



## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Tema:**

“CARACTERIZACIÓN DE LA SALUD LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR: CASO PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO”

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de  
Psicóloga Organizacional**

**Línea de Investigación:**

RECURSOS HUMANOS Y/O RIESGO LABORAL

**Autora:**

ANDREA CAROLINA ORELLANA AYALA

**Directora:**

LIC. BETSY NATALIA ILAJA VERDEZOTO

**Ambato – Ecuador**

**Mayo 2017**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“CARACTERIZACIÓN DE LA SALUD LABORAL EN EL PERSONAL DE UNA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR: CASO PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO”

**Línea de Investigación:**

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

**Autora:**

ANDREA CAROLINA ORELLANA AYALA

Amparito del Rocío Pérez Barrionuevo, Ing. Mg. f. \_\_\_\_\_

**CALIFICADORA**

Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Ps. Mg. f. \_\_\_\_\_

**CALIFICADOR**

Paúl Marlon Mayorga Lascano, Ps. Mg. f. \_\_\_\_\_

**CALIFICADOR**

Aitor Larzabal Fernández, Lic. Mg. f. \_\_\_\_\_

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. \_\_\_\_\_

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

Ambato – Ecuador

Mayo 2017

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Andrea Carolina Orellana Ayala, portadora de la cédula de ciudadanía 180333671-6 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva personalidad legal y académica.

Andrea Carolina Orellana Ayala

CI 1803336716

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer de manera especial a mis padres por su apoyo incondicional en este camino, por ser mi guía y mi ejemplo de lucha y superación; por no soltar mi mano en los momentos difíciles y por alentarme en cada triunfo alcanzado.

A mis hermanos y mi familia en general, que estuvieron pendientes de mí en cada paso que di.

A mis profesores, que gracias a sus conocimientos y valores me han formado como profesional. Y de manera especial quiero agradecer a Betsy Ilaja, por su guía y su apoyo desinteresado durante mi formación académica y por quien guardaré un gran cariño en lo más profundo de mi corazón, de igual forma a Carlos Reyes por su gran apoyo durante todo este proceso de investigación. Y como no agradecer a Olguita López y al Ing. Eduardo Hong quienes gracias a su apoyo, alegría y amistad que día a día me demostraron, formaron parte importante de mi vida académica.

Por último, quiero agradecer a quien por 4 años ha sido mi apoyo incondicional de luchas, quien ha celebrado conmigo cada triunfo y ha sido una de mis principales motivaciones para alcanzar mis objetivos, James.

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este proyecto a mis padres por su apoyo y permitir que logre esta meta de vida. A mi abuelito Cristóbal y mi querida tía Cheché, que estuvieron presentes desde mis primeros pasos y ahora sé que desde el cielo me guían y celebra junto a mí.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un análisis descriptivo, comparativo, correlacional y de predicción; que buscó caracterizar la salud laboral del personal administrativo, docente y de servicio de una institución de educación superior, a través de la determinación de los niveles de salud laboral. Con esta finalidad, el estudio se llevó a cabo con una muestra de 140 individuos que trabajan en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Los participantes fueron evaluados a través de diversas escalas que miden: condiciones laborales, bienestar laboral, agotamiento emocional e intención de abandono, además de una ficha sociodemográfica para la descripción de las principales características de la muestra. A través de la información obtenida, se encontró que: el personal administrativo goza de mejor salud laboral, seguido del personal docente y por último, el personal de servicio es el grupo que peor percepción de salud laboral posee. Las dimensiones evaluadas se correlacionaron de manera significativa entre sí; lo cual indica que gran parte de la variabilidad del bienestar laboral de cada grupo evaluado, está dada por las condiciones laborales.

**Palabras clave:** Salud laboral, bienestar laboral, condiciones laborales, agotamiento emocional, intención de abandono.

## ABSTRACT

This dissertation consists of a descriptive, comparative, correlational and predictive analysis seeking to characterize the occupational health of administrative, teaching and service staff at a higher education institution through determination of levels of different dimensions of occupational health. To this end, a study was carried out with a sample of 140 individuals working at the *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato*. Participants were evaluated using several scales to gauge working conditions, workplace wellbeing, emotional exhaustion and intention to resign. Additionally, sociodemographic information was gathered on the sample to allow description of relevant characteristics. Using the information gained, it was found that administrative staff enjoy the greatest occupational health, followed by the teaching staff, and lastly, the service staff have the lowest perception of their wellbeing. A significant correlation was found between working conditions and all other evaluated dimensions of occupational health. This indicates that a substantial part of the variability in occupational health in each group under study is borne out of working conditions.

**Keywords:** occupational health, workplace wellbeing, working conditions, emotional exhaustion, intention to resign.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DEL TRABAJO .....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Problema .....	5
1.2.1. Descripción del problema .....	5
1.2.2. Preguntas básicas .....	7
1.3. Objetivos .....	8
1.3.1. Objetivo general .....	8
1.3.2. Objetivos específicos .....	8
1.4. Pregunta de estudio .....	9
1.5. Variable.....	9
1.6. Delimitación funcional.....	9
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Salud laboral.....	10
2.1.1 Condiciones laborales .....	13
2.1.1.1. Factores ambientales .....	15

2.1.1.2. Factores psicosociales .....	16
2.1.1.3. Salud y condiciones laborales en instituciones de educación superior .....	22
2.1.2. Bienestar laboral general.....	23
2.1.2.1. Bienestar laboral en instituciones de educación superior .....	25
2.1.3. Agotamiento emocional .....	26
2.1.3.1. Causas del agotamiento emocional .....	29
2.1.3.2. Consecuencias del agotamiento emocional.....	32
2.1.3.3. Burnout y agotamiento emocional en instituciones de educación superior ..	33
2.1.4. Intención de abandono .....	34
2.1.5. Importancia de la caracterización de la salud laboral del personal universitario .....	36
2.1.5.1. Plan prevención de riesgos para la salud laboral .....	38
<b>CAPÍTULO III</b> .....	40
<b>METODOLOGÍA</b> .....	40
3.1. Metodología .....	40
3.1.1. Tipo y diseño de la investigación.....	40
3.1.2. Participantes .....	41
3.1.3. Procedimiento metodológico .....	42
3.1.4. Instrumentos.....	44
3.1.5. Análisis de datos .....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	50
<b>RESULTADOS</b> .....	50
4.1. Características de la muestra:.....	50
4.1.1. Características personales de la muestra:.....	50
4.1.2. Características laborales de la muestra .....	52
4.2. Fiabilidad de las escalas .....	55
4.3. Características de las dimensiones evaluadas .....	57

4.3.1 Comparaciones por área de trabajo en la PUCESA:.....	57
4.3.2. Comparación por género:.....	62
4.3.3. Comparación por Edad:.....	63
4.3.4. Comparación por años de trabajo en la PUCESA:.....	64
4.3.5. Comparación por remuneración que recibe en la PUCESA: .....	65
4.4. Correlaciones entre las variables de estudio .....	66
4.5. Comparación entre variables categóricas.....	67
4.6. Modelo explicativo de la salud laboral .....	68
4.7. Niveles de presencia de salud laboral en el personal administrativo, docente y de servicio de la PUCESA .....	71
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>73</b>
5.1 Conclusiones .....	73
5.2. Recomendaciones.....	75
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>76</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>82</b>
Anexo 1. Hoja de información y consentimiento informado.....	82
Anexo 2. Ficha sociodemográfica.....	85
Anexo 3. Escala de condiciones laborales .....	86
Anexo 4. Escala de bienestar laboral .....	87
Anexo 5. Escala de agotamiento emocional .....	88
Anexo 6. Escala de intención de abandono.....	89

## TABLA DE GRÁFICOS

### Gráficos

Gráfico 2.1. Salud y bienestar .....	11
Gráfico 2.2. Ejes para la medición del bienestar.....	25
Gráfico 2.3. Dimensiones del burnout con sus correspondientes características.....	28
Gráfico 2.4. Modelo de demandas y recursos laborales JD-R .....	31
Gráfico 2.5. Modelo de acción continuada frente a los riesgos laborales.....	38
Gráfico 4.1. Modelo de regresión por pasos de la SL-.....	70
Gráfico 4.2. Modelo de regresión por pasos de la SL+.....	71

### Tablas

Tabla 2.1. Condiciones laborales .....	15
Tabla 4.1. Descriptivos del género de los participantes.....	51
Tabla 4.2. Descriptivos de la edad de los participantes .....	51
Tabla 4.3. Descriptivos del estado civil de los participantes .....	51
Tabla 4.4. Descriptivos del área de trabajo en la PUCESA .....	52
Tabla 4.5. Descriptivos de los años de trabajo de los participantes en la PUCESA ..	53
Tabla 4.6. Descriptivos del tipo de contrato de los participantes en la PUCESA.....	53
Tabla 4.7. Descriptivos de la carga horaria de los participantes en la PUCESA.....	54
Tabla 4.8. Descriptivos de la remuneración que reciben los participantes en la PUCESA .....	54
Tabla 4.9. Descriptivos de los participantes que trabajan en otro lugar .....	55
Tabla 4.10. Descriptivos de las actividades que realiza durante el fin de semana.....	55

Tabla 4.11. Fiabilidad de las escalas.....	56
Tabla 4.12. Comparación condiciones laborales.....	57
Tabla 4.13. Comparación bienestar psicosocial.....	59
Tabla 4.14. Comparación por escala de salud.....	60
Tabla 4.15. Comparación de subescala de agotamiento emocional.....	60
Tabla 4.16. Comparación de los grupos por abandono.....	62
Tabla 4.17. Correlaciones entre las variables de estudio.....	66
Tabla 4.18. Tabla de contingencia remuneración categorizada *Área.....	68
Tabla 4.19. Coeficientes del modelo del análisis de regresión lineal múltiple de la SL-.....	69
Tabla 4.20. Coeficientes del modelo del análisis de regresión lineal múltiple de SL+.....	70
Tabla 4.21. Niveles de presencia de salud laboral en el personal de la PUCESA.....	72

## INTRODUCCIÓN

La investigación realizada se enfocó en el análisis y descripción de los niveles actuales de salud laboral que poseen el personal administrativo, docente y de servicio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato; para lo cual, se relacionaron aspectos de salud laboral con condiciones laborales, bienestar laboral, agotamiento emocional e intención de abandono, con el objetivo de caracterizar la salud laboral del personal de la PUCESA.

La investigación cuenta con cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera: En el primer capítulo se realizó el planteamiento de la propuesta de trabajo, en el cual se incluyen antecedentes de investigaciones previas que ayudan a sustentar el presente estudio, además de la descripción del problema, objetivos y la variable de estudio.

El segundo capítulo constituye el marco teórico, en el cual se incluyen conceptos sobre salud laboral, condiciones laborales y su clasificación, bienestar laboral, agotamiento emocional, sus causas y consecuencias; intención de abandono y la importancia de caracterizar la salud laboral en el personal universitario con el fin de establecer un diagnóstico y plantear a futuro un plan de intervención y prevención de riesgos para la salud laboral.

El tercer capítulo corresponde a la metodología, en la cual se establece el enfoque, diseño y tipo de investigación, de igual manera se describe a la población evaluada y las técnicas e instrumentos utilizados para la obtención de la información.

El cuarto capítulo corresponde a la discusión, análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de la aplicación de los diferentes reactivos. Se utilizaron tablas para una mejor visualización de los resultados.

Y por último, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones identificadas a partir de los resultados y se presentan propuestas para estudios futuros. En último lugar se incluyen la lista de referencias que sustentan la presente investigación y en los anexos las escalas utilizadas como reactivos de evaluación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DEL TRABAJO

### 1.1. Antecedentes

Al revisar la literatura referente a la salud laboral, se evidencia que en general esta se centra en la medición de riesgos de psicosociales, es decir, se enfocan en los efectos negativos que se desprenden del trabajo diario. Sin embargo, en la actualidad existe un cambio de enfoque que se centra en lo negativo y positivo de la salud en el contexto laboral (Blanch et al., 2010), a esto se suma el concepto emitido por la Organización Mundial de la Salud, en el que se define salud como bienestar y no como la simple ausencia de malestar (citado en Montiel, 2010).

En el estudio “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo” elaborado por Blanch, Sahagún y Cervantes (2010), se diseñó y aplicó una herramienta de evaluación de componentes psicosociales del entorno laboral en organizaciones de servicio de personas, en el cual contestaron 1252 profesionales de la salud y de la educación superior de diversos países iberoamericanos. Dentro del estudio se destaca que las condiciones de trabajo inciden no sólo sobre la calidad del mismo trabajo, sino también sobre el bienestar, la salud y la seguridad y constituyen

una referencia clave para la evaluación de la calidad de vida en general. Para complementar este estudio; Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010) aplicaron el Cuestionario de Bienestar Laboral General a una muestra de 1252 participantes con las mismas características del estudio anterior, contemplándose en este estudio tanto el polo negativo como el polo positivo de la salud y el bienestar. Cabe recalcar que el estudio de las condiciones de trabajo representa para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones lo que el ambiente para la Psicología General (Blanch et al., 2010, p.175).

Por otra parte, en el estudio realizado por Contreras et al. (2013), se realizó una caracterización de 309 profesionales de la salud de un hospital de tercer nivel en Bogotá en dónde se tomaron como variables descriptivas la presencia de Burnout, la percepción que se tiene del liderazgo y el nivel de satisfacción de los trabajadores, así como también, se incluyó información sociodemográfica, con el objetivo de elaborar un perfil de las personas que se encuentra en mayor riesgo de padecer síndrome de Burnout, analizándose el agotamiento emocional como una de sus dimensiones.

Complementariamente, Moreno-Jiménez et al. (2009) realizaron un estudio de Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono. Trabajaron con una muestra de 885 profesores universitarios de tres universidades españolas, en dónde se pudo determinar que las demandas laborales y el conflicto se relacionan de manera directa con el agotamiento emocional, el distanciamiento y las intenciones de abandono.

A nivel local, el estudio realizado por Ilaja (2014) sobre la Inteligencia Emocional y el Estrés Laboral en los profesores de la PUCE Ambato, realizado con una muestra de 60 profesores, se pudo determinar que el 26.7% de la muestra de profesores, siendo las mujeres quienes los reportan más, presentan agotamiento emocional; el mismo que está relacionado directamente con el estrés, la salud y el género y dichos resultados proponen recomendaciones respecto a la importancia de mantener un cuidado de la salud laboral de los profesores.

Los estudios expuestos en este espacio son citados con el objetivo de mostrarse como un respaldo de la propuesta de trabajo a realizar, es decir el análisis de las dimensiones de Bienestar Laboral, Agotamiento Emocional e Intención de Abandono, permitirán realizar una caracterización de la salud laboral del personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA), a fin de proponer un modelo empírico explicativo, y así convertirse en una investigación de línea base para futuras propuestas, que permitan la creación de condiciones favorables para la salud laboral.

## **1.2. Problema**

### **1.2.1. Descripción del problema**

El personal docente, administrativo y de servicios de la PUCESA cumplen con 8 horas o más en sus diferentes actividades laborales, lo que significa que la mayor parte de su día se encuentran en el contexto laboral, en donde se ven expuestos a diversos factores que determinan su salud laboral. Ilaja (2014) detectó la presencia de

estrés laboral y burnout en el personal docente de la PUCESA, es decir, los resultados señalaron un nivel bajo de salud laboral. Sin embargo, en la mencionada investigación, la autora no contempló otras dimensiones de la salud laboral y los datos se obtuvieron únicamente del personal docente.

Por lo antes mencionado, la presente investigación busca caracterizar la salud laboral del personal docente, administrativo y de servicios de la PUCESA. Entendiendo a la salud laboral como la actividad, a través de la cual se pretende prevenir daños ocasionados por las condiciones de trabajo y así alcanzar el bienestar físico, mental y social en los trabajadores (OMS y OIT citado en Sánchez, 2003). Con el fin de caracterizar la salud laboral, la presente investigación medirá las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, bienestar laboral, agotamiento emocional e intención de abandono. Es importante mencionar que estas dimensiones ya han sido utilizadas en investigaciones previas sobre el estudio de la salud laboral.

Dailey (2012) menciona que el bienestar de una persona en su lugar de trabajo está determinado por las condiciones de trabajo, tales como: entorno físico del lugar de trabajo, recursos materiales y técnicos, relaciones interpersonales, remuneración, carga de trabajo, entre otras.

Adicionalmente, se evaluará la dimensión de agotamiento emocional, definido por Maslach, Schaufeli y Leiter (2001, citado en Bresó, Salanova & Schaufeli, 2009) como una sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional.

Paralelamente, es esencial evaluar la dimensión de bienestar laboral, ya que existe un cambio de enfoque en recientes investigaciones, a ya no centrarse únicamente en la experiencia laboral negativa, sino también contemplar el lado positivo, esto se debe a la insistencia de la Organización Mundial de la Salud, que promocionan la salud como “bienestar y no como simple ausencia de malestar” (citado en Blanch et al.,2010).

El siguiente trabajo investigativo, constituye un estudio descriptivo, ya que permite identificar quién, dónde, cómo y porqué del sujeto de estudio (Namakforoosh, 2005, p.91). Además, se utilizará el método exploratorio para caracterizar los aspectos de salud laboral y determinar la distribución de la población de acuerdo a las categorías arrojadas por los instrumentos de evaluación.

### **1.2.2. Preguntas básicas**

#### **¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

En la actualidad, entre el personal perteneciente a la planta docente, administrativa y de servicios de la PUCESA, se tiene la presunción de la existencia de estos factores nocivos generados por las condiciones laborales, ya que se observa al personal con: cansancio, problemas de salud, desmotivación, intención de abandono, entre otros; sin embargo, no existe información sobre el porcentaje de personas que se encuentran expuestas a estas situaciones en niveles de alta vulnerabilidad.

### **¿Qué lo origina?**

Las condiciones laborales

### **¿Dónde se detecta?**

Personal de la PUCESA

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Caracterizar la Salud Laboral en el personal de una Institución de Educación Superior.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con la Salud Laboral.
- Identificar los niveles de presencia de Salud Laboral.
- Realizar un análisis estadístico de prevalencia en los aspectos de Salud Laboral del personal administrativo, docente y de servicio.
- Proponer un modelo empírico explicativo de la caracterización de la Salud Laboral del personal administrativo, docente y de servicio.

#### **1.4. Pregunta de estudio**

¿Cómo es la caracterización de la Salud Laboral el personal de una Institución de Educación Superior: Caso Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato?

#### **1.5. Variable**

Salud laboral.

#### **1.6. Delimitación funcional**

**Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?**

Como resultado final de la investigación se aportará con un modelo empírico explicativo de la caracterización de la Salud Laboral en el personal de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

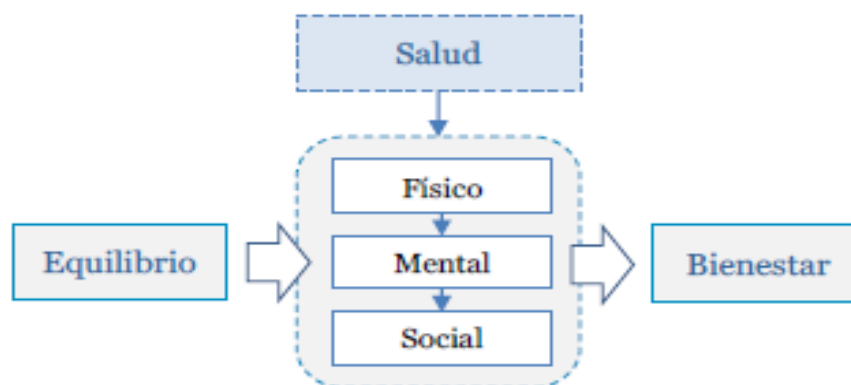
#### **2.1. Salud laboral**

La psicología del trabajo y de las organizaciones se ha enfocado en el estudio de aquellas relaciones complejas entre salud y trabajo, para identificar aquellos factores que causan malestar laboral desde una mirada clínica; sin embargo, en la actualidad lo que se pretende es analizar de forma global tanto el lado positivo y negativo de la salud para poder mantener o mejorar la calidad de vida de los trabajadores (Blanch, 2016), la misma que está directamente relacionada con el nivel de desempeño, constituyéndose así, una variable para evaluar la productividad de una institución (Ilaja, 2014).

El concepto de salud laboral engloba una relación entre trabajo y salud. Para poder contextualizar su significado, se debe tomar en consideración que el trabajo constituye una actividad central, en la que el ser humano se involucra física y mentalmente y requiere del uso de recursos y esfuerzos; los cuales generan un impacto en la salud del individuo (Ilaja, 2014). Por lo cual, el trabajo en la

actualidad, constituye el “eje central que articula y estructura la vida de las personas e incluso de las sociedades” (Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez & Domínguez, 2004), en cuya actividad, la persona invierte aproximadamente 8 horas diarias de su tiempo y se encuentra expuesta de forma continua a aquellos factores que constituyen el ambiente laboral, los mismos que tienden a generar un efecto en la salud del trabajador, provocando de esta manera el mantenimiento del equilibrio o desestabilizándolo. Por lo tanto, la salud debe considerarse un estado con tendencia a mejorar y se debe tomar en cuenta a todos los aspectos relacionados al individuo y al medio ambiente en el que vive y trabaja (Parra, 2003).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definen la salud laboral como la actividad que busca “fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones” (citado en Sánchez, 2003, p.1) por eso, es necesario fomentar el equilibrio de todos aquellos factores que intervienen en el trabajo para mantener ese estado de bienestar constante (ver Gráfico 2.1).



**Gráfico 2.1:** Salud y bienestar

**Fuente:** Saldaña, Hernando & Núñez-Córdova (2015)

De igual forma, Sánchez (2003) menciona que la salud laboral se centra en prevenir daños ocasionados por las condiciones de trabajo y ubicar a los trabajadores en empleos de acuerdo con sus aptitudes psicológicas y fisiológicas, esto con el objetivo de buscar el máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en su realización como en sus consecuencias en los planos físico, mental y social (Parra, 2003). Es decir, las condiciones y las actividades propias de la actividad laboral deben ajustarse a la persona con el fin de generar el menor impacto negativo durante la consecución de los objetivos de una organización.

La promoción de la salud laboral, según Gil-Monte (2012), constituye una estrategia de intervención con el objeto de velar por el bienestar de los trabajadores, ya que la misma tendrá repercusión en la salud general de la población. En este sentido, se estaría hablando de organizaciones, que buscan crear un entorno laboral saludable definido por la Oficina Regional de Pacífico Oeste de la OMS (1999) como “un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad” (citado OMS, 2010), es decir, se procura generar y promover el trabajo seguro y sano en ambientes y organizaciones que se preocupen por el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores y por consiguiente perfeccionar y mantener su capacidad de trabajo (Nieto, 1999). Por lo tanto, es importante analizar cuáles son los factores que determinan la presencia o ausencia de malestar o bienestar en los trabajadores y por ende su incidencia en su salud y ritmo de trabajo.

### 2.1.1 Condiciones laborales

Dentro de la salud laboral, se menciona la influencia de determinados factores característicos de la actividad laboral que pueden generar riesgos para la salud de los trabajadores (Díaz, 2009), entendiéndose por riesgo a todo aspecto del trabajo que tiene el potencial de causar algún tipo de daño (Parra, 2003). El conjunto de estos factores se los denomina condiciones de trabajo o condiciones laborales. “El estudio de las condiciones de trabajo representa para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones lo que el *ambiente* para la Psicología General” (Blanch, Sahagún & Cervantes, 2010); es decir, todo elemento externo a la persona que ejerce influencia en su actividad diaria, puede afectar de manera positiva como negativa al desarrollo de las actividades laborales. Blanch (2003, citado en Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez & Domínguez, 2004) define a las condiciones laborales como un conjunto amplio y heterogéneo de factores y circunstancias que se relacionan de manera directa e indirecta con el desempeño de los trabajadores e inciden de manera significativa en la experiencia laboral de la persona y en la dinámica de las relaciones que se establecen. De esta definición se desprende la necesidad de identificar las condiciones laborales y sus efectos en el individuo, lo cual permitirá el planteamiento de estrategias de gestión del capital humano dentro de las organizaciones, para diagnosticar el estado de bienestar que poseen los trabajadores y generar pautas de prevención y control de aquellos factores que influyen en el ambiente de trabajo.

El desempeño de los individuos dentro de su lugar de trabajo está altamente influenciado por las condiciones laborales. Si las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo no son las adecuadas, habrá una afectación en la salud

ocupacional que provoca consecuencias negativas en el trabajo como el bajo desempeño (Patlán, 2013). Guerrero y Puerto (2007) mencionan que cualquier alteración en la salud genera una baja de energía en el individuo, lo que a su vez provoca la disminución de productividad; obstaculizándose de esta manera el trabajo y la capacidad del individuo para trabajar. Estas alteraciones en la salud, están causadas por aquellos factores que componen las condiciones de trabajo, las mismas que son consideradas por Blanch et. al. (2010) como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales (ver Tabla 2.1). Por lo tanto, estos factores constituyen una importante fuente de información para la evaluación de la salud laboral que poseen. En consecuencia, el entorno físico del trabajo y los elementos que lo componen, así como el tipo de relaciones interpersonales y las características propias de las actividades laborales, constituyen factores que inciden directamente en la salud laboral, así como también en la calidad del trabajo, la seguridad del trabajador, su motivación y compromiso con la organización.

Tabla 2.1.

**Condiciones laborales**

<b>CONDICIONES LABORALES</b>			
<b>Factores Ambientales</b>		<b>Factores Psicosociales</b>	
Factores o condiciones de seguridad	Características del puesto	Iniciativa/autonomía	
		Ritmo de trabajo	
Factores físicos	Organización del trabajo	Monotonía/repetitividad	
		Nivel de cualificación exigido	
Factores químicos	Organización del trabajo	Nivel de responsabilidad	
			Comunicación
Factores Biológicos	Características personales	Estructura de la organización	Estilos de mando
			Participación en toma de decisiones
Factores químicos	Características de la empresa	Organización de tiempo de trabajo	Asignación de tareas
			Jornada de trabajo y descanso
Factores Biológicos	Características personales		Horarios de trabajo
			Actividad
Factores químicos	Características de la empresa		Localización
			Morfología
Factores Biológicos	Características personales		Personalidad
			Edad
Factores químicos	Características de la empresa		Motivación
			Formación
Factores Biológicos	Características personales		Actitudes
			Aptitudes
		Factores exógenos	

**Fuente:** Cortés, 2007

Los elementos que componen las condiciones de trabajo se describen a continuación:

### 2.1.1.1. Factores ambientales

Se entiende por factores ambientales a aquellos elementos que conforman el contexto laboral e influyen directamente en el desempeño y bienestar del trabajador. Cortés (2007) explica que existen factores de naturaleza física, química o técnica como: materias utilizadas o producidas, equipos empleados y métodos de producción aplicados que afectan a la salud y bienestar del individuo constituyéndose así como factores de riesgo laboral, los cuales se detallan a continuación:

- **Factores o condiciones de seguridad:** Dentro de este grupo se mencionan las condiciones materiales que influyen sobre la accidentabilidad como pasillos y superficies de tránsito, equipos o maquinaria de trabajo, herramientas instalaciones eléctricas, entre otras.
- **Factores de origen físico, químico y biológico:** Dentro de los agentes físicos se mencionan: el ruido, vibraciones, iluminación, todo tipo de radiaciones presión atmosférica, entre otras. Se consideran agentes químicos a aquellos elementos que se encuentran en el medio de trabajo y están constituidos por materias inertes presentes en el aire en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos. Y por último, los agentes biológicos que están constituidos por microorganismos como bacterias, virus, hongos y son causantes de enfermedades (Ibíd.).

#### **2.1.1.2. Factores psicosociales**

Dentro de las condiciones laborales, se encuentran los factores psicosociales, definidos por la OIT (1984) “el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador en su lugar de trabajo y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo” (p.11). Por otra parte, los autores Moreno y Báez (2010) reseñan que estos factores pueden ser generadores de impactos positivos cuando son motivadores para el trabajador y lo mantienen satisfecho, o negativos cuando causan daños a la salud relacionados con la tensión y el estrés laboral. De acuerdo a Gil-Monte (2012) los factores psicosociales son condiciones presentes en una situación laboral, como la organización del trabajo y

contenido del puesto, que pueden o tienen la capacidad de afectar a la salud del trabajador y en consecuencia, a sus clientes y a la organización (citado en Ratto, García, Silva & González, 2015 ).

#### **2.1.1.2.1. Clasificación de los factores psicosociales**

De acuerdo con las definiciones planteadas, Cortés (2007) presenta la siguiente clasificación de factores psicosociales motivadas por:

##### **a) Características del puesto de trabajo**

- **Iniciativa/autonomía:** Es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, determinar cómo lo realiza y regula.
- **Ritmos de trabajo:** Es característico de los trabajos en cadena, repetitivos o no, que someten al trabajador a un ritmo impuesto e impiden la capacidad de autorregulación.
- **Monotonía/repetitividad:** Es característica de aquellos puestos de trabajo en donde la persona carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en simples actos reflejos, disminuyendo de esta manera su libertad.
- **Nivel de cualificación exigido:** Cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y de desarrollo de su personalidad.
- **Nivel de responsabilidad:** La responsabilidad es un elemento de satisfacción y se relaciona con la cualificación y la retribución. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación exigido por un

puesto de trabajo existe una alta probabilidad de que se produzcan errores causantes de diversas alteraciones (Ibíd.).

## **b) Organización del trabajo**

Dentro de este grupo existe una subdivisión de factores:

**b.1) Estructura de la organización:** La forma en la que está estructurada la organización condiciona el comportamiento de la persona dependiendo de la situación en la cual se encuentra. La estructura de la organización está determinada por los siguientes factores:

- **Comunicación en el trabajo:** La comunicación dentro de la organización es un determinante para el establecimiento de un adecuado clima laboral, ya que el ser humano por naturaleza es un ser social y como tal tiene la necesidad de comunicarse con los demás.
- **Estilos de mando:** existen diferentes estilos de mando como: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, entre otros; siendo el estilo democrático el que más beneficios aporta para facilitar el curso de la información, establecimiento de órdenes e instrucciones, aumentar el bienestar, satisfacción y productividad de la empresa.
- **Participación en la toma de decisiones:** Si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de decisiones de cualquier tipo, esta puede generar compromiso por parte de los trabajadores lo cual favorece

a alcanzar los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas que forman parte del proceso productivo.

- Asignación de tareas: La falta de asignación de tareas, la claridad en su contenido y las decisiones que se habrán de tomar en cuanto a ellas, pueden causar conflictos además de incidir sobre la productividad y el apareamiento de estrés (Ibíd.).

**b.2) Organización del tiempo de trabajo:** La forma en la que se organiza el tiempo en el trabajo es fundamental para la empresa, en este grupo se consideran los factores más importantes los siguientes:

- Jornadas de trabajo y descanso: Este factor se refiere al establecimiento de la duración y la distribución de la jornada de trabajo, la cual deberá estar acorde al mantenimiento del triple equilibrio físico, mental y social de la persona. En estrecha relación con la jornada de trabajo se encuentra el tema de las pausas y descansos que se deben introducir en la misma, con el propósito de permitir que el trabajador se recupere y evitar la fatiga.
- Horarios de trabajo: En este aspecto se distinguen tres horarios: flexible, a turnos y nocturno. El horario es flexible cuando permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades, pudiendo decidir su inicio y su fin. Cuando la actividad de la empresa conlleva horarios de más de 8 horas, generalmente entre 16 a 24 horas, se requiere la implantación de turnos de trabajo, lo que obliga a las personas a realizar rotación de horarios. Y por último, el horario nocturno, que puede considerarse como uno de los

turnos del horario a turno, el cual es discontinuo, pero también puede implantarse d forma fija cuando las circunstancias lo requieran (Ibíd.).

**b.3) Características de la empresa:** Las características de la empresa deberán tomarse en cuenta desde la fase de proyecto, ya que estas tienen gran influencia en la calidad de vida del trabajador, entre las que se mencionan:

- **Actividad:** Este factor se refiere al tipo de producto o servicio que la empresa ofrece y para que constituya un factor de satisfacción deberá ser valorado de forma positiva por la sociedad
- **Localización:** Una empresa situada en un entorno agradable, abierto, lejos de contaminación y relativamente cerca de la vivienda del trabajador con buenos sistemas de comunicación, contribuye a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- **Morfología:** Se refiere al diseño del lugar de trabajo que incluye aspectos relacionados al espacio disponible, equipamiento, lugares de descanso, que permita la comunicación con otras personas, sin ruidos. Si el diseño es el inadecuado puede conllevar a situaciones de estrés y otros trastornos psicológicos (Ibíd.).

**c) Características personales:** Constituyen las características individuales que dan lugar a que los factores psicosociales incidan de manera diferente en cada persona dependiendo de su capacidad de tolerancia y adaptación. Estos factores dependen de:

**c.1) Factores endógenos:** Son características propias de la persona, de su forma de ser y reaccionar, entre los cuales se mencionan:

- **Personalidad:** La personalidad define el estilo de comportamiento que permite a la persona reaccionar y adaptarse a las circunstancias.
- **Edad:** Las personas jóvenes se caracterizan por tener mayores expectativas, son más exigentes y se encuentran expuestos a mayores niveles de estrés e insatisfacción. Mientras que las personas mayores, al tener mayor experiencia, conocimientos y capacidad de adaptación, les permite resolver problemas y a enfrentar las situaciones estresantes de mejor manera.
- **Motivación:** La motivación es una característica que permite a la persona encaminarse al logro de lo que desea y necesita, por lo cual condiciona la conducta de la persona a satisfacer sus necesidades en donde el trabajo se considera un medio para lograrlas.
- **Formación:** Constituye una importante fuente de satisfacción cuando existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza.
- **Actitudes y aptitudes:** Las actitudes determinan la forma en la que una persona reacciona ante una situación, es el conjunto de valores que surgen de la experiencia y vivencias sociales. En cambio las aptitudes, son el conjunto de cualidades innatas que se desarrollan y potencializan a través de la experiencia y aprendizaje y le permiten realizar a la persona una determinada actividad (Ibíd.).

**c.2) Factores exógenos:** Son aquellos factores extralaborales que influyen en la satisfacción laboral e inciden sobre los factores psicosociales propios del trabajo.

Entre ellos se mencionan: factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio, tiempo libre, entre otras (Ibíd).

Insistiendo en la comparación hecha por Blanch et al. (2010), sobre lo que el ambiente es para la Psicología General y las condiciones de trabajo para la Psicología del Trabajo, se llega a la conclusión de que aquellos factores, característicos de una actividad laboral, influyen en la forma en la que el individuo percibe e interpreta su trabajo y determinan su forma de reacción hacia los mismos. Por lo tanto, su detección, evaluación y el establecimiento de planes de acción permiten por una parte disminuir su impacto negativo e incluso eliminarlo; y por otra determinar el nivel de desempeño, calidad de vida y compromiso que la persona genera hacia su trabajo.

### **2.1.1.3. Salud y condiciones laborales en instituciones de educación superior**

La importancia del estudio de las condiciones laborales en instituciones de educación superior, radica en la identificación de aquellos factores de la organización que actúan como determinantes del estado de la salud del personal (León & Avargues, 2007).

Las instituciones universitarias constituyen un cúmulo de factores de riesgo tanto para el personal que labora en ellas, como para los estudiantes que asisten a su proceso de formación profesional. De acuerdo a la oferta académica de cada institución, se encontrarán factores de diversa índole. Por ejemplo, hay instituciones donde existen las facultades de ciencias de la vida, medicina o diversas ingenierías

con alto riesgo. Esto se debe a que, los materiales e insumos que se utilizan para la enseñanza, representan fuentes de factor de riesgo tanto: químico, físico, biológico, ergonómico, psicosocial, entre otros; con alta frecuencia de causar accidentes y enfermedades (Rojas-Martini, Squillante, & Espinoza, 2002). Es por esto que, resulta indispensable identificar y evaluar aquellos elementos que son perjudiciales para el bienestar laboral de toda la población universitaria, el cual se detallará a continuación.

### **2.1.2. Bienestar laboral general**

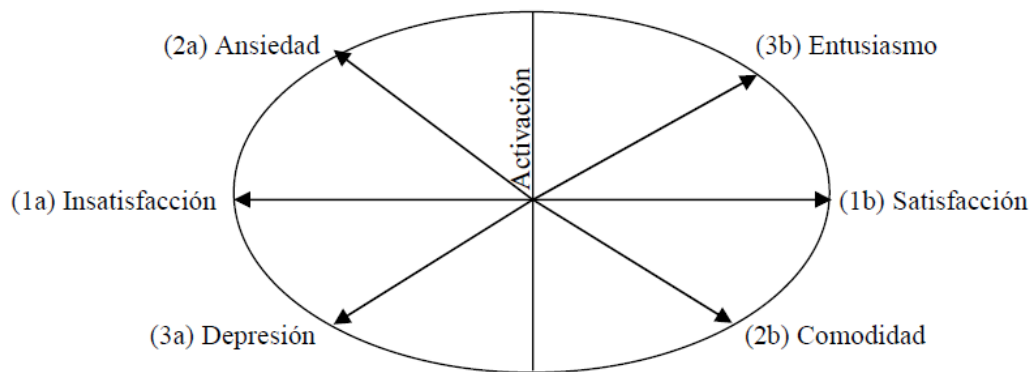
Todo elemento constituyente del ambiente laboral, al tener influencia directa sobre el individuo, contribuye a mantener o modificar el equilibrio generador de bienestar laboral. El bienestar y la salud son términos que guardan una estrecha relación el uno con el otro. El bienestar, para la OMS (1948) constituye la piedra angular para definir la salud, conceptualizándolo como un conjunto de juicios valorativos y emociones que, dependiendo de la experiencia vivida, se tornan agradables, satisfactorios y positivos para la persona (citado en Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010). En general, la conceptualización del bienestar laboral, se da en términos de valoración positiva, en donde la persona encuentra un mayor significado a lo que hace, se compromete y se siente satisfecha (Polo-Vargas, Palacio, De Castro, Mebarak & Velilla, 2013).

Como se había dicho desde un inicio, un individuo promedio dedica un tercio de su tiempo al trabajo. Si esta actividad resulta ser no satisfactoria, aburrida y estresante; a corto plazo repercutirá de manera negativa a su salud y por ende la persona no gozará

de bienestar. Es por esto que, la psicología del trabajo y de las organizaciones aborda al bienestar laboral como uno de sus objetivos principales de estudio, ya que este juega un papel importante en el bienestar general y en la salud mental de una persona adulta (Laca, Mejía & Gondra, 2006).

El bienestar laboral está compuesto básicamente por dos facetas, Cuadra y Florenzano (2003, citados en Carvajal et al., 2013) explican que la primera se refiere a los estados de ánimo de la persona, centrados en los aspectos de afectos-emociones; y la otra faceta la constituyen los aspectos cognitivos-valorativos del sujeto, resultantes de la valoración de satisfacción que la persona hace de su propia vida. Por otra parte, Warr (2003) menciona que el bienestar general del trabajador tiene dos componentes que son: la satisfacción laboral, producto de los sentimientos que la persona tiene de sí misma en relación a su trabajo específicamente; y el otro es la satisfacción con la vida que es en general sentirse bien (citado en Laca, Mejía & Gondra, 2006).

Para la medición del bienestar laboral deben considerarse tres ejes principales con sus polos opuestos los cuales son: el eje satisfacción-insatisfacción, cuyo polo positivo se relaciona con la felicidad o placer; el eje ansiedad-comodidad, en donde los sentimientos de ansiedad denotan baja satisfacción y los de comodidad satisfacción; y por último el eje depresión-entusiasmo, caracterizándose el polo de entusiasmo con una elevada satisfacción y el polo de depresión asociado con la tristeza e insatisfacción (Daniels y Guppy, 1994; Lucas, Diener y Suh, 1996, citado en Laca, Mejía & Gondra, 2006 ) (ver Gráfico 2.2).



**Gráfico 2.2.** *Ejes para la medición del bienestar*

**Fuente:** Kahneman, Diener y Schwartz (2003), citado en Mejía & Gondra, (2006)

Es así que, el bienestar en el ámbito del trabajo, es consecuencia de la interacción de diferentes factores organizacionales, que influyen directamente en la perspectiva que la persona tiene de su trabajo; constituyéndose así un determinante para medir el nivel de salud laboral del individuo en cuanto a las actividades que desarrolla. El estudio del bienestar laboral según Aguirre, Vauro y Labarthe (2015) es “una política integral de un nuevo tipo de organización: empresa a escala humana, para lograr resultados superiores” (p. 306), visto desde una perspectiva estratégica para la consecución de los objetivos y metas institucionales.

#### **2.1.2.1. Bienestar laboral en instituciones de educación superior**

Los estudios acerca de bienestar laboral en el personal universitario, están enfocados en determinar cuáles son los factores que determinan la satisfacción del individuo en su ambiente laboral y cuáles causan insatisfacción. Para ello, es importante reconocer e identificar las condiciones laborales en las cuales se realiza el trabajo, específicamente aquellas que afectan directamente la dimensión psicosocial y subjetiva del individuo, considerados como los aspectos más determinantes del bienestar laboral (Caballero & Nieto, 2015).

En la actualidad, las instituciones de educación superior, tienen una connotación comercial, es decir, que la educación hoy en día se ha convertido en un servicio mercantilizado y en una fuente de negocio privado (Morphew & Eckel, 2009; Bok, 2003, citado en Caballero & Nieto, 2015), por lo que se genera una mayor competitividad entre instituciones de la misma naturaleza y en dónde su personal se ve involucrado como los responsable directos vender sus servicios. Morales y Blanch (2014, citado en Caballero & Nieto, 2015) sintetizan en su estudio que este tipo de situaciones ocasionan en el personal universitario, especialmente en los docentes, perjuicios a nivel de bienestar psicosocial; que a la larga se manifiestan de forma somática, agotamiento y alienación, ya que la oferta educativa demanda más productividad y eficiencia a cambio de más carga de trabajo y menor tiempo disponible para los individuos. En la siguiente sección, se explicará el agotamiento emocional, fase del síndrome de burnout, ya que es uno de los principales causantes de la insatisfacción laboral y por ende determinante del bienestar en el trabajo.

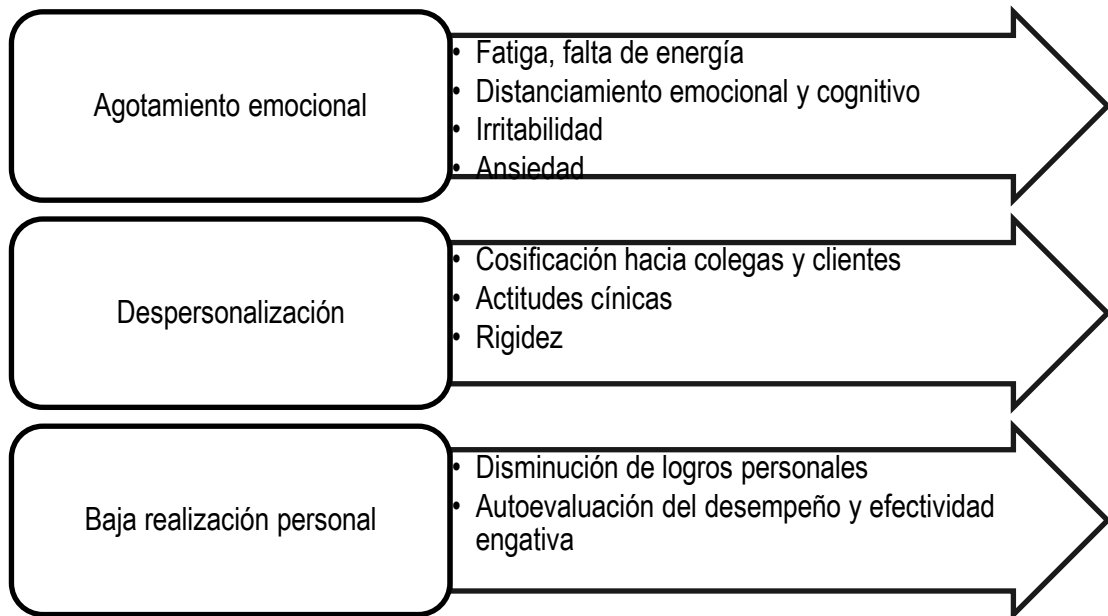
### **2.1.3. Agotamiento emocional**

El agotamiento emocional, es una de las tres fases que explican el *Síndrome de Burnout* más conocido como el síndrome de “estar quemado por el trabajo”. Con el fin de analizar la fase de agotamiento, es importante conocer el síndrome y de qué manera afecta al individuo y a la organización.

Maslach y Jackson (1980,1981, 1985 y 1986, citado en Guerrero, 2003) definen al *burnout* como un “síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son otras personas” (p. 145), es decir, que

brindan algún tipo de servicio y que involucra el contacto directo con otros individuos como por ejemplo: médicos, enfermeras, trabajadores sociales, secretarias, docentes, entre otros. Este síndrome se produce por una falta de reciprocidad causada “por un desajuste entre inversiones y resultados” (Schaufeli, 2005, p. 15), es decir, existe un desequilibrio entre esa relación de ‘dar y recibir’ que se genera al momento de brindar el servicio. En este sentido, los profesionales proporcionan pero no reciben la respuesta apropiada por parte de los clientes, lo que provoca consumo de energía y desgaste, que resulta ser depresivo y frustrante (Schaufeli, 2005).

Diversos estudios llegaron a la conclusión de que el Burnout se configura como un “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal” (Arquero & Donoso, 2013; Bakker, Demerouti & Euwema, 2005; De la Asunción, 2005; Gil-Monte & Peiró, 1997; Landy & Conte, 2005; Moreno, Rodríguez & Escobar, 2001, citados en Ilaja, 2014), de acuerdo a los autores este síndrome se genera de manera gradual a medida que el individuo se expone a diferentes factores que afectan las relaciones: profesional – cliente, profesional – compañeros de trabajo y profesional – organización. En el Gráfico 2.3 se explican las principales características de cada una de las dimensiones que se desarrollan en el síndrome de Burnout:



**Gráfico 2.3.** Dimensiones del burnout con sus correspondientes características  
**Fuente:** Ilaja (2014)

El agotamiento emocional, al ser la primera fase del burnout, se caracteriza por la presencia de sensaciones de no poder dar más de sí mismo a los demás y se manifiesta tanto física como psíquicamente, provocando cansancio y fatiga (Guerrero, 2003). Como se había mencionado inicialmente, al existir el desajuste entre el dar y el recibir, la persona entrega todos sus conocimientos e invierte su tiempo y esfuerzo hasta el punto de sentirse agotado, sin embargo, este tipo de entrega no se ve recompensada y genera emociones, que provocan el apareamiento de otros síntomas producto de un estrés crónico característico del burnout. Como consecuencia a este elevado nivel de fatiga emocional, se dará origen a las siguientes dimensiones que son: despersonalización y reducida realización personal.

De las tres dimensiones que constituyen el Síndrome de Burnout, se considera al agotamiento emocional como “la dimensión inicial y crítica en la explicación del proceso” (Halbesleben y Demerouti, 2005; Maslach, Jackson y Leiter, 1986; Melamed, Shirom, Toker, Berliner, y Shapira, 2006, citados en Moreno-Jiménez,

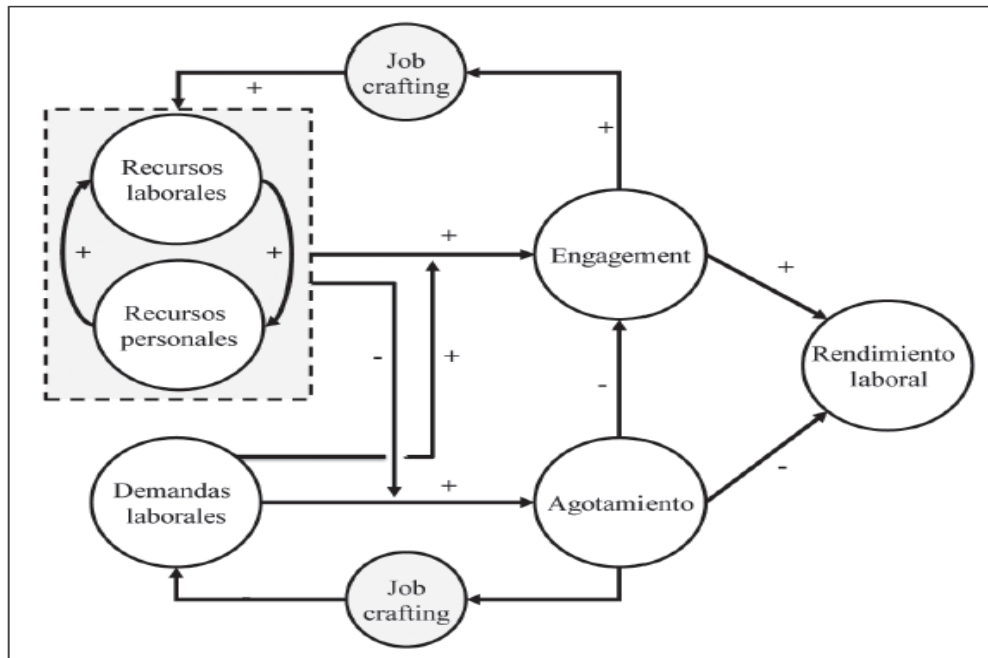
Garrosa, Rodríguez, Martínez & Ferrer, 2009, p. 149), ya que según como lo establecen Moreno-Jiménez et al. (2009) a partir de esta dimensión, se desarrollarán las siguientes etapas del síndrome si la misma no logra ser controlada. Por lo tanto, y en base con lo mencionado por Lee y Asforth, (1996); Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) y Shirom (1989); el estudio del agotamiento emocional es la clave para predecir el desarrollo del burnout en un individuo (citados en García, Ramos & García, 2009). Es decir, a partir del diagnóstico del agotamiento emocional se podrán establecer las pautas necesarias para disminuir sus signos y síntomas e incluso prevenir su aparición.

#### **2.1.3.1. Causas del agotamiento emocional**

En lo que se refiere a las causas del agotamiento emocional, se mencionan directamente a las condiciones en las que se realiza el trabajo descritas anteriormente, tales como: características del puesto, características ocupacionales, características de la organización y características individuales (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, citados en Alcover de la Hera et al.). Diversos estudios han analizado la influencia de los componentes del trabajo en el bienestar del individuo, razón por la cual se han planteado los siguientes modelos que explican de mejor manera la influencia de las condiciones laborales en la generación del síndrome, siendo el agotamiento emocional la fase inicial:

### **2.1.3.1.1. Modelo demandas recursos (JD-R)**

El modelo de demandas-recursos, (Job demands-resources JD-R model) formulado por Demerouti et al. (2001), establece que, dependiendo de las demandas de la actividad laboral, se tendrán factores predictivos del agotamiento emocional ya que se requieren de esfuerzos físicos, cognitivos y/o emocionales significativos de la persona como respuesta a las exigencias de la profesión y de la misma organización (citado en Moreno-Jiménez et al., 2009), lo que provocaría que el trabajador se sienta “sin energía ni recursos emocionales” (Díaz, López & Varela, 2012, p. 218), con lo que se daría inicio a posibles problemas de salud. Por otra parte, el modelo JD-R explica también cómo los recursos son por lo general predictores importantes de satisfacción, motivación y engagement (Bakker & Demerouti, 2013), lo cual motivaría al aumento del compromiso organizacional y prevención del agotamiento (Ilaja, 2014). Este modelo en sí, es utilizado para predecir el desarrollo de Burnout y sus consecuencias como ausentismos por enfermedad e impactos sobre el rendimiento laboral que afectan directamente a la organización y de esta manera poder explicar y pronosticar el bienestar de los empleados (Bakker & Demerouti, 2013) (ver Gráfico 2.4).



**Gráfico 2.4.** Modelo de demandas y recursos laborales JD-R  
**Fuente:** Bakker & Demerouti, (2013)

#### 2.1.3.1.2. Modelo demanda/control - apoyo social

Este modelo fue desarrollado por Karsek (1979), quien explica que, el estrés laboral es producto de una interacción de demandas y exigencias psicológicas elevadas y un bajo control en la toma de decisiones sobre el trabajo que realiza una persona. Cuando existe un adecuado apoyo social por parte de compañeros de trabajo y superiores puede disminuir en parte los efectos de los estresores, pero si sucede lo contrario habrá una mayor posibilidad de enfermedad, a causa del estrés generado por esa triple interacción (Vieco & Abello, 2014). A través de este modelo se puede comprender de mejor manera como las demandas y el apoyo social, inciden en la generación de burnout, al ser este un síndrome producto de una exposición alta a niveles de estrés.

### **2.1.3.1.3. Modelo de desbalance esfuerzo-recompensa**

Este modelo fue desarrollado por Siegrist (1982, citado en Vieco & Abello, 2014), en donde se explica que un bajo nivel de recompensa a un elevado esfuerzo del trabajador, son generadores de riesgos para la salud. En este sentido, se produce un desbalance entre el nivel de compromiso y esfuerzo del individuo hacia su trabajo versus la recompensa recibida, generándose así estrés cuyos efectos desembocan en problemas orgánicos y mentales desequilibrando el estado de salud de la persona.

### **2.1.3.2. Consecuencias del agotamiento emocional**

Las consecuencias del agotamiento emocional se dan en tres niveles. De acuerdo a Preciado, Pando y Vázquez (2004) los efectos se evidencian sobre el propio trabajador, en la relación con sus compañeros de trabajo y con la misma organización. Alcover de la Hera et al. (2004) explican más detenidamente los efectos en cada uno de los niveles de la siguiente manera:

- Individual: A nivel individual, la persona genera enfado, ansiedad, agresividad, irritabilidad, disminución de su autoestima y otros síntomas que se manifiestan en forma somática como fatiga, insomnio, migrañas y problemas gastrointestinales.
- Interpersonal: En cuanto al nivel interpersonal, se produce un deterioro de las relaciones sociales y familiares, ya que la persona se aísla de sus compañeros y clientes, presenta actitudes negativas con otras personas y pierde el interés

por los demás, generando de esta manera un empobrecimiento de la calidad de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

- Organizacional: A nivel organizacional, existen afectaciones relacionadas principalmente en el compromiso con la organización, generándose ausentismos, rotación, incumplimiento de actividades, demora en la consecución de los objetivos, pérdidas económicas, retrasos en la productividad, accidentes laborales e incluso abandono de la organización, tema que será abordado en la siguiente sección.

### **2.1.3.3. Burnout y agotamiento emocional en instituciones de educación superior**

El burnout es un tema ampliamente estudiado por el ser una de las principales causas de malestar del personal en el ámbito educativo, sin embargo, entre los diferentes niveles de educación, el área universitaria ha sido una de las menos estudiadas (Moreno-Jiménez et al., 2009), posiblemente por la errónea concepción de que los docentes tienen más libertad en los horarios y en la forma como organizan sus actividades (Avargues, Borda & López, 2010), por lo que el foco de estudio ha sido únicamente el profesorado, sin tomar en cuenta las áreas administrativa y de servicio.

El personal que labora en instituciones de educación superior, está expuesto de forma continua a diversos factores con tendencia a provocar niveles altos de estrés. El sistema universitario se ve afectado por cambios que exige una sociedad globalizada. Estos cambios demandan mayores exigencias del trabajo y pérdida de control, lo cual configura un escenario que propicia la aparición del síndrome de burnout, que no afecta únicamente a docentes, sino a todo el personal universitario, incluido al

personal administrativo y de servicio (Avargues, et al., 2010). Actualmente, la educación superior en el Ecuador, enfrenta diversos cambios con el propósito de mejorar la calidad de la educación, lo cual genera presión en el personal que labora en las instituciones universitarias (Ilaja, 2014), por lo cual, los actuales cambios son factores que determinen la presencia o ausencia de burnout en las instituciones de educación superior.

Diversos estudios, evidencian que el personal universitario manifiesta indicadores de presencia de síndrome de burnout. Estas cifras prevalecen principalmente en el personal docente e investigador, por lo cual se desconoce la existencia de investigaciones que arrojen datos sobre la presencia del síndrome en el personal de administración y de servicios (Avargues, et al., 2010). A su vez, estos estudios hacen referencia al análisis de la dimensión de agotamiento emocional, considerada como la más representativa del síndrome. Por estas razones, es de gran importancia extender los estudios hacia las otras dos áreas, administrativa y de servicio, que también forman parte del personal de una institución de educación superior.

#### **2.1.4. Intención de abandono**

La intención de abandono está concebida por diversos autores como consecuencia a la exposición constante a diversos factores que afectan la persona hasta provocar deseos de abandonar su trabajo o profesión. Moreno-Jiménez et al., (2009) mencionan que “la intención de abandono puede ser vista como una estrategia de protección del individuo ante la falta de recursos y el agotamiento y distanciamiento derivado de una demanda excesiva” (p. 151) es decir, el trabajador para protegerse de

la incomodidad que le está generando su trabajo actual, opta por romper con la relación laboral; decisión que podría ser una consecuencia negativa para su salud, ya que se han observado problemas de tipo psicosomático en personas que han abandonado su profesión. Estos problemas se derivan de una respuesta a un estrés mantenido, presentando ansiedad, nerviosismo, depresión, sentimientos de inutilidad, desesperanza ante el futuro, todo esto como consecuencia de los cambios en las actividades diarias de la persona, lo cual implica una reorganización de su tiempo, de sus actividades y de las relaciones interpersonales (Martínez, Flórez, Ancizu, Valdés & Adeva, 2003, citado en Alcover de la Hera et al.).

Paralelamente, una de las causas de la intención de abandono se centra en las diferentes formas de apoyo organizacional. Los individuos, al recibir el soporte que necesitan por parte de la empresa a la cual prestan sus servicios, se sienten satisfechos y comprometidos; pero si sucede lo contrario, se genera insatisfacción y deseos de abandonar la organización (Riggle, Edmondson & Hansen, 2009, citados en Tormo & Osca, 2011). Adicionalmente, la falta de apoyo organizacional es una de las causas generadoras de síndrome de burnout, ya que se genera un agotamiento emocional debido a que el trabajador no recibe el reconocimiento necesario por parte de la organización por los logros obtenidos y las metas alcanzadas (Shaufeli, 2005); y a medida que el síndrome se va desarrollando, disminuye la satisfacción laboral y aumentan los niveles de intención de abandono (Tziner, Rabenu, Radomski & Belkin, 2015).

Dentro de este contexto, el tipo de comunicación en el ámbito laboral constituye otro aspecto influyente en la satisfacción de un trabajador, ya que el tipo de relaciones

laborales que se establecen, en base al tipo de canales de comunicación que existen, son determinantes para que el personal en general se sienta parte de la organización y perciba que tanto su trabajo como sus opiniones son tomadas en cuenta; generándose así un sentimiento de pertenencia (Orhan, Rijsman & VanDijk, 2016). Por lo tanto, si no existe este intercambio de comunicación trabajador-organización será un detonante de intención de abandono.

Por último, es importante mencionar que, la intención de abandono al ser una estrategia de protección del individuo ante el agotamiento emocional, no es necesario que el individuo se sienta fatigado por las demandas de trabajo, sino que surge del deseo de la persona de encontrar un trabajo mejor, en dónde pueda experimentar mayores niveles de satisfacción (Orgambídez, Pérez & Borrego, 2015). Es decir, es una forma proactiva de actuar ante situaciones que podrían generar un estrés crónico en el individuo.

### **2.1.5. Importancia de la caracterización de la salud laboral del personal universitario**

Un estudio de caracterización, consiste en una descripción de una experiencia, hecho o proceso con el fin de identificar ciertos aspectos o componentes que lo caracterizan (Sánchez, 2010). En este sentido, la caracterización de la salud laboral del personal universitario, busca identificar aquellos factores que componen el ambiente laboral causantes de efectos directos sobre el bienestar de los trabajadores. Por lo tanto, a través de una perspectiva investigativa se pretende describir el estado actual de salud laboral que poseen las personas que laboran en una institución de educación superior.

La importancia de este tipo de estudios radica en los programas de seguridad y salud ocupacional que se ejecutan en este tipo de instituciones académicas, ya que al ser éstas, unidades laborales que ofertan un servicio de educación, están sujetas a abordar procesos peligrosos para la salud de sus empleados. El contexto laboral está formado por factores tanto físicos, biológicos, químicos, ergonómicos y psicosociales que pueden ser causantes del desajuste del bienestar de los individuos (Rojas-Martini, Squillante, & Espinoza, 2002). Sin embargo, en la revisión de la literatura, se evidencian estudios realizados únicamente al personal docente, no al personal universitario total, que comprende también el personal administrativo y de servicio; por lo que no se tiene información del estado de salud en estas dos áreas.

De modo semejante, el estudio de la salud laboral y el bienestar de los trabajadores, favorece a la creación de ambientes de trabajo saludables, lo cual significa no solamente la ausencia de factores perjudiciales, sino la abundancia de circunstancias que promuevan la salud (Gutiérrez & Vilorio-Doria, 2014). Esto a su vez, permite el fortalecimiento de la organización, lográndose así una mayor productividad; ya que un personal saludable otorgará un servicio de calidad (Polo-Vargas et al., 2013) cuando perciben que se hacen los esfuerzos necesarios para mantener y mejorar su bienestar y salud laboral (Velázquez & de la Herrán, 2011).

Finalmente, con los resultados obtenidos a través de estos estudios, se busca alcanzar una mayor humanización del trabajo, es decir generar mayor interés, para que las organizaciones diseñen puestos de trabajo saludables para los trabajadores, que generen el menor impacto posible a su salud y que sean capaces de satisfacer a las

necesidades de sus empleados (Segurado y Argullo, 2002, citado en Patlán, 2013), con el objetivo de generar un mayor compromiso y bienestar entre su personal.

### 2.1.5.1. Plan prevención de riesgos para la salud laboral

Cuando las condiciones de trabajo no son favorables, constituyen riesgos para la salud laboral del trabajador y que a futuro pueden desencadenar enfermedades e incluso la persona se expone a sufrir un accidente de trabajo. Por lo tanto es necesario seguir un proceso, que ayudará a determinar aquellas situaciones, propias de la configuración del trabajo, que son perjudiciales para el bienestar del individuo. En el Gráfico 2.5, se puede observar el procedimiento a seguir para disminuir los riesgos en los ambientes laborales:



**Gráfico 2.5.** *Modelo de acción continuada frente a los riesgos laborales*  
**Fuente:** Saldaña, Hernando & Núñez-Córdova (2015)

En este modelo de acción continuada, Saldaña, Hernando y Núñez-Córdova (2015), explican las cinco claves, que deben ser desarrolladas en orden secuencial, para la prevención de riesgos para la salud, detalladas de la siguiente manera:

1. Identificar las condiciones de trabajo desfavorables
2. Intentar eliminar las condiciones desfavorables
3. Si el riesgo no puede ser eliminado, se procede a su evaluación
4. Una vez evaluados, la organización procederá a corregir esos riesgos, a través del mejoramiento de las condiciones de trabajo para elevar la protección hacia los trabajadores
5. Conforme se realizan las correcciones, se evaluará el resultado y se reiniciará el proceso para dar seguimiento a los nuevos cambios e identificación de nuevos riesgos.

Como se puede observar, este es un modelo circular sin fin, ya que las acciones tanto preventivas como de corrección, estarán sujetas a evaluación constante, enfocadas a evaluar a todos aquellos aspectos con tendencia a desequilibrar el bienestar y salud laboral de los trabajadores.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Metodología**

##### **3.1.1. Tipo y diseño de la investigación**

La presente investigación tuvo como finalidad caracterizar la salud laboral del personal administrativo, docente y de servicio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA); la misma que constituyó un estudio con un enfoque cuantitativo ya que, a través de la recolección de datos, medición numérica y análisis estadístico, se buscó establecer patrones de comportamiento que permitan responder la pregunta de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

La investigación también se presenta como un diseño no experimental de corte transversal. Es no experimental, porque los estudios se realizaron sin la manipulación de variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Y es de corte transversal, porque la recolección de datos se realizó en un

solo momento y en un tiempo único con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2006).

Así mismo, el alcance de la investigación fue de tipo exploratorio, ya que se ha recogido información previa acerca de la salud laboral, basándose en conceptos establecidos por la OMS, la OIT y estudios realizados por Blanch, Sahagún y Cervantes (2010) para su respectiva caracterización.

Además, la investigación es descriptiva, ya que se trató de ubicar en diversas situaciones a un grupo de personas y proporcionar de esta manera una descripción de la incidencia de las modalidades o niveles de la variable salud laboral (Hernández et al., 2006). Es comparativa, porque la misma variable fue evaluada en tres grupos diferentes del personal de la universidad y sus resultados se compararon entre sí. Y por último, es predictiva, porque a través de las correlaciones realizadas entre las dimensiones evaluadas se pudieron predecir las consecuencias de las condiciones laborales sobre la salud laboral en el personal de la universidad (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister, 2007) y de esta manera, se pudo establecer un modelo de regresión lineal para explicar dichas predicciones.

### **3.1.2. Participantes**

La PUCESA cuenta con un total de 152 empleados distribuidos de la siguiente manera: 96 personas pertenecientes a la planta docente, 42 al personal administrativo y 14 personas del grupo de servicio, quienes trabajan 40 o 20 horas semanales dependiendo del tipo de contrato laboral que poseen. La jornada laboral puede

distribuirse desde las siete de la mañana hasta las nueve de la noche para el personal docente, y desde las siete de la mañana hasta las cinco de la tarde para el personal administrativo y de servicio, dependiendo del cargo que ocupan en la institución y de las funciones que desempeñan dentro de la misma.

Para lograr caracterizar la salud laboral de todo el personal de la PUCESA, se intentó trabajar con toda la población, sin embargo, debido a la poca disponibilidad de tiempo, principalmente de los profesores, algunos decidieron no ser parte de la investigación; constituyéndose así, un muestreo no probabilístico por conveniencia o propositivo (Shaughnessy et al., 2007). Por lo tanto, se trabajó con una muestra de 140 participantes que equivale al 92,10%, siendo esta una muestra que mantiene las características de representatividad de todo el personal que conforman la PUCESA.

### **3.1.3. Procedimiento metodológico**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, se realizó el siguiente proceso metodológico:

1. Revisión bibliográfica de la variable de estudio: Se realizó a través de una investigación documental, ya que se basó en la búsqueda de material bibliográfico con el fin de recabar información pertinente al problema y seleccionar los instrumentos para la evaluación de la variable de estudio.
2. Formulación de la pregunta de estudio: la misma que permitió direccionar el estudio hacia un único fin.

3. Presentación del consentimiento informado (anexo1) a los participantes del estudio: a través del cual se informó lo que se pretende lograr con la investigación y de la misma manera se aseguró que los datos obtenidos son manejados de manera ética, confidencial y anónima durante todo el proceso investigativo, sin que esto cause algún tipo de repercusión en los participantes.
4. Identificación de las características sociodemográficas en donde se determinó el número real de participantes, género, edad, estado civil, tipo de contrato laboral, años de trabajo, salario mensual, carga horaria de trabajo y actividades extra laborales.
5. Evaluación de la variable 1: Salud Laboral, a través de la aplicación de una batería de cuestionarios seleccionados para medir las dimensiones que ayudaron a determinar el nivel de presencia de salud laboral en el personal. Los cuestionarios fueron aplicados en el mes de agosto durante el período de vacaciones de los estudiantes. Se evaluó al personal docente, administrativo y de servicio a través de una única entrevista con cada participante; en su mayoría se les permitió completar los instrumentos de manera personal y entregarlos una vez culminados, otros respondieron de manera inmediata. La recolección total de los 140 cuestionarios culminó durante los primeros días del mes de octubre.
6. El análisis estadístico porcentual de las variables de investigación, se realizó una vez ingresados los datos de los cuestionarios al programa estadístico SPSS, con el cual se pudo determinar el nivel de salud laboral del personal de la PUCESA.
7. Propuesta de un modelo empírico explicativo.

## 8. Formulación de conclusiones y recomendaciones.

### **3.1.4. Instrumentos**

#### **3.1.4.1. Ficha sociodemográfica.**

En primer lugar, se aplicó una ficha *Ad Hoc* de datos para la obtención de información concerniente a la variables sociodemográficas para determinar el género, edad y estado civil de los participantes (ver anexo2). Así como también se obtuvieron datos relacionados el trabajo tales como: años de trabajo en la PUCESA, tipo de contrato laboral, carga horaria laboral, remuneración y actividades extra laborales. A continuación se describen los instrumentos utilizados para la evaluación de la variable de estudio:

**3.1.4.2. Escala de condiciones laborales** (Cuestionario de Condiciones de Trabajo: Blanch & Cervantes, 2009). Este cuestionario en su versión final del 2009, pretende evaluar las condiciones de trabajo concretas, específicas y determinantes del entorno particular de la persona encuestada. Está constituido por seis escalas que están agrupadas en díadas o pares, las mismas que se configuran en torno a una triple relación de la organización con el método, con el entorno y con la persona. Las escalas de la díada Organización-Método (Regulación y Desarrollo) y las de Organización-Entorno (Entorno Material y Entorno Social) fueron creadas en el año 2005 para una investigación sobre la calidad de vida laboral en el subempleo (Blanch, 2005, citado en Blanch et al., 2010) para posteriormente ser aplicadas y revalidadas en otro estudio de calidad de vida laboral en universidades y hospitales

(Blanch & Cervantes, 2009, citados en Blanch et al., 2010); y se construyeron las escalas pertenecientes a la díada Organización-Persona (Ajuste Organización-Persona y Adaptación Persona-Organización) en dónde presentaron alfas de .97 y .89, asegurando de esta manera la confiabilidad y validez del cuestionario.

A pesar de que el que cuestionario en su versión final consta de 6 escalas, en la presente investigación se adaptó el instrumento y se redujeron únicamente a 4, en dónde se descartaron las escalas pertenecientes a la díada Organización-Persona (Ajuste Organización-Persona y Adaptación Persona-Organización). Esto se realizó debido a que esta relación no se contempla dentro del estudio de las condiciones laborales.

Es así que, el cuestionario aplicado, que se puede observar en el anexo 3, consta de 27 ítems que abordaron las escalas de: Organización y Entorno Material (ítems 1 al 4), Organización y Entorno Social (ítems 5 al 9), en donde se pide a la persona que “valore los siguientes aspectos de su entorno de trabajo”. En cuanto a las escalas Organización y Método: Regulación (ítems 10 al 16) y Organización y Método: Desarrollo (ítems 17 al 27) debe ponerse a la persona encuestada en la siguiente situación: “valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo en la universidad”. La respuesta de cada ítem constituye un continuo bipolar que se extiende desde las puntuaciones “0” (valor pésimo) a “10” (valor óptimo) (Blanch et al., 2010).

**3.1.4.3. Escala de bienestar laboral** (Cuestionario de Bienestar Laboral General: Blanch & Cervantes, 2009). Este cuestionario está compuesto de seis escalas para la

evaluación de dos dimensiones: bienestar psicosocial y efectos colaterales. Las escalas de la dimensión bienestar psicosocial fueron creadas en el 2005 en un estudio sobre la calidad de vida laboral en el subempleo (Blanch, Cantera & Goulart, 2005, citados en Blanch et al., 2010) presentando alfas de .84 y .95. Posteriormente, en el estudio realizado por Blanch y Cervantes (2009, citados en Blanch et al., 2010) sobre la calidad de vida laboral en universidades y hospitales se construyeron las demás escalas pertenecientes a la dimensión de efectos colaterales, las mismas que mostraron buenas propiedades psicométricas asegurando de esta manera la validez y confiabilidad del cuestionario.

El cuestionario de Bienestar Laboral General está constituido de la siguiente manera: la dimensión de somatización se evalúa a través de las escalas de afectos, competencias expectativas; mientras que la dimensión de efectos colaterales consta de la escalas de somatización, desgaste y alienación. A pesar de que el cuestionario en su versión final consta de las seis escalas, para el presente estudio no se incluyó la escala de desgaste, ya que ésta será evaluada mediante la utilización de otro instrumento.

De tal manera que, el cuestionario aplicado, que se puede observar en el anexo 4, se planteó de la siguiente manera (Blanch et al., 2010):

- Para la evaluación de la dimensión de bienestar psicosocial se plantean las escalas de Afectos y Competencias con formato de diferencial somático con puntuaciones de 1 a 7, en dónde la persona debe ponerse en la siguiente situación: *Actualmente por mi trabajo siento...* Mientras que, para la escala

de Expectativas, la misma que está conformada por 16 preguntas, se evalúan a través de una escala tipo Likert con puntuaciones de “1” (está bajando) a “7” (está subiendo) en donde la persona debe ubicarse en la siguiente situación: *En el último año (2015–2016), en comparación a años previos, percibo que: ....*

- Para la evaluación de la dimensión de efectos colaterales se plantean 14 preguntas que abordan las escalas de: Somatización (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 11) y Alienación (ítems 7, 8, 10, 12, 13, y 14). Se adoptó un modelo Likert cuyas puntuaciones se extienden desde “1” (nunca) a “7” (siempre) y se le pide a la persona ubicarse en la siguiente situación: *Actualmente por mi trabajo experimento....*

**3.1.4.4. Escala de agotamiento emocional (MBI-ED: Seisdedos, 1997).** El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) fue desarrollado por Maslach y Jackson (1981) y constituye uno de los instrumentos más utilizados para evaluar desgaste laboral, ya que presenta un adecuado nivel de confiabilidad con un alfa de Cronbach de .77 (Ilaja & Reyes, 2016). El cuestionario aborda tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Para el presente estudio se utilizó la versión traducida al castellano por Seisdedos (1997, citado en Grajales, 2000) que se puede observar en el anexo 5. Se tomó en consideración únicamente la dimensión de agotamiento emocional descrita como la fatiga emocional que puede presentar un profesional por las demandas laborales. Esta dimensión consta de 9 preguntas valoradas en una escala tipo Likert de 6 puntos (0=

*nunca*, 1= *algunas veces al año*, 2= *una vez al mes*, 3= *algunas veces al mes*, 4= *una vez a la semana*, 5= *algunas veces a la semana* y 6= *todos los días*).

**3.1.4.5. Escala de intención de abandono** (Intenciones de Abandono: Gálvez, 2007). El cuestionario de intenciones de abandono, anexo 6, fue desarrollado en el año 2007 por Gálvez. Está compuesto por 4 preguntas valoradas en una escala de tipo Likert de 5 puntos (1= *totalmente en desacuerdo*, 2= *en desacuerdo*, 3= *indeciso*, 4= *de acuerdo*, 5= *totalmente de acuerdo*) y presenta un índice de fiabilidad con un alfa de Cronbach de .77 (Moreno-Jiménez et al., 2009).

### **3.1.5. Análisis de datos**

En esta sección, se describen los análisis realizados en la presente investigación. En primer lugar, se realizó un análisis de la fiabilidad entre las puntuaciones obtenidas de los ítems que componen las escalas de: Condiciones laborales, Bienestar laboral, Agotamiento emocional e Intención de abandono. Para ello, se utilizó el Coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). El  $\alpha$  se usa para comprobar la consistencia interna de una prueba, su valor oscila entre 0 y 1 puntos. El valor mínimo aceptable es de .70, por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala es baja; de preferencia se aceptan valores entre .80 y .90, los cuales confirman la validez del constructo (Oviedo & Campo-Arias, 2005).

En cuanto al análisis de los datos, éste constituyó un proceso de identificación de valores descriptivos (medias y desviaciones estándar) de las cuatro escalas utilizadas para la evaluación. Se compararon los resultados obtenidos entre el personal

administrativo, docente y de servicio de la PUCESA. La prueba de contraste utilizada para identificar la significancia ( $p < .05$ ) entre los grupos, se llevó a cabo con el estadístico F de Fisher (F), con lo cual se confirmó la presencia de diferencias estadísticamente significativas. Se describen también comparaciones de las variables categóricas (remuneración y área) y se establecieron diferencias significativas ( $p < .05$ ) a través de la prueba Ji Cuadrado ( $X^2$ ).

Se empleó también un análisis de correlación entre las dimensiones: Condiciones laborales, Bienestar laboral, Agotamiento emocional e Intención de abandono; a través del coeficiente producto-momento de Pearson ( $r$ ), se considera que existe algún nivel de correlación cuando el puntaje es superior a .20 o inferior a -.20. Por último, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para evaluar la determinación ( $R^2$ ) entre las dimensiones y poder establecer predicciones sobre una deficiente salud laboral (SL-) o una buena salud laboral (SL+) del personal de la PUCESA.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Características de la muestra:**

Esta sección, comprende el análisis de las características sociodemográficas que presentan los participantes del estudio. En primer lugar se presentan las características personales de los participantes y posterior, las características laborales de los mismos. Los cuestionarios utilizados para la recolección la información, fueron aplicados a una muestra de 140 personas que laboran en la PUCESA, quienes conforman las áreas: Administrativa, Docente y de Servicio, presentando las siguientes características:

##### **4.1.1. Características personales de la muestra:**

El análisis de características personales de la muestra permite determinar el porcentaje de distribución de los participantes de acuerdo a los criterios de género, edad y estado civil como se muestra en las siguientes tablas:

**Tabla 4.1.*****Descriptivos del género de los participantes***

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	62	44,3
Masculino	78	55,7

**Nota:** 140 observaciones

En cuanto al género se puede observar en la Tabla 4.1, que predominó el masculino con un 55.7%. El rango promedio de edad, (ver Tabla 4.2), se ubica entre los 31-40 años con el 54.3% del total.

**Tabla 4.2.*****Descriptivos de la edad de los participantes***

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
20-30	16	11,4
31-40	76	54,3
41-50	37	26,4
51-60	11	7,9

**Nota:** 140 observaciones

Respecto al estado civil, en la Tabla 4.3 se observa que la gran mayoría son casados, alcanzando un porcentaje de 75%, mientras que únicamente el 20% de la muestra son solteros.

**Tabla 4.3.*****Descriptivos del estado civil de los participantes***

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casado/a	105	75,0
Unión Libre	2	1,4
Divorciado/a	3	2,1
Viudo/a	2	1,4
Soltero/a	28	20,0

**Nota:** 140 observaciones

#### 4.1.2. Características laborales de la muestra

El personal de la PUCESA se distribuye en tres grupos de acuerdo al tipo de funciones que desempeñan en la organización, siendo estos: el grupo del personal administrativo, el grupo docente y el grupo de servicio; que porcentualmente se distribuyen de la siguiente manera:

**Tabla 4.4.**

***Descriptivos del área de trabajo en la PUCESA***

<b>Área de trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Administrativo	41	29,3
Docente	85	60,7
Servicio	14	10,0

**Nota:** 140 observaciones

Como se puede observar en la Tabla 4.4 predomina el personal docente con un 60.7% sobre las demás áreas, seguido de la planta administrativa con un 29.3% y el 10%, que constituye al personal de servicio.

Por otra parte, es importante analizar los años de permanencia del personal de la PUCESA y de igual forma ciertos aspectos relacionados con el tipo de contrato que poseen, los cuales serán descritos a continuación:

**Tabla 4.5.****Descriptivos de los años de trabajo de los participantes en la PUCESA**

<b>Años de trabajo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>FPorcentaje</b>
Menos de 1 año	3	2,1
1-3 años	58	41,4
4-6 años	41	29,3
7-9 años	10	7,1
Más de 9 años	28	20,0

**Nota:** 140 observaciones

En la Tabla 4.5 se puede observar que el 41.4% de la muestra lleva trabajando un promedio de 1-3 años en la institución, un tercio del personal (29.3%) se encuentran en el rango de 4-6 años y existe una marcada minoría del 2.1% que labora menos de un año. Es importante señalar que el 20% del personal trabaja en la PUCESA por un tiempo mayor a 9 años.

En cuanto al tipo de contrato, como se observa en la Tabla 4.6, casi la totalidad del personal (96.4%) posee un contrato a tiempo completo, es decir, trabajan jornada completa llegando a cumplir 40 horas semanales; mientras que, apenas el 3.6% de la muestra labora a medio tiempo que equivale a 20 horas semanales. Esta carga está distribuida fundamentalmente por la mañana (69.3%), aunque la tarde ocupa un 29.3%. Los resultados se pueden observar en la Tabla 4.7

**Tabla 4.6.****Descriptivos del tipo de contrato de los participantes en la PUCESA**

<b>Tipo de contrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tiempo completo	135	96,4
Medio tiempo	5	3,6

**Nota:** 140 observaciones

**Tabla 4.7.****Descriptivos de la carga horaria de los participantes en la PUCESA**

<b>Mayor carga horaria</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mañana	97	69,3
Tarde	41	29,3
Noche	2	1,4

**Nota:** 140 observaciones

Para poder describir con más precisión las condiciones laborales del personal, se indagó sobre su remuneración. La Tabla 4.8 muestra los diferentes rangos de cantidad monetaria que recibe la muestra evaluada, en la cual se determinó que 58.6% recibe una remuneración entre 1600-2000 dólares, seguido del 14.3% cuyo salario está entre los 500-100 dólares y el 10% recibe menos de 500; evidenciándose así una notable diferencia en la remuneración del personal universitario.

**Tabla 4.8.****Descriptivos de la remuneración que reciben los participantes en la PUCESA**

<b>Remuneración (USD)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
500-1000	20	14,3
1100-1500	8	5,7
1600-2000	82	58,6
2100-2500	7	5,0
2600-3000	7	5,0
3100-3500	2	1,4
menos de 500	14	10,0

**Nota:** 140 observaciones

Se consideró importante preguntar si, a más de las actividades laborales que realizan dentro de la PUCESA, realizan otras adicionales en su tiempo libre. La Tabla 4.9, muestra que únicamente el 30% de la muestra realiza otras actividades laborales ajenas a la PUCESA.

Tabla 4.9.

*Descriptivos de los participantes que trabajan en otro lugar*

<b>Trabajo extra</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	98	70,0
Sí	42	30,0

**Nota:** 140 observaciones

Para finalizar la descripción de las características de la muestra, se indagó sobre las actividades que realizan durante el fin de semana, en dónde el 70% de la muestra mencionó que pasan el tiempo con su familia, el 13.6% realizan deporte, el 11.4% trabajan y una minoría de 3.6% y 1.4% estudian o realizan otras actividades respectivamente. Los resultados se pueden observar en la Tabla 4.10.

Tabla 4.10.

*Descriptivos de las actividades que realiza durante el fin de semana*

<b>Actividades en fin de semana</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajar	16	11,4
Pasar tiempo con la familia	98	70,0
Deporte	19	13,6
Estudiar	5	3,6
Otras	2	1,4

**Nota:** 140 observaciones

## 4.2. Fiabilidad de las escalas

Para poder comprobar la fiabilidad del constructo, se calculó el alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) de cada una de las escalas aplicadas en el proceso de evaluación. Algunos resultados de este estudio (ver Tabla 4.11) confirman los hallazgos de estudios previos (Blanch & Cervantes, 2009; Blanch, Cantera & Goulart, 2005; Ilaja & Reyes, 2016; Moreno-

Jiménez et al., 2009), realizados en muestras de poblaciones diferentes a la de la presente investigación.

**Tabla 4.11.**

***Fiabilidad de las escalas***

<b>Escala</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>No. ítems</b>
Condiciones laborales	.88	27
Bienestar Laboral	.93	46
Agotamiento Emocional	.81	9
Abandono	.89	4

La consistencia interna de la escala de condiciones laborales es prácticamente idéntica al estudio sobre la calidad de vida laboral en universidades y hospitales, realizado por Blanch y Cervantes (2009). Por otra parte, la escala de bienestar laboral presenta una consistencia interna similar al estudio realizado por Blanch et al. (2010), que reporta .95.

Respecto a la escala de agotamiento emocional, al ser una subdimensión del Maslach Burnout Inventory, no existen antecedentes de que la hayan evaluado de forma independiente. No obstante, ha sido considerada la dimensión de más relevancia que ha sido puesta de manifiesto en otros estudios (Ilaja & Reyes, 2016), con una fiabilidad similar a la de dicho estudio. Por último, en la escala de intención de abandono, la consistencia interna del presente estudio es de .89, siendo esta fiabilidad más alta que la del estudio realizado por Gálvez en donde se obtuvo un alfa de .77 (Moreno-Jiménez et al., 2009). Las escalas al presentar alfas superiores a .80, comprueban la validez de cada uno de los constructos, tal como lo han señalado algunos autores (Pardo, Ruiz & San Martín, 2010).

### 4.3. Características de las dimensiones evaluadas

En esta sección, se describirán una serie de comparaciones acerca de los resultados que se informan, considerando distintos grupos o sus características. Para ello, se ha utilizado como estrategia de análisis el contraste sobre medias, que informa de los valores del estadístico t de student (t). A continuación se describirán los resultados a partir de la comparación del área de trabajo que desempeñan los participantes en la PUCESA.

#### 4.3.1 Comparaciones por área de trabajo en la PUCESA:

##### 4.3.1.1. Comparación por escala de condiciones laborales:

La escala de condiciones laborales, está formada por 4 dimensiones: (1) Organización y entorno material, (2) Organización y entorno social, (3) Organización y método: regulación y (4) Organización y método: desarrollo, en la Tabla 4.12, se pueden observar las diferencias que existen entre el personal, a través de la comparación de medias de cada una de las subdimensiones evaluadas.

**Tabla 4.12.**

#### **Comparación condiciones laborales**

Subdimensiones	P. Administ.		P. Docente		P. Servicio		F
	M	DS	M	DS	M	DS	
Organización y Entorno Material	32.58	5.67	30.68	6.23	31.78	5.72	3.843; p=0.0 24
Organización y Entorno Social	39.68	7.63	37.95	8.09	38.06	8.05	
Organización y Método: regulación	56.70	9.61	51.10	13.38	50.14	16.43	
Organización y Método: Desarrollo	89.46	19.95	82.59	20.21	70.07	21.69	
<b>Condiciones Laborales</b>	<b>218.4</b>	<b>36.81</b>	<b>203.3</b>	<b>42.51</b>	<b>186</b>	<b>45,09</b>	

Hay diferencias significativas por tipo de área en que trabajan  $F(2, 140) = 3.843, p = .024$ . El personal administrativo identifica mejores condiciones laborales ( $M= 218.4$  puntos;  $DS= 36.81$ ), seguido del personal docente ( $M= 202.3$  puntos;  $DS= 42.51$ ) y finalmente el personal de servicio ( $M= 186$  puntos;  $DS= 45.09$ ). Esto sugiere que este último grupo presenta una percepción de peores condiciones laborales, debido a la forma en la que está configurado su trabajo en relación a: las actividades que deben realizar (limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la institución), el equipo que utilizan (equipos eléctricos, sustancias químicas y artículos para la limpieza) y las relaciones interpersonales (entre compañeros de trabajo del área de servicio, con el personal docente, administrativo y alumnado); las cuales afectan directamente a la dimensión psicosocial de las condiciones de trabajo, en función de su presencia e intensidad (Millán, Calvanese & D'Aubeterre, 2013). Lo antes mencionado, permite al personal de servicio, percibir y valorar a estas condiciones como factores que afectan a su salud y bienestar en el ámbito laboral.

#### **4.3.1.2. Comparación por escala de bienestar psicosocial:**

La escala de bienestar laboral, está formada por 3 sub-dimensiones: (1) Afectos, (2) Competencias, (3) Expectativas. En la Tabla 4.13 se observan las diferencias por el tipo de área en cada una de las subdimensiones de esta escala.

Tabla 4.13.

**Comparación bienestar psicosocial**

Subdimensiones	P. Administ.		P. Docente		P. Servicio		F
	M	DS	M	DS	M	DS	
Afectos	46.15	8.54	40.08	10.51	47.36	7.30	5.017; p=0.008
Competencias	49.44	6.59	45.60	11.29	46.79	7.69	
Expectativas	95.46	16.88	87.39	17.10	94.36	13.26	
<b>Bienestar Psicosocial</b>	<b>191.1</b>	<b>29.28</b>	<b>173.1</b>	<b>33.63</b>	<b>188.5</b>	<b>25.67</b>	

Hay diferencias significativas por tipo de área en que trabajan  $F(2, 139) = 5.017, p = .008$ . El personal administrativo presenta mejor percepción de bienestar psicosocial (M= 191.1 puntos; DS=29.28), seguido del personal de servicio (M= 188.5 puntos; DS= 25.67) y finalmente el personal docente (M= 173.1 puntos; DS= 33.63). Esto sugiere que este último grupo presenta una percepción de menor bienestar psicosocial en la Universidad en relación al nivel de satisfacción que posee, el cual está directamente relacionado con la dimensión de agotamiento emocional, cuyos resultados serán analizados en los siguientes apartados.

**4.3.1.3. Comparaciones de los grupos por escala de salud:**

La escala de salud, está formada por 2 sub-dimensiones: (1) Somatización, (2) Alienación. En la Tabla 4.14 se observan las diferencias que existen entre la medias de los grupos, en cada una de las subdimensiones de la escala de salud.

Tabla 4.14.

**Comparación por escala de salud**

Subdimensiones	P. Administ.		P. Docente		P. Servicio		F
	M	DS	M	DS	M	DS	
Somatización	21	9.68	23.1	10.13	22	7.74	1.451; p=0.238
Alienación	12.6	5.63	14.35	6.72	13.1	4.55	
<b>Salud</b>	<b>33.56</b>	<b>14.18</b>	<b>38.28</b>	<b>15.86</b>	<b>35.1</b>	<b>11.09</b>	

No hay diferencias significativas entre los grupos,  $F(2, 140) = 1.451$ ,  $p = .238$ . Esto sugiere que los tres grupos presentan un estado de salud similar, aunque el personal docente aparece con una percepción de peor salud de los tres grupos, pero esta diferencia no es significativa.

#### 4.3.1.4. Comparaciones de los grupos por subescala de agotamiento emocional (MBI):

Con lo que respecta al agotamiento emocional, no se encontraron diferencias significativas entre los grupos,  $F(2, 140) = 1.983$ ,  $p = .142$ . Esto sugiere que los tres grupos presentan un estado de agotamiento similar, aunque el personal docente aparece con una percepción de mayor agotamiento respecto de los otros dos grupos, pero esta diferencia no es significativa (ver Tabla 4.15).

Tabla 4.15.

**Comparación de subescala de agotamiento emocional**

Dimensión	P. Administ.		P. Docente		P. Servicio		F
	M	DS	M	DS	M	DS	
Agotamiento emocional	9.44	9.25	12.36	9.35	8.36	10.65	1.983; p=0.142

En el estudio realizado por Avargues, Borda y López (2010), en una población universitaria que engloba al personal administrativo, docente y de servicio, se

constata la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores, en dónde existe una mayor prevalencia en la planta docente, además de la obtención de puntuaciones elevadas en la dimensión de agotamiento emocional. Por otra parte, en el estudio realizado por Ilaja y Reyes (2016) en una muestra de docentes de la PUCESA, se estableció que las actividades de docencia no afectan el bienestar de este grupo de evaluados, por el contrario las perciben con mejor desempeño, poseen mayor dominio e incluso tienen una noción vocacional. Sin embargo, las actividades de vinculación, investigación, ciertas actividades administrativas y la atención directa a los requerimientos de los estudiantes, representan ser una exigencia dentro de los requerimientos normativos de la institución; constituyéndose así una diversidad de tareas asociada a la aparición del síndrome de burnout. Es por esto que, a diferencia del personal administrativo y de servicio, el profesorado asume un cúmulo de actividades de diversa índole ajenas a la docencia, lo cual trae como consecuencia un desgaste o agotamiento emocional, producto de la sobre carga de trabajo.

#### **4.3.1.5. Comparaciones de los grupos por abandono:**

Hay diferencias significativas por tipo de área en que trabajan  $F(2, 140) = 3.153, p = .046$ . El personal de servicio presenta mayor intención de abandono ( $M=10.3$  puntos;  $DS= 4.4$ ) respecto de los otros dos grupos que presentan resultados similares, tanto administrativos ( $M=7.2$  puntos;  $DS= 4.21$ ) y docentes ( $M=7.4$  puntos;  $DS= 4.04$ ) (ver Tabla 4.16). Este resultado se relaciona con la percepción que el personal de servicio tiene de las condiciones laborales en la Universidad.

Tabla 4.16.

**Comparación de los grupos por abandono**

Dimensión	P. Administ.		P. Docente		P. Servicio		F
	M	DS	M	DS	M	DS	
Intención de abandono	7.2	4.04	7.4	4.21	10.3	4.4	3.153; p=0.046

Debido a la percepción que el trabajador tiene de su trabajo, surge el bienestar como productos de las satisfacción laboral de la persona, de lo contrario si esto no se produce, se generan sentimientos de abandonar la profesión. El personal de servicio, es el grupo que peores condiciones de trabajo percibe, lo cual afecta directamente a su satisfacción y por ende a su bienestar. En el estudio realizado por Moreno-Jiménez et al. (2009), los resultados demuestran una fuerte relación entre las demandas del trabajo y la escasa organización de los recursos que posee la persona en la generación de conflictos, presión y estrés que pueden ocasionar un distanciamiento de la persona y a futuro concluir en intención de abandono.

En los apartados siguientes se evidenciará también que el personal de servicio percibe una remuneración más baja en comparación con los otros dos grupos evaluados, por lo tanto, esas inequidades, tanto en condiciones como en retribución, se consideran como las causas directas de la generación de los sentimientos de abandono.

**4.3.2. Comparación por género:**

Solo hay diferencias en la escala de Salud laboral,  $F(1, 139) = 8.803$ ,  $p = 0.004$ . Las mujeres ( $M=40.6$  puntos) reportan peor salud que los hombres ( $M= 33.3$  puntos). Avargues et al. (2010) contrastan su estudio con otros similares y llegan a la

conclusión de que las mujeres presentan una mayor sintomatología que los hombres afectando de esta manera en niveles superiores a la salud laboral femenina. Estas causas se atribuyen a la influencia de emociones, afectos, sentimientos en las mujeres, los modos de afrontamiento, características de la personalidad, fisiología femenina y en sí los roles que las mujeres tienen dentro de la sociedad.

#### **4.3.3. Comparación por Edad:**

Hay una diferencia significativa en la escala de bienestar laboral,  $F(3, 139) = 3.474$ ,  $p = .018$ . Se observa mayor bienestar en los grupos etáreos extremos, esto es, sobre 50 años ( $M= 100.8$  puntos) y entre 20-30 años ( $M= 97.3$  puntos). Por el contrario, las puntuaciones menores están en los rangos intermedios, 31-40 años ( $M=88.2$  puntos) y 41-50 años ( $M= 84.9$  puntos). En este aspecto, se debe tener en consideración que los individuos, cuya edad oscila entre los 31 y 45 años, son personas que están formando su familia, adquiriendo bienes materiales como casas, autos, entre otros; los cuales, a pesar de ser aspectos extra laborales, las condiciones laborales influyen en la consecución de sus metas personales; por lo que, cualquier inestabilidad laboral será objeto de malestar. Por otro lado, en los dos grupos restantes que presentan mejor bienestar laboral, se debe considerar que, las personas de edades comprendidas entre 20 y 30 años, se caracterizan por el vigor que poseen durante los primeros años de trabajo que están experimentando. Mientras que, los individuos de edades superiores a los 50 años, su experiencia les ayudará a actuar de manera proactiva ante situaciones estresantes.

Hay una diferencia marginal en la escala de agotamiento,  $F(3, 139) = 2.663$ ,  $p = .051$ . Se observa mayor agotamiento en el rango 31-40 años ( $M= 12.8$  puntos) y menor en el rango sobre 50 años ( $M= 5.3$  puntos). Esto se debe a que, las personas más jóvenes presentan más estrés y desgaste emocional por la escasa experiencia que poseen en los cargos que desempeñan y su dificultad de adaptarse a las exigencias de sus nuevos roles. Por el contrario, la personas mayores, debido a su experiencia y a la confianza tienen de sí mismos, les ayuda a sobrellevar la carga emocional que el trabajo genera (Avargues et al., 2010).

Hay una diferencia marginal en la escala de abandono,  $F(3, 139) = 2.655$ ,  $p = .051$ . Se observa mayor intención de abandono en el rango 41-50 años ( $M= 8.7$  puntos) y menor en el rango sobre 50 años ( $M= 5.1$  puntos).

#### **4.3.4. Comparación por años de trabajo en la PUCESA:**

Hay diferencias significativas por abandono,  $F(4, 139) = 2.573$ ,  $p = .041$ . Se observa mayor intención de abandono en el rango de más de 9 años en PUCESA ( $M= 9.5$  puntos) y menor en el rango que lleva menos de un año en la Universidad ( $M= 5.6$  puntos), esto como resultado, de la experiencia percibida de los colaboradores. Es decir, a mayor cantidad de tiempo sometidos a condiciones laborales similares, mayor será la intención de abandono, al no existir la percepción de mejoras y sufrir agravios a la salud en general, lo cual afecta a la satisfacción y al bienestar laboral.

#### 4.3.5. Comparación por remuneración que recibe en la PUCESA:

Hay diferencias significativas en la escala de condiciones laborales,  $F(4, 139) = 2.730$ ,  $p = .032$ . Presentan mejor percepción quienes ganan más de 2000 dólares ( $M= 230.1$  puntos) y peor percepción quienes perciben menos de 500 dólares ( $M= 186$  puntos). Como ya se había definido en los apartados anteriores, el personal de servicio es quien reporta peores condiciones laborales y en esta sección se evidencia que son el grupo cuya remuneración es más baja (ver Tabla 4.18).

Hay diferencias significativas en la escala de bienestar laboral,  $F(4, 139) = 2.690$ ,  $p = .034$ . Presentan mejor percepción quienes ganan más de 2000 dólares ( $M= 97$  puntos) y peor percepción quienes perciben entre 1600 y 2000 dólares ( $M= 85.4$  puntos). Dentro de este rango como se puede observar en la Tabla 4.18, se encuentra el personal docente; es decir, que este grupo de profesionales percibe que su remuneración no está acorde a la diversidad de actividades que deben cumplir. Por lo tanto, se produce el desajuste entre inversiones y resultados (Schaufeli, 2005, p. 15), provocando consumo de energía y desgaste, que resulta ser depresivo y frustrante (Schaufeli, 2005) generando bajos niveles de bienestar laboral, en comparación con los otros grupos evaluados.

Por último, hay diferencias significativas en la escala de abandono,  $F(4, 139) = 2.637$ ,  $p = .037$ . Presentan más intención de abandono quienes ganan menos de 500 dólares ( $M= 10.3$  puntos) y tienen una menor intención de abandono quienes reciben un rango entre 1100 y 1500 dólares ( $M= 5.7$  puntos). Estos resultados contrastan las afirmaciones iniciales sobre condiciones de trabajo, como se observa en la Tabla

4.18, el grupo que menor remuneración recibe es el personal de servicio, quienes también reportan la percepción de peores condiciones laborales y como consecuencia son el grupo con más intención de abandono. En cambio, los docentes, que se encuentran en el rango entre 1100 y 1500 dólares (ver Tabla 4.18), son los que menor intención de abandono poseen, es decir, a pesar de manifestar menor bienestar laboral, el hecho de que sus actividades tengan una connotación vocacional que les genera más compromiso, les ayuda a recuperarse de aquellos elementos que les puede causar insatisfacción y por ende la intención de abandonar su profesión es menor.

#### 4.4. Correlaciones entre las variables de estudio

Para poder caracterizar la salud laboral del personal de la PUCESA se analizó los resultados de cada una de las escalas de forma independiente, por lo tanto, es importante considerar de forma global cómo se correlacionan las escalas entre sí.

**Tabla 4.17.**

***Correlaciones entre las variables de estudio***

	Condiciones laborales	Bienestar laboral (Bienestar Psicosocial)	Bienestar laboral (Efectos colaterales)	Agotamiento	Abandono	Bienestar laboral (Problemas salud)
CL	--	.72**	-.39**	-.50**	-.45**	-.47**
BPs		--	-.50**	-.55**	-.50**	-.61**
EC			--	.52**	.38**	.91**
Ag				--	.44**	.67**
Ab					--	.50**
PS						--

**Nota:** \*\* p < . 01

Como se puede observar en la Tabla 4.17, existen correlaciones significativas entre todas las dimensiones, es decir, existe una relación causa efecto bilateral que determinan la presencia o ausencia de salud laboral en el personal de la universidad.

En cuanto a condiciones laborales se evidencia que: mejores condiciones laborales favorece a un mayor bienestar psicosocial y menores efectos colaterales como agotamiento, problemas generales de salud y menor intención de abandono.

Por otra parte, el personal que presenta bienestar psicosocial se siente menos agotado emocionalmente, tiene menos problemas de salud reporta menos intención de abandono. Mientras que, el personal que evidencia efectos colaterales, están íntimamente relacionados con experiencias de agotamiento emocional, presencia de problemas de salud e intención de abandonar su profesión.

Por último, se determina que los problemas de salud ocasionados por el agotamiento emocional traen como consecuencia intención de abandonar el trabajo que según Moreno-Jiménez et al., (2009) puede ser vista como una estrategia de protección del individuo ante la falta de recursos y el agotamiento y distanciamiento derivado de una demanda excesiva” (p. 151).

#### **4.5. Comparación entre variables categóricas**

En este apartado se describen comparaciones entre variables categóricas. De acuerdo a lo que se observa en la Tabla 4.18, hay diferencias entre el área que ocupa en la

Universidad y la remuneración que percibe. Para tal objetivo, se realizó un análisis de chi cuadrado reveló que las diferencias son significativas  $\chi^2 = 266.144$ ,  $p = .000$ .

**Tabla 4.18.**

**Tabla de contingencia remuneración categorizada \*Área**

Remuneración (USD)	Área			Total	X <sup>2</sup>
	Administrativo	Docente	Servicio		
Menos de 500	0	0	14	14	266.144, p=.000
500-1000	18	2	0	20	
1100-1500	8	0	0	8	
1600-2000	0	82	0	82	
Más de 2000	15	1	0	16	

**Nota:** 140 observaciones

#### 4.6. Modelo explicativo de la salud laboral

La salud laboral (SL) fue considerada en dos ámbitos en este trabajo: una deficiente SL (SL -), que se representa en el agotamiento emocional y una buena SL que se expresa en el bienestar laboral (SL +). De allí que se establecieron dos modelos explicativos, siendo el modelo 1 la SL- y el modelo 2, la SL+.

Se realizó un análisis de regresión por pasos, que es una técnica estadística que tiene por objetivo estudiar la relación entre variables cuantitativas (Pardo y Ruiz, 2005). En esta técnica se identifica una variable dependiente o criterio (VD) y una o más variables independientes o predictoras (VI), mediante el cual se evalúa la relación entre estas variables. Esto permite obtener dos aspectos: a) En qué medida la VD puede ser explicada por la(s) VI y b) Obtener predicciones en la VD a partir de la(s) VI (Pardo y Ruiz, 2005).

Además, se eligió un modelo de regresión por pasos en la cual el investigador decide qué VI se desea incluir en el modelo. De acuerdo a Pardo y Ruiz (2005) se decide por este procedimiento cuando existe una gran cantidad de variables para seleccionar como VI y “no existe una teoría o trabajo previo que oriente al investigador en la elección de variables relevantes” (Pardo y Ruiz, 2005, p. 485).

De esta manera, en el modelo 1 se identificaron como VD el agotamiento emocional y las VI las condiciones laborales, los problemas de salud, el género, la remuneración y la percepción de abandono. En este caso, se optó por las variables de problemas de salud y género de acuerdo a un estudio de Ilaja y Reyes (2016) que evaluó igualmente el agotamiento en docentes PUCESA. Complementariamente, se eligió las variables de condiciones laborales, percepción de abandono y remuneración como probables VI explicativas.

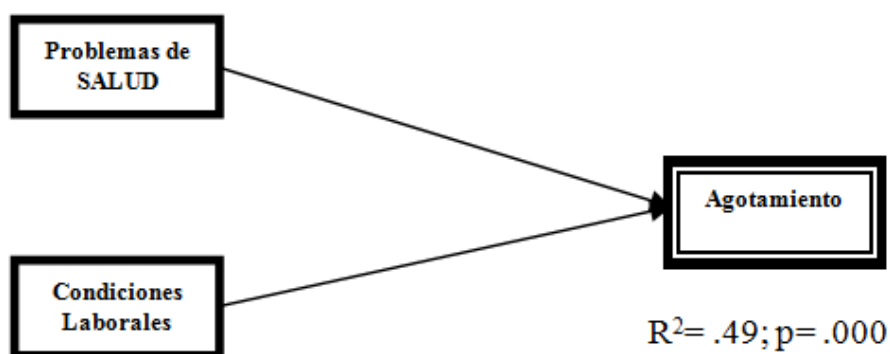
Los resultados del modelo de regresión de SL- se observan en la Tabla 4.19

**Tabla 4.19.**

***Coefficientes del modelo del análisis de regresión lineal múltiple de la SL-***

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error típ.	Beta	T	p
1 (Constante)	-4,580	1,567		-2,922	.004
Problemas de salud	,429	,040	,677	10,816	,000
2 (Constante)	9,064	4,226		2,145	,034
Problemas de salud	,357	,043	,564	8,230	,000
Condiciones laborales	-,054	,016	-,237	-3,456	,001

Los resultados de modelo se observan en el Gráfico 4.1



$$B_0= 9.064; B_1= .357; B_2= - .054$$

**Gráfico 4.1.** Modelo de regresión por pasos de la SL-

El modelo por pasos incluyó en las VI a los problemas de salud y las condiciones laborales,  $R^2 = .49$ ,  $p = .000$ . Por lo tanto, el coeficiente de determinación  $r^2 = 49\%$  y la significación del contraste F global de la regresión es  $.000$ . Esto sugiere que gran parte de la variabilidad del agotamiento emocional del personal que trabaja en PUCESA es establecido por los problemas de salud y condiciones laborales. El resto de las VI fueron excluidas en el modelo.

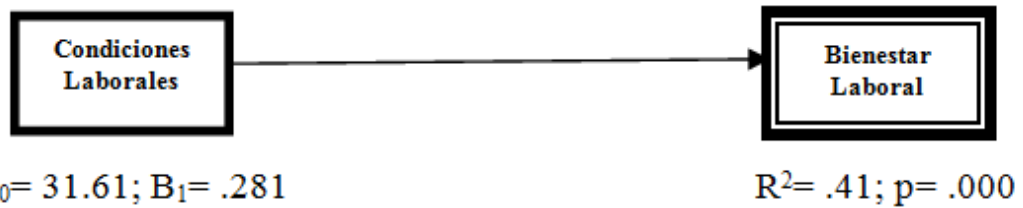
En segundo término, se presentan los resultados del modelo de regresión de SL+ en la Tabla 4.20.

**Tabla 4.20.**

**Coefficientes del modelo del análisis de regresión lineal múltiple de SL+**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error típ.	Beta	T	p
1 (Constante)	31,610	5,877		5,379	.000
Condiciones Laborales	,281	,028	,650	10,041	,000

Los resultados del modelo se observan en el Gráfico 4.2



**Gráfico 4.2.** Modelo de regresión por pasos de la SL+

El modelo por pasos incluyó en las VI a las condiciones laborales,  $R^2 = .41$ ,  $p = .000$ . Así, el coeficiente de determinación  $R^2 = 41\%$  y la significación del contraste F global de la regresión es  $.000$ . Esto sugiere que gran parte de la variabilidad del bienestar laboral viene dada por las condiciones laborales. El resto de las VI fueron excluidas en el modelo.

#### **4.7. Niveles de presencia de salud laboral en el personal administrativo, docente y de servicio de la PUCESA**

Una vez realizado el análisis de cada una de las dimensiones de la salud laboral, consideradas en este estudio, se concluye que existen diferencias significativas entre los grupos evaluados, es decir, el nivel de salud laboral varía entre el personal administrativo, docente y de servicio. El personal administrativo goza de mejor salud laboral, seguido del personal docente y por último, el personal de servicio es el grupo que peor percepción de salud laboral posee. Estos niveles de presencia de salud laboral se pueden observar en la Tabla 4.21:

Tabla 4.21.

*Niveles de presencia de salud laboral en el personal de la PUCESA*

Personal	Condiciones laborales	Bienestar laboral		Agotamiento emocional	Intención de Abandono
		B. Psic.	Salud		
<b>Administrativo</b>	ALTO	ALTO	ALTO	BAJO	BAJO
<b>Docente</b>	ALTO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	BAJO
<b>Servicio</b>	MODERADO	ALTO	MODERADO	BAJO	MODERADO

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- El estudio se realizó en una muestra de 140 individuos pertenecientes al personal administrativo, docente y de servicio de la PUCESA. En donde a través del análisis de las características sociodemográficas, se determinó que las personas de género masculino presentan una menor sintomatología (M= 33.3 puntos) y mayores niveles de salud laboral que las mujeres (M= 40.6 puntos). Por otro lado, en lo referente a la edad, el personal cuya edad se encuentra comprendida entre el rango de 30 a 50 años, son quienes reportan mayor malestar.
- En general, el personal administrativo presenta mayores niveles de salud laboral (ver Tabla 4.21), ya constituyen el grupo de evaluación que mejor percepción tuvo de sus condiciones laborales (ver Tabla 4.12) y retribución económica (ver Tabla 4.18). Por lo que en ellos se evidenció menor agotamiento emocional (ver Tabla 4.15), lo que implica un mayor nivel de satisfacción y bienestar (ver Tabla 4.13); y niveles bajos de intención de abandono (ver Tabla 4.16).

- En cuanto al personal docente, se evidencia que existen afecciones a la salud laboral relacionadas directamente con la percepción de menor bienestar en comparación con los otros dos grupos de estudio (ver Tabla 4.13). Esto se debe a la presencia de mayores niveles de desgaste y de agotamiento emocional (ver Tabla 4.15), ocasionados por la sobrecarga de trabajo, al ser responsables no sólo de actividades docentes, sino también de actividades investigativas y de vinculación que se adicionan a sus labores cotidianas. Sin embargo, a pesar de estos resultados, no se evidenció niveles altos de intención de abandonar la profesión (ver Tabla 4.16).
- Se encontró que, el personal de servicio, es el grupo que posee niveles más bajos de salud laboral (ver Tabla 4.21), determinados específicamente por la percepción de peores condiciones laborales (ver Tabla 4.12) y menor retribución económica que reciben en comparación a los otros dos grupos de estudio (ver Tabla 4.18), lo cual afecta directamente a su satisfacción y bienestar. Esta es la razón por la cual, en este grupo se observa un nivel mayor de intención de abandono (ver Tabla 4.16).
- Por último, se evidencia correlaciones significativas entre todas las dimensiones, es decir, existe una relación causa efecto entre las dimensiones: condiciones laborales, bienestar laboral, agotamiento emocional, e intención de abandono, las cuales determinan la presencia o ausencia de salud laboral en el personal de la universidad (ver Tabla 4.17).

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar un estudio de identificación y evaluación de riesgos en el personal administrativo, docente y de servicio de la PUCESA y de esta manera, poder establecer una propuesta de intervención para mejorar los niveles de salud laboral que se evidenciaron en el presente estudio.
- Realizar un estudio similar en instituciones de educación superior públicas y en otras instituciones de educación superior privadas que guarden características similares a las de la PUCESA.
- Ampliar el estudio en instituciones de los diferentes niveles educativos que existen en el Ecuador: Educación General Básica y Bachillerato, para contrastar los resultados con los obtenidos en estudios de Educación Superior.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcover de la Hera, C., Martínez, D., Rodríguez, F., & Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. (1ra ed.). Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Aguirre, C., Vauro, M., & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 293 – 308. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212015000300007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007)
- Avargues, M., Borda, M., & López, A. (2010). El core of burnout y los síntomas de estrés en el personal de Universidad. Prevalencia e influencia de variables de carácter sociodemográfico y laboral. *Boletín de Psicología*, 99, 89-101. Recuperado de: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N99-5.pdf>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>
- Blanch, J., Sahagún, M., & Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*. 26(3), 175-189. ISSN: 1576-5962 - DOI: 10.5093/tr2010v26n3a2
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157 – 170. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316500007>
- Blanch, J. (2016). *Procesos psicosociales y el subempleo*. (Preprint). Barcelona: UOC
- Bresó, E., Salanova, M. & Shaufeli, W. (2009). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout"(III): Instrumento de evaluación*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

- Caballero, M., & Nieto, L. (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario. *Entramado*, 11(1), 124-134. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n1.21105>
- Carvajal, J. et al. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances*. (1ra ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Compiladoras: Delgado, L., & Vanegas, M.
- Contreras, F., González, J., Espinal, L., & Pachón, A. (2013). Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9(1) 65-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67926246009>
- Cortés, J. (2007). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. (9na ed.). Madrid: Tébar, S.L.
- Dailey, R. (Enero, 2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: Heriot-Watt University. Recuperado de: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Díaz, F., López, A., & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de *burnout* en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217 – 227. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64723234018>
- Díaz, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales*. (1ra ed.). Madrid: Paraninfo S.A.
- García, A., Ramos, P., & García, M. (2009). Los big five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 135 – 147. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316498004>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 273 – 241. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext)
- Grajales, T. (2000). *Estudio de la validez factorial del Maslach Burnout Inventory versión Española en una población de profesionales mexicanos*. Recuperado de: <http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32108402/mbivalidez.pdf>
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento de estrés docente en profesorado universitario. *Servicio de*

*Publicaciones de la Universidad de Murcia*, 19(1), 145 – 158. Recuperado de: [revistas.um.es/analesps/article/download/27931/27061](http://revistas.um.es/analesps/article/download/27931/27061)

Guerrero, J., & Puerto, Y. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 16(1), 203-234. Recuperado de: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1015>

Gutiérrez, A., & Viloria-Doria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), V-VI. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/269824289>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México, D.F.: MacGraw-Hill Interamericana

Ilaja, B. (2014). *La inteligencia emocional y el estrés laboral en los profesores de la PUCE Sede Ambato*. Ambato: Tesis (Magister en Ciencias de la Educación) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de investigación y Posgrados

Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: Implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31 – 46. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21345152003>

Laca, F., Mejía, J., & Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/796-3617-1-PB.pdf>

León, J., & Avargues, M. (2007). Evaluación del estrés laboral del personal universitario. *MAPFRE Medicina*, 18(4), 323-332. Recuperado de: [http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v18n4/pag02\\_12\\_res.html](http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v18n4/pag02_12_res.html)

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Maslach Burnout Inventory. [*Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes MBI-Ed*; Seisdedos, 1997, Trad.]. Recuperado de: <https://psicoed.wikispaces.com/file/view/Cuestionario+de+Burnout+de+Maslach+para+docentes.pdf>

Millán, A., Calvanese, N., & D'Aubeterre, M. (2013). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Condiciones de trabajo (qCT) en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista CES Psicología*, 6(2), 28-52.

Recuperado de:  
<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2543>

Montiel, L. (2010). Importancia de la Salud Laboral Docente: Estudio de un caso concreto. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* [en línea]. 3(5), 11-29. Recuperado de: <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>

Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Rodríguez, R., Martínez, M., & Ferrer, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: Un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149 – 163. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316498005>

Moreno-Jiménez, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2da ed.). México: Limusa

Nieto, H. (1999). Salud Laboral. En Mazzáfero, V. et al. *Medicina y Salud Pública*. Buenos Aires: EUDEBA

OMS. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Ginebra: OMS

OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_180285.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_180285.pdf)

Orgambídez, A., Pérez, P., & Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69 – 77. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231340289002>

Orhan, M., Rijsman, J., & VanDijk, G. (2016). Invisible, therefore isolated: Comparative effects of team virtuality with task virtuality on workplace isolation and work outcomes. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(2), 109 – 122. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231346516006>

- Oviedo, H., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 24(4), 572-580. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Pardo, A., Ruiz, M., & San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 31(1), 34-45. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/778/77812441004.pdf>
- Pardo, A., Ruiz, M., (2005). *Análisis de datos con SPSS 13 Base*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: [http://www.unizar.es/abarrasa/tea/201011\\_25906/b\\_lc4.pdf](http://www.unizar.es/abarrasa/tea/201011_25906/b_lc4.pdf)
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: OIT
- Patlán, J. (2013). Efectos del burnout y sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29, 445-445. Recuperado de: [www.elsevier.es/estudios\\_gerenciales](http://www.elsevier.es/estudios_gerenciales)
- Polo-Vargas, J., Palacio, J., De Castro, A., Mebarak, M., & Velilla, J. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte*, 29(3), 561-575. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431019>
- Preciado, M., Pando, M., & Vázquez, J. (2004). Agotamiento emocional: escala Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. *Investigación en Salud*, 6(2), 91 – 96. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14260206>
- Ratto, A., García, R., Silva, M., & González, M. (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 273 – 281. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212015000300005](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300005)
- Rojas-Martini, M., Squillante, G., & Espinoza, C. (2002). Condiciones de trabajo y salud de una universidad venezolana. *Salud Pública*, 44, 413-421. Recuperado de: <http://www.insp.mx/salud/index.html>
- Saldaña, A., Hernando, L., & Núñez-Córdova, J. (2015). *Fundamentos de las técnicas de mejora de las condiciones de trabajo y ámbito jurídico de la prevención*. España: Universidad Internacional de La Rioja

- Sánchez, A. (2010). *Introducción: ¿qué es caracterizar*. Medellín: Fundación Universidad Católica del Norte. Recuperado de: [www.ucn.edu.co/sistema.../instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.doc](http://www.ucn.edu.co/sistema.../instrumento%20para%20caracterizar%20experiencias.doc)
- Sánchez, Y. (2003). *Salud laboral*. España: Josman Press
- Shaughnessy, J., Zechmeister, E., & Zechmeister, J. (2007). *Métodos de investigación en psicología*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social de intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 15 – 35. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039002>
- Tormo, G., & Osca, A. (2011). Antecedentes organizacionales y personales de las intenciones de compartir conocimiento: Apoyo, clima y compromiso con la organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213 – 226. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231322132006>
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207 – 213. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231343095009>.
- Velázquez, D., & de la Herrán, A. (2011). El estrés y la satisfacción laboral y salarial del personal académico en organizaciones universitarias de México, España y Chile. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 16(2), 369-371. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es>
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Hoja de información y consentimiento informado**

#### **HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Como parte del proyecto de titulación: “**Caracterización de la Salud Laboral en el personal de una Institución de Educación Superior: Caso PUCE Ambato**” que está realizando la señorita Andrea Carolina Orellana Ayala, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional y está siendo guiada por la Magíster Betsy Ilaja, docente de la escuela de Psicología de la misma Universidad, solicitamos su colaboración en dicho proyecto.

El objetivo de la investigación es explorar la salud laboral del personal de la PUCESA, con el propósito de identificar las condiciones que favorecen y las que perjudican la salud laboral. Por esta razón, se espera contar con el apoyo voluntario y sin recompensa material de distintos trabajadores, ya sea de docentes, personal administrativo y de servicios.

El presente estudio consta de la realización de un cuestionario que incluye diversas preguntas respecto a la salud laboral. Se estima que el tiempo que se requiere no exigirá más de 30 minutos.

Es pertinente señalar que toda la información que se consiga será utilizada únicamente para la obtención de los objetivos de la investigación, garantizando la absoluta confidencialidad de los datos de los participantes en el estudio. Este estudio es de carácter anónimo y no se preguntará por nombres de los participantes.

Por este motivo, se informa que:

- Los cuestionarios que contengan las respuestas se almacenarán en un fichero de datos identificados con códigos alfa-numéricos, sin conocer

la identidad de las personas encuestadas. Dicho fichero quedará bajo la custodia y responsabilidad de la investigadora del estudio.

- Por lo tanto, ninguna información recabada será facilitada a personas u organizaciones externas, que no formen parte del equipo de investigación.

Cabe mencionar que la participación es voluntaria, por lo que si él o la participante se siente incómodo/a durante el transcurso del cuestionario, es libre en abandonar su participación si así lo considera. El equipo investigativo responsable, habida cuenta sus conocimientos y experiencias en este tipo de estudios, consideran que su participación no genera perjuicio alguno para usted; por el contrario, su aporte contribuirá al planteamiento de lineamientos para el cuidado de la salud laboral.

No dude en realizar las preguntas necesarias que considere oportunas. Si lo prefiere, puede contactarse por correo electrónico con la directora de la investigación Betsy Ilaja ([bilaja@pucesa.edu.ec](mailto:bilaja@pucesa.edu.ec)), o con la responsable de la investigación Andrea Carolina Orellana Ayala ([andrea.c.orellana.a@pucesa.edu.ec](mailto:andrea.c.orellana.a@pucesa.edu.ec)). Si está Ud. de acuerdo, conserve ésta hoja, por si desea ponerse en contacto en algún momento con los responsables del proyecto y, por favor, complete y firme a continuación la página siguiente.

Gracias por su colaboración.

**Consentimiento informado de/la participante**

Yo \_\_\_\_\_,  
con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, me he  
notificado que he sido debidamente informado/a de las condiciones de participación  
en el estudio “**Caracterización de la Salud Laboral en el personal de una  
Institución de Educación Superior: Caso PUCE Ambato**”, que forma parte del  
trabajo de titulación en Psicología Organizacional de la estudiante Andrea Carolina  
Orellana Ayala, dirigida por la docente Mgs. Betsy Ilaja; acepto proceder con el  
cuestionario y a su vez autorizo a que dicha información sea procesada de acuerdo a  
los objetivos trazados para la investigación, de los cuales he sido previamente  
informado/a.

Firmado en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del  
2016.

---

Firma

## Anexo 2. Ficha sociodemográfica

### 7) DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

#### Instrucciones:

- Marque con una "X" la respuesta que más se acerque a su realidad.

- Sexo:**  
Masculino  Femenino
- Edad:**  
20-30  31-40  41-50  51-60  + de 61
- Estado civil:**  
Casado/a  Unión Libre  Divorciado/a  Viudo/a  Soltero/a
- ¿Cuántos años trabaja usted en la PUCESA?**  
Menos de 1 año \_\_\_\_\_ 1-3 años \_\_\_\_\_ 4-6 años \_\_\_\_\_ 7-9 años \_\_\_\_\_ Más de nueve años \_\_\_\_\_
- Su carga horaria laboral es mayormente en:**  
Mañana (7:00 AM – 1:00 PM) \_\_\_\_\_ Tarde (2:00 PM – 6:00 PM) \_\_\_\_\_ Noche (7:00 pm – 10 PM) \_\_\_\_\_
- Indique el tipo de contrato que actualmente posee con la PUCESA:**  
Tiempo Completo  Medio Tiempo  Tiempo Parcial
- Indique el número total de horas de trabajo en la PUCESA:** \_\_\_\_\_ horas semanales
- Indique la remuneración que usted recibe en la PUCESA:**  
500 – 1.000  1.100 – 1.500  1.600 – 2.000  2.100 – 2.500   
2.600 – 3.000  3.100 – 3.500  3.600 o más
- Además de trabajar en la PUCESA, usted actualmente trabaja en otro lugar?**  
Sí  No
- Si su respuesta es afirmativa por favor indique cuantas horas a la semana aproximadamente le dedica a su segundo trabajo** \_\_\_\_\_
- Durante el fin de semana (sábado y domingo) ¿cuáles son las actividades que realiza con mayor frecuencia?:**  
 Trabajar  Deporte  
 Pasar tiempo con la familia  Estudiar  
 Otras: \_\_\_\_\_

### Anexo 3. Escala de condiciones laborales

#### 1) Escala de Condiciones Laborales:

De acuerdo a su criterio personal, valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO EN LA UNIVERSIDAD, encerrando en un círculo el número que Usted considere:

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Pésimo										Óptimo
1. Entorno físico, instalaciones y equipamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Servicios (limpieza, reparación de espacios, seguridad)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Compañerismo entre trabajadores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Respeto en los grupos de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Reconocimiento de mi trabajo realizado, por directivos y autoridades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Reconocimiento de mi trabajo realizado, por otros compañeros	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Reconocimiento de mi trabajo realizado, por los estudiantes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. Sueldo mensual	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Estabilidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Equilibrio entre el trabajo y la vida personal/familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Autonomía en la toma de decisiones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Justicia en la remuneración y en los ascensos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Oportunidades de capacitación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Vías de ascenso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Participación en las decisiones que se toman en la Universidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Relaciones con la Dirección y las autoridades de PUCESA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. Relaciones con mis compañeros de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Relaciones con los estudiantes de PUCESA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Evaluación de mi rendimiento profesional desde PUCESA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Apoyo recibido por la Dirección y autoridades de PUCESA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Apoyo recibido por compañeros de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Anexo 4. Escala de bienestar laboral

### 2) Escala de BIENESTAR LABORAL

Actualmente, por mi trabajo, siento... (Encierre en un círculo el número)

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Mal trato	1	2	3	4	5	6	7	Buen trato
Sin reconocimiento	1	2	3	4	5	6	7	Con reconocimiento

En el último año (2015-2016), en comparación a años previos, percibo que: (Encierre en un círculo el número)

	1	2	3	4	5	6	7
	Esta bajando						Esta subiendo
1. La motivación por mi trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
2. Mi identificación con los valores de la Universidad...	1	2	3	4	5	6	7
3. Mi rendimiento en el trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
4. La capacidad de gestión de mi carga de trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
5. La calidad de mis condiciones del trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
6. Mi autoestima en el trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
7. La cordialidad en el ambiente de mi trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
8. La confianza en mi futuro en PUCESA...	1	2	3	4	5	6	7
9. Mi calidad de vida laboral...	1	2	3	4	5	6	7
10. Mi estado de ánimo laboral...	1	2	3	4	5	6	7
11. Mis oportunidades de capacitación laboral...	1	2	3	4	5	6	7
12. Mis satisfacción con el trabajo...	1	2	3	4	5	6	7
13. Mi realización profesional en PUCESA...	1	2	3	4	5	6	7
14. Mi compromiso laboral con PUCESA...	1	2	3	4	5	6	7
15. Mi relación con la Dirección y autoridades de la Universidad...	1	2	3	4	5	6	7
16. Mi relación con mis compañeros de trabajo de la Universidad...	1	2	3	4	5	6	7

Actualmente por mi trabajo experimento...:

	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre
1. Trastornos digestivos	1	2	3	4	5	6	7
2. Falta de apetito	1	2	3	4	5	6	7
3. Dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6	7
4. Dificultades para conciliar el sueño	1	2	3	4	5	6	7
5. Dolores de espalda	1	2	3	4	5	6	7
6. Tensiones musculares	1	2	3	4	5	6	7
7. Mal humor	1	2	3	4	5	6	7
8. Pérdida de la memoria	1	2	3	4	5	6	7
9. Sensación de fatiga	1	2	3	4	5	6	7
10. Irritación	1	2	3	4	5	6	7
11. Temblores en manos o piernas	1	2	3	4	5	6	7
12. Aislamiento de amigos	1	2	3	4	5	6	7
13. Sensación de que las cosas van mal	1	2	3	4	5	6	7
14. Sensación de que nada merece la pena	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 5. Escala de agotamiento emocional

### 3) Escala de Agotamiento Emocional

A continuación encontrará frases relacionadas con opiniones o sentimientos que usted puede tener o sentir en su trabajo. Lea cada frase y señale, la frecuencia con la que ha tenido esa opinión o sentimiento de acuerdo con la clave siguiente:

	0	1	2	3	4	5	6
	Nunca	Algunas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	0	1	2	3	4	5	6
2. Al final de la jornada me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Me siento 'quemado' por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento frustrado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	0	1	2	3	4	5	6
8. Trabajar en contacto directo con personas me produce bastante estrés.	0	1	2	3	4	5	6
9. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6

## Anexo 6. Escala de intención de abandono

### 4) Escala de Intención de Abandono :

Lea detenidamente los siguientes enunciados referentes a su trabajo en la PUCESA y por favor, indique el grado de acuerdo durante los últimos meses:

	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Si pudiese, si tuviera seguridad laboral y económica, cambiaría de profesión	1	2	3	4	5
2. He tenido deseos de abandonar la profesión	1	2	3	4	5
3. Algunas veces tengo ganas de abandonar la profesión	1	2	3	4	5
4. Me gustaría dejar la profesión por un tiempo o cambiar a otros servicios	1	2	3	4	5