecto a las actividades que realizan continuamente. Todo esto para mejorar como empresa, cumplir la normativa legal y avanzar conforme las altas exigencias del mercado actual.

Con la presente investigación, se determinó que la EPMAPS cumple con la premisa de que las personas se sienten más satisfechas en un ambiente donde existen menores índices de síndrome de quemado laboral. Además, este estudio permitió constituye un aporte para el mejoramiento continuo del ambiente laboral de la organización y una base teórica para futuros trabajos de investigación en el área.

A continuación se presentan las conclusiones por cada uno de los objetivos específicos que se plantearon con anterioridad.

4.1.- Conclusiones

El síndrome de quemado laboral es un tipo de riesgo psicosocial el cual se caracteriza por la excesiva carga laboral y los pocos recursos para afrontarla, ha sido estudiando a partir de los años setenta, Freudenberger fue el primer profesional en aplicar el término e iniciar con las investigaciones pioneras. Maslach crea el cuestionario de Burnout (MBI) más utilizado hasta la actualidad, siendo la psicóloga que ha puesto mayor énfasis en el estudio de este síndrome. El síndrome de quemado laboral consta de tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y autoeficacia) y dependiendo de las condiciones bajo las cuales este expuesto el trabajador (estrés, comportamiento de las personas que la rodean en la organización,

oportunidades de crecimiento, etc.) se irá desarrollando. En cuanto a la satisfacción laboral existen estudios previos mucho más antiguos, Mayo fue la primera persona en estudiar términos de satisfacción laboral, al elaborar un experimento en una fábrica de obreros pudo sacar las primeras conclusiones del tema. La satisfacción laboral es el resultado de múltiples actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores concretos (organización, el jefe, relaciones interpersonales, sueldo, ascensos, etc.) y la vida del empleado en general.

Se realizó un análisis profundo acerca de qué test utilizar para la medición de cada una de las variables de la investigación, con respecto al síndrome de quemado laboral se escogió el Maslach Burnout Inventory, puesto que es el más utilizado para este tipo de estudios, especialmente tesis de grados, y su nivel de validez y confianza cumplían perfectamente con lo que se buscaba desde un inicio, existen diversos instrumentos que miden este tipo de riesgo psicosocial pero se enfocan especialmente en personal médico y profesores, por lo tanto después de las averiguaciones técnicas se decidió aplicar este instrumento. Para obtener datos acerca de satisfacción laboral se utilizó el test S20/23, en este caso se priorizó la longitud del instrumento puesto que es fácil y corto de realizar tomando en cuenta que el instrumento de evaluación del síndrome de quemado laboral ya es extenso y podía dificultar su aplicación debido a las varias actividades que poseen los empleados dentro de sus jornadas laborales. El S20/23 es parte del grupo de instrumentos más utilizados para medir satisfacción laboral en las organizaciones junto con el S10/12 (muy corto para nuestro estudio) y el S4/82 (muy extenso para nuestro estudio), los niveles de confiabilidad y validez son progresivos en el caso de los tres instrumentos antes mencionados (más largo mayor confiabilidad y validez) sin embargo para este tipo de estudio se optó por el por S20/23 priorizando el tiempo de los trabajadores como se anteriormente.

Los resultados de síndrome de quemado laboral que arrojó el Maslach Burnout Inventory (MBI) fueron significativos para la EPMAPS. Se demostró que los niveles de este tipo de riesgo psicosocial son muy bajos en cuanto a agotamiento emocional (bajo 66.56%, medio 27.76%, alto 5.68%) y despersonalización (75,71% bajo, 19,56% medio, 4,73% alto); lo cual muestra un reparto equitativo de las actividades cotidianas y que las relaciones laborales entre colaboradores son estables. Con respecto a la autoeficacia, en la mayoría de resultados muestran un nivel alto, lo cual también beneficia a la organización (44.79% alto, 29.34% medio, 25.87% bajo). En este punto, no se muestran

resultados tan distantes entre los valores como en las variables anteriores, la mayoría de empleados han logrado cumplir sus expectativas laborales, pero también existe una gran parte de la muestra que tiene inconformidad en cuanto a falta de oportunidades de crecimiento laboral dentro de la empresa. Uno de los principales resultados de este análisis, es la evidencia de que ninguna de las personas de las muestras presentó el síndrome de quemado laboral, es decir, agotamiento alto, despersonalización alta y autoeficacia baja. Los resultados empíricos de la investigación tuvieron una acogida positiva en los directivos de la organización. Los resultados de satisfacción laboral del test S20/23 no fueron tan positivos como los de síndrome de quemado laboral, sin embargo, son estables y se podría implementar un plan de acción para su mejoramiento. Por otro lado, los resultados arrojados en satisfacción general, indican que la mayoría de encuestados de la muestra están medianamente satisfechos (86,75%), un nivel considerable se encuentra totalmente satisfechos (11,67%) y únicamente una pequeña parte de los empleados están insatisfechos (1,58%). También existen resultados que son importantes de resaltar en cuanto a las subvariables del test S20/23, existen empleados que se sienten insatisfechos en cuanto a la participación y prestaciones recibidas, esto debido a la falta de oportunidades para exponer sus ideas y opiniones en diversos ámbitos y otra por la falta de comunicación en el manejo de los aspectos legales entre trabajadores y directivos (contrato colectivo). Con respecto a los aspectos positivos, es pertinente resaltar a la satisfacción intrínseca y a la satisfacción por el ambiente físico, esto hace relación a que las actividades que los empleados realizan van acorde a sus capacidades y por otro lado, con respecto a la infraestructura, se sienten muy cómodos ya que las instalaciones fueron remodeladas recientemente.

Al no poseer un resultado único en el análisis de síndrome de quemado laboral, ya que el cuestionario no arroja un resultado global, se realizó un análisis de la correlación con cada una de sus variables y la satisfacción laboral general. Existe una correlación significativa con respecto a las variables de síndrome de quemado laboral y satisfacción laboral: en relación al agotamiento emocional y la satisfacción laboral tenemos una correlación negativa moderada, lo cual nos da a entender que, a mayor nivel de agotamiento emocional, menor será la satisfacción en los empleados, la relación entre despersonalización y satisfacción laboral nos indica una correlación negativa baja, lo cual indica que a mayor nivel de despersonalización menor será la satisfacción en el empleado. Finalmente, se tiene la relación entre autoeficacia y satisfacción laboral fue

una correlación positiva baja, lo cual hace referencia a que mientras mayor sea la autoeficacia en el empleado mayor será la satisfacción en general.

Se pudo comprobar la veracidad de ambas hipótesis las cuales se plantearon en un inicio, por un lado una correlación negativa entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con la satisfacción laboral, y la segunda hipótesis la cual hacía referencia a una correlación positiva entre la dimensión de autoeficacia y satisfacción laboral.

4.2.- Recomendaciones

Dentro de la EPMAAPS se encontró que los niveles de síndrome de quemado laboral fueron bajos en relación a las variables de agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo, en la variable de autoeficacia se encontró que existe un rango considerable de empleados los cuales se sienten inconformes por diversas situaciones vinculadas a cumplimiento de objetivos. Por lo tanto, sería importante que la organización brinde mayores oportunidades para lograr el ascenso de los trabajadores a cargos ideales. Para ello, es importante que se realicen auditorías de trabajo continuamente, con el fin de verificar las actividades que desempeñan cada uno de estos y según el ROF (Reglamento Orgánico Funcional) posicionarlos en un cargo justo tomando en cuenta sus capacidades, habilidades y conocimientos.

En cuanto a la satisfacción laboral es importante tomar en cuenta los resultados que causan mayor insatisfacción a los empleados, estos son las variables de participación y prestaciones recibidas, para esto es importante que los jefes de departamentos y unidades designen proyectos propios a cada uno de los empleados los cuales involucren características que vayan de acuerdo a la formación profesional lo cual genere aprendizaje conjunto, de esta manera los colaboradores de la organización tendrán la libertad de escoger que técnicas y metodologías son las más idóneas para cumplir con los objetivos propuestos . En cuanto a las prestaciones recibidas, lo que más inconformidad causa a los empleados es el manejo y negociación de los contratos colectivos, para lo cual se debe detallar claramente las propuestas por parte de los trabajadores y de igual manera que los directivos den repuestas sobre las razones por las

que es factible o no acceder a las peticiones, siempre y cuando se tome en cuenta la calidad de vida del trabajador y el desarrollo organizacional proyectado.

Ahora bien, para futuros estudios en este tema, sería muy enriquecedor complementar la fase cuantitativa con una fase cualitativa que incluya entrevistas en profundidad o grupos focales, pues este tipo de instrumentos aportarían datos valiosos.

Desde el punto de vista metodológico, aunque los instrumentos han sido ampliamente utilizados, especialmente el MBI, es importante reconocer las debilidades de tipo psicométrico, a nivel factorial y de consistencia interna de sus escalas que autores como Gil-Monte y Peiró (1999) han cuestionado. Por este motivo, si se trata de proporcionar fiabilidad estadística y validez al instrumento, habría aquí un tema de investigación, especialmente en nuestro contexto que adolece de pruebas estandarizadas a la población ecuatoriana, lo cual aportaría no sólo al campo de la psicología organizacional sino también a la seguridad industrial. Esto permitiría implementar estrategias claras de intervención, orientadas a un mejoramiento de la calidad de vida de los profesionales de la educación en nuestro país.

La EPMAPS debería tener establecidos instrumentos de evaluación para todo tipo de riesgos psicosociales, los cuales se adapten de mejor manera al medio empresarial, con el fin de identificar a tiempo si un empleado presenta cualquiera tipo de estos riesgos que afectan a la salud mental. Adicionalmente, desarrollar planes de contingencia en caso de que algún empleado presente niveles elevados de cualquiera de estos.

Este y otros estudios que se han realizado en este periodo deben servir como base para que en un futuro se desarrolle campañas de prevención, ya que diferentes tipos de riesgos psicosociales pueden estar relacionados con variables organizacionales como clima laboral y ausentismo los cuales actualmente son el centro de estudio dentro de la empresa y sobre los cuales están dirigidos gran parte de los recursos económicos de la Gerencia de Talento Humano de la EPMAPS.

Las organizaciones deben estar pendientes de que sus empleados se sientan satisfechos con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos y al mismo tiempo mejorar los niveles de productividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alderfer, C. (1969). An emprical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 142-175.
- Amorós, E. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Chiclayo : USAT.
- Barón, M. G. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Madrid: Medica Panamericana.
- Berndt, F. (2012). *30 minutos de burnout, solución al síndrome de agotamiento profesional*. Barcelona: Alma.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, El Síndrome del Burnout, Qué es y como superarlo*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Broncano, Y. (2010). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de emergencia y cuidado críticos del hospital San Bartolome. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 53-63.
- Cabello, E., Algarra, M., Díaz, P., & Olmo, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral . *Reidocrea*, 200-215.
- Dávila, J. (2010). UCAB. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>
- Díaz, S. (2012). USAT. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/328/1/TL_D%C3%ADaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Science Press.
- Fernandez, P. (3 de marzo de 2001). *Fisterra*. Obtenido de https://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf
- Freudenberger, H. (1954). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-165.
- García Izquierdo, M. (1990). Comunicación presentada en el III Congreso Nacional de Psicología Social. *Una escala para la evaluación del burnout profesional en las organizaciones* . Santiago de Compostela .
- García, J., Hererro, S., & León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Colegio Oficial de Psicología de Andalucía occidental y Universidad de Sevilla*, 257-174.
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 81-89.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

- Holland, J. (1978). *La elección vocacional. Teoría de las carreras*. Mexico. D.F.: Trillas.
- Holland, P., & Michael, W. (1993). The concurrent validity of the Holland Burnout Assessment Survey for a sample of middle school teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 1067-1077.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row .
- Jara, M. (2010). *Binasss*. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v23n1-2/art1.pdf>
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Chicago: Rand McNally College .
- Mansilla, F. (2010). *Psicología Online*. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Human Behavior*, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Mayo, E. (1977). *Problemas humanos en una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva visión.
- McClelland, D. (1961). *The achieving society*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Mela, J., & Pradilla, J. (2011). *Universidad de Valencia*. Obtenido de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Psicología de la Seguridad*. Obtenido de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (1998). *Institutito Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_213.pdf
- Miravalles, J. (2012). *Javier Miravalles*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/síndrome%20burnout/Caracteristicas.html>
- Otero, J. M. (2011). *Estrés Laboral y Burnout*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parada, M. (2005). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Instituto autónomo hospital Universitario Los Andes. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33-45.
- Peiró, J., & Meliá, J. (1989). Cuestionario de satisfacción s10/12, estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-187.

- Peiró, J., & Meliá, J. (1998). *Psicología de la Seguridad*. Obtenido de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S04_82.PDF
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Job stress in the human services*. New York : The Free Press.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México. D.F.: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. D.F.: Pearson Prentice Hall.
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). *UCB*. Obtenido de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v8n2/v8n2a4.pdf>
- Seidman, S., & Zager, J. (1986). The Teacher Burnout Scale. *Educational Research Quarterly*, 26-33.
- Simeon, D. (2016). *Manual MSD*. Obtenido de <http://www.msmanuals.com/es-ec/hogar/trastornos-de-la-salud-mental/trastornos-disociativos/trastorno-de-despersonalizaci%C3%B3n-desrealizaci%C3%B3n>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley.
- Zas, B., López, V., & Calviño, M. (2010). *Clacso*. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales06/fscommand/60ZLC1120.pdf>

ANEXOS

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)		
A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:		
Nunca:..... 0	Pocas veces al año o menos:... 1	Una vez al mes o menos.....2
Unas pocas veces al mes..... 3	Una vez a la semana:.....4	Pocas veces a la semana.....5
Todos los días.....6		
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.		
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.		
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.		
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.		
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.		
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.		
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.		
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.		
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.		
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		
12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.		
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.		
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.		
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.		
18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.		
19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.		
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.		
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.		
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.		

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□