



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AGOTAMIENTO FÍSICO Y MENTAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autora:

KATHERINE ALEXANDRA MARTINEZ LLUGLLA

Director:

MG. AITOR LARZABAL FERNANDEZ

Ambato – Ecuador

Noviembre 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AGOTAMIENTO FÍSICO Y MENTAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Autora:

KATHERINE ALEXANDRA MARTINEZ LLUGLLA

Dayamy Lima Rojas Lcda. Mg.
CALIFICADOR

f 

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos Lcdo. Mg.
CALIFICADOR

f 

Aitor Larzabal Fernández Psi. Mg.
CALIFICADOR

f 

María Isabel Ramos Noboa Psi. Mg.
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f 


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato-Ecuador

Noviembre 2019



DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **Katherine Alexandra Martínez Lluglla**, con CC. 180491337-2, autora del trabajo de graduación intitulado: "RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AGOTAMIENTO FÍSICO Y MENTAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA", previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la escuela 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 del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, Noviembre 2019



KATHERINE ALEXANDRA MARTINEZ LLUGLLA

CC. 1804913372



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido compartir y formar mi vida a lado de una gran familia, llena de amor, respeto y dedicación. A mis padres; Luis y Magalia, por velar día a día por sacar adelante a la familia, garantizar la mejor educación a sus hijas, por su apoyo en todo momento y amor incondicional. A mi hermana Evelyn; por su complicidad, vivencia de tan gratos momentos y por ser considerada su modelo a seguir.

De igual manera, agradezco a cada uno de los docentes de la Escuela de Psicología, por su gran aporte en mi proceso de formación académica, por cada experiencia compartida en la que he experimentado el afecto propio de una relación de amistad, de forma principal, a mi director de proyecto de investigación y al tribunal calificador de la misma.

También agradezco a la CNT EP- REGIONAL 3, a todos sus colaboradores por aportar con cada palabra de aliento en la presente investigación, de manera especial al departamento de talento humano, a sus integrantes Santiago y Johanna quienes más que instruirme en mi primera experiencia laboral han sido como padres, cuyos consejos y enseñanzas me han permitido crecer en el ámbito personal y profesional.

Finalmente, agradezco a quienes hicieron de éste proceso académico, la mejor experiencia de mi vida, por recorrer juntos un camino de formación que va de la mano con la camaradería, respeto y unión que quedará grabada para siempre en cada recuerdo universitario.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de titulación a mis abuelos maternos, quienes han sido mis ángeles y guías espirituales para poder alcanzar cada meta planteada, porque sé que en donde se encuentren, van a estar muy orgullosos de mí. A mi familia por su ejemplo de perseverancia y por su amor incondicional.

A mi novio Sebastián, por su amor y compañía para mantenerme en un estado constante de superación personal y profesional. A laya, por regalarme experiencias increíbles, por ser mi fiel compañera en noches de estudio y demostrarme que no existen días malos, si en casa te espera un perrito.

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es establecer la relación entre: satisfacción laboral y agotamiento físico y mental en técnicos integrales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional 3, para lo cual se define que el tipo de investigación es no experimental de corte transversal, no se manipulan las variables y la investigación se realiza una sola vez en un tiempo establecido. El enfoque es predominantemente cuantitativo. Dentro del alcance se parte del exploratorio, descriptivo y se concluye en el correlacional. Se trabaja con tres instrumentos: MBI, ESCAM y Escala de Satisfacción, cabe recalcar que la investigación presenta una validez convergente dentro de las dos primeras herramientas. Se trabaja con una población de 36 personas de género masculino que integran el grupo de técnicos integrales de la empresa. En cuanto a los resultados, se obtienen tres correlaciones negativas y una positiva que evidencian una moderada satisfacción laboral, además se encuentran tres casos puntuales que llaman la atención y se detallan en el desarrollo de la investigación. Se concluye en base a los resultados obtenidos, que existe una correlación alta de tipo negativa entre las variables de la investigación, lo que quiere decir que, a mayor índice de satisfacción laboral el agotamiento físico y mental de la población a estudiar es menor, lo cual resulta beneficioso para la integridad del técnico integral y el ambiente laboral en el que se desempeña.

Palabras clave: burnout, cansancio físico y mental, estrés, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The general aim of the investigation is to establish the relationship between occupational satisfaction and physical and mental exhaustion in integral technicians in the National Telecommunication Corporation 3. According to this it is important to mention that the type of the investigation is non-experimental cross section due to the no manipulation of the variables and the investigation is carried out once in a set time. The approach is predominantly quantitative. In regard to the scope, it starts from the exploratory, descriptive and concludes in the correlational. The work is carried out with three instruments: MBI, ESCAM and Satisfaction Scale, it is important to mention that the investigation has a convergent validity within the first two tools. The investigation is developed with thirty-six men who are part of the integral technicians group of the company. The results show three negative and one positive correlations which prove a moderate occupational satisfaction. There are three specific cases which attract attention; they are detailed in the development of the investigation. As a conclusion there is a high negative correlation between the variables of the investigation, this means that with a higher occupational satisfaction the physical and mental exhaustion of the studied population is lower and it is an advantage for the personal integrity of the integral technician and the occupational environment.

Key words: burnout, physical and mental exhaustion, stress, occupational satisfaction.

INDICE**CONTENIDOS**

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE.....	viii
CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO I.....	5
1.1 MARCO TEÓRICO.....	5
2. CAPÍTULO II.....	23
2.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
3. CAPITULO III.....	35
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4. CAPITULO IV.....	46
4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5. REFERENCIAS.....	48
6. ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.2: <i>Cinco dimensiones laborales</i>	11
Tabla 1.3: <i>Directrices para aumentar la satisfacción laboral</i>	12
Tabla 1.4: <i>Signos de alarma: Burnout</i>	15
Tabla 1.5: <i>Factores psicosociales de riesgo o de estrés psicosocial</i>	16
Tabla 1.6: <i>Variables del MBI</i>	18
Tabla 1.7: <i>Dimensiones de medición del estrés laboral</i>	20
Tabla 1.8: <i>Actividades del cargo: Técnico Integral</i>	22
Tabla 2.1: <i>Dimensiones del instrumento MBI</i>	24
Tabla 2.2: <i>Propiedades psicométricas: ESCAM</i>	25
Tabla 2.3: <i>Subescalas: Escala de Satisfacción</i>	26
Tabla 2.4: <i>Instrumentos de investigación</i>	26
Tabla 2.6: <i>Cobertura nacional de la CNT EP</i>	29
Tabla 2.7: <i>Distribución de la población en función de variables sociodemográficas</i>	30
Tabla 3.4: <i>Análisis por Puntuaciones Directas en MBI-ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL y ESCAM</i>	37
Tabla 3.5: <i>Relación entre las escalas: MBI y Satisfacción Laboral</i>	39
Tabla 3.6: <i>Relación entre las escalas: MBI, ESCAM y Satisfacción Laboral</i>	40
Tabla 3.7: <i>Relación entre las escalas: ESCAM y Satisfacción Laboral</i>	41

ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Figura 1.1:</i> Jerarquía de necesidades de Maslow	9
<i>Figura 2.5:</i> Evolución de la CNT EP.....	28
<i>Figura 2.8:</i> Representación gráfica de la distribución de los participantes en función de la edad cronológica	31
<i>Figura 2.9:</i> Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio en función de los años de servicio a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional 3.	32
<i>Figura 2.8:</i> Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio en función del salario.	32
<i>Figura 2.9:</i> Representación gráfica de la distribución de los participantes en función del nivel de instrucción.	33
<i>Figura 3.1</i> Puntuaciones de consideración de la dimensión: Organización temporal del trabajo de la ESCAM.....	35
<i>Figura 3.2</i> Puntuaciones de consideración de la dimensión: Consecuencias para la salud de la ESCAM	36
<i>Figura 3.3</i> Puntuaciones de consideración de la dimensión: Satisfacción General de la NTP 394. Satisfacción laboral	36
<i>Figura 3.8</i> Modelo empírico explicativo sobre Satisfacción Laboral y Agotamiento Físico y Mental. Relaciones negativas	44
<i>Figura 3.9</i> Modelo empírico explicativo sobre Satisfacción Laboral y Agotamiento Físico y Mental. Relaciones positivas	45

INTRODUCCIÓN

La presente investigación toma como eje principal el estudio de la relación entre satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en trabajadores de una empresa de servicios en la provincia de Tungurahua, caso CNT, la misma que va relacionada los dominios académicos PUCE 2017 en relación al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021: eje 1 “Derechos para todos durante toda la vida” y bajo el objetivo de “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (PUCE, 2018). En relación a la satisfacción laboral y agotamiento físico y mental en la población determinada, se pretende tener una fundamentación basada en reglamentos gubernamentales que evidencien la importancia de garantizar un espacio cómodo y adecuado para los diferentes tipos de trabajo y con ello se garantice e impulse la creación y formación de ambientes laborales óptimos para el beneficio del colaborador y el empleador.

La empresa a ser evaluada presta el servicio de telefonía móvil, fija, internet y televisión por cable, en donde, frecuentemente por parte de los usuarios existen quejas e inconformidades en cuanto a los servicios prestados por la organización, por ejemplo: los clientes manifiestan servicios deficientes en la solución de problemas técnicos de redes, deficiencia en el servicio del internet y demás sucesos que están relacionados con el aspecto técnico de la empresa, lo cual, obliga a generar procesos de solución a los inconvenientes de los clientes de forma inmediata por parte de los colaboradores, que en este caso son los técnicos. Esta presión referente al tiempo de solución a los problemas es una causa fundamental del origen del cansancio mental.

El cargo a ocupar, requiere notoriamente, de esfuerzo físico para poder manejar instrumentos que ayuden a la ejecución de las labores, sin embargo, no siempre se da una inducción profunda a los nuevos colaboradores en cuanto al manejo de nuevas herramientas, lo que causa una mala manipulación de los equipos y a consecuencia de aquello, genera en el trabajador cansancio físico e incluso accidentes laborales.

Los índices de cansancio físico y mental se reflejan en los constantes absentismos por parte de los colaboradores al lugar de trabajo y eso, al igual que el extenso tiempo dedicado a las capacitaciones, retrasan el trabajo de los técnicos. Por otra parte, se menciona que, tras una observación del potencial grupo a investigar, se considera que otro indicador problemático es la carencia de un mecanismo constante de comunicación directo entre jefes inmediatos e incluso

entre compañeros, lo que provoca una falta de adaptabilidad al cargo e incluso percepción de un ambiente tenso y poco cómodo para el colaborador.

El presente estudio surge de la necesidad de conocer la relación que tienen las variables antes mencionadas, las cuales podrían influir directamente en el desempeño de los trabajadores. El enfoque va direccionado al estudio de la población denominada técnicos integrales (TI) de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional 3, quienes constantemente emplean la fuerza de su cuerpo y agilidad de su mente para mover, cortar, agrupar y dar mantenimiento permanente a cables de redes telefónicas, internet y televisión en cada vivienda ubicada en la provincia de Tungurahua, de acuerdo a la exigencia de cada caso.

A consecuencia del mecanismo empleado en la ejecución de actividades de dicha población se evidencian secuelas que disminuyen la calidad del rendimiento que la empresa espera de su colaborador. Refiriéndose entonces, a la reacción inmediata de desequilibrio encontrado entre la presión, exigencia, conocimientos y capacidades de cada colaborador en referencia al trabajo, tal como lo manifiestan Leka, Griffiths & Cox (2004).

El interés de abordar el tema en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional 3 surge de las problemáticas encontradas en los técnicos integrales, tales como: sensación de sobrecarga laboral, rotación del personal, falta de adaptabilidad al cargo, poca autonomía en los procesos de toma de decisiones por parte de los superiores, al depender de un ente gubernamental regulador que, al encontrarse en otra provincia, usualmente genera retraso en los procesos, dichos indicios se pudieron evidenciar durante el periodo de prácticas pre profesionales de la autora de la presente investigación en la empresa a examinar, con una duración de seis meses en la misma. es así como el interés de estudio se centra en establecer la relación entre: satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los técnicos integrales de CNT.

A razón de aquello, se plantean los siguientes objetivos de los cuales la presente investigación tomará como eje:

Objetivo General.

- Relacionar la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los trabajadores de una empresa de servicios en la provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos.

- Analizar aspectos teóricos sobre definición y conceptualizaciones de factores psicosociales laborales: Burnout y Satisfacción laboral, referente al agotamiento físico y mental.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa en relación al agotamiento físico-mental y la satisfacción laboral percibida por los colaboradores de la organización.
- Desarrollar un modelo empírico explicativo con relación de la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los trabajadores de una empresa de servicios en la provincia de Tungurahua.

Para el trabajo investigativo, dentro del aspecto metodológico, se planea trabajar con una modalidad cuantitativa que permita identificar el nivel real de satisfacción laboral y fatiga física y mental en los colaboradores. Un enfoque no experimental de corte transversal y correlacional para encontrar la relación entre las variables: satisfacción laboral y agotamiento físico y mental en los trabajadores.

De forma adicional se espera dejar un antecedente que evidencie el estado de la relación entre las variables: satisfacción laboral y agotamiento físico y mental en la organización, con el cual las próximas investigaciones tiendan a trabajar en un enfoque práctico de detección de peligros que generen el estrés, bajo cuatro características esenciales: “características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horario de trabajo y participación y control”(Leka et al., 2004).

Para alcanzar los objetivos planteados se toman como bases teóricas los aportes de diferentes autores que han trabajado con las mismas variables en diferentes contextos y de aquellos aportes, se espera crear y organizar un modelo teórico-explicativo sobre el tema, de acuerdo a la realidad y necesidad de la CNT Regional 3.

En un trabajo paralelo en cuanto a la determinación específica de la relación entre el agotamiento y las causas que generan el malestar en los colaboradores, se toman como fundamentos teóricos las estrategias preventivas planteadas por la World Health Organization

WHO (2017) que manifiesta “aplicar y hacer cumplir las políticas y prácticas de seguridad y protección de la salud, que permitan detectar el estrés patológico, enfermedades e incluso el consumo de sustancias psicoactivas, en el lugar de trabajo”p.3. Actos que por la exigencia del cargo tendrían un alto índice de somatización en los técnicos integrales y se evidencia entonces, la importancia de detectar las condiciones del ambiente y ritmo de trabajo de la organización, aspectos que serán desarrollados dentro de las sugerencias una vez ejecutada la investigación.

Se analiza, si la empresa presenta mecanismos de prevención y determinar la utilidad de los mismos, en caso de tenerlos, pero si no fuera el caso, se podrían adaptar instrumentos que de manera inicial permitan medir el rango de estrés laboral.

Según: de Lange & López, (2012), el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1986, es considerado como un instrumento clásico de alta consistencia interna, presenta un alfa de Cronbach que puntúa entre 0.88 y 0.94. Mediante sus 22 preguntas, mide: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, factores de consideración para poder establecer la situación actual de la población en referencia a su satisfacción laboral y cansancio físico y mental.

Finalmente, se espera establecer la relación de la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental de dicha empresa de servicios, mediante la honestidad en las respuestas del grupo a investigar, debido a que es el mismo grupo el benefactor de los resultados y sugerencias que se realizarán al término de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Satisfacción laboral

Definición de satisfacción

La satisfacción, en referencia a la vida, se plantea como un proceso de evaluación general que tiene una persona hacia la calidad de vida y circunstancias atravesadas, según Diener, Suh, Lucas, & Smith, (1999). Es así como se argumenta que las circunstancias de vida de cada persona, ya sea en el ámbito profesional, familiar o personal, aportan notoriamente al proceso de enseñanza y valoración que tiene dicha persona con referencia a su entorno y mediante este proceso se valora la calidad de vida para llegar a una satisfacción general.

De igual manera, para el análisis de la satisfacción de una persona se parte desde el componente emocional, el mismo que está definido como el conjunto de efectos positivos y negativos, lo que quiere decir que, el estudio determina el porcentaje o rango de satisfacción que tiene una persona va asociado con factores emocionales que influyen y determinan de qué manera y cuán alto es el nivel de su satisfacción en todos los ámbitos con los cuales guardan relación dicha persona.

Definición de satisfacción laboral

A criterio de la autora de la presente investigación, se podría manifestar que el conjunto de actitudes y percepciones que tiene un trabajador con referencia a la organización en la cual se desempeña, determina en gran medida la satisfacción y el desempeño con el que ejecutan cada actividad asignada. Uno de los aspectos más importantes que se estudia en ésta investigación tiene que ver con la satisfacción laboral, es así como varios autores a través del tiempo han instaurado diferentes conceptualizaciones para referirse a la satisfacción laboral y a continuación, se destacan tres como las más importantes.

La satisfacción laboral se define, según Locke (1976) citado en Chiang, Martín, & Núñez, (2010) como el estado positivo o de placer que resulta de la apreciación del trabajo o de las experiencias laborales del colaborador.

Así mismo se menciona el aporte realizado por Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) Citado en Chiang et al., (2010) al referirse a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes desarrolladas por el individuo en dirección a su situación laboral, las mismas que se encuentran relacionadas con el trabajo en facetas o general.

Por su parte, Robbins & Judge (2013) puntualizan la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes que describen una sensación positiva y favorable con referencia al puesto de trabajo, la misma que surge de la evaluación de las características del mismo.

Desarrollo histórico de las teorías de satisfacción laboral

De acuerdo a la investigación realizada por Chiang et al., (2010) se proyecta un antecedente en el que se manifiesta que el estudio propio de la satisfacción laboral empieza desde los años 30 y el primer tema a tratarse fue “la reducción de la fatiga” investigada por varios autores de la época. La preocupación por la satisfacción laboral surge en Estados Unidos, Alemania y Gran Bretaña mediante estudios referentes a los efectos de los factores ambientales: iluminación, ventilación y ruidos sobre la fatiga bajo dos orientaciones: teorías o modelo de contenido y teorías o modelo de proceso. Robbins (2004) evalúa el impacto de la satisfacción laboral en base a la productividad, ausentismo y rotación, en donde plantea conclusiones precisas de las relaciones entre:

Satisfacción y productividad: Determina que, desde el plano de la organización, los datos de satisfacción y productividad establecen que las empresas que poseen más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos.

Satisfacción y ausentismo: Tras su investigación se determina que los trabajadores que se sienten insatisfechos presentan mayor probabilidad de ausentarse en el trabajo. Además, los índices de ausentismo en cada empresa dependen del estilo de liderazgo y políticas que rigen a las empresas, es así como, en organizaciones en las que se da carta abierta a faltar por enfermedad o diferentes motivos y no se da un seguimiento del número de inasistencias, lo cual

motiva a que los colaboradores presenten jornadas laborales incompletas de manera frecuente, lo que probablemente ocasiona un bajo índice de productividad empresarial.

Satisfacción y rotación: Para Robbins (2004) los factores determinantes sobre la rotación o el abandono de un colaborador al trabajo no siempre tiene que ver con el nivel o grado de satisfacción, más bien, se relaciona con el desempeño y su aporte para la empresa. Es así como, en la cotidianidad esto se traduce en el caso de un colaborador, cuyo rendimiento ha sido excelente, se encuentra presto a ayudar a sus compañeros, demuestra empatía con los clientes y entrega más de la meta o indicador planteado y exigido por la compañía en un tiempo determinado. Generalmente, para los directivos de la empresa se podría catalogar como una pérdida, el hecho de que su colaborador, cuyo desempeño ha sido excelente, decida salir de la empresa, razón por la cual se le oferta una serie de incentivos con la finalidad de que siga desempeñando sus funciones en beneficio de la organización y del colaborador, propiamente. Por el contrario, si se presenta un caso de un colaborador cuyo desempeño es ineficiente, la empresa no presenta un mayor interés por retenerlo y en muchos casos generan más presión para que opten por salir de la empresa y se den oportunidades laborales a más colaboradores.

Además, Robbins menciona que, cuando los colaboradores se sienten insatisfechos en su trabajo usualmente tienen cuatro comportamientos por los cuales expresan esta sensación:

- **Salida:** Tipo de comportamiento encaminado al abandono del trabajo en búsqueda de otro.
- **Vocear:** Comportamiento en el que el colaborador sugiere mejoras, analiza y propone soluciones a problemas que afecte a los trabajadores de manera individual o colectiva.
- **Lealtad:** Comportamiento de confianza por parte del trabajador hacia la administración de la organización, para sobresalir de situaciones que afecten de manera negativa al bienestar laboral.
- **Negligencia:** Índices elevados de errores y bajos niveles de empeño y productividad, usualmente en situaciones adversas, los trabajadores no se interesan en aportar para superar dicha situación.

Es importante mencionar que dentro de este modelo, los autores Rusbult & Lowery, (1985) acotan que se agrupan dos comportamientos: vocear y lealtad, conductas constructivas que

ayudan a tolerar situaciones desagradables e incluso aportar con soluciones para afrontar problemas en la empresa.

Dentro de las teorías fundamentales que guardan relación con la satisfacción laboral podemos citar dos ampliamente reconocidas; la primera, que es el eje principal para la ejecución de la presente investigación es la teoría de los dos factores de la motivación de Herzberg, la misma que, tras un proceso de investigación determina y divide a la motivación en dos aspectos, el primero que hace referencia a los factores de satisfacción generados por el contenido laboral y el segundo, factores de insatisfacción que tiene origen en el contexto laboral.

Herzberg se refiere a los factores que producen satisfacción (primer grupo) como “motivadores” mientras que a los causantes de la insatisfacción (segundo grupo) los denomina “factores de higiene”, a la vez se refiere a la higiene como factores preventivos, que en este caso ayudan a evitar la insatisfacción. De acuerdo a la teoría se considera que es necesario que los seres humanos se desempeñen en empleos desafiantes que forjen oportunidades de logro, responsabilidad, avance y crecimiento, dichos aspectos son los que elevan la motivación personal.

Mediante los conocimientos adquiridos en la PUCESA, se considera a la teoría de Herzberg como una guía teórica que se ajusta a la realidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, lugar en donde se realiza la investigación. Tras evidenciar que, en las actividades de la población a estudiar, es muy probable encontrar los dos tipos de motivación, que se vean vinculados con el estado actual de la satisfacción laboral de la población. Y la segunda teoría que se destaca y aporta al fundamento teórico de la presente investigación, es la denominada jerarquía de necesidades de Maslow, teoría basada en la corriente humanista y la experiencia del autor dentro del ámbito clínico, quien considera que las necesidades motivacionales se satisfacen en base a una jerarquía, cuya funcionalidad se basa en la satisfacción de necesidades de inferior a superior y para pasar a la siguiente escala se satisfacen por completo las anteriores (Luthans, 2008)

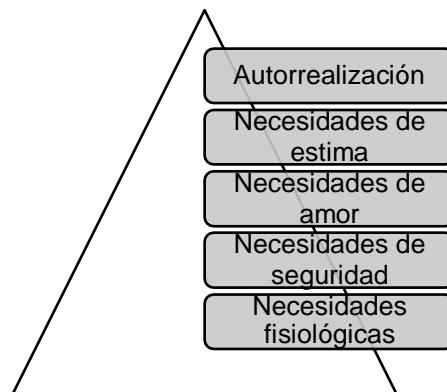


Figura 1.1: Jerarquía de necesidades de Maslow.

Fuente: Luthans, 2008

Dicha pirámide se explica de la siguiente manera:

1. **Necesidades fisiológicas:** Es el primer estrato, se ubican las necesidades orgánicas tales como el sueño, sed, hambre y sexo, en relación con la teoría de Maslow una vez que éste estrato se satisface, ya no motiva y es entonces es cuando se continúa con el siguiente.
2. **Necesidades de seguridad:** Se refiere a la necesidad de “sentirse a salvo”, tanto emocional como físicamente. Una vez satisfecho el segundo estrato, se continúa con el tercero.
3. **Necesidades de amor:** Se trata de satisfacer las necesidades de pertenencia, sociales, afecto y afiliación, es el tercer nivel.
4. **Necesidades de estima:** Éste nivel simboliza la superioridad de los seres humanos al sentir la necesidad de adquirir logo, poder, estatus y reconocimiento, con eje en la autoestima propia y el de los demás.
5. **Necesidades de autorrealización:** Maslow considera a este estrato con la satisfacción más importante, la describe como el fin de la satisfacción de las necesidades humanas inferiores, intermedias y superiores. Se considera a la autorrealización como la motivación y /o fuerza del individuo para convertir la percepción de sí mismo en una realidad.

Esta teoría se relaciona directamente con el análisis de la satisfacción laboral en relación a la teoría de Herzberg, lo mismo que se considera aplicable para la investigación y se podría entender que:

1. **Necesidad básica:** En referencia a la remuneración.
2. **Necesidad de seguridad:** En asociación a la necesidad de poseer un seguro médico, indemnizaciones e incluso sindicatos.
3. **Necesidad social:** Acción de formar e integrar grupos o equipos de trabajo y entablar relaciones sociales.
4. **Necesidad de estima:** Se ubica el reconocimiento frente al grupo de trabajo, títulos académicos, certificados laborales, entre otros.
5. **Autorealización:** El estrato ubicado en la cúspide que hace referencia al crecimiento personal y la realización del potencial.

Herramientas para medir la satisfacción laboral

Robbins, S. (2004) propone dos métodos de medición de la satisfacción laboral, la primera se denomina “calificación única general” la misma que hace referencia a un estilo de entrevista con el colaborador al mismo que se le realiza una serie de preguntas sobre su apreciación personal relacionado directamente con el trabajo y su estilo de respuesta es general, se toma como referencia una escala que inicia desde “muy insatisfecho” hasta “muy satisfecho” en rangos de uno a cinco.

El segundo método, denominado “calificación sumada” cuyo contenido se basa en analizar y detectar los elementos clave del puesto de trabajo y se toma en cuenta la opinión del colaborador referente a cada elemento clave plateado, como: salario actual, supervisión, relaciones sociales, oportunidades de crecimiento, entre otros. El resultado del segundo método es la calificación estandarizada de las calificaciones generales que estipulan la satisfacción de los colaboradores con el trabajo. Según la necesidad y realidad de cada empresa se aplica y mide el primer o segundo método, razón por la cual se considera que ambos métodos son válidos acorde al contexto en el que se desee aplicar.

Por su parte Luthans, (2008) habla de cinco dimensiones laborales que han permitido medir la satisfacción laboral, las mismas que son:

Tabla 1.2:
Cinco dimensiones laborales

	Dimensiones	Explicación
6.	El trabajo mismo	Grado en el que el empleo proporciona al individuo oportunidades de aprendizaje y oportunidad de aceptar responsabilidades.
7.	El pago	Monto de la remuneración que se recibe y la percepción de equidad con respecto a los demás empleados.
8.	Oportunidades de promoción	Oportunidad de progreso laboral.
9.	Supervisión	Habilidades del supervisor para proporcionar asistencia técnica y apoyo al comportamiento.
10.	Los colegas	Grado o nivel en el que los compañeros son técnicamente competentes y socialmente solidarios.

Fuente: Luthans, 2008

Las dimensiones planteadas en la teoría propuesta por Luthans actualmente se consideran como factores de apoyo que evidencia la realidad de varias empresas que han denotado mucho interés en formar y mantener un ambiente propicio para la ejecución de las tareas y una satisfacción laboral para que sus colaboradores se sientan comprometidos incluso con su organización y potencialicen sus aportaciones profesionales.

Las dimensiones laborales propuestas por Luthans (2008) sirven de apoyo en el estudio del caso de CNT EP REGIONAL 3, al ser una empresa pública las decisiones, procesos de cambios, evaluaciones, inducciones e incluso contrataciones dependen de los parámetros establecidos por la CNT EP principal situada en la provincia de Pichincha y no se acoplan a las realidades de la CNT EP REGIONAL 3, lo que genera incluso mayores inconvenientes y las soluciones tardan mayor tiempo, lo que obliga al colaborador a una mayor exposición a factores laborales perjudiciales para el mismo. Adicional a esto Luthans (2008) propone cuatro directrices que ayudan a aumentar la satisfacción laboral:

Tabla 1.3
Directrices para aumentar la satisfacción laboral

Directrices	Explicación
Hacer que los trabajos sean divertidos.	Es decir, la cultura divertida no hará que los empleos sean satisfactorios completamente, pero si ayudará a eliminar la monotonía, aburrimiento y consigo se disminuye la probabilidad de insatisfacción.
Proporcionar salarios, prestaciones y oportunidades de promoción justos.	Se enfoca a una flexibilidad en las asignaciones de prestaciones más eficientes en donde los empleados puedan elegir la distribución de las mismas dentro de su monto presupuestado y así no existiría discrepancias, es su elección.
Colocar a los empleados en trabajo que concuerden con sus intereses y habilidades.	Hace referencia a la importancia y gran utilidad que tiene el analizar las habilidades del colaborador y las exigencias del cargo a fin de colocar a dicha persona en un puesto de trabajo que pueda ser cubierto en base a sus conocimientos, habilidades e incluso experiencia propia, con la finalidad de no generar la sensación de frustración, impotencia y/o desinterés al realizar una tarea de manera óptima.
Diseñar empleos emocionantes y satisfactorios.	Con esta directriz se pretende reestructurar los puestos y contenidos de trabajo, a fin de fomentar la creatividad, iniciativa y demás factores que ayudan a que el colaborador pueda percibir una sensación de libertad y satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia en base a Luthans, 2008

La propuesta realizada por Luthans (2008) sugiere cuatro propuestas que se podrían realizar principalmente desde la descripción del cargo y la selección del personal, en donde se realiza un análisis detallado de las habilidades, capacidades y exigencias tanto del colaborador como del puesto de trabajo, con el propósito de aumentar la satisfacción laboral y generar en dicha persona un sentimiento de importancia y prioridad, asignada desde la empresa hacia él.

1.2 Condiciones organizacionales y factores psicosociales

Con la finalidad de entender de qué tratan los factores psicosociales se citan varios aportes realizados por diferentes autores tales como Carayon, Haims, & Yang, (2001) al referirse a los factores psicosociales como el “conjunto de características que surgen del ambiente de trabajo con una connotación emocional tanto para los trabajadores como para gestores” (p. 6.)

Por su parte Martin y Pérez (1997) citado en (Moreno & Garrosa, 2013) exteriorizan que son aquellas condiciones presentes en una situación laboral, cuya relación tiene que ver con el

contenido del trabajo, la realización de la tarea y la capacidad para influir en el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador.

Entonces, los factores psicosociales se plantean como el conjunto de factores organizacionales que de manera positiva o negativa influyen en el bienestar y desempeño de un miembro de la organización. Dichos factores son considerados como riesgos laborales que intervengan directamente en el bienestar del talento humano, lo cual se corrobora en la teoría de Calderón, L (2019) al conceptualizar a los riesgos laborales como “todos los accidentes, enfermedades o daños que sufren los empleados, debido a la ejecución de sus actividades laborales” p. 10

El bienestar del colaborador se ve afectado por factores y condiciones materiales y psicosociales, en este caso, el enfoque está dirigido al estudio de factores psicosociales, es así como, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT ,1986) éste tipo de factores radica en la interacción entre: el medio ambiente, trabajo, satisfacción laboral y las condiciones de organización, pero también tiene que ver con la capacidad, necesidad, cultura y situación externa del colaborador, factores que influyen directamente en el rendimiento y satisfacción del colaborador con la organización. Citado en Moreno & Garrosa, (2013).

Es por este motivo que varios autores coinciden en determinar que los estudios en referencia a los temas de la presente investigación fundamentan teóricamente los procesos a seguir para evaluar y detectar la condición real de los trabajadores con la finalidad de prevenir y solucionar problemas.

1.3 Agotamiento físico y mental

Definición de agotamiento laboral

Para Garland (1996) el agotamiento laboral tiene una relación estrecha con el estrés, es la acción que surge cuando las recompensas por hacer algo ya no parecen ser suficientes como para justificar el esfuerzo de ejecutar dicha acción. Varias son las razones por las cuales se origina el agotamiento, las mismas que son: tareas repetitivas, aburrimiento y la poca o nula oportunidad para la creatividad o el crecimiento.

Razón suficiente para que los gerentes y personal de talento humano modifiquen sus estructuras organizacionales, distribución de tareas y permita mejores condiciones que eviten las razones anteriormente mencionadas a fin de evitar el agotamiento en el trabajador.

Definición de agotamiento físico y mental

En el transcurso del cumplimiento de actividades exigidas por las descripciones de cargo presente en cada puesto organizacional y factores que podrían considerarse como barreras para ejecutar dichas actividades, es probable evidenciar en los colaboradores presenten conductas relacionadas al agotamiento físico y mental, las mismas que se experimentan desde el burnout, tal como lo proponen Garde, Koeske & Shirom, 1989, (Citado en García, Saénz, & Llor, 2000) al mencionar que el “burnout debe ser entendido como un concepto cuyo núcleo central es el agotamiento emocional”(p.216). Para corroborar dicha afirmación se presentan varios aportes importantes formulados por destacados expertos en el tema:

Ilaja, (2014) por ejemplo, considera que el burnout es la “consecuencia de la exposición constante a estresores laborales” (p.30) y esto se evidencia en el caso de no dotar ambientes propicios para la ejecución de tareas, los colaboradores van a exteriorizar quejas de insatisfacción laboral, cuya consecuencia después de un determinado tiempo llega a acarrear bajos índices de productividad en las empresas , lo que resulta perjudicial para el mismo colaborador y a la organización. Además, en la misma investigación de Gálvez, Moreno, & Minigote,(2009) propone que la aparición del burnout o la sensación de estar quemado o agotado, surge posterior

a la implicación del colaborador en una “situación de agotamiento tras un periodo de esfuerzo y dedicación con altas demandas emocionales” (p.65).

Debido a las teorías propuestas anteriormente, se fundamenta la necesidad de realizar estudios profundos sobre las realidades de las empresas ecuatorianas, en este caso de CNT EP REGIONAL 3, al ser una empresa de alta demanda pública los trabajadores exteriorizan diferentes tipos de síntomas cuyo resultado final sea el burnout. Ver tabla 1.4

Tabla 1.4

Signos de alarma: Burnout

SIGNOS	SINTOMAS
Cambios en la personalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Distrés • Tristeza • Ansiedad • Ira • Hostilidad • Expresiones de desvalorización o desesperanza constante
Cambios de conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la calidad del trabajo • Cambio negativo en el rendimiento • Absentismos o retrasos constantes • Habituales conflictos interpersonales
Cambios físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro del aspecto físico • Cambios notorios de peso • Fatiga excesiva • Alteraciones del sueño • Conductas adictivas: alcohol, tabaco, entre otras
Otros cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencias no justificadas • Quejas de usuarios y/o compañeros • Relaciones deterioradas y hostiles hacia jefes y compañeros

Fuente: Elaboración propia basada en Gálvez et al., (2009) citado en Ilaja,(2014)

Los signos y síntomas propuestos en la tabla 1.4 admiten que los gestores de talento humano de cada empresa evidencien indicadores sobre la realidad de sus organizaciones y centren su labor en generar mecanismos de prevención y control de los comportamientos presentes en los colaboradores a fin de generar un ambiente óptimo de trabajo, bienestar e incentivo para la satisfacción laboral.

Así mismo Arévalo, (2015) en su estudio de burnout con referencia a la industria textil sugiere incluso que, las evaluaciones de desempeño son vitales para conocer la realidad de cada empresa, la misma que tiene factores concretos para cada grupo al que se va a evaluar, se ejecute con frecuencia dichas evaluaciones y finalmente se retroalimenten los resultados para

solucionar y corregir los factores laborales que probablemente puedan generar el burnout y la insatisfacción laboral en los trabajadores.

Desarrollo histórico de las teorías de burnout: agotamiento físico y mental

Para el autor Freudenberger el burnout es una “sensación de agotamiento y pérdida de interés por la vida laboral” (p.49.) Citado en Sarabia, Saiz, Sierra, Morales, & Campo (2016) es así, como dicho acto, es más probable evidenciarlo en las personas que tienen un trabajo en donde su actividad diaria se base en la prestación de servicios físicos y mentales, debido a la exigencia del cliente y de las actividades de la tarea, razón por la cual sería útil encaminar la asignación de tareas en base a las exigencias de la empresa y las habilidades propicias de los colaboradores de la misma. Al desarrollo histórico se relacionan los factores psicosociales, los mismos que son factores disfuncionales que son congruentes a las respuestas de alarma y estrés (Moreno & Garrosa, 2013). Se complementa dicha definición con la propuesta por Leka y Jain (2010) al alegar que “los efectos de los factores psicosociales dependen del contenido y la interacción con la experiencia y percepción de los trabajadores” (p.4.) A continuación, se presenta una tabla teórica enfocada a los factores de estrés psicosocial.

Tabla 1.5
Factores psicosociales de riesgo o de estrés psicosocial

Factores de estrés social	
Contenido del trabajo	Trabajo fragmentado, falta o nula variedad en el trabajo, relación intensa con la gente, alta incertidumbre.
Sobrecarga y ritmo	Alta presión temporal, ritmo y exceso de trabajo.
Horarios	Horarios inflexibles, cambios de turnos, horarios nocturnos.
Control	Poca o baja participación en la toma de decisiones, baja o poco control.
Ambientes y equipos	Inadecuados equipos de trabajo, falta de espacio personal, escaso o poca luz, excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala o poca comunicación interna, ineficiente definición de tareas, bajo o poco nivel de apoyo.
Relaciones interpersonales de trabajo	Escasa relación con jefes, conflictos interpersonales, aislamiento físico o social.
Rol en la organización	Conflicto y ambigüedad de rol.
Desarrollo de carreras	Pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación: trabajo-familia	Conflictos: trabajo- familia, escaso o nulo apoyo familiar.

Seguridad contractual Trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Modificado de Cox y Griffiths, 1996. Citado en (Moreno & Garrosa, 2013)

De acuerdo al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, (1986) dentro del reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo se establece la obligación que tiene el empresario de “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad” (p. 6).

Se reconoce que, los factores psicosociales de riesgo o estrés afectan directamente a la salud física y psicológica del colaborador, en donde los factores e indicadores propios de cada empresa, tienen una noción de la situación real y actual de la organización con el propósito de tomar acciones preventivas y aplicar acciones correctivas en caso de evidenciar éste tipo de problemas.

Comúnmente en el campo personal y profesional se conoce al estrés como la respuesta negativa de incomodidad e insatisfacción que surge al no poder cumplir las exigencias requeridas de su entorno. Por su parte, MacGrath (1970) citado en Ilaja, (2014) se refiere al estrés como un "desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas” (p. 89).

Además, Leka et al. (2004) manifiesta que la OMS establece que el estrés laboral es la "reacción que representa un individuo frente a exigencias y/ o presiones laborales que no tienen relación con sus conocimientos y capacidades" (p. 3).

Mansilla, (2010) por su parte añade información específica para definir que dicho tipo de reacciones son de tres tipos: "emocional, cognitivo y fisiológico". Tras los aportes de los expertos se puntualiza que el estrés laboral engloba al conjunto de reacciones de tipo físicas, cognitivas y fisiológicas que tienen origen frente a las exigencias o demandas que proceden de su puesto de trabajo y de los implementos o recursos que poseen para afrontarlas dentro del ámbito laboral.

Herramienta para medir el burnout: agotamiento físico y mental

Tras una adaptación realizada por Rardecke y Smith (2001) del IBD-R se plantea la evaluación del burnout desde un constructo de tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), reducida realización personal (RRP) y despersonalización (D). El mismo instrumento que es aplicado tras una adaptación a la realidad de la población a ser analizada. (Olivares, Garcés, Ortín, & Palacios, 2018)

El instrumento con el cual se ejecuta la actual investigación es el inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach & Jackson (1981) cuya estructura de evaluación consta de 22 ítems, divididas en tres variables de estudio con sus respectivos valores de fiabilidad:

Tabla 1.6

Variables del MBI

Agotamiento Emocional	Sensación de “no poder dar más de sí mismo”
Alfa de Cronbach: 0,86	
Despersonalización	Actitud hostil, fría, trato distante hacia los clientes
Alfa de Cronbach: 0,72	
Baja eficacia profesional	Incapacidad de solucionar dificultades laborales
Alfa de Cronbach: 0,76	

Fuente: Elaboración propia en base a Pérez et al. 2012 citado en Hederich-Martínez, (2016) y Olivares, Mena, Je lvez, & Macía,(2014)

Cabe mencionar que las puntuaciones evidenciadas, hacen válidas las dimensiones que mide el MBI.

1.4 Estrés

Como parte de la profundización del estrés laboral se presentan las clases de estrés según Selye (1974), el mismo que divide al estrés en positivo y negativo. El estrés de tipo positivo lleva el nombre de eustrés, el cual ayuda e incentiva a que las personas generen cumplimiento de retos, comportamientos nuevos y posean gran amplitud referente al aspecto creativo, dicho tipo de estrés evita que el trabajo tenga la sensación de monotonía, rutina e incluso aburrimiento.

En contraposición, el estrés negativo bajo la teoría de Selye (1974), citado en Ilaja, (2014, p. 65) se denomina distrés, el mismo que “produce agotamiento y desgaste si es canalizado y controlado de manera efectiva” que en niveles moderados podría ser considerado como

beneficioso, mantiene la motivación del colaborador durante el cumplimiento de sus funciones, el autor manifiesta también que la diferenciación entre bueno o malo, beneficioso o perjudicial depende mucho de la percepción de cada individuo, de su estilo de trabajo y motivación. Sin embargo, en el caso de evidenciar distrés se considera importante trabajar con herramientas que permitan controlarlo, corregirlo y potencializarlo a fin de evitar el surgimiento de efectos negativos a nivel conductual, fisiológico y/ o psicológico.

Efectos fisiológicos

Manassero et al., (2005) hacen alusión a la serie de factores estresores que conllevan a un abuso fisiológico cuyo resultado es la degeneración en las alteraciones, cuyo resultado final es evidenciar la angustia en personas enfermas o sugestionadas a enfermedades.

Efectos conductuales

De acuerdo con Ilaja, (2014) el efecto del estrés laboral se ve evidenciado en tasas altas de ausentismo, accidentes laborales, consumo y abuso de drogas y sustancias estupefacientes, déficit en el desempeño laboral, agresividad y poca productividad. Aspectos que sin un tratamiento preventivo y correctivo generan un desgaste en el trabajador que de ninguna manera aprueba el correcto desempeño del mismo, perjudica personalmente y de manera directa a la organización donde labora.

Efectos psicológicos

En esta categoría se ubica: ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo, que en el momento de experimentarlo de forma continua se manifiesta en el trabajador en diferentes trastornos psicológicos como: trastorno del sueño, trastorno afectivo, ansiedad, personalidad e incluso conducta alimentaria. Aquellas personas que presenten dichos síntomas poseen mayor probabilidad de generar absentismos, accidentes e incluso suicidios, tal como lo menciona Mansilla, (2010).

Los indicadores antes mencionados dan alarmas de la realidad de una organización, afecta incluso en las relaciones laborales y personales debido a la carga emocional que conlleva el estrés, y finalmente los procesos administrativos y de productividad se ven afectados. La energía y entusiasmo del colaborador para desempeñar su trabajo está restringido por uno o varios factores antes señalados, que conllevan al estrés laboral.

Herramientas para medir el estrés laboral

Según Ivancevich & Matteson, (1985) Las organizaciones mundialmente reconocidas OMS y OIT presentan siete dimensiones por las cuales se mide el estrés laboral, las mismas presentes en la tabla 1.7.

Tabla 1.7
Dimensiones de medición del estrés laboral

Dimensiones	Contenido
Clima organizacional:	Implica al personal de la organización y basa su contenido en la comprensión de políticas, estrategias, misión y visión.
Estructura organizacional:	Se refiere a la forma establecida de jerarquía, rendición de informes, evaluaciones de desempeño y áreas laborales a las que pertenecen los colaboradores.
Territorio organizacional:	Concerniente al espacio físico que poseen los colaboradores para cumplir con su trabajo.
Tecnología:	Relación de los aspectos tecnológicos y los mecanismos de uso de los trabajadores.
Influencia del líder:	Percepción que tiene el trabajador con referencia al estilo de liderazgo en la organización.
Falta de cohesión:	Percepción referente a la funcionalidad de la organización de equipos y áreas de trabajo.
Respaldo del grupo:	La sensación y percepción de apoyo hacia el colaborador por parte de sus compañeros, jefes y demás personal de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base a Ivancevich & Mattenson, 1985

De acuerdo con las siete dimensiones propuestas anteriormente, se establece una relación de la realidad de varias empresas ecuatorianas en las que descuidan éste tipo de aspectos sin darse cuenta de las consecuencias que trae consigo este accionar. Una de las consecuencias más fuertes es el apareamiento de trabajadores con quejas y malestares en referencia a su puesto de

trabajo, su carga y relaciones laborales que sin una acción preventiva y/o correctiva es probable que el desempeño de dicho grupo no sea el óptimo y se vea afectada la empresa al presentar estrés laboral en su personal.

1.5 Relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental.

Es de vital importancia mencionar que, tras los índices presenciados en la actualidad en diferentes organizaciones, varias han sido las organizaciones que han decidido estudiar a profundidad el tema. La World Health Organization, (2017) ha basado su enfoque en la salud de los trabajadores con referencia a las condiciones de empleo y trabajo, son aspectos que tienen influencia sobre la salud. Es decir, cuando las condiciones de trabajo son buenas y garantizan protección contra riesgos físicos y psicosociales, oportunidades de desarrollo personal y posición social la probabilidad de que las relaciones sociales y la autoestima de los colaboradores sea alta y se pueda evidenciar en la productividad y el desarrollo económico de cada trabajador.

Tras las investigaciones propuestas en el aporte de García et al. (2000) los hallazgos entre el burnout (agotamiento físico y mental) y la satisfacción laboral se define que el “burnout está asociado negativamente con la satisfacción laboral” (p. 215). Debido a que, los síntomas, causas y efectos que motivan a la aparición de burnout afectan de manera negativa en la satisfacción laboral, muchos colaboradores no presentan motivación ni compromiso empresarial lo que provoca molestias, inconformidades, absentismos y demás signos que dan a notar que los integrantes de la organización no se sienten satisfechos profesionalmente. En base a la descripción de cargo de la población a estudiar, se establecen relaciones causales del origen y nivel de exigencias por las cuales los técnicos integrales se consideran víctimas del mencionado problema laboral, el burnout.

Tabla 1.8

Actividades del cargo: Técnico Integral

Actividades representativas	
1	Instalar y reparar el servicio de telefonía fija para clientes masivos y corporativos.
2	Ejecutar el mantenimiento previo y correctivo de la red de acceso.
3	Instalar y reparar los servicios de internet y televisión masiva.
4	Realizar cruzadas para telefonía fija e internet en distribuidores y armarios.
5	Actualizar el inventario de la red de planta externa, censo de abonados y factibilidad de servicios.
6	Efectuar instalaciones de equipos en redes primarias y secundarias
7	Elaborar cableado estructurado para clientes masivos edificios
8	Realizar instalaciones de redes metropolitanas y de proyectos urbanísticos
9	Elaborar la construcción e integración de redes primarias y secundarias
10	Ejecutar las acciones requeridas para dar cumplimiento a proyectos tales como: canalización de cableado

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada directamente de la CNT EP REGIONAL 3, (2019)

Con la finalidad de comprender mejor la población con la cual se trabaja, se menciona que un técnico integral de la CNT EP tiene una instrucción formal de bachillerato técnico en electricidad, electrónica, mecánica, industrial, informática, ciencias y trabaja bajo la misión de instalar, reparar y brindar mantenimiento a la red de CNT EP, es así como en conjunto con la tabla 1.8 de actividades del cargo se complementan y evidencian el trabajo físico y mental que se mantiene en dicho puesto laboral, razón por la cual si en éste cargo no existieran condiciones propicias que prevengan o eliminen los riesgos laborales, antes mencionados. El desempeño de los técnicos integrales se evidenciará de manera negativa. A razón de esto, desde el departamento de talento humano en conjunto con el departamento de salud y seguridad ocupacional se trabaja en evaluaciones de equipos e infraestructura, conocimiento y cumplimiento de normas para corregir a tiempo posibles desviaciones que generen insatisfacción, cansancio físico y/ o mental y encaminar el desarrollo laboral de los colaboradores y corporativo de la organización.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación, enfoque y alcance

El principal objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre: satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los trabajadores de una empresa de servicios en la provincia de Tungurahua y para ello se considera que el tipo de investigación propicio para la presente, es de tipo no experimental debido a que no existe manipulación de las variables y se realiza el estudio en base al estado actual y real de la población considerada. Para Quintanilla & Sarriá, (2012) la metodología no experimental se caracteriza por no poner a prueba las hipótesis causales, más bien describe características de una determinada población mediante la cual se realiza un estudio minucioso y global de un fenómeno por el cual surja la necesidad de realizar la investigación, en el caso de la presente investigación la metodología no experimental efectúa la relación entre las variables propuestas sin alterar a la población.

En cuanto al enfoque, se considera predominantemente cuantitativo, debido a que, inicia desde el aspecto cualitativo, al evidenciar: molestias, quejas e inconformidades, que de manera inicial no podrían ser medidos ni transformados a una escala o medidor numérico, pero si motiva a elaborar un proceso investigativo en donde se permita medir en qué proporción o nivel los trabajadores que integran la población a estudiar, experimentan y relacionan la satisfacción laboral con el agotamiento físico y mental en su lugar de trabajo. La utilidad del enfoque cualitativo evidencia como son interpretadas las variables en cada miembro de la población a estudiar, de forma paralela el enfoque cuantitativo describe las interpretaciones y compararlas en el medio para alcanzar el objetivo principal de la investigación.

El trabajo investigativo presenta un corte transversal, debido a que las aplicaciones de los instrumentos de medición serán aplicadas una sola vez en el tiempo establecido. Dentro de los alcances, se evidencian tres de forma jerárquica: parte del alcance exploratorio, en donde se palpa la problemática, indagar investigaciones anteriores referentes al tema y explorar

las condiciones iniciales de trabajo. En cuanto al segundo aspecto y de forma central, se habla de un alcance descriptivo, en el cual, la información referente al primer alcance describe los posibles orígenes, niveles y consecuencias en el ambiente laboral de la población a estudiar, mediante los resultados arrojados de la aplicación del test con el que se trabaja en la investigación.

Finalmente, se llega hasta el alcance correlacional, en el cual se determina la relación de satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los colaboradores de la CNT EP, REGIONAL 3. Dicha relación se determina de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos propicios para la medición de las variables presentadas, los aspectos teóricos referentes al tema y la realidad de la organización.

2.2 Herramientas

Para la recolección de datos de la población se trabaja con tres test, el primero denominado Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981), el cual tiene por objetivo evaluar los componentes del síndrome de burnout en las organizaciones mediante la aplicación de 22 ítems presentadas en forma de escala tipo Likert cuya frecuencia parte de 0: “Nunca” a 6: “Todos los días”. Dichos ítems se agrupan en tres dimensiones de estudio.

Tabla 2.1

Dimensiones del instrumento MBI

Dimensiones	Items
Cansancio o agotamiento emocional	9
Despersonalización	5
Realización personal	8

Fuente: Elaboración propia basada en Manzanares, Merino, & Fernández,(2016)

Para la actual investigación cabe recalcar que se tomó la versión planteada por Miravalles (1986), en donde se modificaron ciertas palabras de los ítems presentados, con el objetivo de relacionarlos con la realidad de la población a estudiar. Por ejemplo: ítem 7 “siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes” por “siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender”, referente a los rangos de fiabilidad del primer instrumento, Olivares et al., (2014) manifiestan que la fiabilidad de las escalas según el

alfa de Cronbach: 0,86 (agotamiento emocional), 0,76 (realización personal) y 0,72 (despersonalización). Puntuaciones que contribuyeron para la selección del primer instrumento.

De forma paralela se trabaja con el segundo instrumento, con el cual se realiza la investigación: Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo (ESCAM) de las autoras Díaz, Hernández y Rolo, (2018), quienes exhiben a la presente escala como multidimensional en la cual se valora la carga mental de trabajo desde el enfoque de la percepción propia de los colaboradores, en la cual, las técnicas subjetivas están al tanto de la opinión y/o percepción que tiene el colaborador con la carga mental, propia de la ejecución de las tareas encargadas. Esta escala se caracteriza, a criterio de las autoras, por la adaptabilidad que tiene para su aplicación en varios puestos de trabajo, bajo coste, buena aceptación de los evaluados y por tener un nivel bajo de invasividad, factores que influenciaron para la selección de la ESCAM para el presente trabajo de investigación.

Dentro de las características psicométricas de la escala se detalla:

Tabla 2.2
Propiedades psicométricas: ESCAM

Dimensiones	Items	Alpha de Díaz et al., 2018
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	Hace relación de manera global al esfuerzo mental paralelo al desempeño laboral del trabajador, por ejemplo: exigencias de memorización, concentración, evitación de errores y toma de decisiones.	0.77
Características de la tarea	En referencia las características de las tareas realizadas en el puesto de trabajo, por ejemplo, el número de interrupciones en la ejecución de tareas como llamadas telefónicas y atención al cliente.	0.54
Organización temporal	Se refiere a la organización y adecuación del tiempo del colaborador para ejecutar las tareas a cumplir. Se refiere entonces a la organización del tiempo destinado para la ejecución de tareas.	0.77
Ritmo de trabajo	Se relaciona con el ítem anterior en cuanto a la posibilidad que tiene el colaborador para organizar su tiempo y ejecutar tareas encargadas. Tienen que ver con la autonomía del trabajador para distribuir el tiempo de trabajo durante toda la jornada laboral.	0.47
Consecuencias para la salud	Tiene que ver con el agotamiento que el desempeño del trabajo ocasiona en el trabajador, tales como: sensación de cansancio y agotamiento, nivel de relajación posterior a la jornada laboral, entre otros.	0.73

Fuente: Elaboración propia basada en (Díaz et al., 2018)

La tercera herramienta de investigación es la Escala de Satisfacción (Traduc. De “Overall Job Satisfaction” de Warr, Cook y Wall) cuyo instrumento fue desarrollado en 1979 cuya

operacionalización tiene que ver con el constructo de satisfacción laboral mediante el reflejo de la experiencia que tienen los colaboradores de un empleo remunerado, además recoge respuestas de tipo afectivas referentes al contenido del propio trabajo, lo cual aprueba el estudio del cansancio laboral. Bilbao & Vega, (1993)

A continuación, se desglosan las subescalas pertenecientes al instrumento.

Tabla 2.3
Subescalas: Escala de Satisfacción

Escala/Dimensión	Items	Alfa de Bilbao & Vega, 1993
Satisfacción General	En relación a la satisfacción global del colaborador.	0,85 – 0,88
Subescala de factores intrínsecos	Estudia aspectos referidos al conocimiento proporcionado por el trabajo y contenido de la tarea y también engloba la responsabilidad. Items: 2-4-6-8-10-12-14	0,79 - 0,85
Subescala de factores extrínsecos	Tiene que ver con la satisfacción del colaborador en cuanto a la organización del trabajo (horario, remuneración, condiciones físicas, etc) Items: 1-3-5-7-9-11-13-15	0,74 - 0,78

Fuente: Elaboración propia basada en Bilbao & Vega, (1993)

Dentro de la tabla 2.4 se agrupan las herramientas empleadas para la investigación, con los puntajes dentro del alfa de Cronbach respectivo a cada dimensión seleccionada para el estudio:

Tabla 2.4
Instrumentos de investigación

Escala/Dimensión	Alfa de Cronbach
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea	0,79
Características de la tarea	0,65
Organización temporal	0,91
Ritmo de trabajo	0,80
Consecuencias para la salud	0,71
Agotamiento emocional	0,54
Despersonalización	0,73
Realización personal	0,86
Satisfacción General	0,91
Subescala de factores intrínsecos	8,86
Subescala de factores extrínsecos	0,80

Fuente: Elaboración propia en base a los puntajes del SPSS

Es importante mencionar que, la validez de la Escala de satisfacción, tiene que ver con trabajos anteriormente realizados que miden la misma dimensión de satisfacción con la cual guarda relación la investigación, además, las validaciones de los dos instrumentos restantes, se

caracterizan por tener una validez convergente, en la cual tanto el MBI y el ESCAM, miden una misma variable, “la satisfacción”.

Esto se justifica mediante la investigación realizada por Ceballos et al., (2016) al analizar la correlación entre las puntuaciones del instrumento ESCAM con los factores psicosociales evaluados con SUSESO-ISTAS 21, cuyo resultado arroja la correlación más alta en la dimensión *demandas cognitivas y complejidad de la tarea* con 0,39 y la más baja con *ritmo de trabajo* con una puntuación de 0,17, en relación a la validez convergente del ESCAM.

En cuanto al MBI, la validez convergente se fundamenta en el trabajo investigativo de Jiménez, Herrer, Hernández, & Adán, (2006) al correlacionar las dimensiones del MBI con el Cuestionario de Desgaste Profesional Médico (CDPM) cuya correlación alta, positiva y significativa se encuentra en la dimensión de *agotamiento emocional* con 0,75 y con la dimensión de *despersonalización* con 0,52. Todas las correlaciones mencionadas se encuentran justificadas en los trabajos de los investigadores citados, lo cual fundamenta la validez de los instrumentos para la presente investigación.

Es así como, mediante la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados, se espera recolectar información fidedigna y útil para la ejecución del presente trabajo investigativo mediante el cual, se pretende dejar un antecedente beneficioso para los colaboradores de CNT, estudiantes de la PUCESA y a título personal de la autora para su crecimiento profesional y académico, en el que se vean reflejados los conocimientos adquiridos dentro de la institución universitaria.

2.3 Población y Muestra

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es una empresa que se rige bajo el objetivo principal de unir a los ecuatorianos con tecnología de punta y soluciones integrales de telecomunicaciones con un servicio de alta calidad.

El proceso evolutivo por el cual la organización atravesó hasta la actualidad se detalla a continuación con los puntos más representativos del proceso:

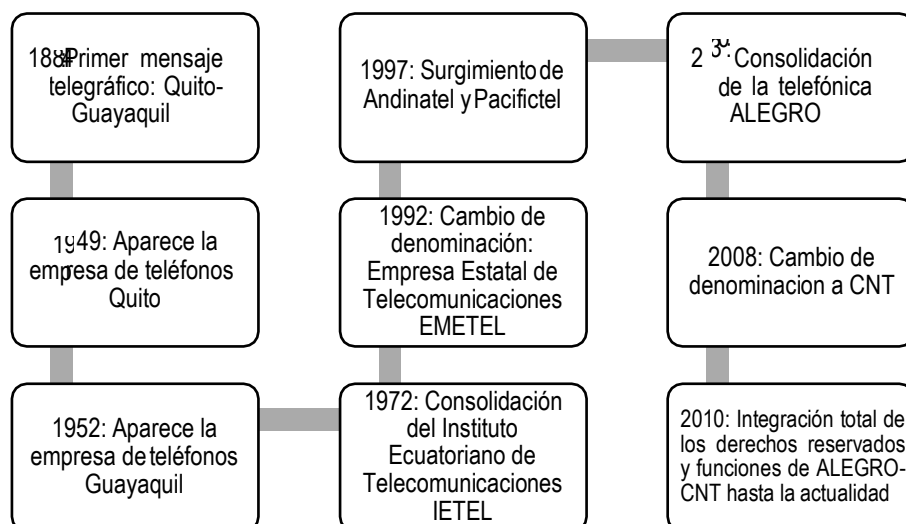


Figura 2.5: Evolución de la CNT EP

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada directamente de la CNT EP REGIONAL 3, (2019)

La CNT EP ha transformado su misión y visión a lo largo de su propia evolución con el objetivo de adaptarse a la necesidad del cliente- usuario, su reglamento interno establece que la misión empresarial se basa en “brindar a los ecuatorianos la mejor experiencia de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs para su desarrollo e integración al mundo, impulsando el crecimiento de la población y creando valor para la sociedad”, en cuanto a su visión se pretende “ser la empresa líder de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs del Ecuador, a través de la excelencia en su gestión, el valor agregado y la experiencia que se ofrece a sus cliente, que sea orgullo de los ecuatorianos”. (CNT, 2018)

La organización posee además valores corporativos que los ha caracterizado durante años, el primero se considera “trabajo en equipo”, los colaboradores se encuentran distribuidos por áreas de servicios y funciones específicas de manera individual y colectiva, es la última, la que mide el desempeño de las áreas, razón por la cual se acoplan los colaboradores a este estilo de trabajo y organización. El segundo valor “actuar con integridad” en referencia a la consideración que brinda la empresa a sus colaboradores y a su vez a sus clientes. El “estar comprometidos con el servicio” es el tercer valor que maneja a la organización y busca generar un servicio de calidad en cuanto a la atención al cliente, funcionamiento adecuado de los sistemas y solución inmediata a los inconvenientes presentados en cuanto a cobertura de internet, telefonía y televisión por cable, según sea el caso.

El cuarto valor tiene que ver con “cumplimiento de los objetivos empresariales”, mensualmente se trabaja con planificaciones que todos los colaboradores indistintamente de sus áreas cumplen y para ello, la empresa brinda capacitaciones constantes con el objetivo de ser guía para alcanzar las metas y/u objetivos planteados mensual y anualmente, debido a que también los indicadores se evidencian de dicha manera. de forma paralela con el cumplimiento de valores antes mencionados se trabaja con el quinto “socialmente responsables” se hace alusión a la responsabilidad de reciprocidad que tiene la empresa con la sociedad principalmente, dicho acto se evidencia en campañas donativas de alimentos, ropa y demás elementos a comunidades con condiciones económicas desfavorables para el crecimiento de las mismas, además consienten la capacitación y oportunidad de aprender a estudiantes dentro de la empresa, mediante convenios de prácticas pre profesionales. Cabe recalcar que las interpretaciones a cada valor corporativo se realizan a criterio de la autora mediante la experiencia vivida durante un periodo de seis meses en calidad de practicante en la CNT, EP.

Un siguiente aspecto importante de la organización es conocer su ubicación a nivel nacional, la cual se encuentra detallada en la tabla 2.6.

Tabla 2.6
Cobertura nacional de la CNT EP.

Región 1	Imbabura, Esmeraldas , Carchi y Sucumbíos
Región 2	Pichincha , Napo y Orellana
Región 3	Tungurahua , Pastaza, Cotopaxi y Chimborazo
Región 4	Manabí , Santo Domingo y Galápagos
Región 5	Guayas , Península de Sta. Elena, Los Ríos y Bolívar
Región 6	Azuay , Carchi y Morona Santiago
Región 7	El Oro , Loja y Zamora Chinchipe

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada directamente de la CNT EP REGIONAL 3, (2019)

Nota: Cabe recalcar que la presente investigación se ejecuta en la provincia de Tungurahua, perteneciente a la Regional 3 de la CNT EP.

Al ser una empresa de carácter público las normas que la rigen son: Ley Organiza de Empresas Públicas, Ley de Contratación Pública, Reglamento Orgánico Funcional, Ley de Telecomunicaciones, Reglamento de Gestión de Talento Humano y el Código de Trabajo a través de entes reguladores como: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, MINTEL, Contraloría General del Estado, Ministerio de Trabajo, IESS y la SERCOP. Razón por la cual la organización se encuentra a disposición de las decisiones del gobierno lo que

podría ser beneficioso o perjudicial cuya repercusión influye directamente en el desempeño de los colaboradores.

Para definir la población de estudio, se parte de la vivencia personal experimentada durante el periodo de prácticas pre profesionales en CNT, en donde se evidenciaron novedades en el área técnica de la organización, dichas novedades tienen que ver con permisos médicos, retraso de los técnicos en cuanto al inicio de su jornada, comentarios de malestar e incomodidad en el trabajo de ciertos técnicos y accidentes laborales suscitados en dicho lapso de tiempo experimental.

En primer lugar, se menciona que, dentro del perfil de competencias el nivel de educación formal requerido para este cargo es mínimo un bachillerato técnico, el mismo que cubra áreas de conocimiento formales en electricidad, electrónica, mecánica, física, industrial, informática y ciencias. (CNT, 2018)

Se concluye entonces que, en la investigación se trabajará con el total de la población, es decir 36 participantes que desempeñan el rol de Técnicos Integrales TI. A continuación, se detalla la información pertinente a cada colaborador.

Tabla 2.7
Distribución de la población en función de variables sociodemográficas

VARIABLE		FRECUENCIA	PORCENTAJE
GÉNERO	Masculino	36	100%
	Total	36	100%
EDAD	20-30 años	10	27,78%
	30-40 años	14	38,89%
	40-50 años	10	27,78%
	50-60 años	2	5,55%
	Total	36	100,00%
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Secundaria	12	33,33%
	Técnico	7	19,44%
	Tecnologado	6	16,67%
	Superior	11	30,56%
	Total	36	100,00%
AÑOS DE SERVICIO CNT	1-5 años	14	38,89%
	6-10 años	15	41,67%
	11-15 años	2	5,55%
	16-20 años	3	8,33%
	21-25 años	1	2,78%
	25-30 años	1	2,78%
	Total	36	100,00%
	\$620	32	88,89%

	\$695	2	5,55%
SALARIO	\$1.771,16	1	2,78%
	\$1.673,70	1	2,78%
	Total	36	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por CNT EP REGIONAL 3, (2019)

Nota: Datos recolectados de la población de Técnicos Integrales

De manera global se evidencia el detalle de la población con la cual se trabaja dentro de la investigación, se consideran cuatro variables importantes que agrupa a la población en función de: género, edad, años de servicio a la empresa CNT y salario.

Dentro de la primera variable del género, el 100% de la población pertenece al género masculino, se considera que el motivo por el cual el género femenino no posee ningún participante podría ser por los requisitos de las tareas que ejecuta un técnico integral. En la **tabla 1.8: Actividades del cargo: Técnico Integral**, se encuentran detalladas las actividades esenciales en las cuales se evidencia el requerimiento en cuanto al aspecto físico del trabajador para poder instalar y reparar el servicio de telefonía fija, televisión por cable e internet, manejar instrumentos de peso considerable y realizar constantes movimientos de fuerza para poder escalar postes debido a la localización de cajetines y centrales de cables y antenas por los cuales se transmite el servicio a los clientes y constantemente realizan mantenimientos.

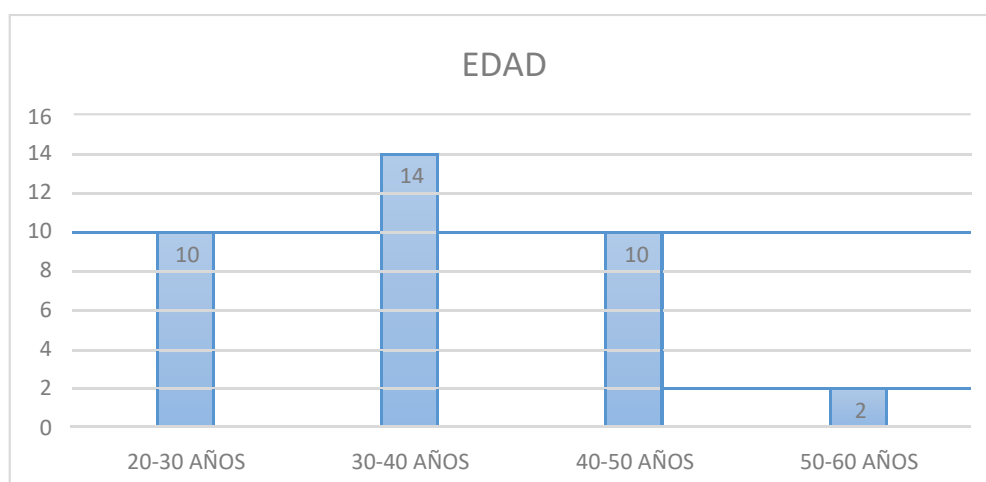


Figura 2.8: Representación gráfica de la distribución de los participantes en función de la edad cronológica.

La segunda variable tiene que ver con la edad cronológica de cada integrante de la población, se establecen rangos de medición en donde se evidencia que la mayor parte de la población presenta de 30 a 40 años lo cual simboliza un 38,89% y la menor puntuación se ubica en el rango de 50 a 60 años, es decir un 5,55% de la población.

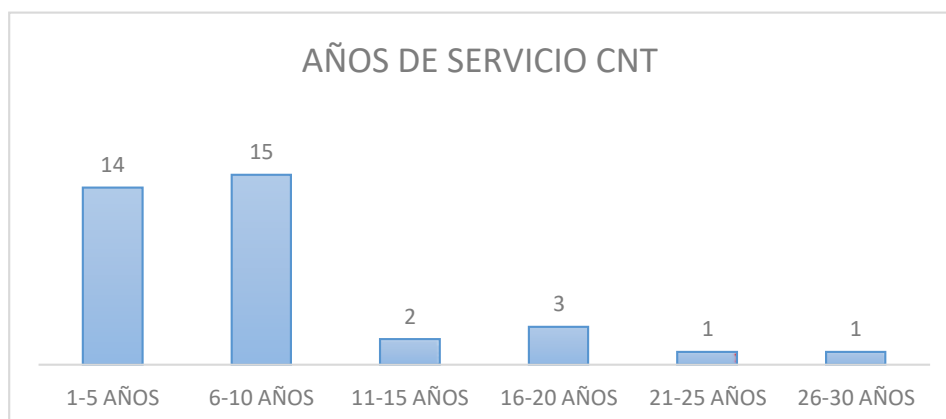


Figura 2.9: Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio en función de los años de servicio a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional 3.

La variable de los años de servicio a CNT EP REGIONAL 3, es la tercera variable considerada para el análisis de la población, la puntuación más alta tiene que ver con el 41,67% perteneciente a 15 personas que poseen de 6 a 10 años de servicio a la empresa, mientras que el 2,78% tiene que ver con el rango de 21 a 25 años de servicio al igual que la categoría de 26 a 30 años, con un colaborador perteneciente a cada rango, respectivamente.

Dentro de la primera escala de 1 a 5 años con 14 personas, se ubican aquellos trabajadores que pasan por procesos de inducción, adaptación y movilización a diferentes ciudades de la regional 3 para cumplir con su tarea y tras no poder tener resultados beneficiosos de adaptación y/o cumplimiento de metas laborales se desvinculan ya sea por decisión propia y/o empresarial, sin embargo, la segunda escala explica que la mayor parte de la población ha podido estabilizarse en el cargo según el porcentaje obtenido.

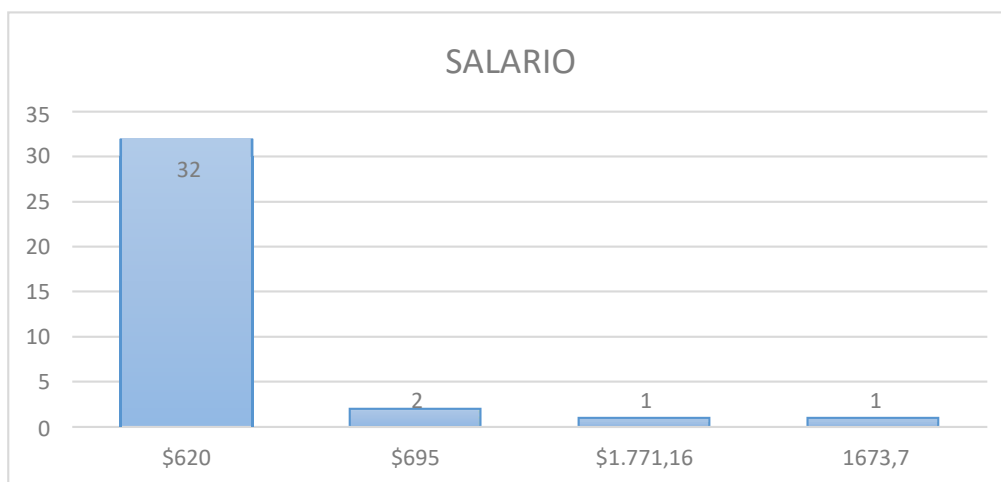


Figura 2.10: Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio en función del salario.

La cuarta variable considerada es la del salario, en donde el salario base que recibe un Técnico Integral es de \$ 620,00 y se refleja en 32 colaboradores pertenecientes a este nivel cuya representación es del 88,89 % de la población. Se evidencia paralelamente un 2,78% cuya frecuencia es de 1 colaborador perteneciente a un salario de \$1771,16 y a la vez un 2,78 % dentro del salario de \$1673,70 perteneciente al colaborador más antiguo del grupo de estudio.

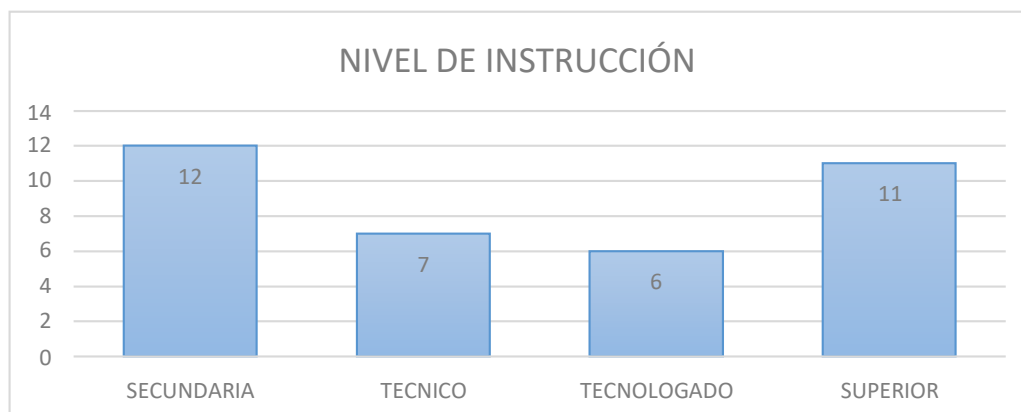


Figura 2.11: Representación gráfica de la distribución de los participantes en función del nivel de instrucción.

Finalmente, se realiza un gráfico estadístico descriptivo referente al nivel de instrucción de los miembros de la población de estudio, en el cual se evidencia que la puntuación más alta refiere un 33,33 % de 12 personas con estudios secundarios, un 30,56% de 11 personas con estudios superiores, un 19,44% de 7 personas con estudios técnicos, un 16,67% de 6 personas que presentan tecnologado.

En esta variable, cabe mencionar que, mediante la experiencia del periodo de prácticas pre profesionales de la autora, se constató la organización con la cual constantemente se brinda capacitaciones referentes a conocimientos teóricos y prácticos dirigido a los técnicos para poder potencializar el conocimiento y servicio ofertado a la ciudadanía. Se menciona también que los resultados obtenidos en éste gráfico guarda relación con el perfil laboral que cumple un técnico integral.

2.4 Procedimiento Metodológico

La investigación inicia con la revisión bibliográfica de las variables: satisfacción laboral y cansancio o agotamiento físico y mental, mediante la recolección de información proporcionada en revistas, libros y artículos académicos. Consecutivamente se realizó un oficio dirigido a la dirección de escuela de Psicología para la solicitud de la aprobación del plan y tema para poder ejecutar la tesis, de forma paralela se realizaron oficios dirigidos a autoridades pertinentes de la organización CNT EP, en específico, al Gerente Regional y Gerente Nacional con solicitud de aprobación y permiso para recolectar información mediante registros y las aplicaciones personales de los instrumentos previstos.

Una vez obtenidas las aprobaciones de las autoridades anteriormente mencionadas, se empieza a elaborar el plan, marco teórico y se indaga en la búsqueda de las herramientas necesarias para obtener los resultados que permitan ejecutar la investigación, de igual manera, se realizaron modificaciones de estructura, mas no de contenido en los test propuestos, con la finalidad de obtener datos reales. La primera herramienta es el Maslach Burnout Inventory (Miravalles, 1986) la segunda es la ESCAM de (Díaz et al., 2018) y la tercera, Escala de Satisfacción, en la versión traducida de “Overall Job Satisfaction” de Warr, Cook y Wall (Bilbao & Vega, 1993)

Para la aplicación, se realizaron adaptaciones (en cuanto a la gramática de los ítems de los instrumentos) acordes a la realidad de la empresa en los meses de marzo a mayo de 2019. Posteriormente se realizó la tabulación de datos mediante un archivo de Excel en el mes de mayo, debido al horario establecido de los participantes, las aplicaciones se tuvieron que realizar desde las 6:40 am con una duración de 50-60 minutos, debido a que, de manera inmediata, a las 8:00 am los técnicos integrales se desplazan en diferentes rutas y a diferentes lugares de la provincia a ejecutar sus tareas y así empezar su jornada laboral. Se realizó el debido análisis de datos pertinente a la recolección de información arrojada de la aplicación de herramientas en el mismo mes de mayo y finalmente se redactan conclusiones y recomendaciones en mayo 2019.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Resultados

Mediante un análisis gráfico-estadístico del programa SPSS, los resultados obtenidos de la investigación, se evidencian casos específicos de tres sujetos cuyas puntuaciones llaman la atención debido a que no se encuentran dentro de los rangos de puntuaciones máximos y mínimos, lo cual, probablemente indica una gran molestia e inconformidad presente en dichas personas con relación a variables específicas que se detallan a continuación:

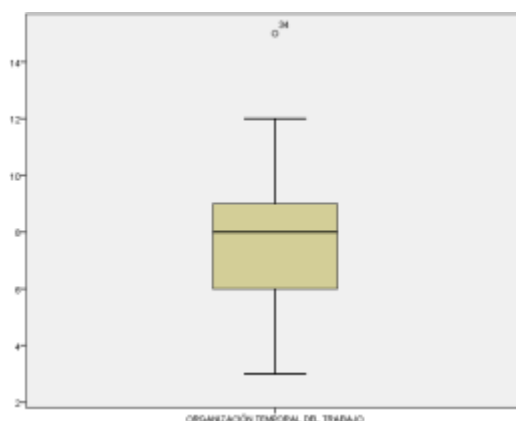


Figura 3.1. Puntuaciones de consideración de la dimensión: Organización temporal del trabajo de la ESCAM.
Fuente: Resultados SPSS

Como se ha detallado anteriormente, la dimensión de la “organización temporal del trabajo” tiene que ver principalmente con el cumplimiento de tareas en base al tiempo establecido y exigido según la descripción del cargo, en este caso las actividades que cumplen los técnicos integrales, como: instalar y reparar el servicio de telefonía, instalar redes y dar mantenimiento de redes de acceso a los clientes, el participante número 34 es quien excede su puntuación de los parámetros mínimos y máximos de evaluación, lo que infiere una incomodidad con los tiempos establecidos para cumplir con las tareas asignadas.

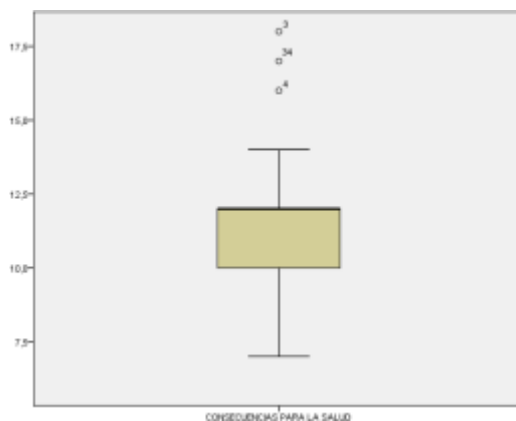


Figura 3.2. Puntuaciones de consideración de la dimensión: Consecuencias para la salud de la ESCAM.
Fuente: Resultados SPSS

Dentro de la segunda dimensión de puntaje a considerar se encuentran “las consecuencias para la salud”, dentro de la herramienta ESCAM, la misma que tiene que ver con el agotamiento que el desempeño del trabajo produce en el colaborador, los cuales son: sensación de cansancio y agotamiento físico, nivel de relajación posterior a la jornada laboral, entre otros. En la figura 8 se observa que existen tres personas con puntuaciones que exceden el rango máximo dentro de la dimensión, lo cual llama la atención y sugiere que los sujetos 3, 4 y 34 presentan problemas de salud a razón de la ejecución de su tarea, lo cual terminaría en niveles de insatisfacción laboral elevado, según la gráfica.

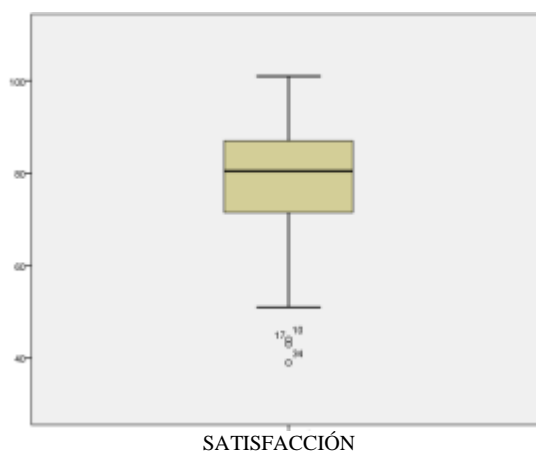


Figura 3.3. Puntuaciones de consideración de la dimensión: Satisfacción General de la NTP 394. Satisfacción laboral.
Fuente: Resultados SPSS

Finalmente, la gráfica referente a la “satisfacción” de la herramienta NTP 394: Satisfacción laboral, presenta tres nuevas puntuaciones que exceden el mínimo esperado dentro de la evaluación, el sujeto 10, 17 y 34 son potenciales trabajadores con sentimiento de insatisfacción en su lugar y cargo de trabajo. Por satisfacción cabe recalcar, se engloba al contenido del trabajo

y la organización con la cual se espera el cumplimiento del mismo, relación con el espacio físico, tareas asignadas, horarios, remuneraciones e incluso, crecimiento profesional.

De forma repetitiva se evidencia que el sujeto 34 presenta puntuaciones reiteradas en dimensiones importantes que determina cierta incomodidad con factores intrínsecos y extrínsecos relacionados a la tarea que llevan incluso a generar insatisfacción laboral mediante el agotamiento físico y mental, principalmente en este caso. Si bien es cierto se considera también que, por el tiempo limitado para ejecutar el cuestionario, el temor a decir la verdad por cuidar el puesto de trabajo e incluso el desinterés por el tema y la obligatoriedad por colaborar, son factores que influyen en la veracidad de las respuestas obtenidas.

3.2 Análisis Descriptivo

A continuación, se realiza el análisis descriptivo de la información recolectada mediante la aplicación de tres instrumentos: MBI, ESCAM y Escala de Satisfacción Laboral de las puntuaciones obtenidas de los Técnicos Integrales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional 3.

En la tabla número 3.4 se detalla un análisis por puntuaciones directas con relación entre los tres instrumentos aplicados:

Tabla 3.4
Análisis por Puntuaciones Directas en MBI-ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL y ESCAM.

	DIMENSIÓN	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
MBI	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	36	0,00	38,00	9,72	10,28
	DESPERSONALIZACIÓN	36	0,00	18,00	5,47	5,05
	REALIZACIÓN PERSONAL	36	7,00	48,00	35,94	10,61
SATISFACCIÓN	FACTORES INTRÍNSECOS	36	12,00	47,00	35,53	8,17
	FACTORES EXTRÍNSECOS	36	23,00	54,00	40,56	8,15
ESCAM	DEMANDAS COGNITIVAS Y COMPLEJIDAD DE LA TAREA	36	17,00	30,00	22,89	3,39
	CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA	36	9,00	20,00	14,58	3,04
	ORGANIZACIÓN TEMPORAL DEL TRABAJO	36	3,00	15,00	7,92	2,92

RITMO DE TRABAJO	36	3,00	15,00	9,28	3,53
CONSECUENCIAS PARA LA SALUD	36	7,00	18,00	11,44	2,38
N válido (según lista)	36				

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencian valores estadísticos descriptivos pertenecientes a cada instrumento aplicado para la investigación, en la escala del Inventario de Burnout de Maslach se evidencian 36 participantes, dentro de la subescala de agotamiento emocional la media es de (9,72) con una desviación estándar de (10,27), puntuación mínima de (0) y un puntaje máximo de (38). En cuanto a la despersonalización, la media corresponde a un (5,47), una desviación estándar de (5,05), un puntaje mínimo de (0) y un máximo de (18). Dentro de la subescala de realización personal se presenta una media de (35,94), una desviación estándar de (10,60), puntuación mínima de (7) y una máxima de (48). En cuanto a la escala de Satisfacción Laboral, los datos arrojados para cada subescala son: factores intrínsecos, con una media de (35,52), desviación estándar de (8,17), mínimo de (12) y máximo de (47). En la segunda subescala de factores extrínsecos, la media es de (40,55), desviación estándar de (8,14), puntuación mínima de (23) y puntuación máxima de (54).

Finalmente, para la Escala de Subjetiva de Carga Mental del Trabajo, la primera subescala de demandas cognitivas y complejidad de la tarea, la media es de (22,88), desviación estándar de (3,38), con puntuaciones mínimas de (17) y máximas de (30). En cuanto a las características de la tarea la media es (14,58) con una desviación estándar de (3,03) y puntuaciones mínimas de (9) y máximas de (20). Con referencia a la organización temporal del trabajo los resultados son: media (7,91) desviación estándar (2,92), puntuación mínima de (3) y máxima de (15). La cuarta subescala es de ritmo de trabajo, la misma que presenta resultados que se reflejan en: media (9,27), desviación estándar (3,52), una puntuación mínima de (3) y una puntuación máxima de (15). Finalmente, pero no menos importante, la última escala se refiere a las consecuencias para la salud, con puntuaciones de: media (11,44). Desviación estándar (2,38), puntaje mínimo de (7) y puntaje máximo de (18).

En referencia a los resultados obtenidos en las herramientas aplicadas, la primera relación se encuentra entre las escalas MBI y la Satisfacción Laboral, cuyos indicadores se detallan a continuación:

Tabla 3.5
Relación entre las escalas: MBI y Satisfacción Laboral

ESCALA/DIMENSIÓN			AGOT. EMOCIONAL	REALIZACIÓN PERSONAL	DESPERSONAL. .	FACTORES INTRÍNECOS	FACTORES EXTRÍNECOS
MBI	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,130	,562**	-,677**	-,449**
	REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson		1	,003	-,207	-,122
	DESPERSONALIZACIÓN	Correlación de Pearson			1	-,227	,077
ESCALA SATISF. LABORAL	FACTORES INTRÍNECOS	Correlación de Pearson				1	,783**
	FACTORES EXTRÍNECOS	Correlación de Pearson					1

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la valoración arrojada en el programa SPSS y como se evidencia en la tabla 3.5 existen correlaciones importantes a detallar, entre ellas la puntuación del agotamiento emocional y la despersonalización, con una puntuación de ($,562^{**}$) lo cual indica una correlación moderada de tipo positiva en donde el incremento del agotamiento emocional aumenta la despersonalización en el colaborador. La segunda correlación tiene que ver entre el agotamiento emocional y los factores intrínsecos de la Escala de Satisfacción Laboral, lo que denota una correlación alta de tipo negativa ($-,677^{**}$) lo que quiere decir que a mayor agotamiento emocional se relaciona una menor satisfacción laboral de factores intrínsecos. La tercera correlación de consideración tiene que ver con el agotamiento emocional y los factores extrínsecos, se obtiene una puntuación de ($-,449^{**}$) con una correlación moderada de tipo negativa, es decir que a mayor agotamiento emocional menor es la satisfacción en cuanto a los factores extrínsecos del puesto de trabajo. Finalmente se evidencia una correlación alta de tipo positiva entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la Escala de Satisfacción Laboral ($,783^{**}$) lo que en otras palabras quiere decir que a mayor satisfacción de factores intrínsecos existe mayor satisfacción de factores extrínsecos, entendiéndose como intrínseco al conjunto de conocimientos, contenidos y responsabilidades demandadas por el cargo de técnico integral y extrínseco a factores como el horario, remuneración, condiciones físicas, entre otros.

Posteriormente se presenta la segunda tabla que contiene las puntuaciones de las correlaciones pertenecientes a las herramientas MBI, ESCAM y Satisfacción Laboral:

Tabla 3.6
Relación entre las escalas: MBI, ESCAM y Satisfacción Laboral

ESCALA/DIMENSIÓN		AGOT. EMOCIONAL	R. PERSONAL	DESPERS.	DEMAND. COGNITIVAS Y COMP. DE LA TAREA	CARACT. DE LA TAREA	ORG. TEMP. DEL TRABAJO	RITMO DE TRABAJO	CONSEC. PARA LA SALUD	SATISF.	
MBI	AGOT. EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,130	,562*	,145	,161	,575**	,126	,384*	-,597**
	REALIZACIÓN PERSONAL	Correlación de Pearson		1	,003	,444**	,144	-,095	-,006	-,474**	-,174
	DESPERSONALIZACIÓN	Correlación de Pearson			1	-,084	,162	,270	-,152	,217	-,079
ESCAM	DEMANDAS COGNITIVAS Y COMPLEJIDAD DE LA TAREA	Correlación de Pearson			1	,498*	-,206	,156	-,068	-,246	
	CARACT. DE LA TAREA	Correlación de Pearson				1	,157	-,322	,322	-,102	
	ORG. TEMPORAL DEL TRABAJO	Correlación de Pearson					1	,008	,408*	-,445**	
	RITMO DE TRABAJO	Correlación de Pearson						1	-,148	-,198	
SATI SF.	CONSECUENCIAS PARA LA SALUD	Correlación de Pearson							1	-,330*	
	SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson									1

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla las correlaciones de notable consideración se refieren al agotamiento emocional y la despersonalización, con una puntuación de (,562”) una correlación moderada de tipo positiva en donde se encuentra que a mayor agotamiento emocional más despersonalización presente en los colaboradores. La correlación entre el agotamiento emocional y la organización temporal del trabajo puntúa (,575”) la misma que refiere una correlación moderada de tipo positiva en la cual un mayor índice de agotamiento emocional mayor necesidad de organización temporal del trabajo. Además, el agotamiento emocional presenta una correlación moderada de tipo negativa con la satisfacción, con una puntuación de (-,597”) a mayor agotamiento emocional menor es la satisfacción laboral en esta población.

La segunda dimensión de realización personal presenta una correlación baja de tipo positiva con las demandas cognitivas y complejidad de la tarea con una puntuación de (,444”) en la cual una mayor demanda cognitiva y un mayor grado de complejidad de la tarea refiere un mayor sentimiento de realización personal. Paralelamente la correlación entre la realización personal y las consecuencias para la salud es de (-,474”) es decir una correlación moderada negativa la cual indica que a mayor realización personal menores son las consecuencias para la salud del colaborador.

En referencia a la siguiente escala aplicada: ESCAM, los resultados indican puntuaciones de correlaciones notablemente considerables, entre ellas la relación de demandas cognitivas y complejidad del trabajo con las características de la tarea, presentan una puntuación de (.498) expresando una correlación moderada de tipo positiva en la cual las mayores características de la tarea aumentan las demandas cognitivas y complejidades del trabajo en relación al cargo de técnico integral.

La siguiente dimensión es la organización temporal en el trabajo la cual puntúa una correlación moderada de tipo negativo (-.445) con la satisfacción laboral, la cual indica que a mayor necesidad de organización temporal (tiempo planificado para cada tarea) menor es la satisfacción laboral. La organización temporal del trabajo guarda relación una correlación positiva moderada (.408) con las consecuencias para la salud, es decir, cuando existe una mayor necesidad para organizar el trabajo en tiempo y espacio mayores son las consecuencias negativas para el estado de salud del individuo. Y la correlación de las consecuencias para la salud en referencia a la satisfacción laboral tiene una puntuación de (-.330) la cual se ubica en una correlación negativa baja en la cual las consecuencias para la salud son menores cuando la satisfacción laboral es mayor.

Finalmente, las últimas correlaciones tienen que ver con la ESCAM y la Escala de Satisfacción Laboral, las mismas que se puntualizan en la siguiente tabla:

Tabla 3.7
Relación entre las escalas: ESCAM y Satisfacción Laboral

ESCALA/DIMENSIÓN		DEM. COGN. Y COMPL. DE LA TAREA	CARACT. DE LA TAREA	ORG. TEMP. DEL TRABAJO	RITMO DE TRABAJO	CONSEC. PARA LA SALUD	SATISF.	FACT. INTRÍSECOS	FACT. EXTRÍNECO	
ESCAM	DEMANDAS COGNITIVAS Y COMPLEJIDAD DE LA TAREA	Correlación de Pearson	1	,498**	-.206	,156	-.068	-.246	-.187	-.278
	CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA	Correlación de Pearson		1	,157	-.322	,322	-.102	-.185	-.008
	ORGANIZACIÓN TEMPORAL DEL TRABAJO	Correlación de Pearson			1	,008	,408	-.445**	-.607**	-.233
	RITMO DE TRABAJO	Correlación de Pearson				1	-.148	-.198	-.061	-.313
	CONSECUENCIAS PARA LA SALUD	Correlación de Pearson					1	-.330*	-.364*	-.259
	SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson						1	,944**	,944**
SATISF. LABORAL	FACTORES INTRÍSECOS	de Pearson						1	,783	
	FACTORES EXTRÍNECOS	Correlación de Pearson								1

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

Fuente: Elaboración propia

La primera dimensión de la ESCAM es la demanda cognitiva y complejidad de la tarea, la misma que presenta una correlación moderada de tipo positiva con la característica de la tarea (.498^{**}) es decir, a mayor demanda cognitiva mayor complejidad de las tareas asignadas al colaborador. Con referencia a la organización del trabajo, se evidencian tres tipos de correlaciones, la primera es una correlación baja positiva en concordancia con las consecuencias para la salud (.408^{*}) cuyo nivel alto de organización temporal del trabajo refleja mayores consecuencias para la salud, aspecto que no otorga comodidad para el colaborador. La segunda es una correlación moderada de tipo negativa (-.445^{**}) con la satisfacción laboral, entendiéndose que a mayor necesidad y obligatoriedad de la organización temporal del trabajo la sensación de satisfacción será menor y de igual manera se evidencia una correlación negativa pero moderada (-.607^{**}) entre la organización temporal del trabajo y la satisfacción con los factores intrínsecos, a mayor necesidad de organización temporal del trabajo menor será la satisfacción de los factores intrínsecos debido a la implicación de parámetros de tiempo para cumplir las tareas, horarios, entre otros factores. Dentro de la presente escala las dimensiones de las consecuencias para la salud tienen una correlación negativa baja de (-.330^{*}) con la satisfacción laboral, pero se profundiza en una correlación negativa baja de (-.364^{*}) con la satisfacción de factores intrínsecos, lo que quiere decir que a mayor satisfacción de los factores intrínsecos se tiene una mayor satisfacción laboral y por ende las consecuencias para la salud se disminuyen, lo cual es beneficioso para el bienestar de los colaboradores.

Dentro de la Escala de Satisfacción laboral, las correlaciones con mayor puntuación se dan entre la satisfacción general, factores intrínsecos y factores extrínsecos, dicha correlación se ubica en un rango de muy alta y de tipo positiva para las tres dimensiones (.944^{**}), cuya traducción se entiende que a mayor satisfacción de factores intrínsecos y extrínsecos mayor es la percepción de la satisfacción laboral general en los colaboradores de la población de estudio, lo mismo que concierne a los factores intrínsecos, los que guardan una alta correlación de tipo positiva con los factores extrínsecos (.783^{**}), lo cual representa un indicador de que a mayor sensación de satisfacción de factores intrínsecos el indicador de satisfacción con factores extrínsecos será alto, dicho sea se evidencia que los factores intrínsecos son los que más generan influencia de satisfacción antes que los extrínsecos o higiénicos.

A continuación, se presenta el modelo empírico explicativo de la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental de los colaboradores de CNT en base a los resultados obtenidos de la investigación, explicados con anterioridad.

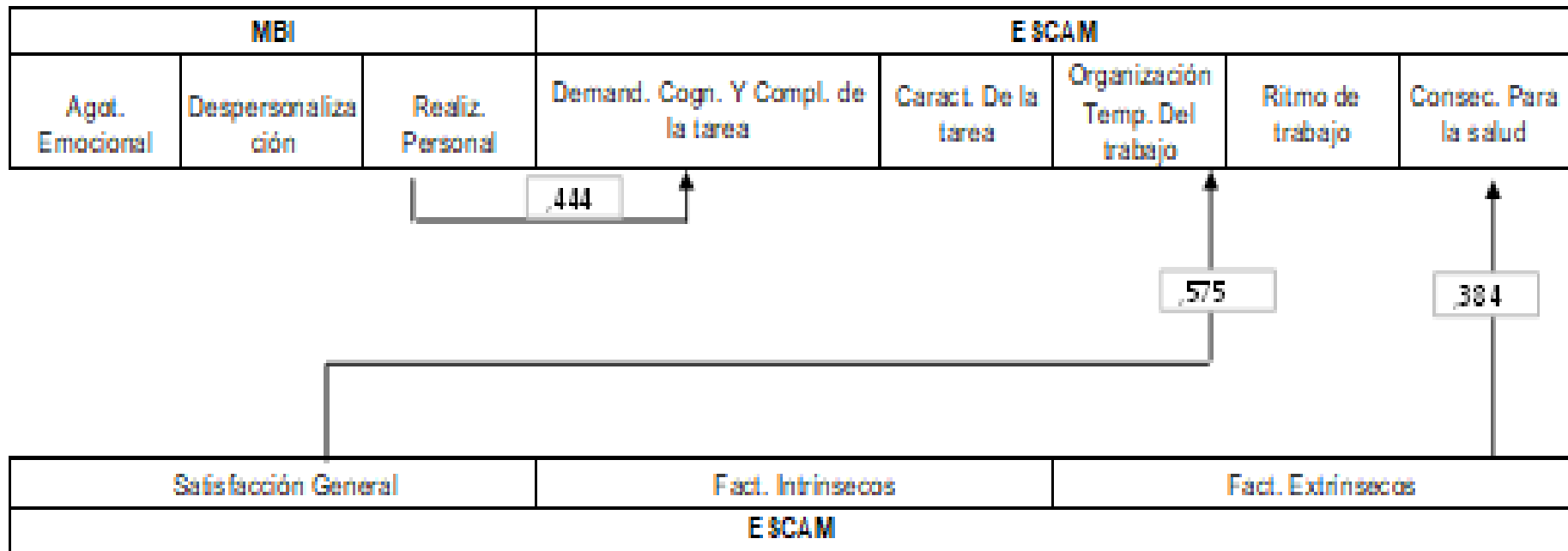


Figura 3.9. Modelo empírico explicativo sobre Satisfacción Laboral y Agotamiento Físico y Mental. Relaciones positivas.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Una vez revisados y analizados los aspectos teóricos sobre definición y conceptualizaciones de factores psicosociales laborales: Burnout y Satisfacción laboral, referente al agotamiento físico y mental, se ha encontrado que el burnout: agotamiento físico y mental guarda relación con la satisfacción laboral, que es negativa o positiva, se despiden de los requisitos que el puesto de trabajo necesita ser cubiertos por el colaborador, en este caso por el técnico integral.
- Después de aplicar las herramientas de medición: MBI, Escala de Satisfacción Laboral y ESCAM, en el diagnóstico de la situación actual de la empresa en relación al agotamiento físico-mental y la satisfacción laboral percibida por los colaboradores de la organización, se ha encontrado que el fenómeno estudiado se encuentra presente en los técnicos integrales de la CNT-EP REGIONAL 3, si bien es cierto los resultados manifiestan un porcentaje tolerable de insatisfacción y agotamiento físico y mental, es importante considerar aspectos como el salario, espacio físico e instrumentos de trabajo y presión para ejecutar las tareas, como posibles causas o factores que tienden a desarrollar el fenómeno en la empresa.
- El análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos seleccionados, se concluye que existe una correlación alta de tipo negativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los técnicos integrales de la CNT- EP REGIONAL 3, lo que se traduce en la probabilidad de que a mayor índice de satisfacción laboral el agotamiento físico y mental de la población estudiada es menor, situación que resulta benéfico para la integridad del colaborador y el clima laboral de la empresa, lo cual permitió el desarrollo de un modelo empírico explicativo con relación de la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los trabajadores de la empresa

4.2 Recomendaciones

- Que en futuras investigaciones los estudiantes de la PUCESA tomen como referencia el presente trabajo investigativo, se deja un antecedente de temas de interés aplicados realmente en una empresa de servicios públicos del país.
- Aplicar estrategias de rediseño del puesto desde lo organizacional y lo ergonómico a fin de precautelar la comodidad y salud de los colaboradores, realizar campañas educativas referentes al cuidado de la salud y estrategias de afrontamiento del estrés, se recomienda también, fomentar y trabajar en estrategias motivacionales, las cuales potencialicen las habilidades y capacidades de los trabajadores.
- Considerar como referentes clave los casos expuestos de personas cuyas puntuaciones han sugerido puntualmente la existencia de insatisfacción laboral y cansancio físico y mental en el cargo de técnico integral.
- Utilizar la escala ESCAM, debido a que el tiempo en el cual los colaboradores pudieron ejecutar las herramientas es limitado y la escala mencionada engloba la mayor parte de indicadores que determinan si existe o no una relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los individuos de estudio.

REFERENCIAS

- Arévalo, E. (2015). (Tesis de grado) Estudio del Síndrome de Burnout con Relación al Desempeño Laboral en una Empresa del Sector de la Industria Textil. *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1177/1/75710.pdf>
- Bilbao, J., & Vega, F. (1993). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Recuperado de [http://cso.go.cr/normativa/notas tecnicas preventivas - i.n.s.h.t/ntp_394.pdf](http://cso.go.cr/normativa/notas_tecnicas_preventivas_-_i.n.s.h.t/ntp_394.pdf)
- Calderón, L. (2019). (Tesis de grado) Desarrollo de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales para una Empresa de Producción. *Pontificia Universidad Católica Del Ecuador*, 10. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2779/1/76927.pdf>
- Carayon, P., Haims, M., & Yang, C. (2001). Psychosocial work factors and work organization. *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*, 111–121. Recuperado de [http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES PROFESIONALES/factores riesgos psico.pdf](http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES_PROFESIONALES/factores_riesgos_psico.pdf)
- Ceballos, P., Rolo, G., Hernández, E., Díaz, D., Paravic, T., Burgos, M., & Barriga, O. (2016). Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. *Universitas Psychologica*, 15(1), 261–270. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.vsmw>
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral - Margarita Chiang Vega, María José Martín Rodrigo, Antonio Núñez Partido - Google Libros* (Universida). Venezuela: Salud de los Trabajadores. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- CNT, C. N. de T. (2018). Presentación General.

- de Lange, A. C. M., & López, M. E. D. (2012). Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional Venezolana. = Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-GS in a Venezuelan sample. *Revista de Psicología*, 30(1), 104–128. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=psyh&AN=2012-19484-005&site=ehost-live%0Ahttp://mdaubeterre@unimet.edu.ve%0Ahttp://anmillan@unimet.edu.ve>
- Díaz, C., Hernández, E., & Rolo, G. (2018). Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo. Retrieved from https://issuu.com/icaselcanarias/docs/manualcarga_mental
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). *Subjective Well-Being: Three Decades of Progress*, 125(2), 276–302. Recuperado de <https://media.rickhanson.net/Papers/SubjectiveWell-BeingDiener.pdf>
- Gálvez, M., Moreno, B., & Minigote, J. (2009). El desgaste profesional del médico. *El Vuelo de Ícaro*. Retrieved from <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479789190.pdf>
- García, M., Saénz, M., & Llor, B. (2000). Burnout, satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Departamento de Psiquiatría y Psicología Social*, 16, 216. Retrieved from <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63241.pdf>
- Garland, R. (1996). *Trabajar y dirigir en la new age* (Ediciones). Barcelona, España.
- Hederich-Martínez. (2016). Test de Estrés Laboral. *Test De Estrés Laboral*, 1. <https://doi.org/10.21615/3511>
- Ilaja, B. (2014). *La Inteligencia Emocional Y El Estrés Laboral En Los Profesores De La Pucese de Ambato*. 2014. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (1986). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores del Medio Ambiente de Trabajo, 1–92. Retrieved from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>

- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. Ciudad de México: Trillas.
- Javier Miravalles. (1986). Cuestionario MBI. Recuperado de [http://www.javiermiravalles.es/sindrome_burnout/Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.pdf](http://www.javiermiravalles.es/sindrome_burnout/Cuestionario_de_Maslach_Burnout_Inventory.pdf)
- Jiménez, B. M., Herrero, M. G., Hernández, E. G., & Adán, J. C. M. (2006). Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout. La evaluación específica del desgaste profesional médico. *Atencion Primaria*, 38(10), 544–549. Recuperado de <https://doi.org/10.1157/13095925>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Protección de La Salud de Los Trabajadores*, 3, 1–37. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (McGraw-Hil). México.
- Manassero, M., García, E., Torrens, G., Ramis, C., Vazquez, A., & Ferrer, V. (2005). Burnout en la enseñanza: Aspectos atribucionales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 21(1–2), 89–105. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039006.pdf>
- Mansilla, F. (2010). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica, 42. Recuperado de <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107044/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Manzanares Medina, E., Merino Soto, C., & Fernández Arata, M. (2016). Estructura interna del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de sacerdotes y religiosas católicas peruanos. *Salud & Sociedad*, 7(2), 198–211. Recuperado de <https://doi.org/10.22199/s07187475.2016.0002.00005>
- Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral-Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (Ediciones). Madrid.
- Olivares-Fauández, V. E., Mena-Miranda, L., Jévez-Wilke, C., & Maciá-Sepulveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory human services (MBI-HSS) en

profesionales Chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145–160. Recuperado de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb>

Olivares Tenza, E. M., Garcés de los Fayos Ruiz, E. J., Ortín Montero, F., & De Francisco Palacios, C. M. (2018). Prevalencia de burnout a través de dos medidas y su relación con variables sociodeportivas. *Universitas Psychologica*, 17(3), 1–9. Recuperado de <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-3.pbmr>

Organización Mundial de la Salud. (2017). Protección de la salud de los trabajadores. *Suiza-Ginebra: Who.Int; 2014*, 1. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jpuro.2011.11.008>

PUCE. (2018). Dominios Académicos y Líneas de Investigación.

Quintanilla, L., & Sarriá, E. (2012). La lógica de la investigación científica. *Procedimientos Experimentales, Observacionales y Metaanalíticos, I*, 39.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (Pearson). México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Pearson). México.

Rusbult, C., & Lowery, D. (1985). Cuando los burócratas se desaniman: respuestas a la insatisfacción de los empleados federales. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 15(1), 80–103.

Sarabia-Cobo, C. M., Saiz, Z. D., Sierra, S. S. M., Morales, L. S., & Campo, V. C. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriatrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27(2), 49.

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. New York: Hawthorn Books.

World Health Organization (WHO). (2017). OMS | Salud mental en el lugar de trabajo. *Oms*, 1–5. Recuperado de http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

ANEXOS

Anexo 1: Autorización a CNT EP

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Sede Ambato
Escuela de Psicología



Ambato, 16 de enero de 2019
ES-013-2019

Psicólogo
Francisco Delgado
GERENTE NACIONAL DE DEO CNT-EP
Ciudad.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. En calidad de Directora de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato; y en virtud de la colaboración interinstitucional existente, me permito solicitar comedidamente, se le otorgue la apertura necesaria para que la señorita Katherine Alexandra Martínez Lluglla, con c.c. 1804913372, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional, de noveno semestre, pueda recolectar la información necesaria para el desarrollo de su Trabajo de Titulación, con el tema: "RELACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AGOTAMIENTO FÍSICO Y MENTAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA".

Segura de contar con su colaboración, me es grato suscribir.

Atentamente,

Psc. Maria Isabel Ramos Noboa
DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Copia: Archivo



Anexo 2: Autorización a CNT EP

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede Ambato
Escuela de Psicología



Ambato, 16 de enero de 2019
ES-014-2019

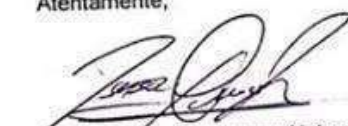
Ingeniero
Marco Paredes
ADMINISTRADOR REGIONAL 3 CNT-EP
Ciudad.

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. En calidad de Directora de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Ambato; y en virtud de la colaboración interinstitucional existente, me permito solicitar comedidamente, se le otorgue la apertura necesaria para que la señorita Katherine Alexandra Martínez Lluglla, con c.c. 1804913372, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional, de noveno semestre, pueda recolectar la información necesaria para el desarrollo de su Trabajo de Titulación, con el tema: "RELACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL AGOTAMIENTO FÍSICO Y MENTAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA".

Segura de contar con su colaboración, me es grato suscribir.

Atentamente,


Psc. María Isabel Ramos Noboa
DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Copia: Archivo



Av. Manuelita Sáenz, Sector El Tropezón
Apartado postal EC180207
Telf.: (+593) 03 2586016 ext. 0000
Ambato - Ecuador - www.puce.edu.ec

70
ANIVERSARIO
PUCE



CS CamScanner

Anexo 3: Instrumentos de evaluación: MBI

CONSENTIMIENTO INFORMADO Personal COORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP., mediante la presente se solicita su autorización para participar en el estudio enmarcado en el Proyecto de Titulación "Relación de la satisfacción laboral y el agotamiento físico y mental en los trabajadores de una empresa de servicios en la provincia de Tungurahua", el mismo que será llevado a cabo por Katherine Alexandra Martinez Lluglla con cédula de identidad 1804913372. Cabe mencionar que todos los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privado. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y solo se usarán para los fines científicos de la investigación. Edad: Género: Instrucciones: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:		0= NUNCA.	1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.	2= UNA VEZ AL MES O MENOS.	3= MÁS DE UNA VEZ AL MES.	4= UNA VEZ A LA SEMANA.	5= MÁS DE UNA VEZ A LA SEMANA.	6= TODOS LOS DÍAS.
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando a las personas que tengo que atender como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que tengo que atender							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas que tengo que atender							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que las personas que tengo que atender me culpan de alguno de sus problemas							

Anexo 4: Instrumentos de evaluación: Satisfacción Laboral

Por favor responda indicando su grado de satisfacción con cada uno de los factores expuestos a continuación:		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderad. Insatisf.	Ni Satisf. Ni Insatisf.	Moderad. Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10	Tus posibilidades de ascender de cargo							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad en el empleo							

Anexo 5: Instrumentos de evaluación: ESCAM

ESCAM						
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
1	El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es:					
2	La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es:					
3	El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:					
4	Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:					
5	El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:					
6	El número de interrupciones (llamadas telefónicas, atender al público, otros compañeros solicitando información, etc.) durante la realización de mi trabajo es:					
7	La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informáticos es:					
8	El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar los errores en mi trabajo es:					
9	El cansancio que me produce mi trabajo es:					
10	Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo.	TOTAL DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	INDIFERENTE	ALGO DE ACUERDO	TOTAL ACUERDO
11	Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajado de mi sección.					
12	Además de las pausas reglamentarias el trabajado me permite hacer algunas pausas cuando necesito.					
13	En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez.					
14	en mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica sobre los resultados del trabajo					
15	Al final de la jornada de trabajo me siento agotado.					
16	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
17	Tengo dificultades para relajarme después del trabajo					
18	El tiempo del que dispongo para tomas las decisiones exigidas por mi trabajo es:	MUY INSUFICIENTE	INSUFICIENTE	PRECISO	SUFICIENTE	MUY SUFICIENTE
19	El tiempo del que dispongo para realizar mi trabajo es:					
20	El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es:					

