



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGÍSTER EN SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

TEMA:

INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS NIVELES DEL
SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
TRABAJADORES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL AÑO 2016

AUTOR:

Ing. Kléber Augusto Jaramillo Galarza

TUTOR:

Ing. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia, PhD

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

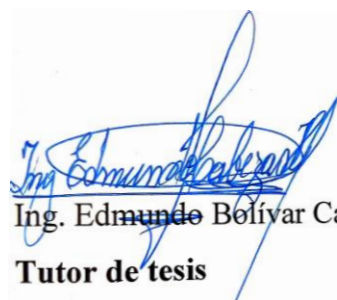
Certificación del Tutor

Certificación

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional con el tema “Incidencia de la Satisfacción Laboral en los Niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016” ha sido elaborado por el Ing. Kléber Augusto Jaramillo Galarza, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente



Ing. Edmundo Bolívar Cabezas Heredia, PhD.
Tutor de tesis

Autoría

Yo Kléber Augusto Jaramillo Galarza con cédula de identidad No 0703748939, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuesta realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Kléber Augusto Jaramillo Galarza
CI: 0703748939

Agradecimiento

Primero quiero agradecer a Dios por sus infinitas bendiciones hacia mí, agradezco a las autoridades, trabajadores y empleados de la Universidad Nacional de Chimborazo que me ayudaron y fueron parte en su momento en la consecución de este logro.

Un agradecimiento especial al Ing. Edmundo Cabezas por su invaluable ayuda en la orientación de este trabajo de investigación, este trabajo final no se hubiera logrado sin el aporte de su experiencia y conocimientos.

Un especial agradecimiento a mi familia, a mi madre, padre y hermanos que siempre me apoyaron y confiaron en mi todo el tiempo.

La motivación, desinterés y colaboración de mi esposa e hijas hace que presente ante ellos el agradecimiento más profundo y sincero que puede haber, gracias por su apoyo incondicional.

Kléber Jaramillo Galarza.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi madre que siempre fue un baluarte en todo este proceso de realización de la tesis, gracias a sus consejos y apoyo en todo sentido para lograr el objetivo planteado.

De manera muy especial a mi esposa Ma. Eugenia, a mis hijas Luciana y Martina que siempre han estado ahí para alentarme, gracias por su comprensión y apoyo. Aprovecho esta oportunidad para pedirles disculpas por aquellos fines de semana que no pude estar con ustedes, por aquellas tardes y noches que no pude compartirlas como se merecen, gracias por todo esto y más, siempre serán ustedes mi pilar.

A Dios por ser el que guía mi camino.

Kléber Jaramillo Galarza.

Índice General

Portada	i
Certificación del Tutor.....	ii
Autoría	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiv
Summary.....	xv
Introducción	xvi
Capítulo I	1
1. Marco Teórico.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.1.1 Ubicación del sector en el que se va a realizar la investigación.....	2
1.1.2 Situación problemática.....	2
1.1.3 Fundamentación Filosófica.....	4
1.1.4 Fundamentación Epistemológica.....	5
1.1.5 Fundamentación Axiológica.....	5
1.1.6 Fundamentación Legal.....	6
1.2 Fundamentación teórica.....	9
1.2.1 Satisfacción Laboral.....	9
1.2.1.1 Definición.....	9
1.2.1.2 Causas de la Satisfacción Laboral.....	9
1.2.1.3 Variables relacionadas con la Satisfacción Laboral.....	10
1.2.1.4 Medición de la Satisfacción Laboral.....	12
1.2.1.5 Escala general de Satisfacción Laboral (OJS).....	15
1.2.2 Síndrome de Burnout.....	18
1.2.2.1 Definición.....	18
1.2.2.2 Causas y factores que predisponen la aparición del Burnout.....	19
1.2.2.3 Síntomas de la aparición del Burnout.....	22
1.2.2.4 Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos.....	22

1.2.2.5 Consecuencias del síndrome de Burnout.	24
1.2.2.6 Fases del proceso de “Burnout”.	25
1.2.2.7 Dimensiones del síndrome de “Burnout”.	27
1.2.2.8 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).	27
Capítulo II	31
2. Metodología	31
2.1 Diseño de la investigación	31
2.2 Tipo de investigación.....	31
2.3 Métodos de investigación	31
2.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32
2.5 Población y muestra.....	32
2.5.1 Población.	32
2.5.2 Muestra.	33
2.6 Procedimiento para el análisis e interpretación de resultados	36
2.7 Hipótesis	37
2.7.1 Hipótesis General.	37
2.7.2 Hipótesis Específicas.....	37
2.7.3 Operacionalización de las Hipótesis.....	37
2.7.3.1 Operacionalización de la hipótesis específica 1.....	37
2.7.3.2 Operacionalización de la hipótesis específica 2.....	38
2.7.3.3 Operacionalización de la hipótesis específica 3.....	39
Capítulo III	41
3. Lineamientos alternativos	41
3.1 Tema	41
3.2 Presentación.....	41
3.3 Objetivos.....	42
3.3.1 Objetivo General.	42
3.3.2 Objetivos Específicos.	42
3.4 Fundamentación.....	42
3.4.1 Motivación en el trabajo.....	42
3.4.2 Teorías de la motivación.	43
3.4.2.1 La jerarquía de necesidades de Maslow.....	43
3.4.2.2 Teoría de los factores de Herzberg.	44
3.4.3 Estrategias de intervención ante el síndrome de Burnout.	46

3.4.4 Niveles de intervención de las estrategias de afrontamiento.....	47
3.4.5 Técnica de relajación progresiva de Jacobson	48
3.4.5.1 Etapas de la técnica progresiva de relajación de Jacobson.	49
3.5 Contenido.....	50
3.6 Operatividad	51
Capítulo IV	53
4. Exposición y discusión de resultados.....	53
4.1 Análisis e interpretación de resultados	53
4.1.1 Género de la muestra.	53
4.1.2 Tenencia de hijos de la muestra.	54
4.1.3 Condición laboral de la muestra.	55
4.1.4 Estado civil de la muestra.....	55
4.1.5 Edad de la muestra.	57
4.1.6 Escolaridad de la muestra.....	58
4.1.7 Tiempo de servicio de la muestra.....	59
4.1.8 Niveles de Satisfacción Intrínseca.....	60
4.1.9 Niveles de Satisfacción Extrínseca.....	61
4.1.10 Niveles de Satisfacción General.	62
4.1.11 Relación entre los niveles de Satisfacción General y género.	63
4.1.12 Relación entre los niveles de Satisfacción General y estado civil.....	64
4.1.13 Relación entre los niveles de Satisfacción General y edad.....	65
4.1.14 Relación entre los niveles de Satisfacción General y escolaridad.....	66
4.1.15 Relación entre los niveles de Satisfacción General e hijos.....	67
4.1.16 Relación entre los niveles de Satisfacción General y condición laboral.	68
4.1.17 Relación entre los niveles de Satisfacción General y tiempo de servicio.....	69
4.1.18 Niveles de la sub escala de Agotamiento Emocional.	70
4.1.19 Niveles de la sub escala de Despersonalización.	71
4.1.20 Niveles de la sub escala de Realización Personal.....	72
4.1.21 Niveles de Burnout.	73
4.1.22 Relación entre los niveles de Burnout y género.	74
4.1.23 Relación entre los niveles de Burnout y estado civil.	75
4.1.24 Relación entre los niveles de Burnout y edad.....	76
4.1.25 Relación entre los niveles de Burnout y escolaridad.....	77
4.1.26 Relación entre los niveles de Burnout y tenencia de hijos.	78

4.1.27	Relación entre los niveles de Burnout y condición laboral.	79
4.1.28	Relación entre los niveles de Burnout y tiempo de servicio.....	80
4.2	Comprobación de hipótesis.....	81
4.2.1	Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems.....	82
4.2.2	Comprobación de hipótesis específica 1	82
4.2.3	Comprobación de hipótesis específica 2	84
4.2.4	Comprobación de hipótesis específica 3	85
Capítulo V	89
5.	Conclusiones y recomendaciones	89
5.1	Conclusiones.....	89
5.2	Recomendaciones	91
Referencias bibliográficas	92
Anexos	99
Anexo 1:	Anteproyecto de tesis	99
Anexo 2:	Instrumentos para la recolección de datos	148
Anexo 3:	Tabla de distribución Chi-cuadrado	152
Anexo 4:	Petición de realización de tema de investigación.....	153
Anexo 5:	Oficio aprobación y necesidad de investigación.....	154
Anexo 6:	Autorización para realizar la investigación.....	155
Anexo 7:	Oficio pedido de distribución de personal	156
Anexo 8:	Distribución de personal de acuerdo a Talento Humano	157

Índice de Tablas

Tabla N.1.1	Distribución de los campus de la UNACH.	2
Tabla N.1.2	Teoría bifactorial de Herzberg.	11
Tabla N.1.3	Variables en relación con la satisfacción laboral (SL) y la insatisfacción laboral (ISL).	14
Tabla N.1.4	Escala de satisfacción general. (Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall)	18
Tabla N.1.5	Principales síntomas psicológicos del síndrome de Burnout.	23
Tabla N.1.6	Cuestionario Maslach Inventory (MBI).	30
Tabla N.2.1	Distribución del personal administrativo y trabajadores de la UNACH por campus.	32
Tabla N.2.2	Nivel de confianza para la muestra estadística.	34
Tabla N.2.3	Muestreo estratificado del tamaño de la muestra seleccionada.	35
Tabla N.2.4	Operacionalización de la hipótesis específica 1.	38
Tabla N.2.5	Operacionalización de la hipótesis específica 2.	39
Tabla N.2.6	Operacionalización de la hipótesis específica 3.	40
Tabla N.3.1	Operatividad de la propuesta.	51
Tabla N.4.1	Frecuencias según el género de la muestra.	53
Tabla N.4.2	Frecuencia según la tenencia de hijos de la muestra.	54
Tabla N.4.3	Frecuencias según la condición laboral de la muestra.	55
Tabla N.4.4	Frecuencias según el estado civil de la muestra.	56
Tabla N.4.5	Frecuencias según la edad de la muestra.	57
Tabla N.4.6	Frecuencias según la escolaridad de la muestra.	58
Tabla N.4.7	Frecuencias según el tiempo de servicio de la muestra.	59
Tabla N.4.8	Frecuencias de los niveles de Satisfacción Intrínseca de la muestra. ..	60
Tabla N.4.9	Frecuencias de los niveles de Satisfacción Extrínseca de la muestra. .	61
Tabla N.4.10	Frecuencias de los niveles de Satisfacción General de la muestra.	62
Tabla N.4.11	Tabla cruzada: Satisfacción General y género de la muestra.	63
Tabla N.4.12	Tabla cruzada: Satisfacción General y estado civil de la muestra.	64
Tabla N.4.13	Tabla cruzada: Satisfacción General y edad de la muestra.	65
Tabla N.4.14	Tabla cruzada: Satisfacción General y escolaridad de la muestra.	66
Tabla N.4.15	Tabla cruzada: Satisfacción General y tenencia de hijos de la muestra.	67

Tabla N.4.16	Tabla cruzada: Satisfacción General y condición laboral de la muestra.	68
Tabla N.4.17	Tabla cruzada: Satisfacción General y tiempo de servicio de la muestra.	69
Tabla N.4.18	Frecuencias de los niveles de la sub escala de Agotamiento Emocional de la muestra.	70
Tabla N.4.19	Frecuencias de los niveles de la sub escala de Despersonalización de la muestra.	71
Tabla N.4.20	Frecuencias de los niveles de la sub escala de Realización Personal de la muestra.	72
Tabla N.4.21	Frecuencias de los niveles de Burnout de la muestra	73
Tabla N.4.22	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y género de la muestra.....	74
Tabla N.4.23	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y estado civil de la muestra.	75
Tabla N.4.24	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y edad de la muestra.	76
Tabla N.4.25	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y escolaridad de la muestra.	77
Tabla N.4.26	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y tenencia de hijos de la muestra.	78
Tabla N.4.27	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y condición laboral de la muestra.	79
Tabla N.4.28	Tabla cruzada: Niveles de Burnout y tiempo de servicio de la muestra.	80
Tabla N.4.29	Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems.	82
Tabla N.4.30	Prueba chi cuadrado: Satisfacción Intrínseca – Niveles de Burnout ...	83
Tabla N.4.31	Prueba chi cuadrado: Satisfacción Extrínseca – Niveles de Burnout ..	85
Tabla N.4.32	Prueba chi cuadrado: Factores sociodemográficos – Niveles de Burnout	86

Índice de Figuras

Figura N.1.1	Variables determinantes de la satisfacción laboral.....	13
Figura N.1.2	Modelo del proceso del síndrome del quemado de Leiter.....	20
Figura N.1.3	Proceso y consecuencias del síndrome del quemado.	26
Figura N.3.1	Pirámide de Maslow.	44
Figura N.4.1	Gráfico de sectores según el género de la muestra.....	53
Figura N.4.2	Gráfico de sectores según la tenencia de hijos de la muestra.....	54
Figura N.4.3	Gráfico de sectores según la condición laboral de la muestra.....	55
Figura N.4.4	Gráfico de barras según el estado civil de la muestra.	56
Figura N.4.5	Gráfico de barras según la edad de la muestra.	57
Figura N.4.6	Gráfico de barras según la escolaridad de la muestra.	58
Figura N.4.7	Gráfico de barras según el tiempo de servicio de la muestra.	59
Figura N.4.8	Gráfico de sectores de los niveles de Satisfacción Intrínseca de la muestra.....	60
Figura N.4.9	Gráfico de sectores de los niveles de Satisfacción Extrínseca de la muestra.....	61
Figura N.4.10	Gráfico de sectores de los niveles de Satisfacción General de la muestra.....	62
Figura N.4.11	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y género de la muestra.....	63
Figura N.4.12	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y estado civil de la muestra.	64
Figura N.4.13	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y edad de la muestra.....	65
Figura N.4.14	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y escolaridad de la muestra.	66
Figura N.4.15	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y tenencia de hijos de la muestra.	67
Figura N.4.16	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y condición laboral de la muestra.	68
Figura N.4.17	Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y tiempo de servicio de la muestra.	69

Figura N.4.18	Gráfico de sectores de los niveles de la sub escala de Agotamiento Emocional de la muestra.....	70
Figura N.4.19	Gráfico de sectores de los niveles de la sub escala de Despersonalización de la muestra.....	71
Figura N.4.20	Gráfico de sectores de los niveles de la sub escala de Realización Personal de la muestra.	72
Figura N.4.21	Gráfico de sectores de los niveles de Burnout de la muestra.	73
Figura N.4.22	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y género de la muestra.....	74
Figura N.4.23	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y estado civil de la muestra.	75
Figura N.4.24	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y edad de la muestra.....	76
Figura N.4.25	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y escolaridad de la muestra.	78
Figura N.4.26	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y tenencia de hijos de la muestra.	79
Figura N.4.27	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y condición laboral de la muestra.	80
Figura N.4.28	Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y tiempo de servicio de la muestra.	81

Resumen

La satisfacción laboral fue definida por Locke en 1976 como el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, Maslach y Jackson (1981) definen al síndrome de Burnout como una respuesta inadecuada a un estrés crónico caracterizado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar la incidencia de la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, el diseño de la investigación utilizado pertenece al no experimental, transversal, correlacional y de campo. Los instrumentos para la recolección de datos fueron la lista de verificación para los factores sociodemográficos, la Escala de Satisfacción General (JOS) para medir la satisfacción laboral y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el nivel de Burnout. La población total está conformada por 344 individuos entre personal administrativo y trabajadores, nuestra muestra fue de 182 personas con un nivel de confianza del 95% y se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio estratificado.

Entre los resultados tenemos que un 52.75% de los encuestados se sienten satisfechos con los factores internos y un 60% con los factores externos o higiénicos, tanto hombres como mujeres tienen sentimientos similares en cuanto a estos factores, la satisfacción general se resume en un 54.95% altamente satisfechos, 36.81% medianamente satisfechos y 8.24% insatisfechos. En cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout tenemos que un 25.28% del grupo se sienten al límite de sus posibilidades, el 30.22% están con un nivel de cinismo entre medio y alto y casi la mitad de los individuos no se hallan realizados personalmente; los hombres sufren niveles de Burnout más altos que las mujeres, se obtuvo valores alfa de Cronbach de 0.925 y 0.761 para los cuestionarios JOS y MBI respectivamente. Se observa independencia entre las variables estado civil, edad, tenencia de hijos, condición laboral, tiempo de servicio y los niveles del síndrome de Burnout con valores de $p > 0.05$; se encontró diferencias estadísticamente significativas con $p < 0.05$ referente a la asociación entre la satisfacción laboral, género, escolaridad y los niveles del síndrome de Burnout.

Palabras claves: *Satisfacción Laboral, síndrome de Burnout.*

Summary

Job satisfaction was defined by Locke in 1976 as the positive or pleasurable emotional state of the subjective perception of the subject's work experiences, Maslach and Jackson (1981) define Burnout syndrome as an inadequate response to chronic stress characterized by three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment at work. The main objective of the present research was to determine the incidence of Work Satisfaction within the levels of Burnout Syndrome of the administrative staff and workers at Universidad Nacional de Chimborazo during the year 2016, the research design used belongs to the non-experimental, transverse, correlational and field. The instruments for data collection were the checklist for sociodemographic factors, the Job Overall Satisfaction Scale (JOS) to measure the job satisfaction, and the Maslach Burnout Inventory (MBI) to determine the level of Burnout. The total population consists of 344 individuals including administrative staff and workers, the sample was of 182 people with a level of confidence of 95%, besides, a stratified random probabilistic sampling was used.

Among the results, it was observed that 52.75% of the respondents were feeling satisfied with the internal factors and 60% with the external or hygienic factors, both men and women have similar feelings about these factors. The overall satisfaction is summarized in a 54.95 %, highly satisfied; 36.81% moderately satisfied and 8.24% dissatisfied.

As for the dimensions of Burnout syndrome, 25.28% of the group expressed to feel at the limit of their possibilities, 30.22% displayed a level of cynicism that ranges from medium to high. Additionally, almost half of the individuals do not feel personally fulfilled; men showed higher Burnout levels than women did, Cronbach's alpha values of 0.925 and 0.761 were obtained for the JOS and MBI questionnaires, respectively. Independence was observed among the variables of marital status, age, children's tenure, work status, length of service and levels of Burnout syndrome with values of $p > 0.05$; statistically significant differences were found with $p < 0.05$ with connection to the association between job satisfaction, gender, schooling and the levels of Burnout syndrome.

Key words: *Job satisfaction, Burnout syndrome.*




Reviewed by: Paúl Obregón
Languages Center Teacher

Introducción

En la actualidad se ha reconocido la importancia del estudio de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores más ampliamente, probablemente fue al inicio de 1970 cuando se dio formalmente el estudio y preocupación de los factores psicosociales y la relación existente con la salud laboral, desde entonces la importancia que se le ha dado a este estudio ha ido en aumento, así mismo este tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. (Moreno y Baez, 2010)

El Burnout aparece como el mejor predictor de la insatisfacción laboral. Existen relaciones positivas entre Burnout y ambigüedad de rol, así como relaciones negativas entre satisfacción laboral con Burnout y con ambigüedad de rol. (García, Castellón, Albaladejo y García, 1993)

El estrés es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos, es probablemente el principal riesgo psicosocial y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

El síndrome de Burnout o desgaste profesional consiste en una prolongada presencia de estrés, es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales debido a factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo.

El estrés laboral representa un factor de riesgo importante hoy en día ya que presenta síntomas depresivos y de psicosis que si no son tratados o detectados a tiempo puede constituir un factor de riesgo de suicidio de la persona que lo padece.

La satisfacción laboral ha sido estudiada como una predicción para entender algunas variables del rendimiento laboral, el estudio de los factores sociodemográficos, externos e internos que influyen en la satisfacción general es sin duda un reto para las grandes empresas para llegar al conocimiento de las causas y poder tomar medidas y acciones que

mejoren el autoestima de los trabajadores y lograr su motivación para un mejor desempeño laboral.

En general los más vulnerables a padecer el síndrome de Burnout son aquellos profesionales que deben interactuar con otras personas de manera duradera o intensa (interacciones humanas trabajador-cliente), sin considerar a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios. El síndrome de Burnout es muy frecuente en personal sanitario y docentes, se encuentra además en otras profesionales como deportistas de élite, operadores de llamadas, ingenieros, personal militar, etc. Respecto al género, diversas investigaciones apuntan a que las mujeres son las que presentan mayor prevalencia que los hombres. (Wikipedia, 2016)

Por lo antes expuesto es fundamental evaluar los riesgos psicosociales y aunque sea inevitable el estrés, llevar a cabo intervenciones dirigidas a combatir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y, con ello el riesgo de trastornos mentales y de suicidio.

Los problemas que ocasionan los riesgos psicosociales como el estrés crónico o síndrome de Burnout no deben ser desestimados por todos nosotros, es importante estudiar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los niveles del síndrome.

La medición de la Satisfacción Laboral se la realizará con la ayuda del cuestionario “Escala general de Satisfacción Laboral” (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, con este cuestionario podremos identificar el grado de satisfacción general que sienten los empleados y personal administrativo de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 mediante el análisis de la satisfacción interna (factores intrínsecos) y satisfacción externa (factores extrínsecos).

La medición de los niveles del síndrome de Burnout se lo realizará por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory desarrollado por Maslach, Jackson y Leiter en 1997.

Además haremos uso del cuestionario de factores sociodemográficos (edad, género, estado civil, escolaridad, tenencia de hijos, condición laboral y tiempo de servicio), los

resultados de la satisfacción general, niveles de Burnout y factores sociodemográficos serán analizados mediante tablas cruzadas para obtener la incidencia entre variables.

El objetivo principal de esta investigación es determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y los niveles del síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad nacional de Chimborazo en el año 2016, se presenta además una propuesta de intervención como charlas y talleres motivacionales orientadas a fortalecer los factores internos o motivadores de los empleados, ya que se tiene poco control sobre los factores externos. Además se detalla la técnica de relajación progresiva de Jacobson como una medida de afrontamiento ante el estrés, técnica fácil de implementar y que incentivando de manera apropiada al personal la pueden practicar de forma habitual en sus hogares junto a sus respectivas familias.

Capítulo I

1. Marco Teórico

1.1 Antecedentes

En el trabajo de investigación “Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout”, Castro Rivas (2012) concluye que la percepción que tienen del clima laboral los colaboradores del personal de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango influye en el desarrollo de síntomas de estrés, los mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome del Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome del Burnout.

Investigaciones anteriores realizadas a personal administrativo contratados y con nombramiento de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos concluyen que el personal administrativo permanente y el contratado presentan actitudes similares de satisfacción laboral, los factores que favorecen la satisfacción laboral son el desempeño de tareas, el desarrollo personal y las relaciones sociales, siendo las que menos la favorecen los factores de condiciones físicas y remuneración, el personal administrativo contratado tiene un mayor nivel de insatisfacción laboral en aspectos tales como relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones sociales, a diferencia de los permanentes quienes sí muestran satisfacción hacia estos factores. Con respecto al factor de beneficios laborales y/o remunerativos, tanto contratados como permanentes se muestran insatisfechos con respecto al incentivo económico, pero en mayor proporción son los contratados los que experimentan una mayor insatisfacción laboral. (Frisancho, 2013)

Los resultados obtenidos por García, Castellón, Albaladejo y García (1993) en su artículo “Relaciones entre Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de Banca”, muestran relaciones positivas entre Burnout y ambigüedad de rol, así como relaciones negativas entre satisfacción laboral con Burnout y con ambigüedad de rol. Por otra parte, el Burnout aparece como el mejor predictor de la insatisfacción laboral.

Localmente Ramos y Trejos Villacrés (2011) estudiaron el “Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del hospital IESS Riobamba, en el período enero a septiembre de 2011”. Alcoser (2015) determinó que el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Andino alternativo de Chimborazo período abril-septiembre 2015 se ve afectado por la incidencia del síndrome de Burnout; sin embargo no existe en la base de datos de la biblioteca de la Universidad nacional de Chimborazo estudios realizados sobre la incidencia de la satisfacción laboral y los niveles del síndrome de Burnout, los estudios locales y nacionales se ha centrado en su mayoría a estudiar los efectos del síndrome del quemado en personal sanitario.

En la unidad de riesgos laborales y el departamento médico de la institución no cuentan con estudios referentes al tema de investigación planteado; por lo que sin duda esta investigación servirá de línea de base para futuros trabajos relacionados a este tipo de riesgo psicosocial.

1.1.1 Ubicación del sector en el que se va a realizar la investigación

La Universidad Nacional de Chimborazo, ubicada en la ciudad de Riobamba cuenta con tres campus universitarios distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N.1.1 Distribución de los campus de la UNACH.

Campus	Dirección
Norte “Ms. Edison Riera R.”	Avda. Antonio José de Sucre, Km. 1 1/2 Vía a Guano”
La Dolorosa	Avda. Eloy Alfaro y 10 de Agosto
Centro	Duchicela 17-15 y calle Princesa Toa

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

1.1.2 Situación problemática

Sin duda uno de los problemas a los que se debe enfrentar las organizaciones, instituciones, empresas, etc., es la motivación que sienten sus empleados o trabajadores, evaluarla es sin duda un reto para estas organizaciones ya que de ella depende muchas veces la productividad de sus empresas.

La psicología industrial ha estudiado la satisfacción laboral y su relación con la motivación que siente el personal involucrado en tareas productivas. La satisfacción laboral ha sido estudiada como una predicción para entender algunas variables del rendimiento laboral, el estudio de los factores sociodemográficos, externos e internos que influyen en la satisfacción general es sin duda un reto para las grandes empresas para llegar al conocimiento de las causas y poder tomar medidas y acciones que mejoren el autoestima de los trabajadores y lograr su motivación para un mejor desempeño laboral.

El síndrome de Burnout consiste en una prolongada presencia de estrés, proceso que va creciendo progresivamente si no se toman medidas para evitarlo a tiempo; conocido también como estrés crónico debido a factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, el estrés laboral representa un factor de riesgo importante hoy en día que presenta síntomas depresivos y de psicosis que si no son tratados o detectados a tiempo puede constituir un factor de riesgo de suicidio de la persona que lo padece.

En el artículo “El estrés laboral puede conducir al suicidio” del diario el Comercio (2014) se hace referencia a la relación que existe entre los suicidios de los altos ejecutivos y los altos niveles de estrés que padecen, tendencia que va en aumento en las grandes empresas. En algunos casos, los trabajadores pueden llegar a abusar de los psicofármacos, del alcohol y las drogas.

Cada vez es más común ver a trabajadores o dependientes con irritación o mala actitud hacia las personas que atienden, se nota mala relación entre compañeros de trabajo y falta de adaptación entre la vida profesional y personal.

Las exigencias del trabajo, inseguridad de su capacidad para alcanzar las metas propuestas, falta de participación en la toma de decisiones, falta de apoyo organizacional y adicción al trabajo son factores que inciden en el apareamiento del síndrome de Burnout. El síndrome es más común en personal sanitario, docente, y existe un crecimiento en otras profesiones no habituales como deportistas de élite, ingenieros, personal de las fuerzas armadas, etc. Investigaciones apuntan a que las mujeres presentan mayor prevalencia del síndrome de Burnout que los hombres.

Por lo antes expuesto es fundamental evaluar los riesgos psicosociales y aunque sea inevitable el estrés, llevar a cabo intervenciones dirigidas a combatir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y, con ello, el riesgo de trastornos mentales y de suicidio. Los problemas que ocasionan los riesgos psicosociales como el estrés crónico o síndrome de Burnout no deben ser desestimados por todos nosotros, es importante estudiar la relación que existe entre la satisfacción laboral y los niveles del síndrome; con la ayuda de cuestionarios validados como la Escala de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 podremos identificar el grado de satisfacción que sienten los empleados y personal administrativo de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 mediante el análisis de factores intrínsecos y extrínsecos propios de la actividad que desarrolla la institución. Los niveles del síndrome de Burnout serán evaluados por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (Maslach, Jackson y Leiter, 1997) y en conjunto se determinará la incidencia de la satisfacción laboral en los niveles del síndrome.

1.1.3 Fundamentación Filosófica

De acuerdo a Guadarrama (2008) la investigación científica es un proceso de ejercicio del pensamiento humano que implica la descripción de aquella porción de la realidad que es objeto de estudio, la explicación de las causas que determinan las particularidades de su desarrollo, la aproximación predictiva del desenvolvimiento de los fenómenos estudiados, la valoración de las implicaciones ontológicas de los mismos, así como la justificación o no de su análisis.

El conocimiento del entorno en el que nos desarrollamos, nuestro medio de trabajo, las relaciones interpersonales, la forma en como es administrada la institución, etc., nos llevarán a entender mejor el comportamiento de las personas involucradas en tareas de atención al cliente, la gestión de la seguridad industrial para prevenir accidentes y enfermedades busca el conocimiento de todos estos factores para establecer de manera racional los principios más generales que organizan y orientan el conocimiento de la realidad.

La satisfacción laboral del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo, valorada en sus tres niveles como son la satisfacción general,

satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca nos dará una idea clara de los sentimientos que tienen los trabajadores en la institución y su incidencia en los niveles de estrés crónico o síndrome de Burnout, factor de riesgo importante que no debe ser desestimado puesto que en valores altos puede llegar a causar gran depresión, desgano, falta de interés por trabajar, ausentismo y absentismo laboral e inclusive psicosis en el personal.

1.1.4 Fundamentación Epistemológica

Gil-Monte y Peiró (1997) han afirmado que el Síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

Desde el punto de vista psicológico Christina Maslach define al síndrome como experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés, en segundo lugar; es un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar. (García, 2014)

La investigación asume un enfoque epistemológico ya que se sustenta en la teoría y práctica a través del método; por cuanto el problema tratado presenta varios factores, diversas causas, múltiples consecuencias las cuales se busca solucionar determinando la incidencia de la satisfacción laboral en los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores y personal administrativo de la Universidad nacional de Chimborazo en el año 2016.

1.1.5 Fundamentación Axiológica

La fundamentación axiológica de esa investigación se basa en resaltar los valores éticos, morales y de salud ya que se busca establecer un ambiente de trabajo seguro y busca mejorar la autoestima de los individuos. La satisfacción laboral tiene que ver mucho con lo antes expuesto debido a la realidad laboral, las relaciones interpersonales, la carga de trabajo, los horarios, salario, ambiente físico, etc., son factores que conllevan a un agotamiento emocional en los trabajadores y administrativos de la universidad nacional de Chimborazo, manejar estos factores extrínsecos e intrínsecos de manera adecuada

busca aumentar el autoestima y afianzar los valores y principios propios del ser humano; evitar la depresión, problemas psíquicos, etc., elevarán el nivel de vida y mantendrán la mente de las personas enfocadas en aumentar la realización personal de cada uno, disminuir el agotamiento emocional y despersonalización, logrando mejorar su estilo profesional y personal.

1.1.6 Fundamentación Legal

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana. Todos aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de manera negativa por el propio individuo afectan su salud. Es preciso añadir que no todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta según la situación a la que se exponga.

Constitución Política del Ecuador

Art 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitucional, 2008)

Art 326.- Numeral (5) Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Constitucional, 2008)

Art 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número

de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad. (Constitucional, 2008)

Resolución 513, Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo

Art 9.- Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. (Resolución CD 513, 2016)

Art 53.- Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios: (Resolución CD 513, 2016)

- a) Control de riesgos en su origen, en el medio o finalmente en el receptor.
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación de peligros, medición, evaluación y control de los riesgos en los ambientes laborales;
- d) Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Art 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales...

- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas

de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos. (Decisión 584, 2005)

Art 18.- Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. (Decisión 584, 2005)

Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Art 19.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. (Decisión 584, 2005)

Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Art 1.- Según lo dispuesto en el artículo 9 de la decisión 584, los países miembros desarrollarán los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual se pondrán tener en cuenta los siguientes aspectos: (Resolución 957, 2005)

b) Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Decreto 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Art 11

Art 11.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: (Decreto Ejecutivo 2393, 1986)

2) Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

1.2 Fundamentación teórica

1.2.1 Satisfacción Laboral

1.2.1.1 Definición

“Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Locke, 1976).

“La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general” (Blum y Naylor, 1988).

Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (Robbins y Judge, 2013, p. 74)

1.2.1.2 Causas de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral no sólo depende de factores externos como el horario, salario percibido, ambiente físico, etc., sino que también depende de factores internos como responsabilidad, contenido de la tarea, etc. En conjunto la relación positiva de estos factores nos darán como resultado un grado de satisfacción elevada o relaciones negativas nos darán valores bajos de satisfacción o lo que podríamos definir como insatisfacción laboral.

Las personas pesimistas o con baja autoestima son más propensas a que no les guste su trabajo, por lo que la personalidad también juega un rol importante. Las personas positivas están más satisfechas en sus trabajos, ya que ven a su trabajo satisfactorio e interesante, y también se les hace más fácil enfrentarse a desafíos en su entorno laboral a diferencia de las personas negativas que tratan de evitar metas ambiciosas o prefieren menos retos en sus trabajos; estas personas por lo general se quedan o estancan en trabajos aburridos y monótonos.

La insatisfacción en el trabajo mantiene positivamente una relación con la rotación y el absentismo laboral y con los despidos; sin embargo no se ha demostrado con claridad la relación existente entre el rendimiento y la satisfacción laboral.

Muchas veces relacionamos a la remuneración que percibimos por el trabajo realizado con el grado de satisfacción laboral obtenido, es interesante los resultados obtenidos por la Universidad de Florida (2005) en cuanto al estudio de la relación entre el salario promedio en un puesto de trabajo y la satisfacción laboral en ese puesto; para los individuos por debajo del umbral de pobreza que viven en países pobres, la remuneración recibida se correlaciona con la satisfacción en el puesto y con la felicidad en general. Al contrario en Estados Unidos una vez que el trabajador alcanza un nivel de vida confortable (ingresos anuales en promedio de Us.40000), la relación anterior prácticamente desaparece. Quienes ganan en promedio Us.80000 no están más felices con sus puestos de trabajo que aquellos que obtuvieron Us.40000, concluyendo que no hay mucha relación entre estos factores. Los trabajos bien pagados tienen niveles promedio de satisfacción no más altos que en los que se paga mucho menos. (Robbins y Judge, 2013)

En promedio investigaciones han obtenidos resultados de niveles de satisfacción laboral del 76% con el trabajo en sí, 58% con el salario, 21% con las posibilidades de ascender, 66% con la supervisión, 69% con sus compañeros de trabajo y en general el nivel de satisfacción se encuentra en un 77% situándola entre sentirse moderadamente satisfecho a satisfecho.

1.2.1.3 Variables relacionadas con la Satisfacción Laboral.

Factores sociodemográficos como edad, sexo, escolaridad, factores personales como la aptitud, la autoestima y factores externos como el entorno cultural, lugar de trabajo, etc., son variables o determinantes del grado de la satisfacción.

Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, salud física y psíquica. La insatisfacción laboral se correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés, conductas laborales, etc. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación y retrasos. (Pérez y Fidalgo, 1994)

La teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción laboral fue formulada por Herzberg (1959), en la cual se postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos o higiénicos y otro de factores intrínsecos o motivadores (ver tabla N.1.2).

Tabla N.1.2 Teoría bifactorial de Herzberg.

SATISFACTORES	FACTORES MOTIVADORES		INSATISFACTORES	FACTORES HIGIÉNICOS	
	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal No producen insatisfacción		Factores que cuando van bien No producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
	- Realización exitosa del trabajo. - Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. - Promociones en la empresa, etc.	- Falta de responsabilidad. - Trabajo rutinario y aburrido, etc.		- Status elevado. - Incremento de salario. - Seguridad en el trabajo, etc.	- Malas relaciones interpersonales. - Bajo salario. - Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: Adaptado de tabla 1, NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

La satisfacción es principalmente el resultado de los factores motivadores o factores intrínsecos, estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores higiénicos o extrínsecos, si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

En la figura N.1.1, puede observarse las variables que inciden en la satisfacción laboral; las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. (NTP 394, 1994)

Otras constataciones empíricas y numerosas investigaciones en las últimas décadas, han ido generalizando relaciones entre algunas de estas variables con la satisfacción y la insatisfacción laboral.

Weinert (1985) agrupó de forma general el tipo de relación que se establece entre algunas variables y la satisfacción laboral, variables en relación directa, influyentes, moderadoras y variables determinantes (ver tabla N.1.3).

1.2.1.4 Medición de la Satisfacción Laboral

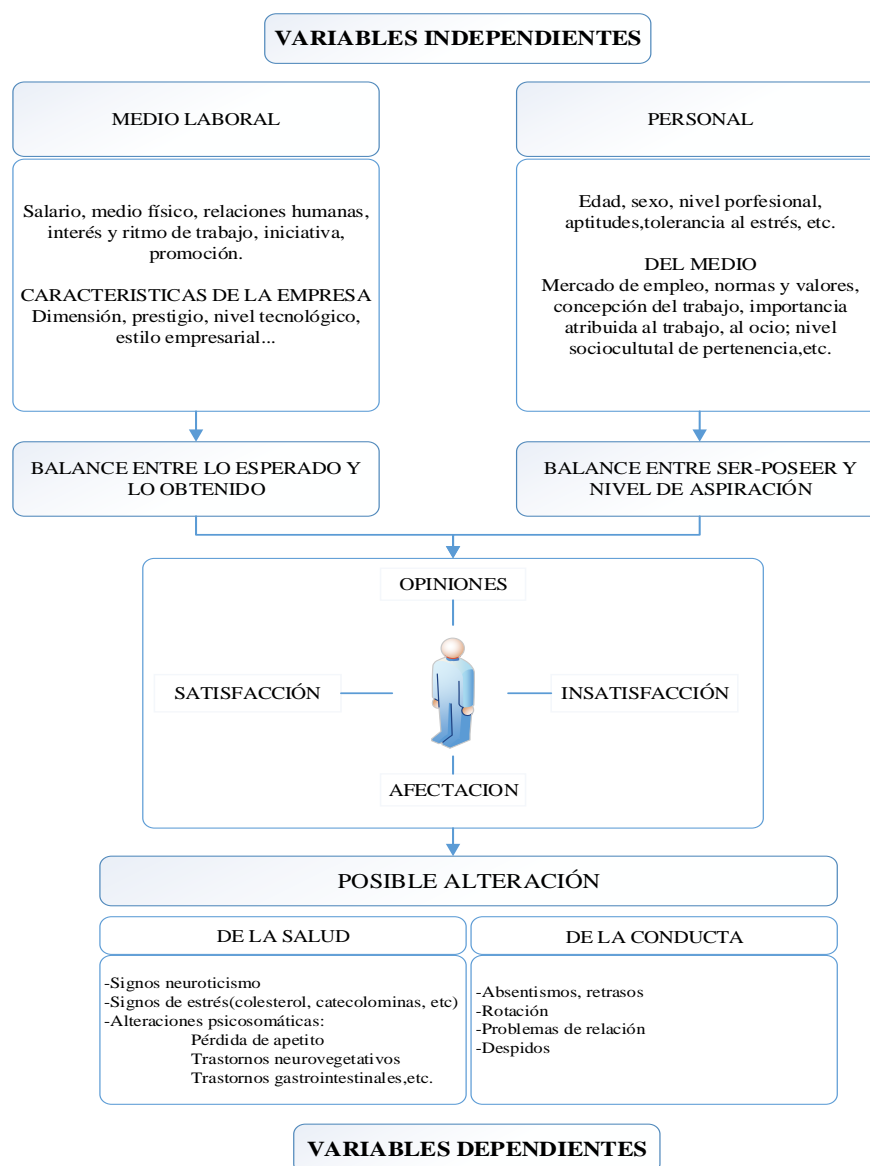
Un método muy valioso es la entrevista individual ya que tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.

La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo y se suele distribuir entre los empleados de las organizaciones, se lo puede aplicar mediante muchos métodos como entregarlos personalmente o realizarlo online.

Usando el cuestionario la medición de la satisfacción laboral se la puede realizar por dos métodos, el uno es la puntuación general única que consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: “Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted

con su trabajo?”. Los interrogados señalan o marcan la respuesta que más se aproxime a su nivel de satisfacción que por lo general utilizan auto descriptores verbales con escalas de Likert que van de 1 a 7, corresponden a respuestas que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”. El segundo enfoque es la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. Ambos métodos se califican y los encuestadores suman las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral.

Figura N.1.1 Variables determinantes de la satisfacción laboral.



Fuente: Adaptado de cuadro 1, NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Tabla N.1.3 Variables en relación con la satisfacción laboral (SL) y la insatisfacción laboral (ISL).

VARIABLES		Relación con SL y la ISL
Tipo	Definición	Signo (*)
INFLUYENTES O MODERADORAS	Niveles profesionales superiores sobre los inferiores dentro de una misma organización.	SL +
	Nivel de educación y formación.	SL +
	Ocupación a tiempo completo sobre ocupación a tiempo parcial.	SL +
	Nivel de la organización. Fijación de objetivos laborales.	SL +
	La edad.	SL +
DETERMINANTES	Trabajo positivo o factores intrínsecos del trabajo.	SL +
	Salario.	ISL -
	Reconocimiento verbal.	SL +
	Interacción social positiva. Liderazgo participativo.	ISL -
	Buenas condiciones de trabajo.	SL +
	Malas condiciones de trabajo.	ISL +
DETERMINADA POR LA SATISFACCIÓN LABORAL	Actitudes positivas en la vida privada y buen estado de ánimo.	SL +
	Salud física y psíquica.	SL +
	Absentismo, horas perdidas, falta de puntualidad.	SL -
	Capacidad de adaptación; buena disposición al cambio.	SL +
	Reclamación de los colaboradores.	SL -

(*) SL + Correlación positiva con la SL o relación directamente proporcional al nivel de satisfacción laboral

(*) ISL - Correlación negativa con la ISL o relación inversamente proporcional al nivel de insatisfacción laboral

Fuente: Adaptado de cuadro 1, NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

La intuición diría que con la suma de las respuestas a los factores del puesto de trabajo se obtendría una evaluación más adecuada de la satisfacción laboral. Sin embargo, las investigaciones no sustentan dicha suposición intuitiva. Se trata de una de las situaciones extrañas donde la sencillez parece funcionar tan bien como la complejidad, de modo que en esencia el primer método es tan válido como el segundo. La mejor explicación es que el concepto de satisfacción laboral es tan amplio, que una sola pregunta capta su esencia. Además, es probable que la suma de las facetas del puesto deje fuera algunos datos importantes. Ambos métodos son útiles. El método de la calificación general única no consume mucho tiempo, permitiendo así que se realicen otras tareas; en tanto que la suma de las facetas del puesto revela a los gerentes donde existen problemas y les permite resolverlos con mayor rapidez y precisión. (Robbins y Judge, 2013)

1.2.1.5 Escala general de Satisfacción Laboral (OJS)

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador independiente de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo, tal como lo formuló Herzberg (1959) en su teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

La escala general de satisfacción (tabla N.1.4) está formada por dos sub-escalas que toman en cuenta estos factores por separado:

- **Sub-escala de factores intrínsecos:** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- **Sub-escala de factores extrínsecos:** indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Aplicación de la escala general de satisfacción laboral

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentado y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados. (NTP 394, 1994)

La posibilidad de garantizar el anonimato a los encuestados de la escala se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. Por ello, es recomendable garantizar el anonimato, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como importante generadora de perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes realizan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas.

Cumplimentación de la escala general de satisfacción laboral

Quienes cumplimentan la escala han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posesionándose en una escala de Likert de siete

puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Corrección de la escala general de satisfacción laboral

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las sub-escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Valoración de la escala general de satisfacción laboral

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. (NTP 394, 1994)

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones. Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Es interesante la obtención de estos tres

índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos. (NTP 394, 1994)

Tabla N.1.4 Escala de satisfacción general. (Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall)

Marque con una X aquella casilla que mejor represente su parecer de acuerdo a lo que sienta.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas de su trabajo (FE)							
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo (FI)							
3. Tus compañeros de trabajo (FE)							
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien realizado (FI)							
5. Tu superior inmediato (FE)							
6. Responsabilidad que se te ha asignado (FI)							
7. Tu salario (FE)							
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades (FI)							
9. Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa (FE)							
10. Tus posibilidades de promocionar (FI)							
11. El modo en que tu empresa está gestionada (FE)							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces (FI)							
13. Tu horario de trabajo (FE)							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo (FI)							
15. Tu estabilidad en el empleo (FE)							

Fuente: Adaptado de tabla 2, NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

1.2.2 Síndrome de Burnout

1.2.2.1 Definición

Este síndrome fue descrito por primera vez por Bradley (1969) como “metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término staff Burnout”.

Freudenberger (1974) lo define como “sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobre carga de trabajo”.

La psicóloga estadounidense Christina Maslach (1978), actualmente profesora del departamento de Psicología y vicedirectora de pregrado en la Universidad de California en Berkeley, le dio al síndrome identidad: el término “Burnout”, consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc., siendo los destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial.

En el año 1981 Maslach y Jackson aportan con lo que es la más aceptada definición del síndrome, lo definen como “una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza (como una frustración) por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo”.

La Organización Mundial de la Salud en el año 2000 consideró al síndrome de Burnout como una enfermedad laboral que provoca deterioro de la salud física y mental de los individuos, el cual debe ser controlado puesto que a largo plazo puede afectar no sólo la vida de los profesionales de la salud sino también al sistema de salud en general.

1.2.2.2 Causas y factores que predisponen la aparición del Burnout

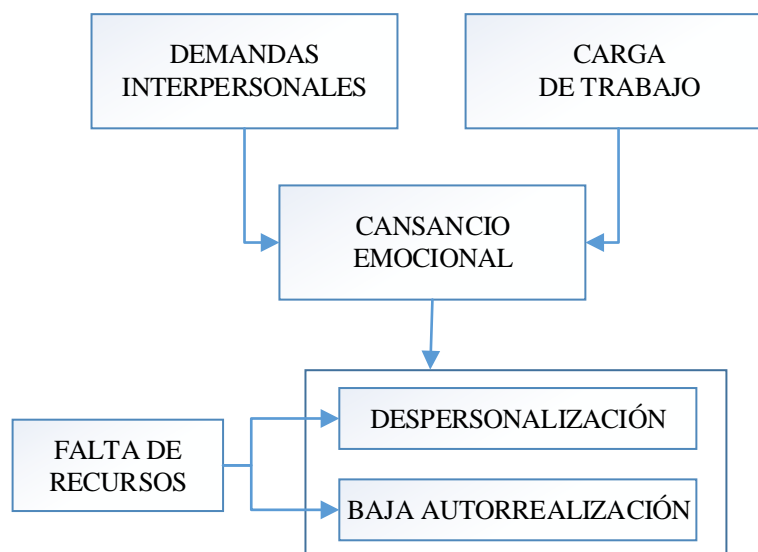
El Burnout está relacionado con actividades laborales que involucren atención directa a clientes, presentándose principalmente en personal sanitario como doctores, psicólogos, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, docentes, deportistas de élite., se presenta mayormente en profesionales con horarios prolongados de trabajo, altos niveles de exigencia, baja tolerancia al trabajo, necesidad de excelencia, necesidad de control sobre el resultado de su trabajo. Otra de las causas es no obtener el resultado esperado por un

trabajo realizado. El Burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él la sintomatología específica. Es necesaria la presencia de interacciones humanas trabajador-cliente de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca. (UGT, 2009)

Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo, y se caracteriza por la aparición de cogniciones, de emociones, y de actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas, y fisiológicas, que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. (Gil-Monte, 2005)

Leiter (1993) propone un modelo del proceso de generación del síndrome del quemado o Burnout, este síndrome se comporta como una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, supone que las demandas interpersonales asociadas a la carga de trabajo, conllevan a un cansancio emocional; la falta de recursos y este cansancio emocional conllevan al individuo a una despersonalización personal y a una baja autorrealización, originando el síndrome de estar quemado por el trabajo (ver figura N.1.2).

Figura N.1.2 Modelo del proceso del síndrome del quemado de Leiter.



Fuente: Leiter, 1993.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

El síndrome de Burnout puede desencadenarse debido a tres grupos de estresores o factores de riesgos clasificados de la siguiente manera: (NTP 704, 2004)

Factores de riesgo a nivel organizacional

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
- Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
- Falta de participación de los trabajadores
- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Falta de apoyo social
- Tareas inacabadas que no tienen fin
- Poca autonomía decisional
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes
- Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del síndrome del quemado
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales

1.2.2.3 Síntomas de la aparición del Burnout

Psicológicamente un problema al que se enfrentan los profesionales es diagnosticar el síndrome de Burnout mediante la entrevista clínica, establecer los síntomas, su variedad y asociarlos al síndrome se convierte en un rompecabezas para el profesional, ya que puede confundirse con estrés, depresión, insatisfacción laboral, etc., Estados transitorios de fatiga, de frustración, y de baja realización profesional fruto de la relación con los clientes de la organización, o resultado del clima social, pueden ser diagnosticados como Burnout, esta ambigüedad y la confusión hace que se exagere la patología y su incidencia o, en ocasiones, se ridiculiza.

Por ejemplo, diagnosticar que un profesional sufre el SQT porque se encuentra agotado emocionalmente puede ser un craso error, pues un profesional puede sentir agotamiento emocional y no sufrir el SQT. De igual manera, un profesional puede ser cínico, cruel e indiferente con los clientes de la organización, por motivos de personalidad o de educación, sin desarrollar el síndrome. (Gil-Monte, 2005)

1.2.2.4 Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos

Es frecuente no diferenciar el Burnout de otras situaciones, por eso es importante identificar algunas diferencias con conceptos de otras dolencias que comúnmente pueden erróneamente diagnosticarse como síndrome de Burnout. (UGT, 2009)

• **Depresión.** Presenta tantas similitudes que su delimitación es muy complicada: cansancio, abandono social y sentimientos de fracaso. Algunos autores señalan que el “Burnout” es fundamentalmente un estresor social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre esas relaciones interpersonales. Otros autores señalan que, mientras la depresión se acompaña en mayor medida de sentimientos de culpa, el síndrome de quemado por el trabajo se acompaña de enfado, ira y respuestas encolerizadas.

Tabla N.1.5 Principales síntomas psicológicos del síndrome de Burnout.

Síntomas Cognitivos	Síntomas afectivo-emocionales	Síntomas actitudinales	Otros síntomas
<ul style="list-style-type: none"> - Sentirse contrariado - Sentir que no valoran tu trabajo - Percibirse incapaz para realizar las tareas - Pensar que no puedes abarcarlo todo - Pensar que trabajas mal - Falta de control - Verlo todo mal - Todo se hace una montaña - Sensación de no mejorar - Inseguridad - Pensar que el trabajo no vale la pena - Pérdida de autoestima 	<ul style="list-style-type: none"> - Nerviosismo - Irritabilidad y mal humor - Disgusto y enfado - Frustración - Agresividad - Desencanto - Aburrimiento - Agobio - Tristeza y depresión - Desgaste emocional - Angustia - Sentimientos de culpa 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de ganas de seguir trabajando - Apatía - Irresponsabilidad - Escaquearse - Pasar de todo - Estar harto - Intolerancia - Impaciencia - Quejarse por todo - Evaluar negativamente a compañeros - Romper con el entorno laboral - Ver al cliente como un enemigo - Frialdad hacia los clientes - No aguantar a los clientes - Indiferencia - Culpar a los demás de su situación 	<ul style="list-style-type: none"> Conductuales - Aislamiento - No colaborar - Contestar mal - Enfrentamientos Físicos - Cansancio

Fuente: Gil-Monte, 2005.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

- **Alienación.** Ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para llevar a cabo una determinada tarea, cuando su desempeño no tiene un propósito; mientras que el síndrome del quemado se desarrolla cuando un sujeto tiene demasiada libertad para llevar a cabo una tarea que le es imposible realizar. Por ello, los dos conceptos son distintos: la alienación está influida por criterios organizacionales y de carrera, y en el Burnout no es la organización la que determina que el individuo se quemé, sino la relación que éste tiene con ella.
- **Ansiedad.** El síndrome de Burnout es más amplio que el concepto de ansiedad y éste puede ser una respuesta al estrés. La ansiedad se produce cuando el individuo no posee los recursos necesarios para afrontar una situación, mientras que el Burnout es un sobredimensionamiento de las exigencias sobre las habilidades del individuo.
- **Fatiga.** Una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome de quemado.
- **Estrés.** Parece existir acuerdo entre los autores en considerar el síndrome de quemado como una respuesta al estrés laboral, como una forma de tensión, entendiendo por tensión aquellos cambios psicológicos y conductuales del estrés sobre la persona y que son el resultado de la acción de uno o varios y estresores; además, el estrés es un proceso que puede tener resultados positivos o negativos para los individuos que lo padecen, mientras que el Burnout siempre conlleva resultados negativos.

1.2.2.5 Consecuencias del síndrome de Burnout

Las consecuencias del síndrome de Burnout según Gil-Monte y Peiró (1997) se pueden clasificar en dos niveles: consecuencias para el individuo y consecuencias para la organización.

Consecuencias para el individuo

- Alteraciones psicosomáticas de tipo cardiovascular (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión, etc.)
- Alteraciones respiratorias (crisis asmáticas, taquipnea, catarros frecuentes, etc.)
- Alteraciones musculares (dolor de espalda, dolor cervical, fatiga, rigidez muscular, etc.)
- Alteraciones digestivas (úlceras gastroduodenal, gastritis, náuseas, etc.), y del sistema nervioso (jaquecas, insomnio, depresión, etc.)
- Problemas familiares y sociales (deterioro de las relaciones interpersonales).
- Irritabilidad e impaciencia personal.
- Separación y/o divorcios
- Endurecimiento de los sentimientos.
- Despersonalización

Consecuencias para la organización

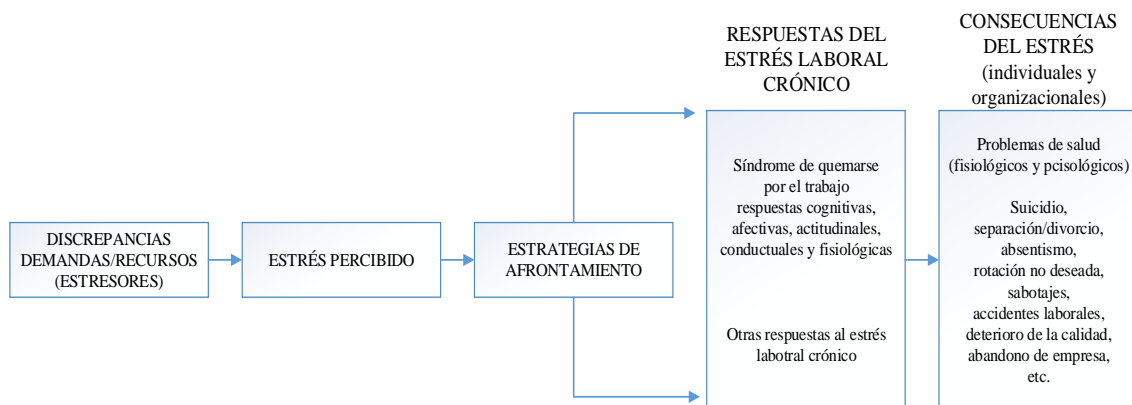
- Deterioro de la calidad asistencial
- Baja satisfacción laboral
- Absentismo laboral elevado
- Tendencia al abandono del puesto y/o de la organización
- Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales
- Aumento de los conflictos interpersonales con compañeros, usuarios y supervisores
- Disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales

En la figura N.1.3 se puede observar, dentro del proceso de daño en la salud del síndrome del quemado los planos en la que se ve afectada la persona. También se describen algunas consecuencias que se producen, tanto para el individuo como para la organización. (Fidalgo Vega, 2004)

1.2.2.6 Fases del proceso de “Burnout”

Se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

Figura N.1.3 Proceso y consecuencias del síndrome del quemado.



Fuente: Gil-Monte, 2005.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

1. Fase inicial, de entusiasmo. Ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

2. Fase de estancamiento. No se cumplen las expectativas profesionales, se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial.

3. Fase de frustración. En esta fase, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

4. Fase de apatía. En esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

5. Fase de quemado. Colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador/a a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del Burnout tiene carácter cíclico. De esta manera, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral. (Fidalgo, 2004)

1.2.2.7 Dimensiones del síndrome de “Burnout”

Maslach y Jackson (1981) definen al síndrome de Burnout como una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones:

Cansancio o agotamiento emocional. Valora el agotamiento emocional debido a las exigencias del trabajo, está referido a una disminución o deficiencia en los recursos emocionales propios; los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí a nivel afectivo. Esta carencia de recursos emocionales propios se debe al contacto diario y sostenido con personas a las que se atiende como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, etc.).

Despersonalización. Valora el grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad, se define como una respuesta excesivamente negativa, insensible y despreocupada hacia las otras personas caracterizada por actitudes de cinismo hacia ellas. Debido a un endurecimiento afectivo, las personas son vistas de forma deshumanizada, culpándolas de sus problemas.

Falta de realización personal. Valora sentimientos de éxito y de realización personal, se relaciona con el deterioro de los propios sentimientos de competencia y éxito en la realización del propio trabajo. Así, los profesionales tienden a evaluarse de manera negativa, afectando la realización de su trabajo y la relación con las personas que son atendidas por éste.

1.2.2.8 Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Uno de los métodos para evaluar los niveles del síndrome de Burnout fue desarrollado por Maslach y Jackson (1986), denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), instrumento que plantea una serie de preguntas acerca de sus sentimientos y pensamientos

con relación a su interacción con su trabajo o medio laboral. La escala se mide según los siguientes rangos.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Es el instrumento más utilizado en todo el mundo, con una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores caracterizados por las tres dimensiones que caracterizan el síndrome de Burnout que son el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los cuales constituyen las tres sub-escalas del MBI.

Sub-escala de Agotamiento Emocional (AE). Formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

Sub-escala de Despersonalización (DES). Formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.

Sub-escala de Realización Personal (RP). Formada por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Puntuaciones altas de las sub-escalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización corresponden a altos sentimientos de estar quemado, mientras que puntuaciones bajas en la sub-escala de Realización Personal corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada sub-escala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Corrección de la prueba

- **Sub-escala de Agotamiento Emocional (AE).** La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome y su puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de agotamiento emocional, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias y las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de agotamiento emocional bajos.

- **Sub-escala de Despersonalización (DES).** La conforman los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Su puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto. Puntuaciones de 10 o superiores serían indicativas de un alto nivel de despersonalización, el intervalo entre 6 y 9 corresponderían a puntuaciones intermedias y las puntuaciones por debajo de 6 indicativas de niveles de despersonalización bajos.

- **Sub-escala de Realización Personal (RP).** La conforman los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Su puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la realización personal, en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout; es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el individuo.

Puntuaciones de 40 o superiores serían indicativas de un alto nivel de realización personal o logro, el intervalo entre 34 y 39 corresponderían a puntuaciones intermedias y las puntuaciones por debajo de 33 indicativas de niveles de realización personal baja.

Las tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, medio entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Tabla N.1.6 Cuestionario Maslach Inventory (MBI).

A cada frase debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, coloque el número que considere más adecuado en la casilla correspondiente.

0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Unas pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana, 6 = Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. (AE)	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. (AE)	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. (AE)	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo. (RP)	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales. (DES)	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. (AE)	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas con las que trabajo. (RP)	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. (AE)	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. (RP)	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente. (DES)	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. (DES)	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo. (RP)	
13	Me siento frustrado en mi trabajo. (AE)	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. (AE)	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con las que trabajo. (DES)	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. (AE)	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo. (RP)	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas. (RP)	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. (RP)	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. (AE)	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. (RP)	
22	Siento que las personas con las que trabajo me culpan de alguno de sus problemas. (DES)	

Fuente: Maslach y Jackson (1986).

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Capítulo II

2. Metodología

2.1 Diseño de la investigación

Esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de la investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos.

El diseño de la investigación utilizado pertenece al no experimental y según la temporalización es transversal descriptivo ya que su objetivo es indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables y también corresponde al método transversal correlacional ya que se encargan de describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

2.2 Tipo de investigación

El tipo de diseño de la investigación utilizada en este trabajo de investigación es no experimental, de tipo transversal, correlacional y de campo.

- **No Experimental**, ya que se realiza un estudio sin manipular deliberadamente las variables.
- **Transversal**, ya que se recolectan datos en un solo momento, se describen variables y se analiza su relación en ese momento.
- **Correlacional**, ya que su propósito es describir las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado
- **De campo**, ya que utiliza las técnicas de observación y encuesta realizadas a una muestra determinada.

2.3 Métodos de investigación

El método a utilizar en el desarrollo del proyecto de investigación es el dialéctico científico; puesto que el método científico implica un proceso ordenado y lógico que se sigue para establecer hechos y fenómenos, posibilitando así el conocimiento objetivo de la realidad, que contempla el planteamiento de hipótesis, que comprueba las mismas y que explica la realidad de los fenómenos. También es descriptivo ya que se logra la descripción de datos y características de la población en estudio, precisa y sistemática.

2.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta y los instrumentos son la lista de Verificación (Test) para evaluar los factores sociodemográficos, la Escala de Satisfacción General (JOS) para medir la satisfacción laboral y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el nivel de Burnout.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

La población de esta investigación está conformada por todo el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 de los tres campus que hay en la institución, está constituida por 344 personas distribuidas de la siguiente manera:

Tabla N.2.1 Distribución del personal administrativo y trabajadores de la UNACH por campus.

Campus Ms. Édison Riera	
Dependencia	No. Empleados
Rectorado	11
Vicerrectorado Académico	5
Vicerrectorado Administrativo	4
Departamento de Talento Humano	12
Remuneraciones	4
Auditoría Interna	4
Departamento Financiero	32
Departamento de Bienestar Estudiantil	4
Departamento de Planeamiento	5
Fiscalización	3
Departamento de Infraestructura	4

Departamento de Procuraduría	8
Teatro Auditorio	2
Centro de Tecnologías	14
Biblioteca	5
Centro de Educación Física	9
Mantenimiento	25
Unidad Técnica de Control Académico	3
Relaciones Públicas	8
Departamento de Evaluación y Acreditación	4
Centro de Capacitación e Innovación Tecnológica	3
Sistema de Nivelación y Admisión	2
Unidad de Riesgos Laborales	4
Unidad de Transporte	14
Personal de Seguridad	14
Departamento Médico	7
Facultad de ciencias Políticas y Administrativas	14
Facultad de Ingeniería	30
Facultad de Ciencias de la Salud	23
Subtotal:	277

Campus La Dolorosa

Dependencia	No. Empleados
Facultad de Ciencias de la Educación	21
Vicerrectorado de Posgrado e Investigación	4
Instituto de Investigación de Ciencias y Saberes	12
Vinculación con la Colectividad	4
Biblioteca	2
Instituto de Posgrado	4
Escuela de conducción	7
Unidad de Formación Académica y Profesional	2
Imprenta y Reprografía	3
Departamento Médico	3
Subtotal:	62

Campus Centro

Dependencia	No. Empleados
Personal Administrativo	5
Subtotal:	5

Fuente: Departamento de talento humano UNACH.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

2.5.2 Muestra

Se eligió una muestra representativa de la población en estudio, el mejor resultado para un proceso estadístico sería estudiar a toda la población, pero esto generalmente resulta

imposible, porque supone un coste económico alto o porque requiere demasiado tiempo. Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N = es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

Z_{α} : es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos, para este estudio se ha seleccionado un nivel de confianza del 95% que es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 5%. Los valores de Z_{α} más utilizados y sus niveles de confianza son:

Tabla N.2.2 Nivel de confianza para la muestra estadística.

Valores de Z_{α}	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2.24	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97.5%	99%

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

e = es el error muestral deseado, en tanto por ciento. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p = q = 0.5$ que es la opción más segura.

q = proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n = tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Los parámetros considerados para determinar el tamaño de la muestra son:

N = 344

$Z_{\alpha} = 1.96$, ya que se espera un 95 % de nivel de confianza

e = 0.05, que equivale al 5% de error esperado.

p = 0.5.

$$q = 1-p = 0.5$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 344 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (344 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 182$$

Dado que la población de personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo se encuentra distribuida por grupos y por campus claramente identificables, se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio estratificado con una asignación del tamaño muestral que va de acuerdo con el peso o tamaño de la población.

Tabla N.2.3 Muestreo estratificado del tamaño de la muestra seleccionada.

Campus Ms. Édison Riera	
Dependencia	No. Empleados a encuestar
Rectorado	6
Vicerrectorado Académico	3
Vicerrectorado Administrativo	2
Departamento de Talento Humano	6
Remuneraciones	2
Auditoría Interna	2
Departamento Financiero	17
Departamento de Bienestar Estudiantil	2
Departamento de Planeamiento	3
Fiscalización	2
Departamento de Infraestructura	2
Departamento de Procuraduría	4
Teatro Auditorio	1
Centro de Tecnologías	7
Biblioteca	3
Centro de Educación Física	5
Mantenimiento	13
Unidad Técnica de Control Académico	2
Relaciones Públicas	4
Departamento de Evaluación y Acreditación	2
Centro de Capacitación e Innovación Tecnológica	2
Sistema de Nivelación y Admisión	1
Unidad de Riesgos Laborales	2
Unidad de Transporte	7
Personal de Seguridad	7
Departamento Médico	4
Facultad de ciencias Políticas y Administrativas	7

Facultad de Ingeniería	16
Facultad de Ciencias de la Salud	12
Subtotal:	146
Campus La Dolorosa	
Dependencia	No. Empleados
Facultad de Ciencias de la Educación	11
Vicerrectorado de Posgrado e Investigación	2
Instituto de Investigación de Ciencias y Saberes	6
Vinculación con la Colectividad	2
Biblioteca	1
Instituto de Posgrado	2
Escuela de conducción	4
Unidad de Formación Académica y Profesional	1
Imprenta y Reprografía	2
Departamento Médico	2
Subtotal:	33
Campus Centro	
Dependencia	No. Empleados
Personal Administrativo	3
Subtotal:	3

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

2.6 Procedimiento para el análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos se tabularán y se graficarán con la ayuda de una potente aplicación de análisis estadísticos de datos, dotada de una intuitiva interfaz gráfica que resulta muy fácil de manejar, se lo realizará con el software SPSS versión 23. La comprobación de las hipótesis se la realizará con la prueba chi cuadrado de Pearson, la cual se considera como una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar en el contraste de hipótesis. (Wikipedia, 2016)

Para analizar la asociación entre las variables cualitativas se utilizan las tablas de contingencia. A nivel general, este test sirve para comparar frecuencias, por lo que puede utilizarse para verificar si una colección de datos se distribuye de acuerdo a algún tipo de distribución específica.

2.7 Hipótesis

2.7.1 Hipótesis General

La Satisfacción Laboral incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

2.7.2 Hipótesis Específicas

- Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

2.7.3 Operacionalización de las Hipótesis

2.7.3.1 Operacionalización de la hipótesis específica 1

Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Tabla N.2.4 Operacionalización de la hipótesis específica 1.

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores Intrínsecos (Independiente)	Están bajo el control de la persona debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.	Condiciones del trabajo	Independencia laboral. Reconocimiento. Responsabilidad. Posibilidad de utilizar tus capacidades. Promoción. Logros Contenido de la tarea.	Escala General de Satisfacción (OJS). Encuesta Entrevista
Niveles de Burnout (Dependiente)	Es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Psicología Laboral	Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encuesta Entrevista

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

2.7.3.2 Operacionalización de la hipótesis específica 2

Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Tabla N.2.5 Operacionalización de la hipótesis específica 2.

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores Extrínsecos (Independiente)	Se refiere al ambiente en el que trabajan las personas, para los individuos son factores que están fuera de su control.	Condiciones del trabajo	Ambiente físico. Relaciones con los compañeros de trabajo. Supervisión. Sueldo. Relación entre dirección y trabajadores. Administración de la institución. Estabilidad laboral.	Escala General de Satisfacción (OJS). Encuesta Entrevista
Niveles de Burnout (Dependiente)	Es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Psicología Laboral	Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encuesta Entrevista

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

2.7.3.3 Operacionalización de la hipótesis específica 3

Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Tabla N.2.6 Operacionalización de la hipótesis específica 3.

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores Sociodemográficos (Independiente)	Es una característica del estado social de los individuos, dimensión, estructura, evolución y características generales.	Demografía	Género. Estado civil. Edad. Escolaridad. Hijos. Condición laboral. Tiempo de servicio.	Encuesta Entrevista
Niveles de Burnout (Dependiente)	Es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Psicología Laboral	Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encuesta Entrevista

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Capítulo III

3. Lineamientos alternativos

3.1 Tema

Programa motivacional para mejorar la satisfacción laboral y aplicación de la terapia de relajación progresiva de Jacobson al personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo ante los niveles del Síndrome de Burnout que padecen.

3.2 Presentación

La motivación laboral es un aspecto muy importante dentro de las empresas ya que está íntimamente relacionado con la satisfacción laboral que tienen los trabajadores, su intervención no pueden quedar de lado, ya que la falta de motivación en los trabajadores puede provocar problemas de estrés en los individuos y este a futuro puede convertirse en crónico o Burnout.

El síndrome de Burnout o estrés laboral crónico cada vez es más común en nuestra sociedad y su desconocimiento y falta de intervención hacen que sea difícil la implementación de estrategias a nivel individual y organizacional para mitigar sus efectos. Por eso es de suma importancia plantear la intervención primaria y secundaria ante los niveles del Síndrome de Burnout que padece el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo, ya que las consecuencias del Burnout pueden llegar a ser fatales, como lo es el caso del copiloto Andreas Lubitz de la aerolínea Germanwings quien estrelló adrede el avión que iba de Barcelona a Düsseldorf en los Alpes franceses, información obtenida gracias a las grabaciones del vuelo 4U-9525 y datos proporcionados por la caja negra, luego de investigaciones la prensa alemana aportó con un dato inquietante que es que durante varios meses del 2009 el joven sufrió depresión y el síndrome de agotamiento o síndrome de Burnout, cuadro que no pudo ser detectado a tiempo, produciéndose este accidente fatal en el cual murieron 150 pasajeros a bordo, si se hubiera tratado correctamente quizá

el accidente no habría ocurrido. Lo importante para las empresas es saber cómo prevenir y tratar esta condición que afecta a los empleados. (Diario el Clarín, 2015)

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Desarrollar un programa para mejorar la satisfacción laboral y aplicar la terapia de relajación progresiva de Jacobson ante los niveles del Síndrome de Burnout que padece el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar un programa con técnicas motivacionales para el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Aplicar la terapia de relajación progresiva de Jacobson como medida de primera intervención ante los niveles del Síndrome de Burnout que padece el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

3.4 Fundamentación

3.4.1 Motivación en el trabajo

Entendemos por motivación toda fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado. En el ámbito laboral “estar motivado” supone estar estimulado e interesado suficientemente como para orientar las actividades y la conducta hacia el cumplimiento de unos objetivos establecidos previamente.

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando

con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (Wikipedia, 2016)

La buena o mala predisposición de los trabajadores influye directamente en el servicio entregado, siendo factores decisivos para las empresas o instituciones. Pinillos (1977) define a la motivación como “la raíz dinámica del comportamiento, es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción”. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. (Woolfolk, 2006)

3.4.2 Teorías de la motivación

Existen varias teorías de la motivación, a continuación describiremos dos de las más importantes y más usadas a nivel psicológico y laboral.

3.4.2.1 La jerarquía de necesidades de Maslow

Es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow, 1943 en su obra “*Una teoría sobre la motivación*”. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). (Wikipedia, 2016)

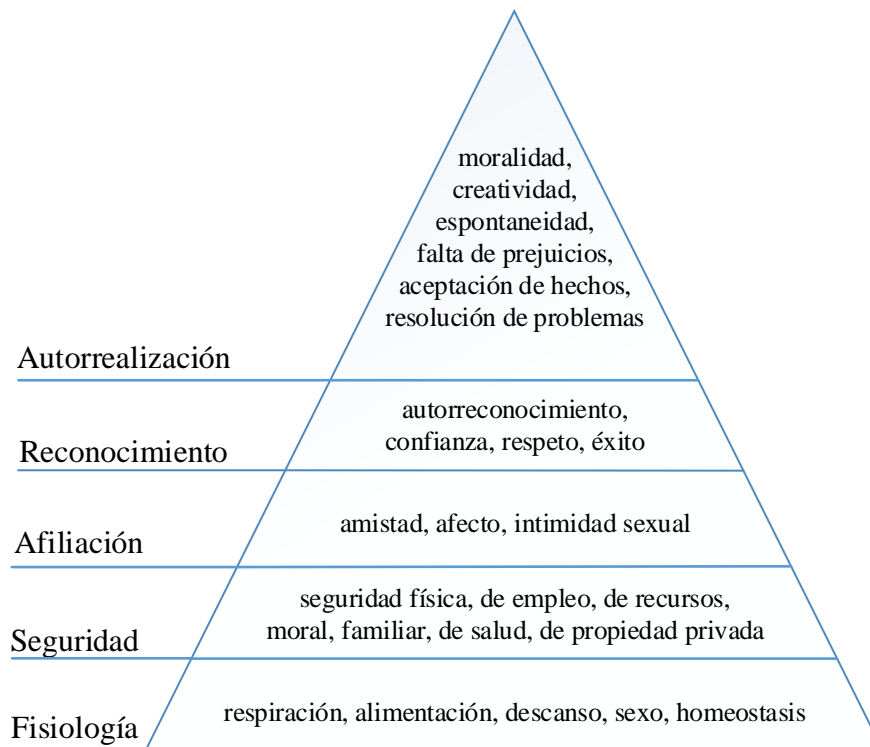
Inicialmente planteó la existencia de cinco niveles de necesidades y las clasificó por orden de importancia. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o primarias, y en la cúspide las de orden psicológico o secundarias. (Ver figura N.3.1)

Necesidades básicas o fisiológicas. Se encuentran en el primer nivel y su satisfacción es necesaria para sobrevivir. Son el hambre, la sed, el vestido.

Necesidades de seguridad. Son las de seguridad y protección física, orden, estabilidad.

Necesidades sociales o de afiliación. Están relacionadas con los contactos sociales y la vida económica. Son necesidades de pertenencia a grupos, organizaciones.

Figura N.3.1 Pirámide de Maslow.



Fuente: Maslow's Hierarchy of Needs.svg.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Necesidades de estatus o reconocimiento. Su satisfacción se produce cuando aumenta la iniciativa, autonomía y responsabilidad del individuo. Son necesidades de respeto, prestigio, admiración, poder.

Necesidades de autorrealización. Surgen de la necesidad de llegar a realizar el sistema de valores de cada individuo, es decir lograr sus máximas aspiraciones personales.

Maslow afirmó: “Un músico debe hacer música, un artista debe pintar, un poeta debe escribir, si quiere finalmente sentirse bien consigo mismo. Lo que un hombre puede ser, debe ser”. Maslow da a entender que no todos los hombres estarán motivados a satisfacer las mismas necesidades, por lo que está en cada uno satisfacer las necesidades que crea oportunas para llegar a su propósito.

3.4.2.2 Teoría de los factores de Herzberg

El psicólogo norteamericano Herzberg (1959) formuló la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, en la cual se postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: factores motivadores o intrínsecos y factores extrínsecos o de higiene.

Factores motivadores o satisfactorios. Se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea superior a los niveles normales. Cuando los factores motivacionales son óptimos, suben sustancialmente la satisfacción, cuando son precarios, provocan una ausencia de satisfacción.

- La realización de un trabajo interesante.
- El logro.
- La responsabilidad.
- El reconocimiento.
- La promoción.
- Etcétera.

Factores Higiénicos o Insatisfactorios. Se refieren a las condiciones que rodean al trabajador mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Cuando los factores higiénicos son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar sustancial y duraderamente la satisfacción y cuando son precarios, provocan insatisfacción.

- Las condiciones de trabajo.
- El sueldo.
- Las relaciones humanas.
- La política de la empresa.
- Etcétera.

La satisfacción se logra por dos tipos de factores que son independientes y de distinta dimensión, todos los factores son susceptibles de una correcta utilización por parte de la dirección o de los equipos de trabajo.

3.4.3 Estrategias de intervención ante el síndrome de Burnout

No existe una estrategia simple y universal para prevenir o tratar el síndrome de Burnout. La combinación de varias técnicas hace posible que los riesgos disminuyan y que el diagnóstico sea más rápido. Las medidas organizacionales suelen ser cambios en los procedimientos como reestructuración de tareas, evaluación del trabajo para reducir las demandas y aumentar el control. Las medidas individuales suelen dirigirse a mejorar la competencia emocional del trabajador y las capacidades de afrontamiento y apoyo social. (Moreno y Baez, 2010)

A continuación se presenta las estrategias que se debe poner en práctica en los diferentes niveles de actuación:

Nivel individual

- Técnicas de relajación (Van Rhenen et al. 2005) y risoterapia. (Kanji White, y Ernst, 2006)
- Entrenamiento en comunicación al personal. (Cohen y Gagin, 2005)
- Fomento de la autoeficacia. (Gil Monte, García Juesas y Caro, 2008)

Nivel organizacional

- Distribución de folletos, información sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional.
- Ajustar el nivel de compromiso de los trabajadores y fomentar el que se marquen objetivos realistas. En este sentido involucrar a la dirección puede ser muy interesante para que tengan en cuenta las expectativas irreales que algunos profesionales pueden tener sobre su vida profesional. (Gil Monte, Carretero y Roldan, 2005)

- Intervención sobre el diseño del trabajo: Reducción de la sobrecarga laboral (Gil Monte, García Huesas y Caro, 2008) y fomento de la autonomía del trabajador. (Munyon, Preaux y Perrewé, 2009)
- Ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo y un ambiente social positivo. (Eurofound, 2007)
- El fomento del apoyo social parece ser algo positivo para la prevención de Burnout siempre que se realice de forma adecuada o de lo contrario puede tener efectos negativos. (Zellars y Perrewé, 2001)

La organización preventiva ha de actuar ante los riesgos del Síndrome de Burnout, identificándolos y estableciendo las medidas correctoras más adecuadas. También interviniendo, si fuera el caso, cuando un trabajador/a estuviese afectado/a porque no se hubiera identificado a tiempo. En esos casos, se tratará de evaluar los daños e implementar las medidas oportunas de prevención sobre los riesgos que generaron dicho Burnout. (Andalucía, 2009)

3.4.4 Niveles de intervención de las estrategias de afrontamiento

Los niveles en los que se dividen las estrategias de prevención son tres. (Casas, 2014)

- **Prevención Primaria.** Es la más pronta de las intervenciones, su propósito es principalmente el de evitar no solo el desarrollo sino la aparición de enfermedades en individuos sanos. Pretende reducir la incidencia de la enfermedad desde la modificación de contextos ambientales y sociales. A estas modificaciones del orden social y ambiental, Caplan (1980) las denomina acciones sociales e interpersonales. Compas & Gotlib (2003) consideran que son intervenciones entregadas a toda la población con la meta de incrementar la salud y el bienestar, y abarcan la mayor parte del trabajo del psicólogo. En este nivel se deben potenciar los factores protectores y las habilidades individuales e identificar los factores de riesgo. En estudios realizados por (De Oliveira, Dantas y Alves, 2012) se ha demostrado que gran parte de profesionales, trabajadores, etc., desconocen o no tienen información del síndrome de Burnout, indicando simplemente que su trabajo es estresante, sin identificar claramente la presencia del Burnout, si se identifica a tiempo entonces, no será necesario la intervención secundaria.

- **Prevención Secundaria.** El objetivo de este segundo nivel es reducir la prevalencia de la enfermedad, con una intervención (precoz) propiamente dicha, en un determinado trastorno cuando este acaba de iniciarse o está a punto de hacerlo. Según Trull y Phares (2003), la idea básica, de este nivel, es atacar los problemas mientras todavía son manejables. Es un tipo de intervención entregada a grupos en riesgo, según Compas y Gotlib (2003).
- **Prevención Terciaria.** Intervención enfocada a minimizar los efectos negativos de una enfermedad en cuanto la misma se encuentre implantada, a través del tratamiento y rehabilitación, con la finalidad de prevenir las posibles complicaciones posteriores. Tiene por objetivo la reducción o disminución de los efectos negativos de trastornos crónicos, para mejorar el nivel de calidad de vida. Esta etapa comprende el tratamiento, rehabilitación o psicoterapia, propiamente dichos, y según Compas y Gotlib (2003) es una intervención entregada a los individuos que ya manifiestan el trastorno y la meta es aliviarlo.

3.4.5 Técnica de relajación progresiva de Jacobson

La tensión muscular viene acompañada de ansiedad (Jacobson, 1938). Por lo que relajando los músculos se llegará a reducir la ansiedad.

Jacobson (1938) propuso que la liberación de la tensión en la musculatura esquelética tenía el efecto de calmar la mente. Por tanto, el sistema neuromuscular es considerado como un mediador en el alivio del estrés y de la ansiedad. El método de Jacobson, la relajación progresiva, se compone de técnicas de tensión-liberación diseñadas para cultivar la percepción de las sensaciones musculares. Esta percepción permite al individuo desarrollar la capacidad de liberar conscientemente la tensión. (Payné, 2002) Jacobson entrenó a sus pacientes para relajar voluntariamente ciertos músculos de su cuerpo para reducir los síntomas de la ansiedad. También descubrió que el procedimiento de relajación es efectivo contra la úlcera, insomnio, y la hipertensión.

Es un método que favorece un estado corporal más energético pues favorece intensamente el reposo; permite reconocer la unión íntima entre tensión muscular y estado mental tenso, mostrando con claridad como liberar uno, implicando liberar el otro. Todo el cuerpo

percibe una mejoría, una sensación especialmente grata tras el entrenamiento en relajación progresiva y con la práctica la sensación se intensifica. Progresiva significa que se van alcanzando estados de dominio y relajación de forma gradual aunque continua, poco a poco, pero cada vez más intensos, más eficaces. No es un método breve, ni sus efectos lo son tampoco.

Las zonas en que acumulamos tensión son múltiples, aprender a relajar los distintos grupos musculares que componen nuestro mapa muscular de tensión supone un recorrido por todo nuestro cuerpo, aunque en ocasiones no tengamos información de la tensión que se acumula en estas zonas no deja de ser un ejercicio interesante y sorprendente al mismo tiempo. (Hernández, 2008)

A continuación se presentan los efectos a largo plazo regular de la relajación progresiva de Jacobson, tomada de la Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome de Burnout).

- Reducción del estrés.
- Una disminución en la ansiedad generalizada.
- Decremento de la ansiedad anticipatoria en relación con las fobias.
- Reducción en la frecuencia y la duración de los ataques de pánico.
- Mejora de la concentración.
- Una mayor sensación de control sobre los estados de ánimo.
- Aumento de la autoestima.
- El aumento de la espontaneidad y la creatividad.

3.4.5.1 Etapas de la técnica progresiva de relajación de Jacobson

1. **Tensión-relajación.** Se trata de tensionar y luego de relajar diferentes grupos de músculos en todo su cuerpo, con el fin de que aprenda a reconocer la diferencia que existe entre un estado de tensión muscular y otro de relajación muscular. Esto permite el logro de un estado de relajación muscular que progresivamente se generaliza a todo su cuerpo.

2. **Revisión mental.** Esta etapa consiste en revisar mentalmente los grupos de músculos, comprobando que se han relajado al máximo.

3. **Relajación mental.** Se debe pensar en una escena agradable y positiva posible o en mantener la mente en blanco, se trata de relajar la mente a la vez que continúa relajando todo su cuerpo.

La secuencia completa de relajación muscular progresiva debe tomar de 20 a 30 minutos la primera vez. Con la práctica puede reducir el tiempo hasta 15 a 20 minutos.

3.5 Contenido

El contenido de la propuesta consta de varias etapas, las cuales se describen a continuación.

Etapas

Etapas 1
Aplicar el test de Escala General de Satisfacción (OJS) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para el diagnóstico del nivel de satisfacción laboral (intrínseca y extrínseca) y niveles del síndrome de Burnout.

Etapas 2

Tabular y elaborar una base de datos en el programa SPSS para obtener los niveles de satisfacción laboral, síndrome de Burnout y evaluarlos.

Etapas 3

Aplicar la terapia de relajación progresiva de Jacobson como medida de primera intervención para disminuir los niveles de estrés crónico.

Etapas 4

Aplicar técnicas (talleres, charlas) de motivación laboral al personal para mejorar los niveles de satisfacción en el trabajador.

Etapas 5

Valorar los resultados obtenidos de la terapia de relajación progresiva de Jacobson y de las técnicas de motivación laboral realizadas al personal para determinar el grado de satisfacción alcanzado por la propuesta de investigación.

3.6 Operatividad

Tabla N.3.1 Operatividad de la propuesta.

Programa	Actividades	Etapas	Responsable	Técnicas e instrumentos
Evaluación y tabulación de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout.	Aplicar el test de satisfacción laboral y Burnout. Crear base de datos. Tabular datos.	1. Diagnóstico del nivel de satisfacción laboral y niveles del síndrome de Burnout. 2. Elaborar una base de datos en el programa SPSS y realizar la tabulación estadística.	Ing. Kléber Jaramillo G.	Escala General de Satisfacción (OJS). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Métodos estadísticos.
Terapia de relajación progresiva de Jacobson.	Realizar las sesiones de la técnica de relajación progresiva.	3. Aplicar la terapia de relajación progresiva de Jacobson como medida de primera intervención.	Ing. Kléber Jaramillo G.	Sesiones de terapia de relajación progresiva de Jacobson.
Programa de motivación laboral.	Realización de talleres y charlas motivacionales al personal.	4. Aplicar técnicas de motivación laboral al personal.	Ing. Kléber Jaramillo G.	Charlas motivacionales. Talleres.

Valoración de satisfacción alcanzada por la propuesta.	Realizar una encuesta de satisfacción de la propuesta.	5. Valorar los resultados obtenidos de las técnicas de motivación y terapia de Jacobson.	Ing. Kléber Jaramillo G.	Encuesta de satisfacción. Métodos estadísticos.
--	--	--	--------------------------	--

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Capítulo IV

4. Exposición y discusión de resultados

4.1 Análisis e interpretación de resultados

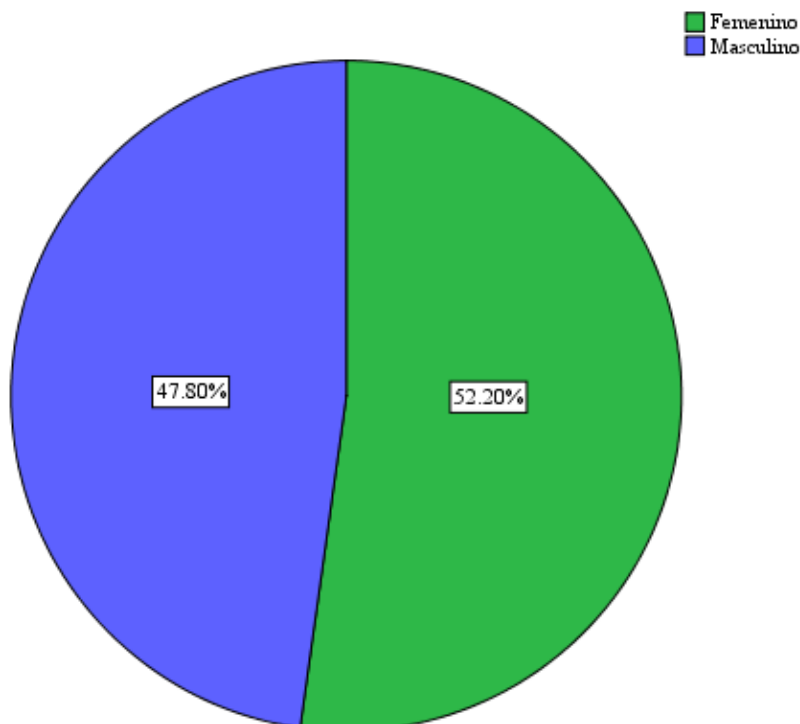
4.1.1 Género de la muestra

Tabla N.4.1 Frecuencias según el género de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	87	47.80
Femenino	95	52.20
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.1 Gráfico de sectores según el género de la muestra.



Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

El personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 evidencia una distribución casi homogénea para el factor género de la muestra total analizada, con un 47.80% de hombres y un 52.20% mujeres.

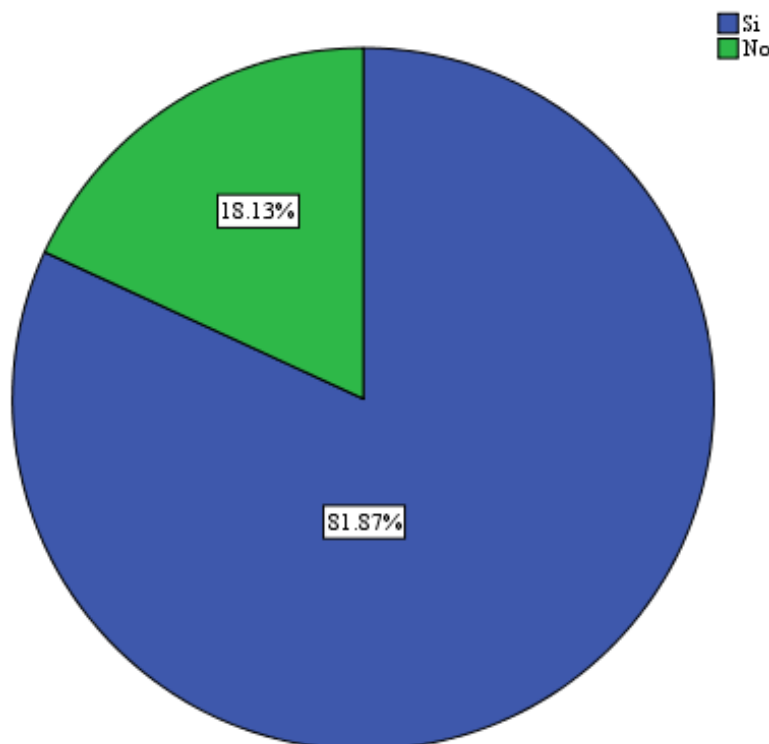
4.1.2 Tenencia de hijos de la muestra

Tabla N.4.2 Frecuencia según la tenencia de hijos de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Si	149	81.87
No	33	18.13
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.2 Gráfico de sectores según la tenencia de hijos de la muestra.



Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente al factor tenencia de hijos de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, tenemos que 8 de cada 10 servidores tienen hijos, con un 81.87% con hijos y un 18.13% sin hijos.

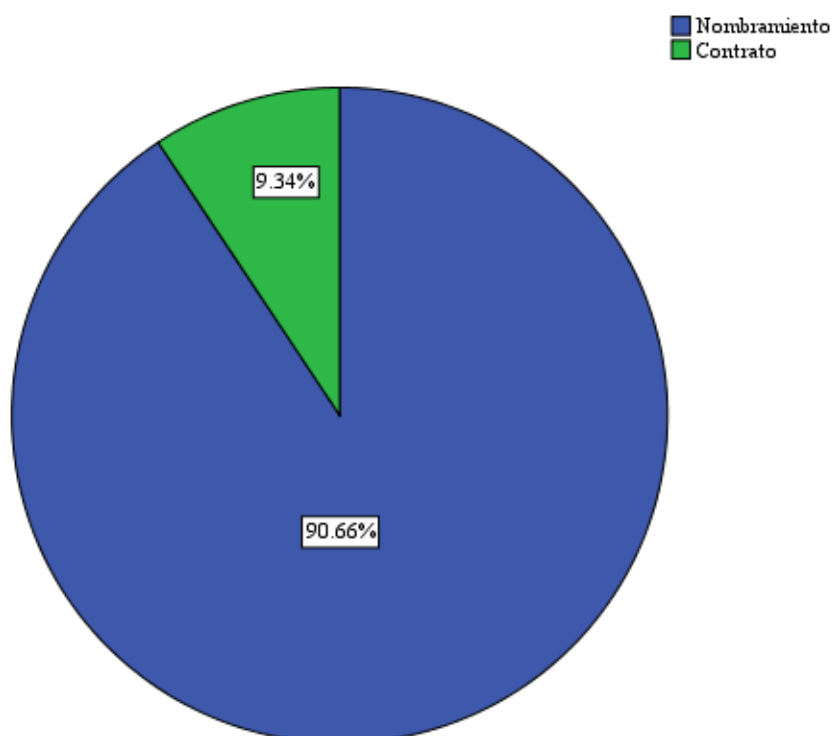
4.1.3 Condición laboral de la muestra.

Tabla N.4.3 Frecuencias según la condición laboral de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Nombramiento	165	90.66
Contrato	17	9.34
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.3 Gráfico de sectores según la condición laboral de la muestra.



Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente a la condición laboral de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, un 90.66% están con nombramiento y un 9.34% son a contrato, lo que equivale a un peso significativo en el estudio ya que 9 de cada 10 empleados tienen estabilidad en el cargo.

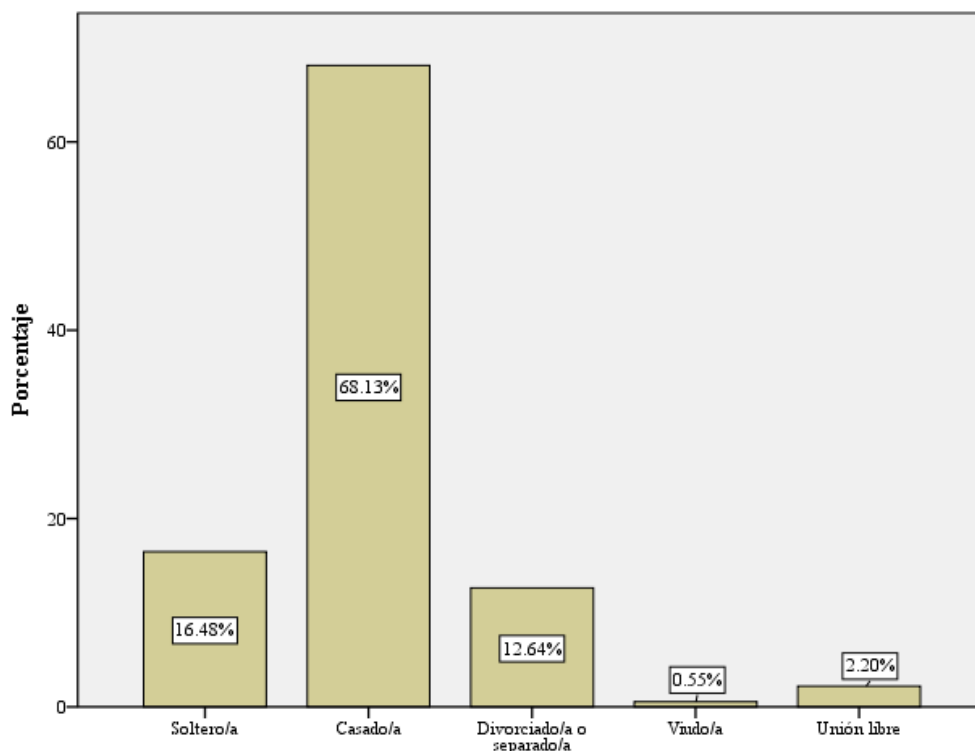
4.1.4 Estado civil de la muestra

Tabla N.4.4 Frecuencias según el estado civil de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	30	16.48
Casado/a	124	68.13
Divorciado/a o separado/a	23	12.64
Viudo/a	1	0.55
Unión libre	4	2.20
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.4 Gráfico de barras según el estado civil de la muestra.

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente al estado civil de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, el mayor peso se encuentra en los casados con un 68.13%, seguido de los solteros con un 16.48%, en tercer lugar está el estado divorciado o separado con un 12.64% y en un porcentaje bajo el estado viudo y unión libre con un 2.75%. Esta tendencia demuestra estabilidad en el hogar de los encuestados y relación con la tenencia de hijos antes descrita.

4.1.5 Edad de la muestra

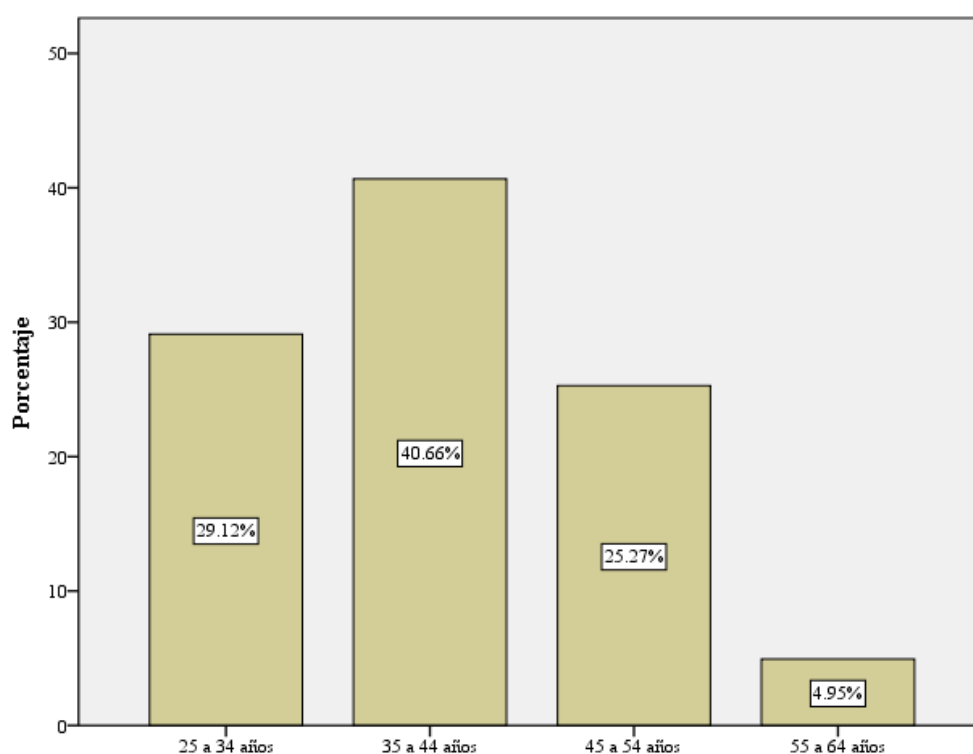
Tabla N.4.5 Frecuencias según la edad de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
25 a 34 años	53	29.12
35 a 44 años	74	40.66
45 a 54 años	46	25.27
55 a 64 años	9	4.95
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.5 Gráfico de barras según la edad de la muestra.



Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente a la edad de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, observamos que el 40.66% tienen edades entre 35 a 44 años, 29.12% edades entre 25 a 34 años, 25.27% edades entre 45 a 54 años y un 4.95% edades entre 55 a 64 años. Predominando en mayor porcentaje edades maduras como lo son el intervalo de 35 a 44 años.

4.1.6 Escolaridad de la muestra

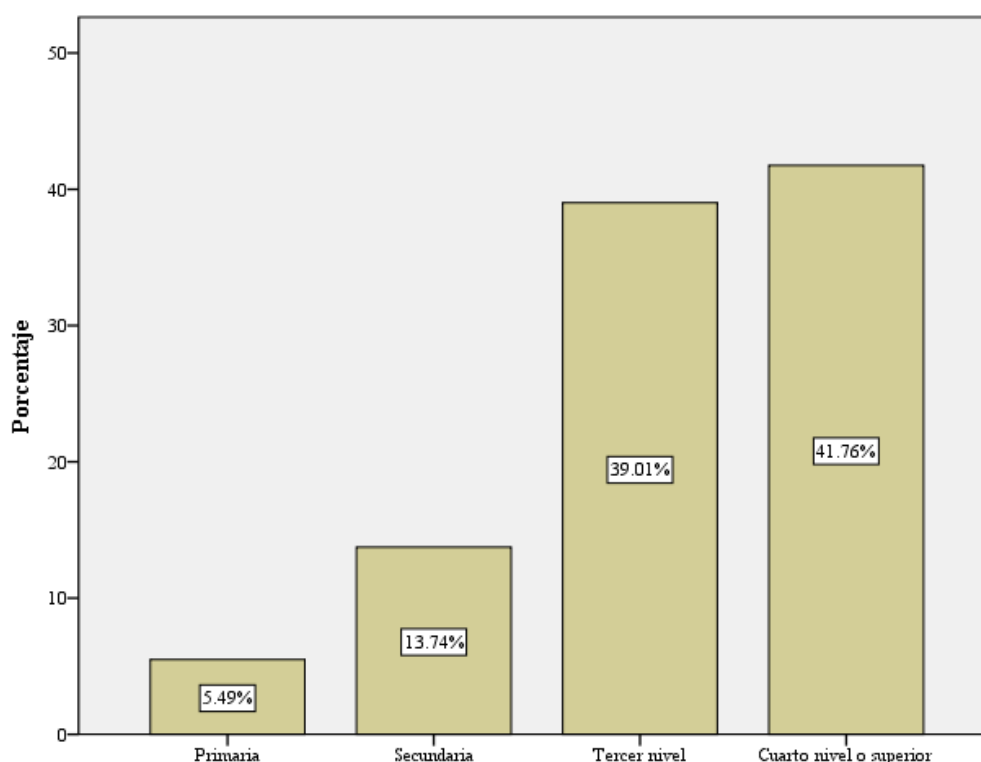
Tabla N.4.6 Frecuencias según la escolaridad de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	10	5.49
Secundaria	25	13.74
Tercer nivel	71	39.01
Cuarto nivel o superior	76	41.76
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.6 Gráfico de barras según la escolaridad de la muestra.



Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente a la escolaridad de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, tenemos que predominan los niveles tercero y cuarto con un peso total sumado de 80.77%, mientras que el 19.23% restante está entre niveles secundaria y primaria siendo estos los puestos operativos como las áreas de mantenimiento, guardianía, etc., al tratarse de una

universidad es coherente que el mayor peso esté en niveles superiores de estudio debido al tipo de trabajo que desarrolla la institución.

4.1.7 Tiempo de servicio de la muestra

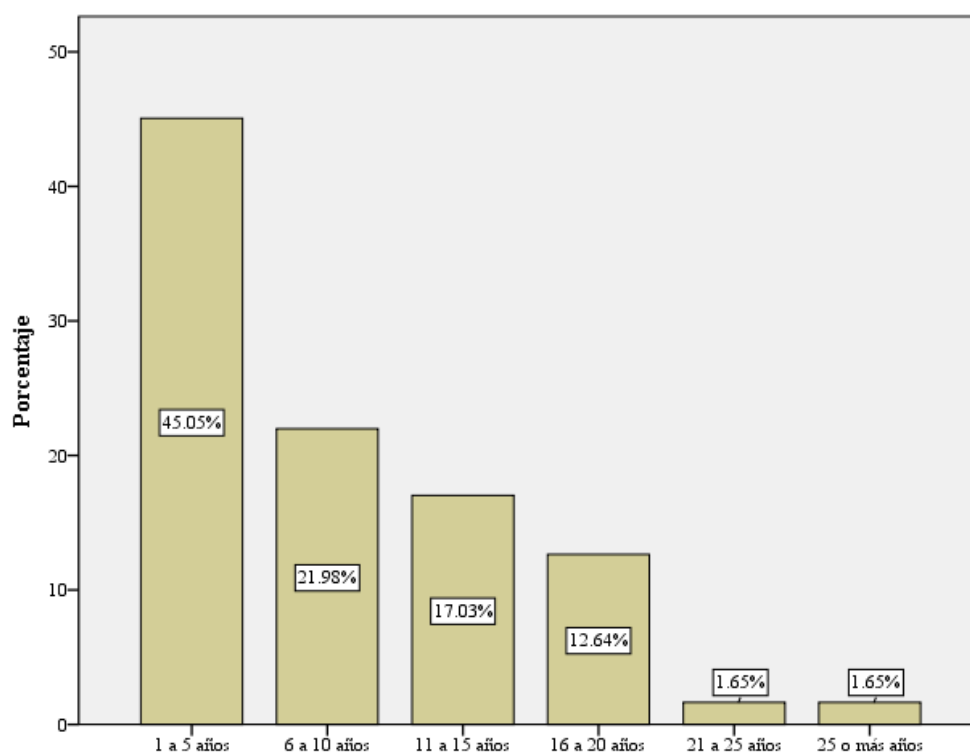
Tabla N.4.7 Frecuencias según el tiempo de servicio de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 años	82	45.05
6 a 10 años	40	21.98
11 a 15 años	31	17.03
16 a 20 años	23	12.64
21 a 25 años	3	1.65
25 o más años	3	1.65
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.7 Gráfico de barras según el tiempo de servicio de la muestra.



Fuente: Cuestionario de factores sociodemográficos.

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente al tiempo de servicio de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, las frecuencias observadas son de 1 a 5 años de trabajo con un 45.05%, de 6 a 10 años con un 21.98%,

de 11 a 15 años con un 17.03%, de 16 a 20 años con un 12.64%, de 21 a 25 años con un 1.65% y de 25 años o más un 1.65%, prevalece con un total de 84.06% de 1 a 15 años de servicio, teniendo relación con el nivel de escolaridad anteriormente descrito.

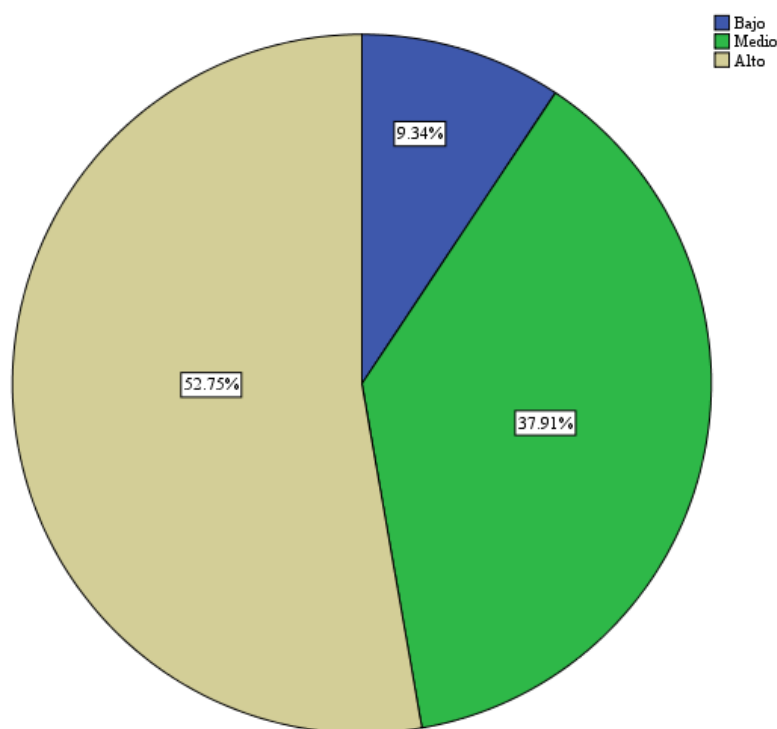
4.1.8 Niveles de Satisfacción Intrínseca

Tabla N.4.8 Frecuencias de los niveles de Satisfacción Intrínseca de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	9.34
Medio	69	37.91
Alto	96	52.75
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.8 Gráfico de sectores de los niveles de Satisfacción Intrínseca de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

De la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, referente a la Satisfacción Intrínseca predomina una alta satisfacción con un 52.75%, teniendo un 47.25% entre satisfacción media y baja.

Tenemos que un poco más de la mitad de los encuestados se sienten satisfechos con los factores internos o motivadores como son la independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar sus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea.

4.1.9 Niveles de Satisfacción Extrínseca

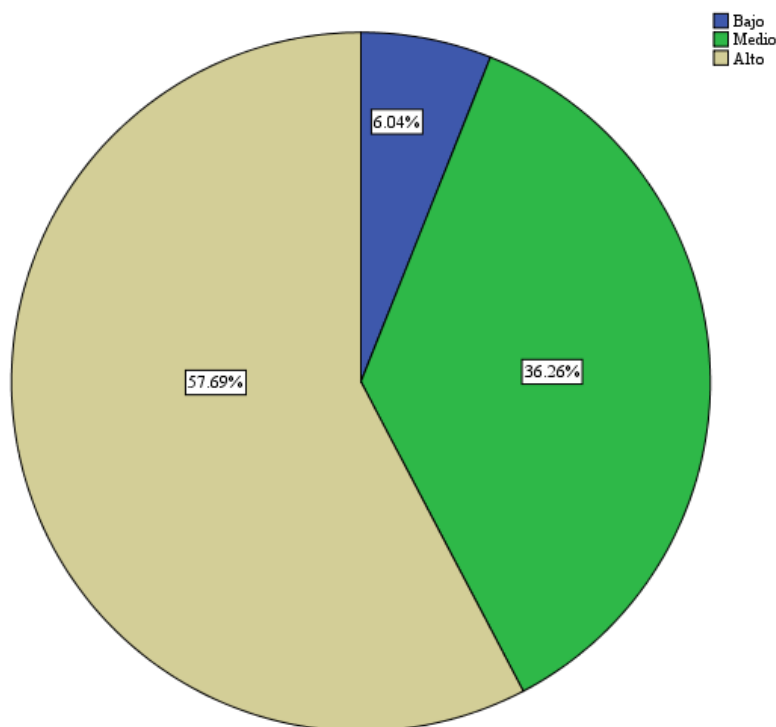
Tabla N.4.9 Frecuencias de los niveles de Satisfacción Extrínseca de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	6.04
Medio	66	36.26
Alto	105	57.69
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS).

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.9 Gráfico de sectores de los niveles de Satisfacción Extrínseca de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS).

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente a la Satisfacción Extrínseca de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, casi 6 de cada

10 individuos se encuentra altamente satisfechos con el ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo y estabilidad laboral.

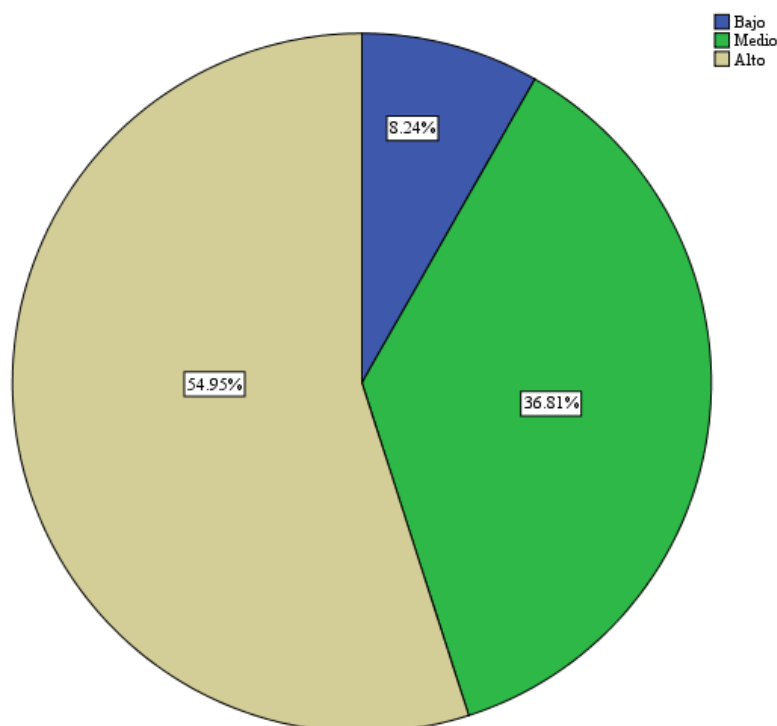
4.1.10 Niveles de Satisfacción General

Tabla N.4.10 Frecuencias de los niveles de Satisfacción General de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	8.24
Medio	67	36.81
Alto	100	54.95
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.10 Gráfico de sectores de los niveles de Satisfacción General de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente a la Satisfacción General de la muestra analizada del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, tenemos que existe una concordancia con la satisfacción intrínseca y extrínseca, con un 54.95%

altamente satisfechos, 36.81% medianamente satisfechos y un 8.24% sienten una satisfacción baja.

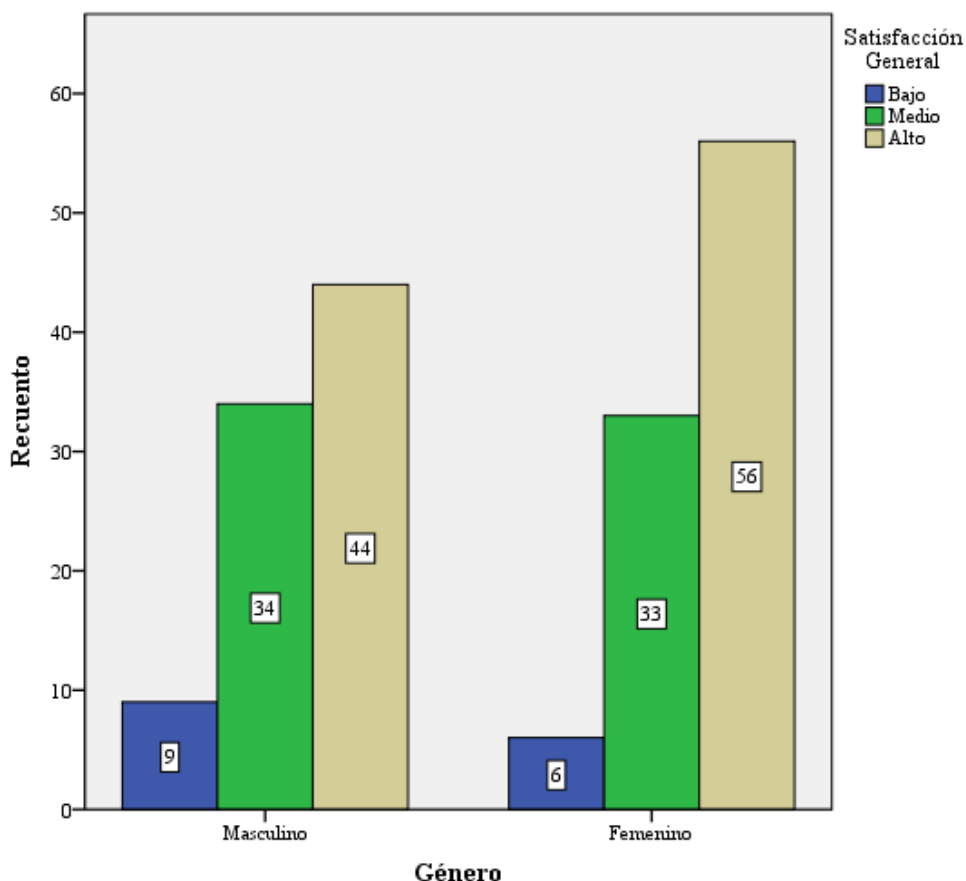
4.1.11 Relación entre los niveles de Satisfacción General y género

Tabla N.4.11 Tabla cruzada: Satisfacción General y género de la muestra.

		Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Género	Masculino	9	34	44	87
	Femenino	6	33	56	95
Total		15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.11 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y género de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Referente a la relación existente entre los niveles de Satisfacción General y género de la muestra, tenemos que los niveles de satisfacción en porcentaje son casi idénticos para

ambos géneros, manteniendo relación con la homogeneidad existente del género de la muestra. Nos lleva a concluir que ambos géneros tienen sentimientos similares en cuanto a factores internos y externos que influyen en la satisfacción general.

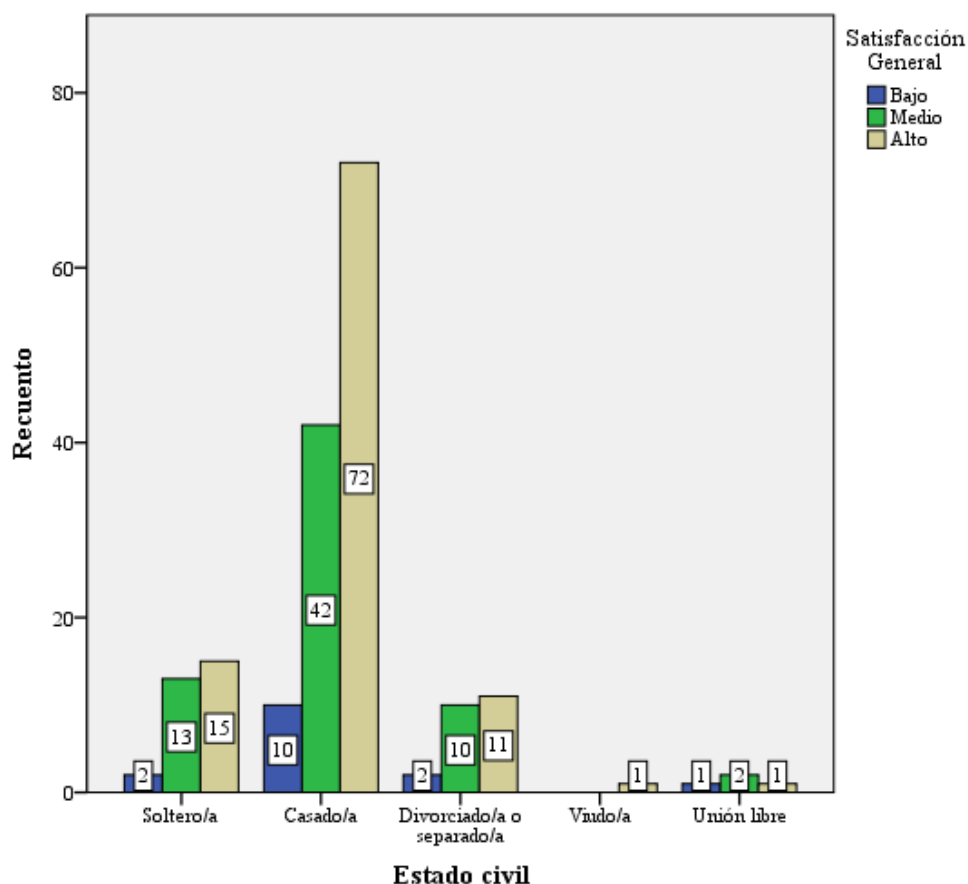
4.1.12 Relación entre los niveles de Satisfacción General y estado civil

Tabla N.4.12 Tabla cruzada: Satisfacción General y estado civil de la muestra.

		Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estado civil	Soltero/a	2	13	15	30
	Casado/a	10	42	72	124
	Divorciado/a o separado/a	2	10	11	23
	Viudo/a	0	0	1	1
	Unión libre	1	2	1	4
Total		15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.12 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y estado civil de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

La relación que existe entre los niveles de Satisfacción General y estado civil de la muestra, es similar en porcentaje para los estados casado, soltero y divorciado, manteniendo relación en cuanto a los sentimientos que experimentan estos estados sin encontrarse diferencia significativa entre los niveles de satisfacción y estado civil.

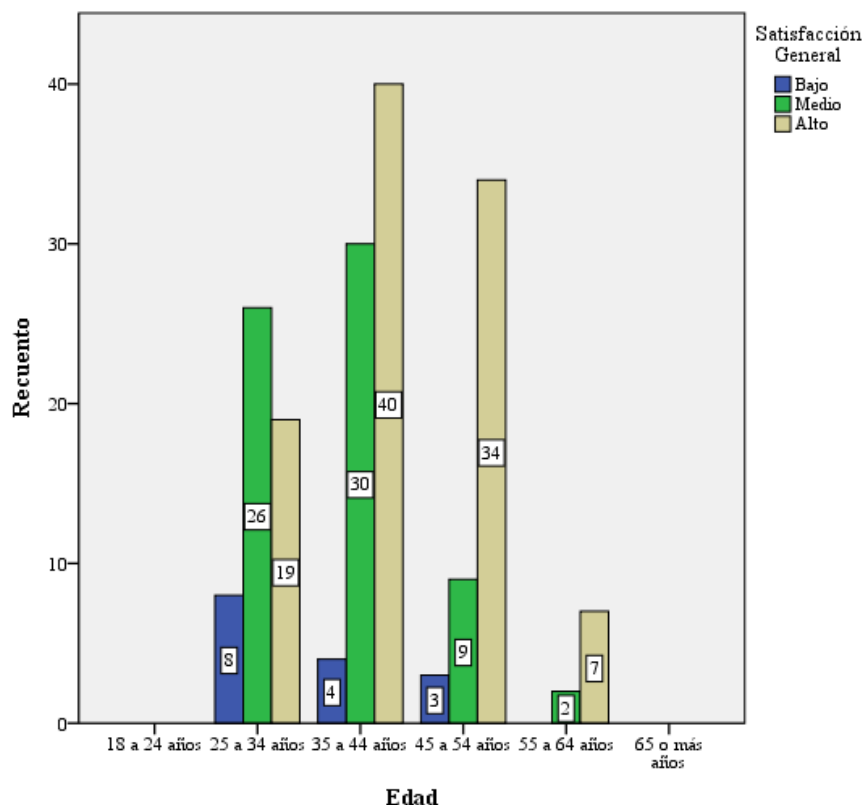
4.1.13 Relación entre los niveles de Satisfacción General y edad

Tabla N.4.13 Tabla cruzada: Satisfacción General y edad de la muestra.

		Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	25 a 34 años	8	26	19	53
	35 a 44 años	4	30	40	74
	45 a 54 años	3	9	34	46
	55 a 64 años	0	2	7	9
	Total	15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.13 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y edad de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

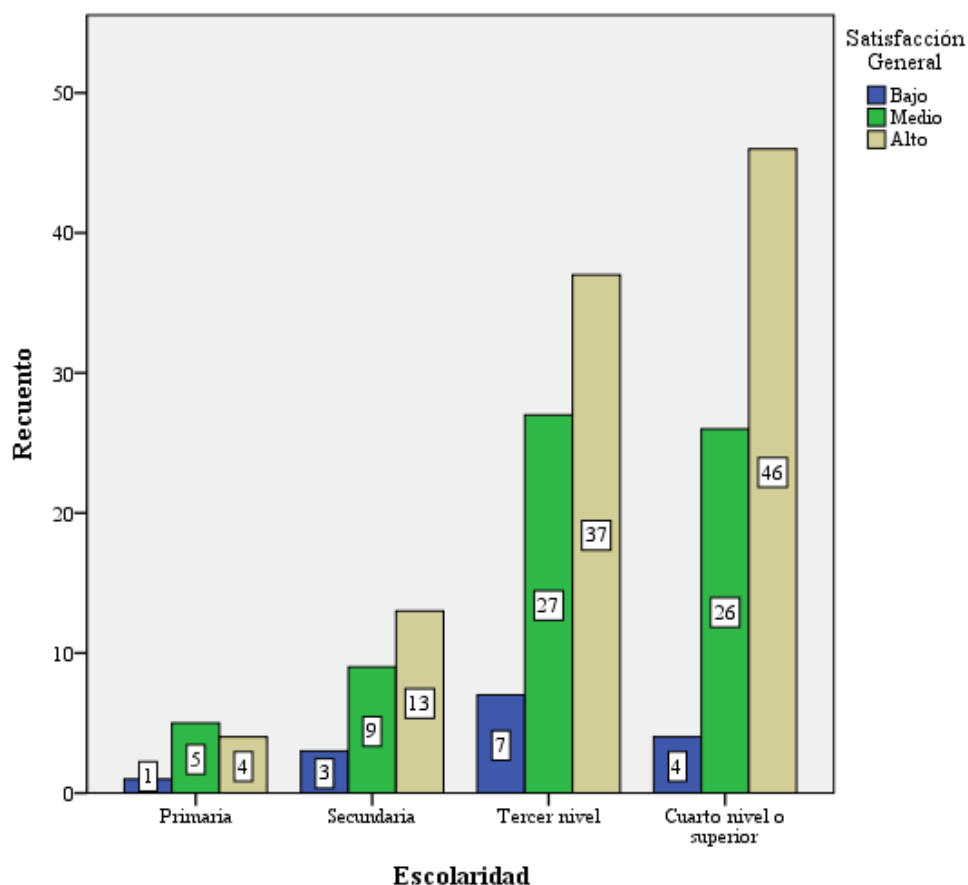
4.1.14 Relación entre los niveles de Satisfacción General y escolaridad

Tabla N.4.14 Tabla cruzada: Satisfacción General y escolaridad de la muestra.

		Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Escolaridad	Primaria	1	5	4	10
	Secundaria	3	9	13	25
	Tercer nivel	7	27	37	71
	Cuarto nivel o superior	4	26	46	76
Total		15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.14 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y escolaridad de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

La muestra mantiene valores similares en porcentaje en cuanto a los niveles de satisfacción y de estudio secundaria y tercer nivel con un 50% sintiéndose altamente

satisfechos, valores medios de satisfacción prevalecen en primaria y niveles altos predominan en el cuarto nivel o superior con un 61%.

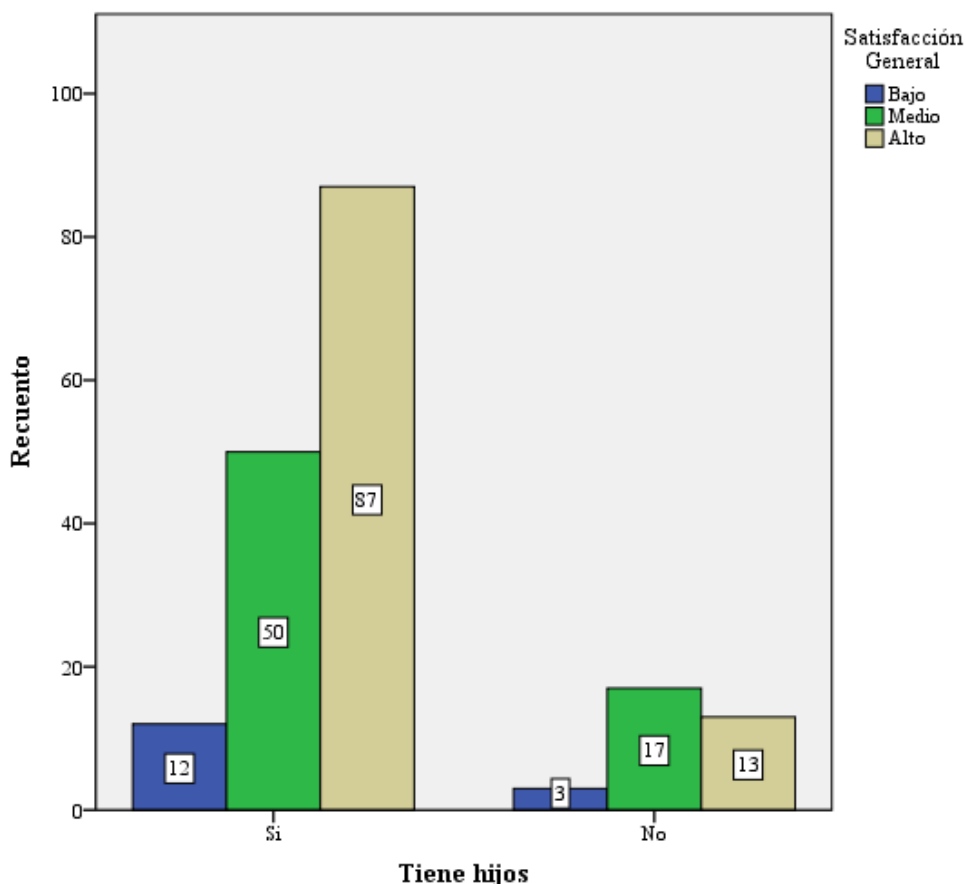
4.1.15 Relación entre los niveles de Satisfacción General e hijos

Tabla N.4.15 Tabla cruzada: Satisfacción General y tenencia de hijos de la muestra.

		Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Tiene hijos	Si	12	50	87	149
	No	3	17	13	33
	Total	15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.15 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y tenencia de hijos de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Sienten baja satisfacción en similares porcentajes los individuos que tiene hijos y los que no con un porcentaje equivalente al 9%, el 58% de los que tienen hijos se sienten altamente satisfechos y el 39% de los que no tienen hijos se sienten medianamente satisfechos.

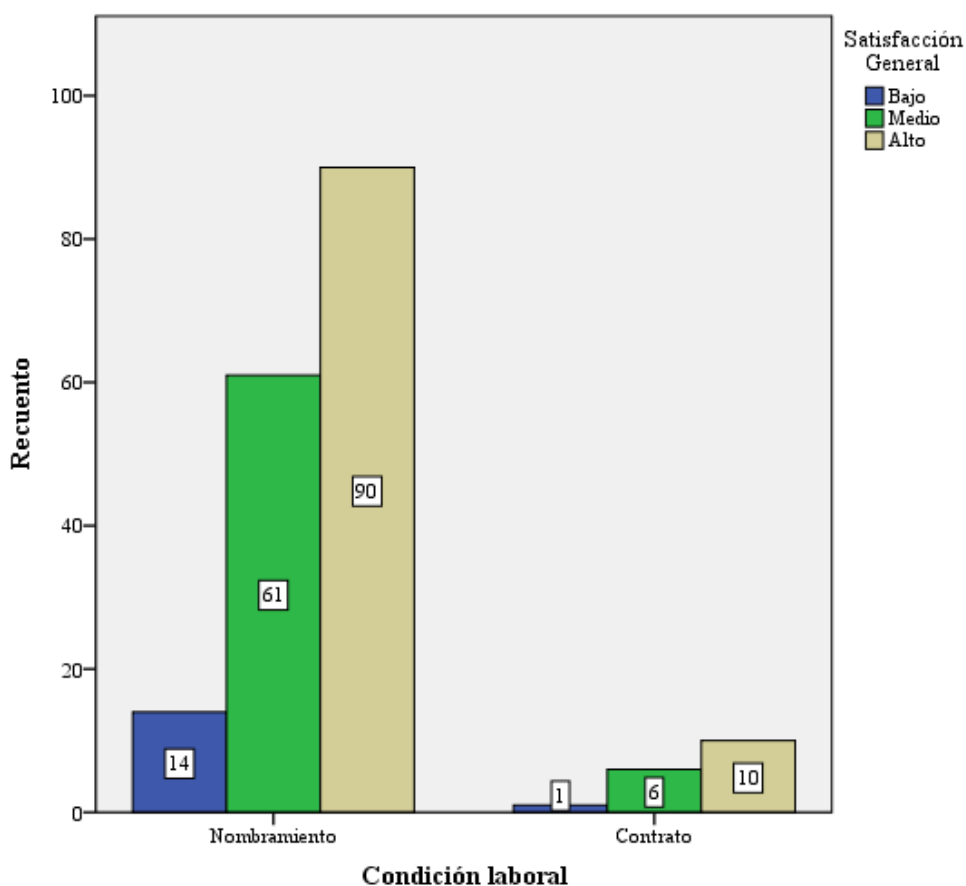
4.1.16 Relación entre los niveles de Satisfacción General y condición laboral

Tabla N.4.16 Tabla cruzada: Satisfacción General y condición laboral de la muestra.

		Satisfacción General			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Condición laboral	Nombramiento	14	61	90	165
	Contrato	1	6	10	17
Total		15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.16 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y condición laboral de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

En cuanto a la condición laboral, la muestra presenta similares valores en los tres niveles de satisfacción y la condición de trabajo en la que se encuentran, con promedios de 57% con satisfacción alta, 36% con satisfacción media y con satisfacción baja un 7%. Observamos que de cada 10 individuos, 6 se sienten totalmente satisfechos y que al menos 1 individuo se encuentra totalmente insatisfecho.

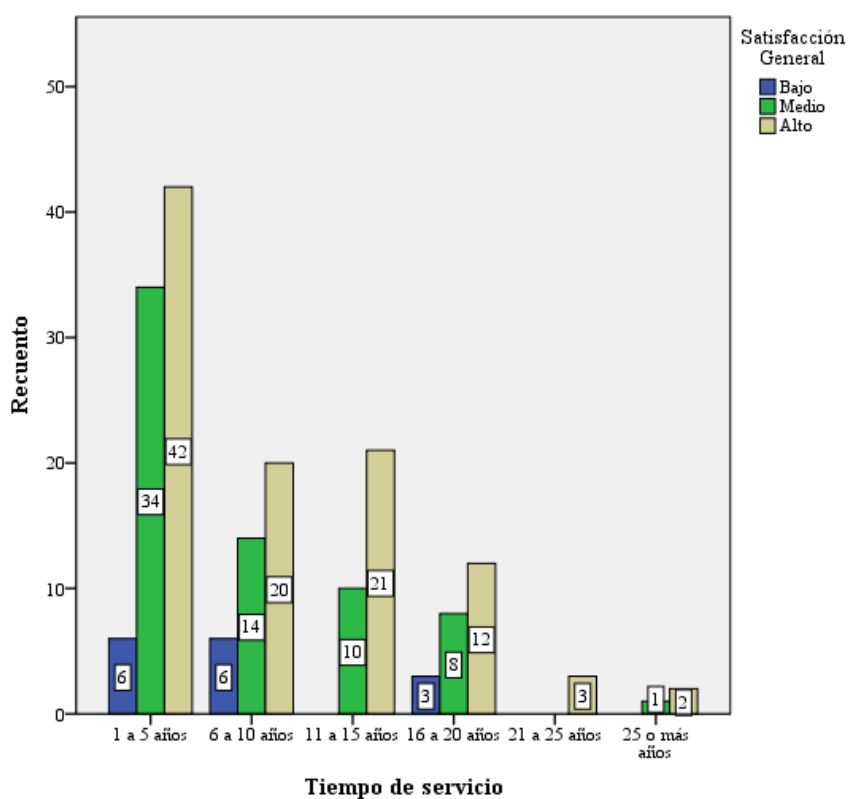
4.1.17 Relación entre los niveles de Satisfacción General y tiempo de servicio

Tabla N.4.17 Tabla cruzada: Satisfacción General y tiempo de servicio de la muestra.

	Satisfacción General			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Tiempo de servicio	1 a 5 años	6	34	42	82
	6 a 10 años	6	14	20	40
	11 a 15 años	0	10	21	31
	16 a 20 años	3	8	12	23
	21 a 25 años	0	0	3	3
	25 o más años	0	1	2	3
	Total	15	67	100	182

Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.17 Gráfico de barras relación entre la Satisfacción General y tiempo de servicio de la muestra.



Fuente: Cuestionario de Escala de Satisfacción general (OJS) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

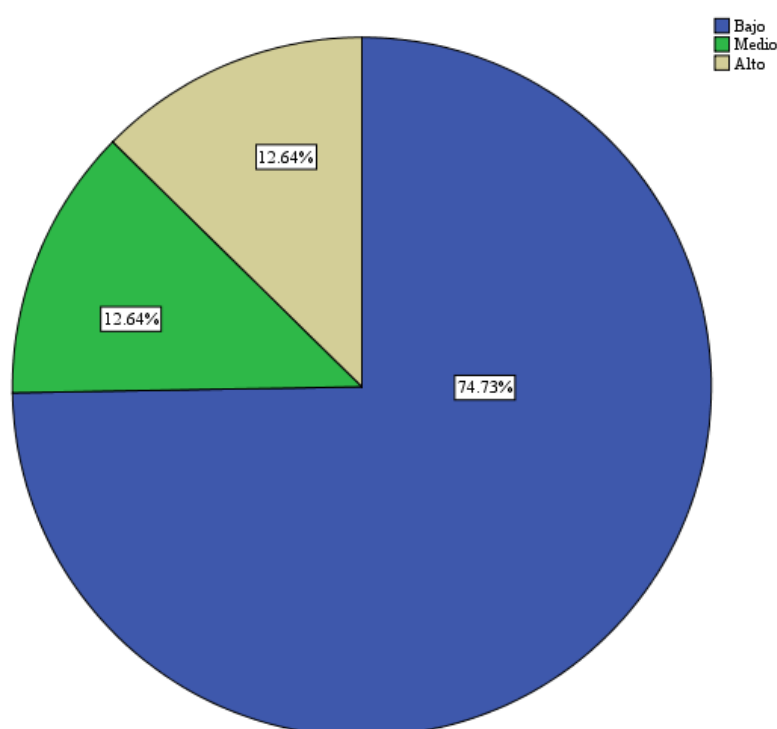
4.1.18 Niveles de la sub escala de Agotamiento Emocional.

Tabla N.4.18 Frecuencias de los niveles de la sub escala de Agotamiento Emocional de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	136	74.73
Medio	23	12.64
Alto	23	12.64
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.18 Gráfico de sectores de los niveles de la sub escala de Agotamiento Emocional de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

El 74.73% de los individuos de la muestra tienen un nivel bajo de agotamiento emocional, el 12.64% un nivel medio y el 12.64% se encuentran altamente cansados emocionalmente. Prevalciendo significativamente el estado bajo, pero el 25.28% del grupo están cansados emocionalmente de su trabajo, sintiéndose al límite de sus posibilidades y sintiendo la afectación de los horarios y tiempos de trabajo, además de la fatiga generada por la interacción con la gente.

4.1.19 Niveles de la sub escala de Despersonalización

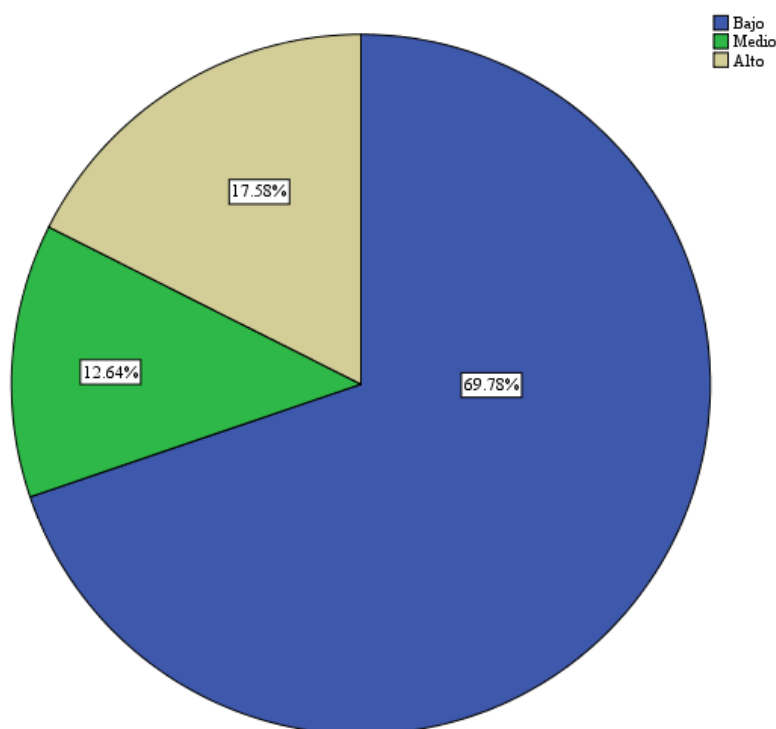
Tabla N.4.19 Frecuencias de los niveles de la sub escala de Despersonalización de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	127	69.78
Medio	23	12.64
Alto	32	17.58
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.19 Gráfico de sectores de los niveles de la sub escala de Despersonalización de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

La muestra en estudio presenta que el 69.78% está con despersonalización baja, el 12.64% media y el 17.58% alto. En este contexto se observa un incremento en porcentaje de este estado en comparación al cansancio emocional, tenemos que el 30.22% de los encuestados están con un nivel de cinismo por encima de lo normal o bajo, debido al sentimiento indiferente que siente una buena parte del personal hacia las otras personas, se hacen duros con la gente, sin importarles lo que les suceda, sin embargo tenemos que 7 de cada 10 individuos sienten aprecio hacia el resto de compañeros y público en general.

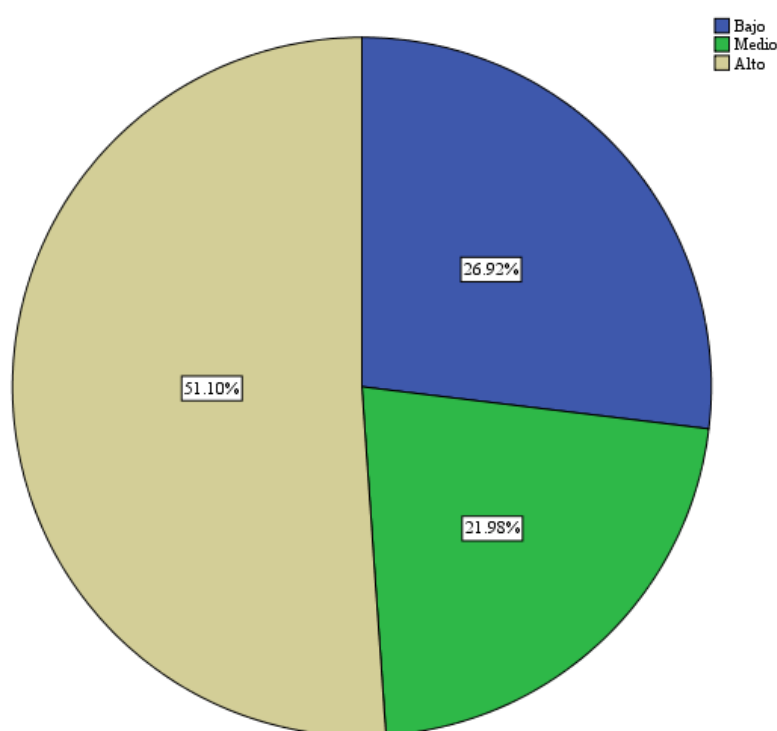
4.1.20 Niveles de la sub escala de Realización Personal

Tabla N.4.20 Frecuencias de los niveles de la sub escala de Realización Personal de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	26.92
Medio	40	21.98
Alto	93	51.10
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.20 Gráfico de sectores de los niveles de la sub escala de Realización Personal de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

La realización personal describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, la muestra en un 51.10% se siente realizado personalmente, un 21.98% medianamente realizado y un 26.92% en un nivel bajo. Tenemos que casi la mitad de los individuos no se hallan realizados personalmente, se sienten sin poder entender a las personas, sienten no estar influyendo positivamente en la vida de sus compañeros y que su trabajo no es valorado y con poca energía en su trabajo.

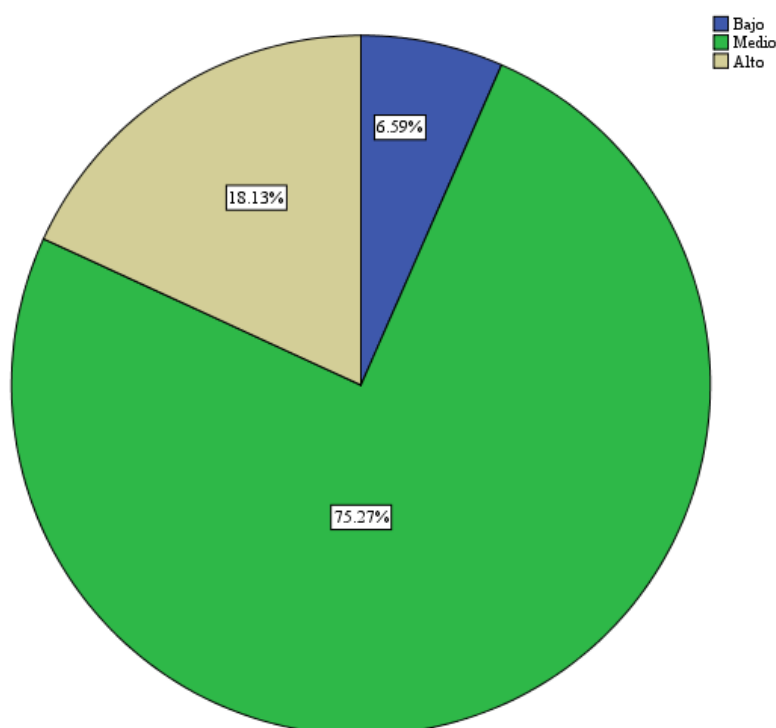
4.1.21 Niveles de Burnout

Tabla N.4.21 Frecuencias de los niveles de Burnout de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	6.59
Medio	137	75.27
Alto	33	18.13
Total	182	100.00

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.21 Gráfico de sectores de los niveles de Burnout de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

El resultado final de los niveles del síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad nacional de Chimborazo en el año 2016 demuestran niveles bajos con el 6.59%, niveles medios con el 75.27% y altos con el 18.13%. Sólo 1 de cada 10 individuos se hallan sin riesgo de sufrir estrés crónico, mientras que el 75.27% están en zona de riesgo de padecer estrés crónico alto. Los valores de las sub escalas están incidiendo significativamente en el porcentaje de Burnout, valores altos en las dos primeras escalas y baja en la tercera definen al síndrome, observando un peso

significativo en la sub escala de realización personal (48.9% no realizados personalmente).

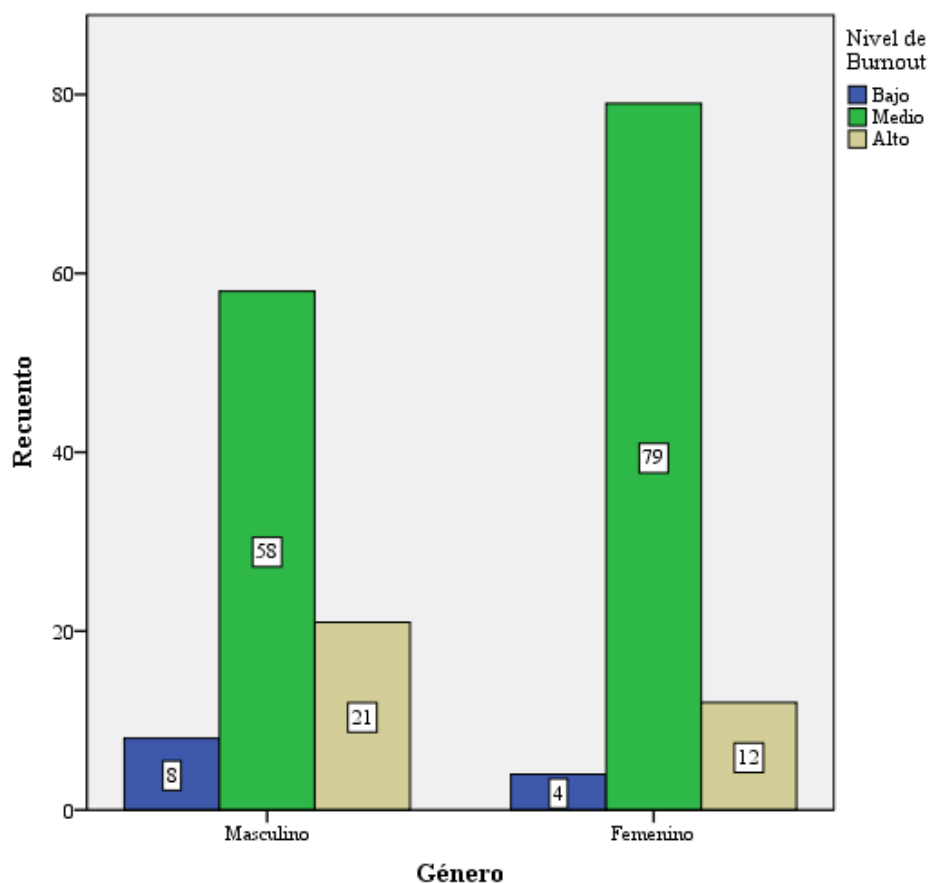
4.1.22 Relación entre los niveles de Burnout y género

Tabla N.4.22 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y género de la muestra.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Género	Masculino	8	58	21	87
	Femenino	4	79	12	95
Total		12	137	33	182

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.22 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y género de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Los hombres (24.14%) sufren niveles de Burnout más altos que las mujeres (12.63%), sin embargo las mujeres presentan niveles medios del síndrome superiores a los hombres en

un 16.49%, tendencia que podría cambiar con el pasar del tiempo y equilibrando los niveles altos en ambos géneros, ya que estudios demuestran que son las mujeres más propensas a sufrir estrés crónico.

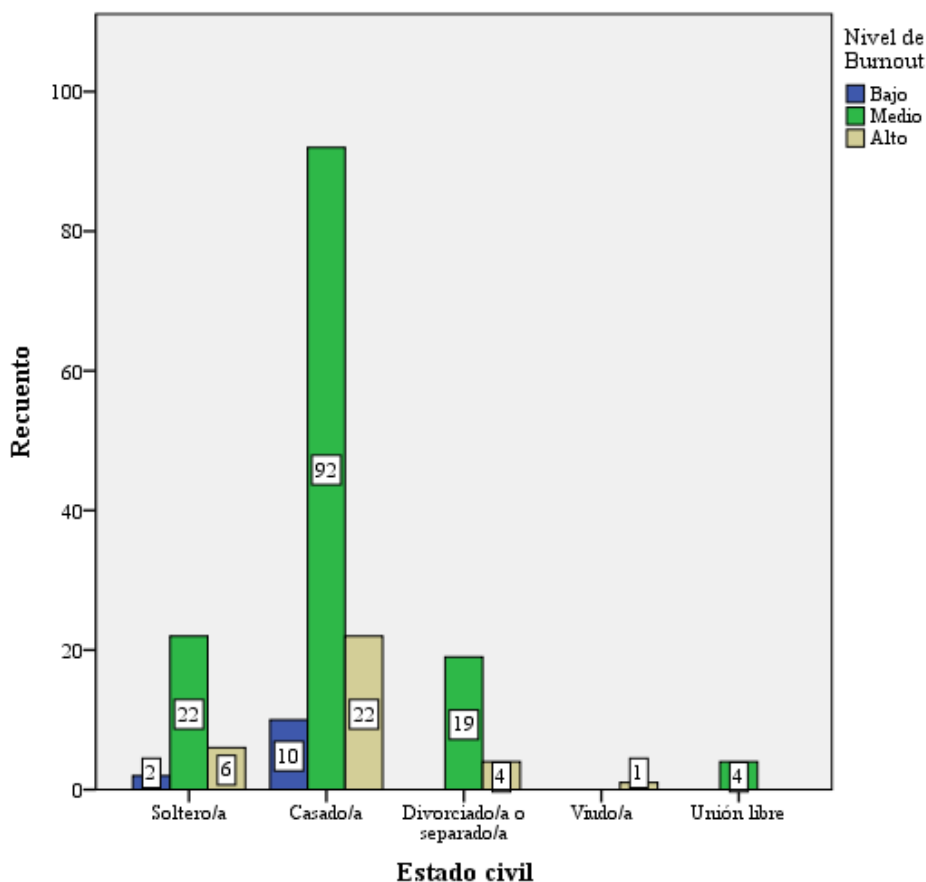
4.1.23 Relación entre los niveles de Burnout y estado civil

Tabla N.4.23 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y estado civil de la muestra.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estado civil	Soltero/a	2	22	6	30
	Casado/a	10	92	22	124
	Divorciado/a o separado/a	0	19	4	23
	Viudo/a	0	0	1	1
	Unión libre	0	4	0	4
Total		12	137	33	182

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.23 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y estado civil de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

En esta relación existe mayor uniformidad en los resultados con porcentajes de niveles altos, medios y bajos para los estados de soltería, casados y divorciados. Tenemos una persona viuda con un nivel alto de Burnout y 4 individuos al 100% con niveles medio de Burnout para el estado de unión libre.

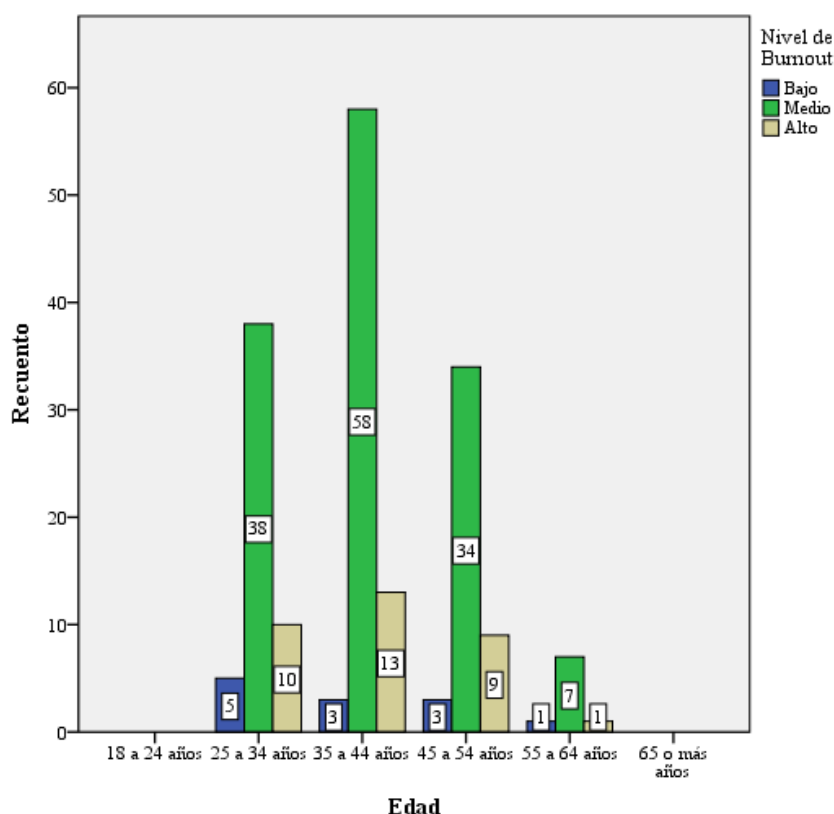
4.1.24 Relación entre los niveles de Burnout y edad

Tabla N.4.24 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y edad de la muestra.

	Edad	Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
	25 a 34 años	5	38	10	53
	35 a 44 años	3	58	13	74
	45 a 54 años	3	34	9	46
	55 a 64 años	1	7	1	9
	Total	12	137	33	182

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.24 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y edad de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Encontramos niveles promedios sobre el 90% de Burnout medio y alto para las edades entre 25 a 54 años de edad, hallándose niveles bajos de Burnout en este rango de edad, trabajadores con edades maduras de entre 55 a 64 años con niveles medios en su mayoría. En intervalos de edades cortas como con de 25 a 34 años tenemos que de cada 10 personas, 2 sufren niveles altos de estrés crónico y 7 de estos 10 tienen niveles bajos, este resultado es explicable debido a las grandes expectativas que tienen las personas jóvenes hacia sus puestos de trabajo y aspiraciones de superación que hacen sentir más estresada a la gente en miras de cumplir sus objetivos y retos profesionales.

4.1.25 Relación entre los niveles de Burnout y escolaridad

Tabla N.4.25 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y escolaridad de la muestra.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Escolaridad	Primaria	4	3	3	10
	Secundaria	4	14	7	25
	Tercer nivel	2	60	9	71
	Cuarto nivel o superior	2	60	14	76
Total		12	137	33	182

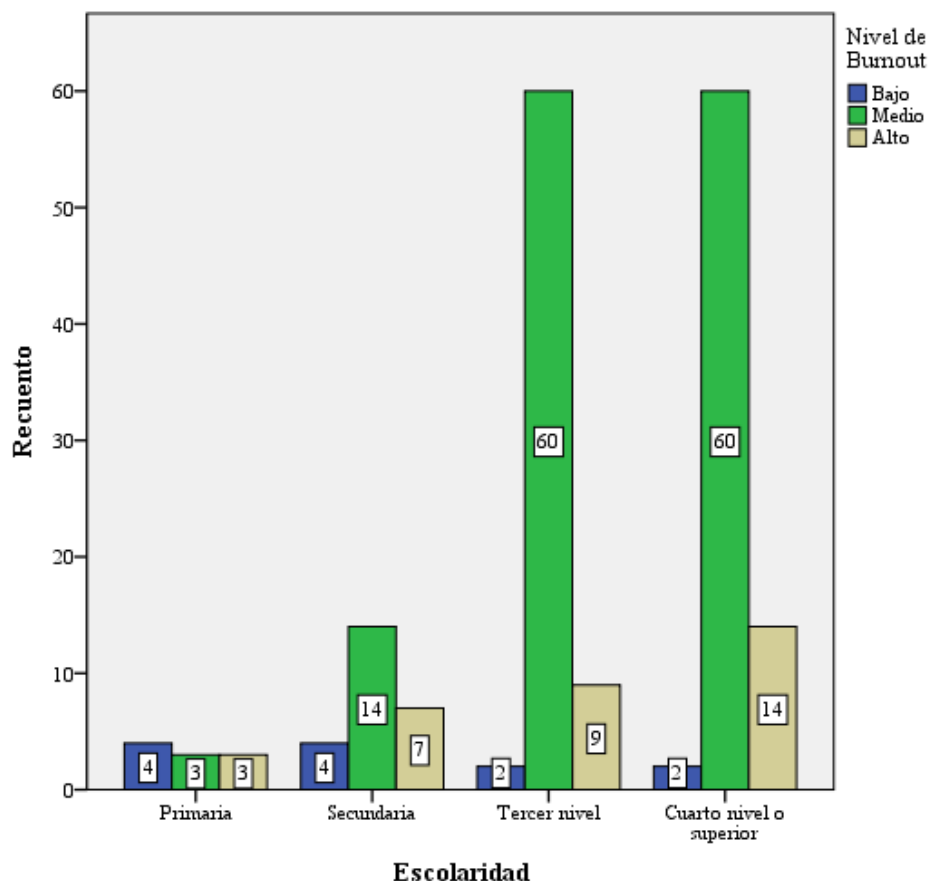
Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

Los individuos de la muestra con instrucción primaria son los que presentan niveles más bajos de Burnout con un 40%, niveles medio y alto con un 30% cada uno, hay diferencia con respecto a los de secundaria que mantienen niveles medios de Burnout sobre el 56% y niveles altos cerca del 28%. En cuanto a niveles de instrucción superior como son el tercer nivel y cuarto nivel tenemos porcentajes mínimos del nivel bajo del síndrome de Burnout (2.73% en promedio), mientras que mantienen niveles medios del síndrome similares en ambos casos con un promedio del 82%, niveles elevados que tienden a pasar a altos del síndrome si no se lleva un control apropiado o a tiempo de los factores que pudieran estar acrecentando el estrés crónico. La diferencia que se evidencia en la escolaridad entre niveles de instrucción medios y bajos en comparación con niveles de instrucción superior se debe a que los funcionarios con mejores niveles de estudios tienen

a su cargo mayor responsabilidad o carga laboral y en la mayoría son estos funcionarios los que están al mando de los de nivel primaria y secundaria.

Figura N.4.25 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y escolaridad de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

4.1.26 Relación entre los niveles de Burnout y tenencia de hijos

Tabla N.4.26 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y tenencia de hijos de la muestra.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Tiene hijos	Si	10	113	26	149
	No	2	24	7	33
Total		12	137	33	182

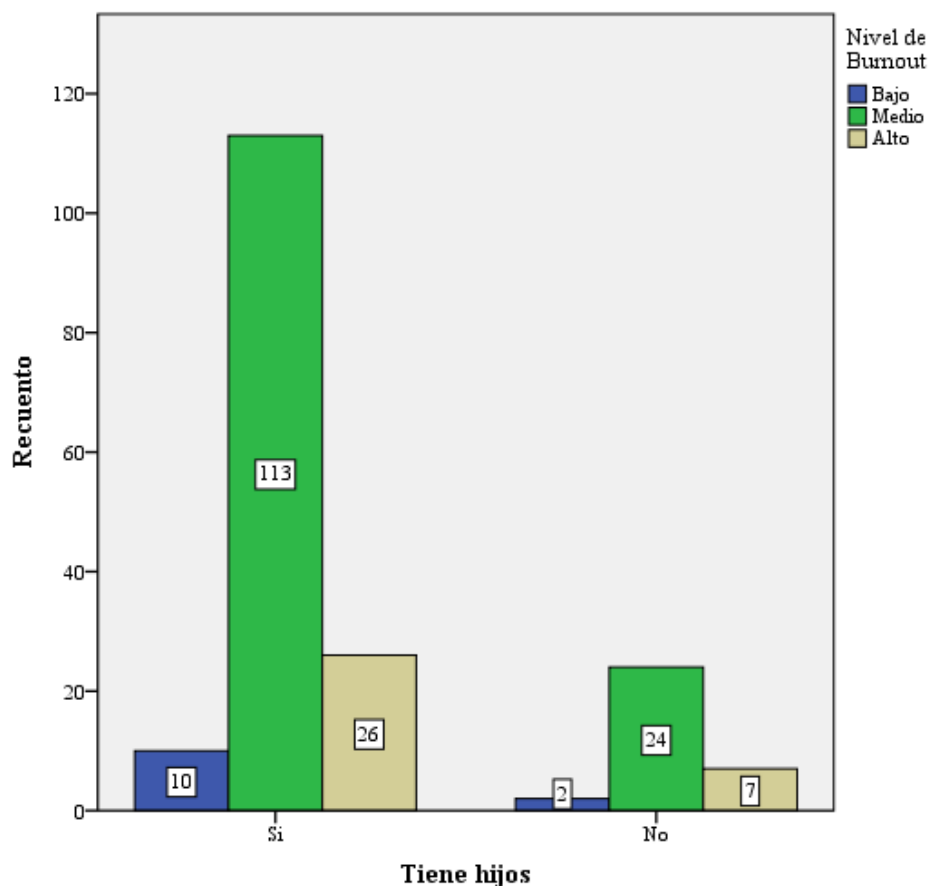
Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

En este caso los niveles del síndrome de Burnout mantienen porcentajes similares para los casos de servidores con hijos y sin hijos. Los niveles evidenciados son bajo con el

6.39%, nivel medio con el 74.29% y altos con un 19.33% en promedio entre ambos casos. Tener o no tener hijos no tiene influencia directa en incrementos o decrementos de los niveles del síndrome de Burnout.

Figura N.4.26 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y tenencia de hijos de la muestra.



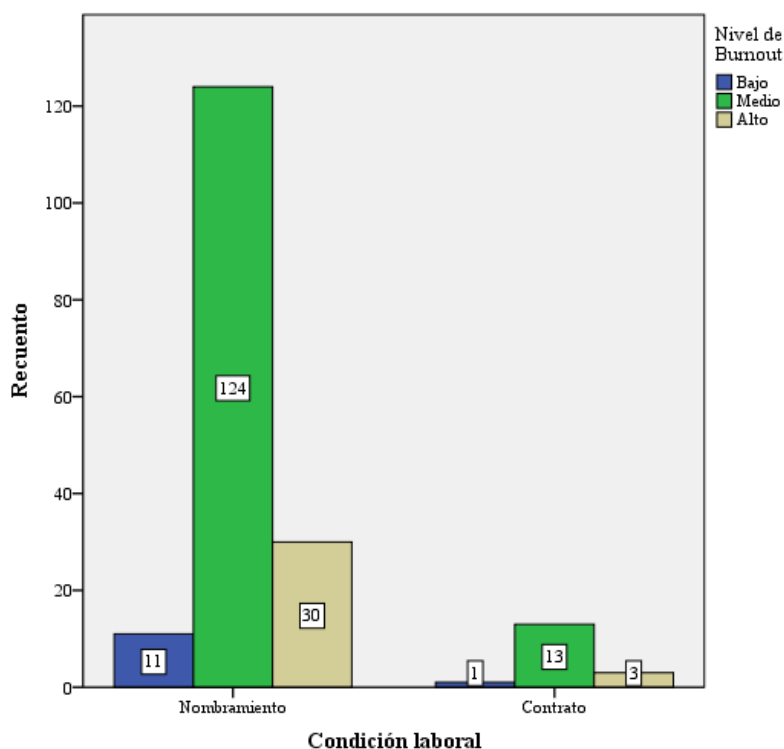
Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

4.1.27 Relación entre los niveles de Burnout y condición laboral.

Tabla N.4.27 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y condición laboral de la muestra.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Condición laboral	Nombramiento	11	124	30	165
	Contrato	1	13	3	17
Total		12	137	33	182

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.27 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y condición laboral de la muestra.

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos. Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

La condición laboral no presenta mayores diferencias entre los niveles de Burnout, manteniendo valores similares en promedio que el caso anterior. Los niveles del síndrome de Burnout que se observan son nivel bajo con el 6.27%, nivel medio con el 75.81% y nivel alto con un 17.92% en promedio entre ambas condiciones laborales. Estos valores demuestran que no hay una dependencia total entre ambos casos.

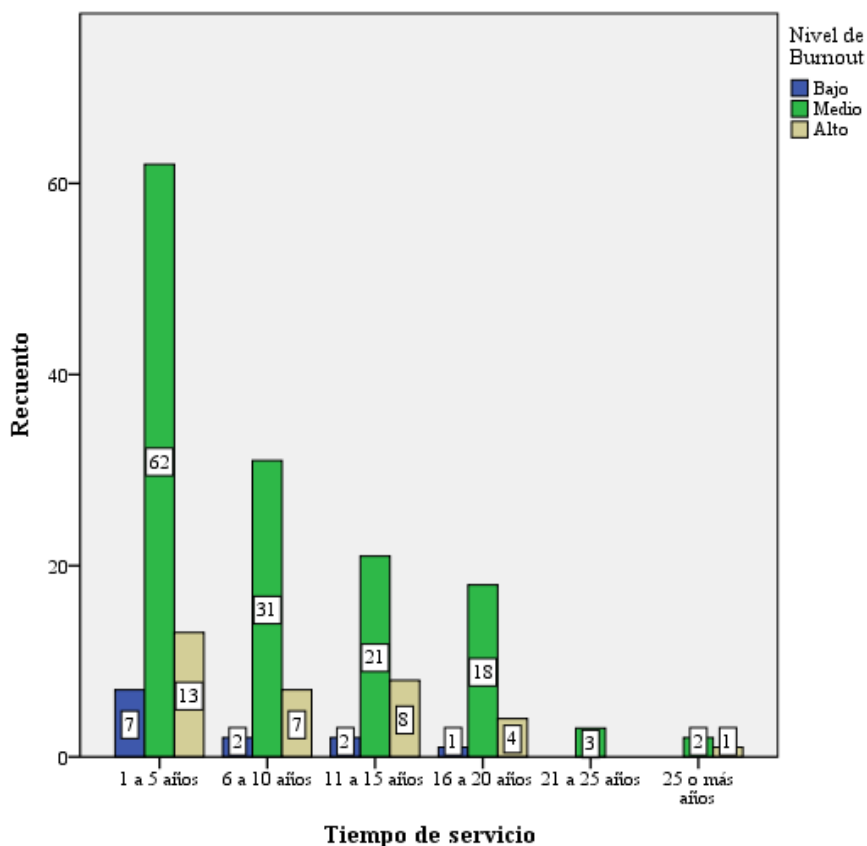
4.1.28 Relación entre los niveles de Burnout y tiempo de servicio

Tabla N.4.28 Tabla cruzada: Niveles de Burnout y tiempo de servicio de la muestra.

		Nivel de Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Tiempo de servicio	1 a 5 años	7	62	13	82
	6 a 10 años	2	31	7	40
	11 a 15 años	2	21	8	31
	16 a 20 años	1	18	4	23
	21 a 25 años	0	3	0	3
	25 o más años	0	2	1	3
	Total		12	137	33

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Figura N.4.28 Gráfico de barras relación entre los niveles de Burnout y tiempo de servicio de la muestra.



Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y cuestionario de factores sociodemográficos.
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Análisis e interpretación

La relación existente entre el tiempo de servicio y los niveles de Burnout en la muestra analizada, evidencia resultados similares para los primeros cuatro intervalos de tiempo de trabajo, observando datos más altos de niveles de Burnout en el intervalo de 11 a 15 años con un 25.81%, en los intervalos de 1 a 5 años, de 6 a 10 años y de 16 a 20 años tenemos elevado porcentaje con nivel medio de Burnout con un 76.56% en promedio. De 21 a 25 años no se encuentran con niveles altos de Burnout pero el 100% de ellos están con niveles medios, en tiempos mayores de trabajo que son de 25 años o más estos niveles se comparten entre medio y alto con un 66.67% y un 33.33% respectivamente.

4.2 Comprobación de hipótesis

4.2.1 Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems

Estimar la fiabilidad de los ítems de los instrumentos de medidas se logra gracias al método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach, el cual se basa en asumir que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuando el valor de alfa se acerca a 1, entonces mayor es la consistencia de los ítems.

Tabla N.4.29 Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems.

	Alfa de Cronbach	No de ítems
Cuestionario de Escala de Satisfacción General (OJS)	0.925	15
Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	0.761	22

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Del cuadro anterior podemos observar que el valor alfa de Cronbach para el Cuestionario de Escala de Satisfacción General es de 0.925, valor considerado como excelente para investigaciones aplicadas, considerando a este test altamente fiable. El valor alfa de Cronbach 0.761 del cuestionario Maslach Burnout Inventory se encuentra dentro de los rangos aceptables y adecuados para investigaciones exploratorias demostrando fiabilidad en el test, sin embargo un análisis más profundo de la correlación entre ítems mejoraría este valor haciéndolo más fiable para futuras investigaciones en la institución.

4.2.2 Comprobación de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H₀): Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo **No** inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Hipótesis alternativa (H_a): Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del

Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Nivel de significación

El nivel de significación utilizado es $\alpha = 0.05$, que es lo mismo que decir que trabajamos con un índice de confiabilidad del 95%.

Criterio de decisión para aprobar la hipótesis alternativa Ha

La prueba estadística seleccionada para comprobar la dependencia entre variables cualitativas es la prueba χ^2 de Pearson la cual mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica. El criterio de decisión para aprobar la hipótesis alternativa es si el valor calculado del estadístico Chi cuadrado a partir de los datos de la muestra es superior al valor crítico, entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 de independencia de las dos variables y aceptamos la hipótesis alternativa H_a , o si el valor p (o p-valor) es inferior al nivel de significación seleccionado aceptamos la hipótesis alternativa H_a , cuanto menor sea el valor p, más significativo será el resultado.

Si $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o p-valor < 0.05 , \rightarrow aceptamos H_a , rechazamos H_0 .

Si $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o p-valor > 0.05 , \rightarrow aceptamos H_0 , rechazamos H_a .

Estadístico de la prueba

Tabla N.4.30 Prueba chi cuadrado: Satisfacción Intrínseca – Niveles de Burnout

	Chi-cuadrado de Pearson	gl	p-valor
Satisfacción Intrínseca	14.598	4	0.007

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Interpretación y decisión

Del estadístico de la prueba tenemos 4 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 9.488$, ya

que el valor $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $14.598 > 9.488$ aceptamos la hipótesis alternativa H_a , se cumple además que p-valor < 0.05 , con $0.007 < 0.05$.

Se concluye que los factores intrínsecos de las condiciones de trabajo **Si** inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

4.2.3 Comprobación de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0): Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo **No** inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Hipótesis alternativa (H_a): Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Nivel de significación

El nivel de significación utilizado es $\alpha = 0.05$, que es lo mismo que decir que trabajamos con un índice de confiabilidad del 95%.

Criterio de decisión para aprobar la hipótesis alternativa H_a

La prueba estadística seleccionada para comprobar la dependencia entre variables cualitativas es la prueba χ^2 de Pearson la cual mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica. El criterio de decisión para aprobar la hipótesis alternativa es si el valor calculado del estadístico Chi cuadrado a partir de los datos de la muestra es superior al valor crítico, entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 de independencia de las dos variables y aceptamos la hipótesis alternativa H_a , o si el valor p (o p-valor) es inferior

al nivel de significación seleccionado aceptamos la hipótesis alternativa H_a , cuanto menor sea el valor p , más significativo será el resultado.

Si $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o $p\text{-valor} < 0.05$, \rightarrow aceptamos H_a , rechazamos H_o .

Si $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o $p\text{-valor} > 0.05$, \rightarrow aceptamos H_o , rechazamos H_a .

Estadístico de la prueba

Tabla N.4.31 Prueba chi cuadrado: Satisfacción Extrínseca – Niveles de Burnout

	Chi-cuadrado de Pearson	gl	p-valor
Satisfacción Extrínseca	21.764	4	0.001

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Interpretación y decisión

Del estadístico de la prueba tenemos 4 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 9.488$, ya que el valor $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $21.764 > 9.488$ aceptamos la hipótesis alternativa H_a , se cumple además que $p\text{-valor} < 0.05$, con $0.001 < 0.05$.

Se concluye que los factores extrínsecos de las condiciones de trabajo **Si** inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

4.2.4 Comprobación de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_o): Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) **No** inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Hipótesis alternativa (H_a): Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) inciden en los niveles del

Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Nivel de significación

El nivel de significación utilizado es $\alpha = 0.05$, que es lo mismo que decir que trabajamos con un índice de confiabilidad del 95%.

Criterio de decisión para aprobar la hipótesis alternativa Ha

La prueba estadística seleccionada para comprobar la dependencia entre variables cualitativas es la prueba χ^2 de Pearson la cual mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica. El criterio de decisión para aprobar la hipótesis alternativa es si el valor calculado del estadístico Chi cuadrado a partir de los datos de la muestra es superior al valor crítico, entonces rechazamos la hipótesis nula H_0 de independencia de las dos variables y aceptamos la hipótesis alternativa H_a , o si el valor p (o p-valor) es inferior al nivel de significación seleccionado aceptamos la hipótesis alternativa H_a , cuanto menor sea el valor p, más significativo será el resultado.

Si $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o p-valor < 0.05 , \rightarrow aceptamos H_a , rechazamos H_0 .

Si $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o p-valor > 0.05 , \rightarrow aceptamos H_0 , rechazamos H_a .

Estadístico de la prueba

Tabla N.4.32 Prueba chi cuadrado: Factores sociodemográficos – Niveles de Burnout

	Chi-cuadrado de Pearson	gl	p-valor
Género	6.668	2	0.036
Estado civil	8.026	8	0.384
Edad	2.180	6	0.913
Escolaridad	31.812	6	0.000
Tiene hijos	0.263	2	0.940
Condición laboral	0.020	2	1.000
Tiempo de servicio	3.942	10	0.950

Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Satisfacción General (OJS).
Elaborado por: Kléber Jaramillo, 2016.

Interpretación y decisión

Los factores sociodemográficos evaluados son 7 en total, por lo que debemos comprobar la dependencia o independencia de las variables para cada caso.

1. Para el factor género tenemos 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 5.992$, ya que el valor $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $6.668 > 5.922$ aceptamos la hipótesis alternativa H_a , se cumple además que $p\text{-valor} < 0.05$, con $0.036 < 0.05$.

Se concluye que el factor género **Si** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

2. Para el factor estado civil tenemos 8 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 15.507$, ya que el valor $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $8.026 < 15.507$ aceptamos la hipótesis nula H_0 , tenemos que $p\text{-valor} > 0.05$, con $0.384 > 0.05$.

Se concluye que el factor estado civil **No** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

3. Para el factor edad tenemos 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 12.592$, ya que el valor $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $2.180 < 12.592$ aceptamos la hipótesis nula H_0 , tenemos que $p\text{-valor} > 0.05$, con $0.384 > 0.05$.

Se concluye que el factor edad **No** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

4. Para el factor escolaridad tenemos 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 12.592$, ya

que el valor $\chi^2 > \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $31.812 > 12.592$ aceptamos la hipótesis alternativa H_a , se cumple además que $p\text{-valor} < 0.05$, con $0.000 < 0.05$.

Se concluye que el factor escolaridad **Si** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

5. Para el factor tenencia de hijos tenemos 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 5.992$, ya que el valor $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $0.263 < 5.992$ aceptamos la hipótesis nula H_0 , tenemos que $p\text{-valor} > 0.05$, con $0.940 > 0.05$.

Se concluye que el factor tenencia de hijos **No** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

6. Para el factor condición laboral tenemos 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 5.992$, ya que el valor $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $0.020 < 5.992$ aceptamos la hipótesis nula H_0 , tenemos que $p\text{-valor} > 0.05$, con $1.000 > 0.05$.

Se concluye que el factor condición laboral **No** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

7. Para el factor tiempo de servicio tenemos 10 grados de libertad y un nivel de significación de 0.05, obtenemos de las tablas de distribución chi cuadrado el valor de $\chi^2_{\text{crít}} = 18.307$, ya que el valor $\chi^2 < \chi^2_{\text{crít}}$ o sea $3.942 < 18.307$ aceptamos la hipótesis nula H_0 , tenemos que $p\text{-valor} > 0.05$, con $0.950 > 0.05$.

Se concluye que el factor tiempo de servicio **No** incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Capítulo V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

- La muestra en estudio presenta homogeneidad en cuanto al género, un 84.06% con tiempo de servicio entre 1 a 15 años, un 90.66% son servidores con nombramiento, el rango de edad que predomina es de 35 a 44 años, el porcentaje de servidores casados es de un 68.13% del total y 8 de cada 10 servidores tienen hijos.
- Existe un alto porcentaje de profesionales de tercer y cuarto nivel con un 80.77% entre ambos, resultado coherente debido a la exigencia actual de las instituciones de educación superior.
- La satisfacción general del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 se encuentra en valores aceptables y en concordancia con la satisfacción interna y externa, 54.95% de la población se sienten altamente satisfechos, 36.81% medianamente satisfechos y un 8.24% se sienten insatisfechos. Un poco más de la mitad (52.75%) de los encuestados se sienten satisfechos con los factores internos o motivadores y un 60% de los encuestados se sienten satisfechos con los factores externos o higiénicos, tanto hombres como mujeres tienen sentimientos similares en cuanto a estos factores.
- En cuanto a las dimensiones del síndrome de Burnout tenemos que un 25.28% del grupo se sienten al límite de sus posibilidades, sintiendo la afectación de los horarios y tiempos de trabajo, además de la fatiga generada por la interacción con la gente. El 30.22% están con un nivel de cinismo medio y alto, debido al sentimiento indiferente que siente una buena parte del personal hacia las otras personas, se hacen duros con la gente y casi la mitad de los individuos no se hallan realizados personalmente, se sienten sin poder entender a las personas, sienten no estar influyendo positivamente en la vida de sus compañeros y que su trabajo no es valorado.

- Los niveles del síndrome de Burnout se manifiestan de la siguiente manera, 1 de cada 10 individuos se hallan sin riesgos 2 de cada 10 están con niveles altos o crónicos y 7 de cada 10 están en una zona de riesgo de padecer estrés crónico alto.
- Del estudio realizado obtuvimos que los hombres sufren niveles de Burnout más altos que las mujeres, se debe a que los cargos que desempeñan son de mayor responsabilidad, la despersonalización juega un papel muy importante en este dato, ya que es una de las sub escalas que inciden directamente en los niveles del Burnout, los hombres presentan mayores niveles de despersonalización en relación al sentimiento de cinismo que experimentan las mujeres hacia las personas.
- Los resultados de la investigación demuestran que el cuestionario de Escala de Satisfacción General (JOS) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) son confiables para ser usados, obtuvimos valores alfa de Cronbach de 0.925 y 0.761 respectivamente. El valor alfa para satisfacción es considerado excelente para investigaciones aplicadas y el valor alfa del MBI está dentro del rango 0.71 a 0.90 obtenidos en anteriores investigaciones (Alarcón, Vaz y Guisado, 2002); el MBI es extensamente aceptado en la mayoría de países de América Latina, Estados Unidos y en la Unión Europea (Golembiewski, Boudreau, Munzenrider y Lou, 1996).
- Referente a la asociación de las variables: Niveles del síndrome de Burnout con satisfacción intrínseca y extrínseca se encontraron diferencias estadísticamente significativas con $p < 0.05$, por lo que podemos afirmar que la satisfacción laboral incide en los niveles del síndrome de Burnout.
- Referente a la asociación de las variables: Niveles del síndrome de Burnout con género y escolaridad se encontraron diferencias estadísticamente significativas con $p < 0.05$ por lo que existe dependencia entre las variables o sea que estos factores sociodemográficos incide en los niveles del síndrome de Burnout.
- Referente a la asociación de las variables: Niveles del síndrome de Burnout con el estado civil, edad, tenencia de hijos, condición laboral y tiempo de servicio encontramos valores de $p > 0.05$, por lo tanto estas variables son independientes.

5.2 Recomendaciones

- Realizar periódicamente talleres motivacionales y trabajar en la autoestima del personal, enfocarse en especial en los factores motivadores o factores intrínsecos, ya que son estos los que nos ayudarán a aumentar la satisfacción general.
- Debido a que tenemos poco control sobre los factores extrínsecos, se debe trabajar para que estos en lo posible no se vean afectados, ya que estos inciden directamente en la insatisfacción general.
- Realizar con más regularidad pausas activas, pero haciendo entender al personal la razón o la importancia de realizarlas.
- Realizar semestralmente una evaluación de los niveles del síndrome de Burnout mediante el cuestionario MBI, esto se lo puede hacer de manera fácil por medio de la plataforma institucional gracias a la herramienta “Google Forms”, vía on-line.
- Trabajar en conjunto la unidad de riesgos laborales y el departamento médico en la evaluación del síndrome de Burnout para obtener planes permanentes de mitigación y afrontamiento del mismo. Orientar al personal en cómo afrontar el problema y brindar apoyo psicológico.
- Desarrollar campañas de difusión de conocimiento sobre el síndrome de Burnout, ya que se evidenció mientras se hacía el muestreo que gran parte de la población desconoce qué es y cómo afrontarlo.
- Desarrollar campañas de buenos hábitos en el hogar, deportes, relaciones interpersonales, etc., ya que estos ayudarán a disminuir los niveles de estrés crónico.
- Profundizar en la aplicación de terapias de relajación como la terapia progresiva de Jacobson, ya que se trata de una terapia fácil de realizar y que el personal puede hacerla en sus propios hogares.

Referencias bibliográficas

A. Payne, R. (2002). *Técnicas de Relajación: Guía práctica* (3ra ed.). Barcelona, España.

Alarcón, J., Vaz, F., & Guisado, J. (2002), “Análisis del síndrome de Burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (II)”, *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna*. (29), nº1, pp. 8 - 17.

Alcoser Allauca, L. (2015). *Influencia del síndrome del quemado (Burnout) en el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Andino alternativo de Chimborazo período abril-septiembre 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Andalucía, D. d. (2009). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Andalucía, España.

Andina, C. (2005). Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lima.

Bradley, H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime & Delinquency*, 15(3), 359-370.

Cantera López, F. (1988). NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el Trabajo.

Caplan, G. (1980). *Principios de psiquiatría preventiva*. Buenos Aires: Paidós.

Casas Moreno, J. (2014). Psicología clínica: revisión contextual y conceptual. *Psyconex*, 6(9), 14-15.

Castro Rivas, L. Y. (2012). *Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Cohen, M., & Gagin, R. (2005) *Can skill-development training alleviate burnout in hospital social workers?* *Social work health care*; 40, 83-97.

Comercio, E. (26 de Noviembre de 2014). *El Comercio*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/tendencias/estreslaboral-sindromedeburnout-suicidios-trabajadores-estudios.html>

Compas, B., & Gotlib, E. (2003). *Introducción a la Psicología Clínica: Ciencia y práctica*. Madrid: Mc.Graw Hill.

Cronbach, Lee J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16 (3): 297-334.

Conditions, E. F. (2016). *Eurofound*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de <http://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/gsee-proposes-measures-to-address-burn-out>

Constitucional, T. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Registro oficial 449*. Quito.

De Oliveira Santos, J., Dantas Bezerra, A. L., & Alves de Sousa, M. N. (6 de Abril de 2012). *Mental health and job: The Burnout syndrome in active nurses of health of basic units*. *Journal of Nursing*, 6(4), 788.

del Ecuador, G. (1986). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*. Decreto Ejecutivo 2393. Quito.

del Ecuador, G. (2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo*. Resolución CD 513. Quito.

EuroFound (2007). *The Fourth Working Conditions Survey*. *Dublin: Office for Official Publications of the European Communities*.

Fidalgo, M. (2004). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): definición y proceso de generación. España.

Fidalgo Vega, M. (2004). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. España.

Frisancho, E.F. (Julio de 2013). Diagnóstico del Clima Laboral entre administrativos nombrados y contratados de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Gestión en el Tercer Milenio*, 16(31), 16-17.

García-Izquierdo, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de Centros Hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(18), p 3-12.

García Izquierdo, M., Castellón Caicedo, M., Albaladejo Monreal, B., & García Izquierdo, A. (1993). Relaciones entre Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de Banca. *Journal of work and organizational psychology*, 9(24), 1-2.

García, J. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit: Revista de psicología*, 20, 1.

Gil-Monte, P., Peiró, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. *Síntesis Psicología*.

Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo Burnout. Factores, antecedentes y consecuentes.

Gil Monte, P.R., Carretero, N., y Roldan M. C. (2005). *Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería*. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 281-290.

Gil-Monte, P. R., García Jueas, J.A., y Caro Hernández, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Interamerican Journal of Psychology*, 42, 113-118.

Golembiewski RT, Boudreau RA., Munzenrider RF., & Lou, H. (1996). *Global burnout: a worldwide pandemic explored by the phase mode. Monographs in organizational behaviour and industrial relations, Vol. (21)*. Greenwich, CT: JAI Press.

Guadarrama González, P. (2008). *Fundamentos Filosóficos y Epistemológicos de la Investigación. Centro de estudios Miguel Enrique, 1*.

Halbesleben J.B., & Buckley MR. (2004). Burnout in Organizational Life. *J Manage.* 30:859-879.

Hernández, J. Á. (2008). *Programa autoaplicado para el control de la ansiedad ante los exámenes*. Universidad de Almería, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación.

Madero Llanes, J., Ulibarri Benitez, H., Pereyra Chan, A., Paredes Cetina, F., & Briceño Gómez, M. (2013). Burnout en personal administrativo de una institución de educación superior tecnológica de Yucatán, México. *Revista electrónica de psicología Iztacala, 16(3)*, 758.

Málaga, C. (2013). *Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo*.

Maslach, C. (1982). *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*.

Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1997). Maslach Burnout Inventory. *Evaluating stress: A book of resources, 3*, 191-218.

Maslach, C., & Goldberg, J. (1999). *Prevention of burnout: New perspectives*. *Applied and preventive psychology, 7(1)*, 63-74.

Moreno Jiménez, B., & Baez León, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Munyon, T.P., Breaux, D.M., & Perrewé, P.L. (2009). Implications of burnout for health professionals. In A. Antoniou, G. Chrousos, C.L. Cooper, M.W. Eysenck, & C.D.

Organización Internacional del Trabajo. (1986).

Payné, R. (2002). *Técnicas de Relajación: Guía práctica* (3 ed.). Paidotribo.

Pinillos, J. L. (1977). *Principios de psicología*. Madrid, España: Alianza Universal. p. 503.

Pérez Bilbao, J., & Fidalgo Vega, M. (1994). NTP: 394. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España: Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Ramos Valencia, S.G., & Trejos Villacrés, J.L. (2011). *Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del hospital IESS Riobamba, en el período enero a septiembre de 2011*. (Tesina de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Robbins, S.P., & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Pearson Education Inc.

Social, G. d. (s.f.). *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (Síndrome de Burnout)*.

Spielberger (Eds.), *Handbook of managerial behavior and occupational health* (pp. 264-277). London: Edward Elgar.

Städler, T. (1998), *Lexikon der Psychologie*, Stuttgart: Kröner, p. 453.

Tiempos Modernos. (2016). Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tecnicas-de-motivacion-laboral/>

Trull, T., & Phares, E. (2003). *Psicología clínica. Conceptos, métodos y aspectos prácticos de la profesión*. 6ª. Ed. México: Cengage Learning. Recuperado de <http://books.google.co.cr/books>.

Van Rhenen, W., Blonk R.W.B., Van der Klink, J.J.L., Van Dijk FJH., & Schaufeli, W.B. (2005) The effect of a cognitive and a physical stress-reducing programme on psychological complaints. *International Archives Occupational Environmental Health*, 78,139–48.

Viceconte, A. (23 de Marzo de 2015). *Diario el Clarín*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de http://www.clarin.com/mundo/copiloto-Andreas-Lubitz-habia-sufrido-depresion-sindrome-burn-out_0_1327667533.html

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of occupational psychology*, 52(2), 129-148.

Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative methods for public administration: Techniques and applications*. Houghton Mifflin Harcourt P.

Wikipedia. (2016). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n#cite_note-2

Wikipedia. (2016). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow

Wikipedia. (2016). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Prueba_%CF%87%C2%B2_de_Pearson

Wikipedia. (2016). Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)#cite_ref-campbell_7-0](https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome)#cite_ref-campbell_7-0)

Woolfolk, A. (2006). *Psicología Educativa, Vol (9)*. Pearson Educación. p. 669.

Zellars K. L., & Perrewé, P. L. (2001). Affective personality and the content of emotional social support: coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86, 459-467.

Anexos

Anexo 1: Anteproyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL
MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS NIVELES DEL
SÍNDROME DE BURNOUT DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
TRABAJADORES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL AÑO 2016

PROPONENTE:

Ing. Kléber Augusto Jaramillo Galarza

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

1. Tema

Incidencia de la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

2. Problematización

2.1 Ubicación del Sector en el que se va a realizar la investigación

La investigación se realizará en los tres campus que cuenta la Universidad Nacional de Chimborazo, ubicada en la ciudad de Riobamba y distribuidos de la siguiente manera:

Campus	Dirección
Norte "Ms. Edison Riera R."	Avda. Antonio José de Sucre, Km. 1 1/2 Vía a Guano"
La Dolorosa	Avda. Eloy Alfaro y 10 de Agosto
Centro	Duchicela 17-15 y calle Princesa Toa

2.2 Situación problemática

Los problemas que ocasionan los riesgos psicosociales no deben ser desestimados por todos nosotros, gracias a test o cuestionarios validados como la Escala de Satisfacción Laboral podremos identificar el grado de satisfacción que sienten los empleados y personal administrativo de la Universidad nacional de Chimborazo, mediante el análisis de factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) y factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) propios de la actividad que desarrolla la institución. Por otra parte estudiaremos los niveles del síndrome de Burnout por medio del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y determinaremos la incidencia de la satisfacción laboral en los niveles del síndrome, para poder proponer planes o programas

que ayuden a minimizar estos niveles y evitar que los trabajadores y personal administrativo sufran futuras enfermedades profesionales.

Una parte muy importante de la investigación es estudiar los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, número de hijos, condición laboral y tiempo de servicio) y su incidencia en los niveles del síndrome. Sin duda es uno de los factores más importantes ya que investigaciones anteriores realizadas en otras instituciones determinan la afectación de forma diferente en muchos casos de acuerdo al género, profesión (suele ser que el síndrome se presenta más en personal con mandos medios y altos, ya que tienen mayor grado de responsabilidad dentro de cualquier institución y su horario de trabajo no está bien definido o falta organización).

El análisis y posterior evaluación de los datos estadísticos nos darán una idea clara del problema al que nos enfrentamos, resultados que con seguridad servirán para una publicación futura que sin duda será de gran importancia y ayuda de los profesionales involucrados y conocedores del tema.

2.3 Formulación del problema

¿De qué manera la Satisfacción Laboral incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?

2.4 Problemas derivados

¿Cómo incide la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout mediante el análisis de factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?

¿Cómo incide la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout mediante el análisis de factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la

institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?

¿Cómo inciden los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, número de hijos, condición laboral y tiempo de servicio) en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?

3. Justificación

Los riesgos psicosociales sin duda son los más importantes, ya que de ellos se derivan el resto de riesgos, por ejemplo una persona con problemas intrafamiliares tiene una mayor probabilidad de sufrir un accidente en su trabajo, sobre todo si este involucra altos niveles de riesgos físicos (principalmente mecánicos) ya que la falta de concentración debido a que su mente está centrada en los problemas de su familia, con seguridad ocasionarán un accidente. En muchos trabajos más a menudo podemos observar el letrado a la entrada que dice “Deje sus problemas en casa”, lo cual sería ideal pero sabemos que no es tan fácil. De ahí nace la importancia de esta investigación, puesto que sabiendo que estos riesgos existentes, son de los menos estudiados dentro de las empresas y mucho menos tratados a tiempo, sin dar cuenta que al igual que el resto de riesgos ocasionan en un período de tiempo medio enfermedades profesionales, y en tiempos cortos ocasionan inconformidad en el trabajo, teniendo como consecuencia falta de productividad y un ambiente pesado en las horas laborables.

En la Universidad Nacional de Chimborazo, al igual que como sucede en muchas instituciones no se ha realizado estudios profundos de estos riesgos, nace la necesidad de realizarlo para determinar y empezar una tarea que no es fácil de crear un ambiente laboral confortable que hagan que nuestro trabajo se convierta en un pasatiempo y que al final de la jornada nos sentamos llenos y conformes con las labores realizadas.

Esta investigación servirá de línea de base de muchas otras investigaciones futuras, ya que con la ayuda de la unidad de Riesgos de la Universidad nacional de Chimborazo sin duda los resultados serán de gran utilidad.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Demostrar cómo incide la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala General de Satisfacción (OJS).

4.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo inciden los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Determinar cómo inciden los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Determinar cómo inciden los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

5. Fundamentación teórica

5.1 Antecedentes de investigaciones anteriores

Revisando documentos existentes en la base de datos de la biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo y en la unidad de Riesgos, no se encuentran estudios de investigaciones referentes al tema, por lo que esta investigación sin duda servirá de línea de base para futuros trabajos de investigación.

5.2 Fundamentación científica

5.2.1 Epistemológica

La investigación asume un enfoque epistemológico ya que se sustenta en la teoría y práctica a través del método; por cuanto el problema tratado presenta varios factores, diversas causas, múltiples consecuencias las cuales se busca solucionar determinando la incidencia de la satisfacción laboral en los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores y personal administrativo de la Universidad nacional de Chimborazo en el año 2016.

5.2.2 Axiológica

En la parte Axiológica, esta investigación busca resaltar los valores éticos, morales y ayudar mejorar el autoestima de los individuos, ya que se busca establecer un ambiente de trabajo agradable y seguro para los trabajadores y personal administrativo; para lograr mejorar la parte física, mental y de salud del personal involucrado.

5.3 Fundamentación teórica

5.3.1 Introducción

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. (Moreno Jimenez, Bernardo; Baez León, Carmen;, 2010)

Los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales de los trabajadores, tienen efectos sobre la salud del trabajador y afectan la salud mental de los mismos.

El estrés es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos, es probablemente el principal riesgo psicosocial y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

Como en el caso del estrés, el Burnout o desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. (Moreno Jimenez, Bernardo; Baez León, Carmen;, 2010) En general los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-cliente de carácter intenso o duradero, sin considerar por cierto, a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios. El síndrome de Burnout es muy frecuente en personal sanitario y docentes, no escapando por cierto otros profesionales como deportistas de élite, operadores de centros de llamadas, ingenieros, personal de las fuerzas armadas, y en general, en diversas profesiones de las que actualmente, se observa un creciente interés por analizar. Respecto al género, diversas investigaciones apuntan a que las mujeres son las que presentan mayor prevalencia que los hombres. (Wikipedia, n.d.).

Los efectos propios del desgaste profesional provienen principalmente del hecho de que es la misma dedicación a una tarea, su implicación en ella, la que facilita su aparición, provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro. El síndrome es una respuesta emocional a los problemas organizacionales e interpersonales, cabe esperar que los aspectos emocionales de salud

mental puedan verse especialmente afectados, el Burnout suele estar asociado tanto a la depresión como a la ansiedad en sus diversas manifestaciones.

Las personas afectadas por el Burnout de forma clínica suelen perder tolerancia a la frustración, aumentar la irritabilidad y desarrollar una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y a las relaciones interpersonales (Maslach, 1982).

En las formas más severas de Burnout aparecen igualmente efectos sobre la salud, entre las consecuencias más habituales suele citarse la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, trastornos psicósomáticos, etc. Resulta preocupante el hecho de que pueda ser un fenómeno “contagioso” dentro de las organizaciones.

El Burnout o desgaste profesional suele ir acompañado de un distanciamiento laboral de la organización. Desde la perspectiva cognitiva, lo que ocurre cuando se pierde el significado del trabajo, y buena parte de las expectativas legítimas profesionales están frustradas, es la aparición del sentimiento de sentirse decepcionado cuando no engañado por el marco laboral. Un resultado probable de esta experiencia es la aparición de conductas cínicas, de desvalorización del alcance y resultado del trabajo que se efectúa y el desarrollo de un planteamiento hipercrítico y de desconfianza con las iniciativas organizacionales. La pérdida de compromiso aparece como una defensa psicológica ante una situación laboral no equitativa. La organización se ve afectada en muchos aspectos por el estrés laboral, desde el desempeño de los trabajadores a bajos niveles de satisfacción, la productividad disminuye, entre otras repercusiones organizacionales y sociales. (Moreno Jimenez, Bernardo; Baez León, Carmen;, 2010).

Las buenas prácticas sobre Burnout o desgaste profesional (Moreno Jimenez, Bernardo; Baez León, Carmen;, 2010) se dirigen al ámbito organizacional y al individual. Las medidas organizacionales suelen ser cambios en los procedimientos como reestructuración de tareas, evaluación del trabajo para reducir las demandas y aumentar el control, entre las medidas organizacionales podemos citar las siguientes:

- Distribución de folletos, información sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional.

- Ajustar el nivel de compromiso de los trabajadores y fomentar el que se marquen objetivos realistas.
- Intervención sobre el diseño del trabajo con reducción de la sobrecarga laboral y fomento de la autonomía del trabajador.
- Ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, con liderazgo justo y un ambiente social positivo
- El fomento del apoyo social parece ser algo positivo para la prevención de burnout siempre que se realice de forma adecuada o de lo contrario puede tener efectos negativos.

Las medidas individuales suelen dirigirse a mejorar la competencia emocional del trabajador y las capacidades de afrontamiento y apoyo social, entre las medidas individuales podemos citar las siguientes:

- Aplicar terapias cognitivas, técnicas de relajación y risoterapia.
- Entrenamiento en comunicación al personal.
- Fomento de la autoeficacia.

5.3.2 Factores Psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo define a los factores psicosociales en el trabajo como la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 1986).

Los factores psicosociales se pueden clasificar de acuerdo a:

Características del puesto	Autonomía y control Ritmo de trabajo Monotonía y repetitividad Contenido de la tarea
Organización del trabajo	Comunicación

	Estilos de mando Participación en la toma de decisiones Asignación de tareas Jornada de trabajo y descanso
Características individuales	Personalidad Edad Motivación Formación Aptitudes Actitudes
Factores extra laborales	Entorno socioeconómico Vida personal y familiar Ocio y tiempo libre

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales y psicológicas del trabajo que como tales pueden ser positivas y negativas. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estado de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. (Málaga, 2013)

5.3.3 Los factores de riesgo psicosocial: Causa y efecto

Son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a.

La complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores.

De forma implícita parecería que siempre se ha entendido por riesgos laborales únicamente los físicos, obviando que la salud del trabajador/a puede estar afectada por

otros factores de orden psicológico y/o social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros. Recientemente, aunque aún escasas, ya se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concienciar en la necesidad de prevenir que ocurran. El efecto de la interacción entre una persona y sus condiciones de trabajo, no se traduce inmediatamente en alteraciones de salud, que serán distintas en función de las características individuales.

Cuando hablamos de riesgos psicosociales, estamos haciendo referencia a:

5.3.3.1 Características de la tarea

Hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa/autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa.

Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral, puede ser carga física cuando la tarea a realizar exige una actividad muscular y es carga mental cuando el componente principal es de tipo intelectual.

Si el trabajador/a supera el nivel o grado de exigencia de la tarea a realizar, puede sufrir consecuencias negativas, tales como:

- Síntomas de fatiga.
- Bajo rendimiento.
- Insatisfacción creciente.
- Aumento de riesgos de accidente.

Cuando el nivel exigido es alto, las consecuencias se traducen en molestias musculoesqueléticas. En la medida en que el trabajo requiera el mantenimiento constante de la atención, va a aparecer Fatiga Mental, cuyas manifestaciones principales son:

- Disminución de la atención.
- Pensamiento lento.
- Disminución de la motivación.

Con una adecuada recuperación, los síntomas desaparecen y se recupera el nivel de atención. Las medidas para prevenir este tipo de situaciones, se orientan hacia:

- La rotación del puesto de trabajo, o
- Descansos adecuados.

Las tareas rutinarias y monótonas exigen un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social.

Esto provoca carencia de estimulación, sensación de falta de libertad y apatía en los trabajadores/as del sector textil, agroalimentación y personal de oficina fundamentalmente.

En la esfera social, conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales.

Podemos prevenir estas situaciones con un mayor número de descansos pautados y reglados, así como posibilitar la interacción con otros compañeros/as.

El trabajo a destajo o alto rendimiento también da lugar a un ritmo excesivo de trabajo que puede provocar un esfuerzo superior y largas jornadas laborales, y lo que puede ser más inquietante, es que también puede incitar a renunciar a la seguridad en el trabajo.

Las repercusiones que ejerce sobre la salud son: estrés, fatiga e insatisfacción, incidiendo negativamente también en las relaciones sociales y familiares.

5.3.3.2 Estructura de la organización

Es todo lo concerniente a las relaciones personales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, desarrollo profesional,

ayudas sociales y estilo de mando. Pueden dar lugar a problemas como insatisfacción, Mobbing, Burnout y/o estrés derivado de trabajo.

El grado de satisfacción en el trabajo hace referencia a cómo se adecuan las características de la actividad que desarrolla el trabajador/a con sus expectativas y aspiraciones. Se relaciona con los sectores de la educación, sanidad y servicios sociales.

Los factores que favorecen los elevados niveles de satisfacción en el trabajo son:

- El sentimiento de “pertenencia” a la propia organización.
- La sensación de estar bien recompensado.
- La mayor autonomía y control sobre el propio trabajo.
- La mayor exigencia intelectual del trabajo sin excesiva presión o intensidad de trabajo.
- Las posibles oportunidades de desarrollo profesional.
- La insatisfacción general con el equilibrio entre trabajo y vida privada.

Los niveles inferiores de satisfacción tienden a guardar relación con:

- Las jornadas laborales largas o al margen de la norma.
- El elevado nivel de intensidad laboral.
- Los bajos niveles de control de trabajo.
- La exposición a riesgos físicos o psicosociales (con consecuencias negativas asociadas para la salud en el trabajo).
- Las consecuencias sobre nuestra salud son todas aquellas derivadas del estrés y la disminución de la autoestima.

5.3.3.3 Característica del empleo

Se refiere al diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y a las condiciones físicas del trabajo.

Situaciones de precariedad laboral, escasas expectativas de promoción laboral, desigualdades retributivas entre compañeros/as que realizan la misma tarea, los sistemas de retribución, etc., actúan como estresores sobre los trabajadores y trabajadoras.

Cuando el empleo conlleva largos desplazamientos y ausencias de casa, el principal resultado sobre el trabajador/a es el alejamiento de la familia y el aislamiento, provocando una gran sensación de soledad y desarraigo. Afecta sobre todo a los trabajadores y trabajadoras que se dedican al transporte y a los comerciantes. La precariedad en el trabajo es un factor de riesgo psicosocial que, desafortunadamente, afecta a todos los sectores de producción. Tiene una fuerte repercusión sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras por ser una fuente generadora de estrés, trasladándose a la esfera familiar y social en forma de agresividad y alejamiento, dando lugar también a una baja autoestima.

5.3.3.4 Característica de la empresa

Hace referencia al tamaño, actividad de la empresa, ubicación e imagen social de la misma.

5.3.3.5 Organización del tiempo de trabajo

Hace referencia a la duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos y trabajo a turnos y nocturno. Son muchos y variados los efectos que sobre la salud ejercen las condiciones de organización en relación al tiempo de trabajo, teniendo también repercusión sobre otros aspectos de la vida del trabajador/a, ya que perturba notablemente las relaciones familiares y sociales: cuando él/ella trabaja, el resto duerme y viceversa. Por tanto, las relaciones se deterioran al no existir oportunidad para disfrutar en común el tiempo de ocio.

Los problemas de salud causados por el trabajo a turnos rotatorios y el trabajo nocturno van desde la privación del sueño, fatiga crónica, irritabilidad, depresión, hasta el aumento de riesgos cardiovasculares.

Los sectores que más sufren estas condiciones de trabajo son: el textil, sanidad, alimentación, trabajos de mantenimiento, transporte y hostelería.

Las jornadas de trabajo prolongadas van a provocar fatiga y tensión en los trabajadores/as sometidos a este factor de riesgo. La escasez de tiempo libre para compartir con la familia y amigos va a impedir que éstos puedan participar de esta faceta de forma satisfactoria, propiciando así su aislamiento.

5.3.4 El estrés laboral

Se define como el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. (UGT, 2009)

Se define también como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc.

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones.

La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción.

Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores.

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo

que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes. Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud.

De aquí que se haga la distinción entre:

- **Eustress** o estrés “bueno”, que es necesario en nuestra vida cotidiana. Ejerce una función de protección del organismo y gracias a él podemos progresar en todos los sentidos al producir la estimulación y activación adecuada.
- **Distress** o estrés negativo, que se produce por una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad que las personas han de afrontar sin tener los recursos necesarios ni saber muy bien cómo hacerlo. Puede afectarnos física y psicológicamente, por el exceso de energía que se produce y que no se consume.
- **Ritmo de crucero** es el límite subjetivo entre el estrés positivo y el negativo.

5.3.4.1 Fases del estrés

- **Fase de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- **Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. El organismo intenta adaptarse al estresor. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal.

Mostramos pocos signos externos de estrés. La capacidad para resistir está debilitada. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, y enfermedades que siguen al daño del sistema inmune).

- **Fase de agotamiento:** Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando a capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

5.3.4.2 Estresores

Los estresores pueden ser relativos a:

- La demanda del trabajo o característica de la tarea.
- Las características personales.

5.3.4.2.1 Características de la tarea:

Son todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización:

- **Sobrecarga de trabajo.** Se da cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador/a para responder a esa tarea.
- **Infra carga de trabajo.** Aparece cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador/a.
- **Infrautilización de habilidades.** Surge cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador/a.
- **Repetitividad.** Se presenta cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar, y además éstas son monótonas y rutinarias y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

- **Ritmo de trabajo.** Influye negativamente cuando el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía al trabajador/a para adelantar o atrasar un trabajo.
- **Ambigüedad del rol.** Se da cuando existe una inadecuada información del trabajador/a sobre su rol laboral y organizacional, lo que conlleva incertidumbre. Hay trabajadores/as que no sabe bien lo que han de hacer, o la forma de hacerlo.
- **Conflicto de rol.** Aparece cuando existen demandas conflictivas, o que el trabajador/a no desea cumplir.
- **Programa de trabajo.** Trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo.** Son negativos el aislamiento social o físico, la poca relación con los superiores, los conflictos interpersonales, y la falta de apoyo social.
- **Inseguridad en el trabajo.** La incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, las contrataciones temporales, y los posibles despidos afectan negativamente.
- **Ausencia de compensaciones.** Un salario inadecuado, inestabilidad laboral. Si la organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador/a de ascender en la escala jerárquica pueden surgir problemas.
- **Falta de participación.** Si la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, y la consulta a los trabajadores/as en temas relativos a su propia tarea como en aspectos del ámbito laboral, se pueden crear situaciones de tensión.
- **Libertad de decisión.** La amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores/as, y la poca participación en la toma de decisiones influye negativamente en el ambiente laboral.

- **Fallos en la comunicación Vertical u Horizontal.** Sobre todo, falta de información sobre los cambios.

5.3.4.2.2 Características personales:

Las diferencias individuales juegan un papel importante. La combinación de una situación particular y de un individuo determinado puede dar, o no, como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga.

5.3.4.3 Sintomatología y consecuencias del estrés laboral

Se caracteriza por la presencia de un estado de tensión excesiva, en el que se mezcla un cansancio físico y psíquico y, dependiendo del nivel que alcance esa tensión a que se vea sometido, puede llevar al individuo al agotamiento.

Sin embargo, el aspecto que juega un papel esencial y es prácticamente el núcleo principal del estrés es la ansiedad. Siempre que haya estrés, aparecerá la ansiedad.

La ansiedad es una manifestación afectiva que se caracteriza por el temor ante algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión. Esta ansiedad va a provocar una gran alteración de toda la psicología del sujeto, que se manifiesta normalmente, en una serie de vivencias y que se reflejan en:

- Una situación que el individuo no puede controlar, que le supera.
- Una sensación de incertidumbre, de peligro.
- Un miedo ante una amenaza que se hará efectiva en un futuro.
- Una angustia y una impotencia ante la espera de un peligro indeterminado.

No hay que olvidar que cierto grado de ansiedad y de tensión es adaptativo, ya que ayuda a enfrentarse a ciertos requerimientos y exigencias concretas de la vida.

Cuando este proceso de adaptación a la realidad tiene éxito, la tensión que provoca es vivida por el sujeto como motivadora y satisfactoria. Sin embargo, si la ansiedad es muy intensa y/o dura mucho tiempo, se producen manifestaciones físicas importantes, que a la larga, constituyen el núcleo de la patología psicosomática.

La patología psicosomática que puede aparecer en las personas que sufren estrés es muy diversa. Esto quiere decir que puede afectar a distintos órganos y funciones de nuestro cuerpo

5.3.4.4 Consecuencias del estrés

Pueden agruparse por:

- **Efectos psicológicos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad, y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad. En el ámbito laboral se muestra falta de compromiso con la profesión y se siente exhausto/a o irritado/a al término de la jornada.
- **Efectos conductuales.** Propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, insomnio.
- **Efectos cognitivos.** Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse (bloqueo mental) olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y problemas para pensar de forma clara.
- **Efectos fisiológicos.** Aumento de los niveles de azúcar, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, sudoración, hiperventilación, opresión en el pecho y dificultad para respirar (aparición de “un nudo en la garganta”), aumento del colesterol y triglicéridos.

- *Efectos organizacionales.* Absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, mal clima laboral e insatisfacción en el trabajo.

5.3.4.5 Medidas preventivas

5.3.4.5.1 Estrategias colectivas

El estrés es un problema de vital importancia para la organización del trabajo, pues tiene graves repercusiones, no solamente sobre los individuos, sino también sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. La lucha contra el estrés, desde el punto de vista preventivo, ha de estar centrado en la actuación sobre ciertas condiciones de trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos y tener como objetivo la eliminación de tantas causas como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés existente, así como prevenir su aparición en el futuro.

En una intervención en la empresa son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre cada individuo. De suma importancia es planificar cómo se van a llevar a cabo dichas medidas:

- Compromiso de la Dirección.
- Identificación, análisis y valoración de las causas.
- Estudio y propuesta de soluciones.
- Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.)
- Llevar a cabo la intervención.
- Seguimiento, control y evaluación.

Desde la empresa se debe facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades y funciones del trabajador, de los objetivos, de los métodos y medios de trabajo, etc.

Por otro lado, resulta posible fomentar estrategias preventivas a nivel colectivo y que por tanto, permita analizar las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden sobre

un determinado grupo o colectivo, así como los aspectos estructurales que inciden sobre esas vivencias compartidas de estrés.

La consideración de estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva.

5.3.4.5.2 Estrategias Individuales:

Generales: Tienen como finalidad, cambiar la forma de ver la situación.

- **Reorganización cognitiva:** Ofrece vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia la situación. Técnica dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas por otras que parecen respuestas emocionales
- **Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados:** Se intenta la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales. Los pensamientos automáticos son espontáneos, sin reflexión, tienden a ser dramáticos, llevan a interpretaciones negativas y a emociones desagradables. Los pensamientos deformados tienden a relacionar todos los objetos y situaciones con uno mismo, tienden a la generalización.

Fisiológicas: Buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés, centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés.

- Técnicas de relajación física.
- Técnicas de control de respiración.
- Técnicas de relajación mental.

Conductuales:

- **Técnicas de solución de problemas.** Se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas al problema.
- **Técnicas de autocontrol.** El objetivo es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

A modo de resumen, se propone a continuación las siguientes pautas de actuación para el afrontamiento de una situación de estrés laboral:

- Demanda ayuda o apoyo cuando lo requieras, por ejemplo, a un compañero de trabajo más experimentado o a tu superior.
- Pide críticas constructivas sobre el desarrollo de tu trabajo y sugerencias de mejora, si crees que te pueden venir bien.
- Si no lo tienes claro, solicita una descripción detallada de cuáles son tus responsabilidades y funciones.
- A la hora de exponer tus quejas, hazlo con informaciones basadas en hechos concretos y proponiendo soluciones operativas.
- Fija objetivos realistas, de lo contrario tendrás una insatisfacción constante por la descompensación entre lo que se ambiciona y las posibilidades reales de conseguirlo.
- Procúrate pequeños refuerzos cotidianos o recompensas, tanto en el trabajo como fuera de él.

5.3.5 Síndrome de Burnout

Al igual que ha ocurrido con el acoso moral y el sexual en el trabajo, también ha existido siempre, y hasta hace pocos años el trabajador/a que tenía estos síntomas se consideraba de forma genérica que estaba estresado (cierto, ya que es una modalidad de estrés), pero hasta que C. Maslach en 1978 le dio una identidad: el término “burnout”, fue cuando se consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores/as de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc., siendo los destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial.

En base a estas consideraciones, el Síndrome de Burnout se define como: “El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales”.

El término SÍNDROME hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías.

5.3.5.1 Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos

Es frecuente no diferenciar el burnout de otras situaciones. Es por ello que vamos a identificar algunas de las diferencias más importantes existentes con otras situaciones:

- **Depresión.** Presenta tantas similitudes que su delimitación es muy complicada: cansancio, abandono social y sentimientos de fracaso. Algunos autores señalan que el “burnout” es fundamentalmente un estresor social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre esas relaciones interpersonales. Otros autores señalan que, mientras la depresión se acompaña en mayor medida de sentimientos de culpa, el síndrome de quemado por el trabajo se acompaña de enfado, ira y respuestas encolerizadas.
- **Alienación.** Ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para llevar a cabo una determinada tarea, cuando su desempeño no tiene un propósito; mientras que el síndrome del quemado se desarrolla cuando un sujeto tiene demasiada libertad para llevar a cabo una tarea que le es imposible realizar. Por ello, los dos conceptos son distintos: la alienación está influida por criterios organizacionales y de carrera, y en el Burnout no es la organización la que determina que el individuo se quemé, sino la relación que éste tiene con ella.
- **Ansiedad.** El síndrome de Burnout es más amplio que el concepto de ansiedad y éste puede ser una respuesta al estrés. La ansiedad se produce cuando el individuo no posee

los recursos necesarios para afrontar una situación, mientras que el Burnout es un sobredimensionamiento de las exigencias sobre las habilidades del individuo.

- **Insatisfacción laboral.** Mientras que el síndrome de quemado supone una actitud de despersonalización, este aspecto no se da en la insatisfacción.
- **Fatiga.** Una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome de quemado.
- **Estrés.** Parece existir acuerdo entre los autores en considerar el síndrome de quemado como una respuesta al estrés laboral, como una forma de tensión, entendiendo por tensión aquellos cambios psicológicos y conductuales del estrés sobre la persona y que son el resultado de la acción de uno o varios y estresores; además, el estrés es un proceso que puede tener resultados positivos o negativos para los individuos que lo padecen, mientras que el Burnout siempre conlleva resultados negativos.

El Burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él la sintomatología específica. Es necesaria la presencia de interacciones humanas trabajador-cliente de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca.

5.3.5.2 Fases del proceso de “Burnout”

Se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

1. **Fase inicial, de entusiasmo.** Ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
2. **Fase de estancamiento.** No se cumplen las expectativas profesionales, se empiezan a valor las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial.

3. **Fase de frustración.** En esta fase, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

4. **Fase de apatía.** En esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

5. **Fase de quemado.** Colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador/a a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

6. Esta descripción de la evolución del Burnout tiene carácter cíclico. De esta manera, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

5.3.5.3 Tipos de variables que intervienen en la aparición de “Burnout”

a) Variables Organizacionales:

Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones negativas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador/a-puesto de trabajo.

Entre estas variables podemos distinguir:

- ***Dinámica del trabajo:*** Interacciones mal conducidas, planteamientos directivos descendentes poco claros, mal establecimiento de los roles a desempeñar.

- ***Inadecuación profesional:*** No adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que se desempeña, no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto para el que objetivamente no está adecuado profesionalmente.

- ***Sobrecarga de trabajo:*** Referida a las exigencias del trabajo que sobrepasan lo racionalmente aceptable y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables.
- ***Infracarga de trabajo:*** Propicia caer en un alto grado de separación con la realidad, provocando el “autismo” del trabajador/a.
- ***Los contenidos:*** Relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de las mismas, la realización.
- ***Ambiente físico de trabajo:*** El nivel de ruido que se debe soportar, las vibraciones, las características de la iluminación, así como la temperatura y las condiciones higiénicas del lugar de trabajo y la disponibilidad de espacio físico para desempeñar las tareas.
- ***Los turnos de trabajo:*** Y más concretamente el trabajo nocturno como variable que incide en el síndrome.
- ***Conflicto y ambigüedad de rol:*** Conflicto entre exigencias que resultan contradictorias y/o grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.
- ***Estresores relacionados con las nuevas tecnologías.***
- ***Estructura organizacional.***
- ***Estresores económicos:*** Cuando existe inseguridad económica aumenta la vulnerabilidad al Burnout.
- ***Desafío en el trabajo:*** Tener que estar continuamente demostrando la capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral supone un desafío, y a más desafío, más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal.
- ***El clima organizativo:*** Participación en la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, compromiso con el trabajo y relaciones con los compañeros/as.

b) Variables Sociales:

Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

- **Apoyo social:** Este factor está centrado en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos; las relaciones mantenidas condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más agresivos aumentan las posibilidades de padecer Burnout.

c) Variables Personales:

Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc. Estas variables, más que desencadenantes, se consideran facilitadoras o inhibidoras del síndrome, esto es, que en función de que se presenten en menor o mayor grado, aumentará o disminuirá la posibilidad de que el Burnout aparezca.

- **Personalidad resistente:** Las personas con este tipo de personalidad previenen o reducen la incidencia del Burnout. Se caracteriza por un gran sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y reto).
- **Sexo:** Esta variable va vinculada a una serie de características relacionadas con el trabajo y la sociedad, que predisponen especialmente hacia una tendencia u otra. Sin embargo, esta variable no es del todo concluyente.
- **Edad:** Los profesionales con experiencia pueden desarrollar modelos de afrontamiento que reduzcan la posibilidad de quemarse.

- **Estado civil:** Más que el propio hecho del estado civil, lo que tiene importancia es la relación de esta variable con el apoyo emocional.
- **Estrategias de afrontamiento:** Si se poseen o no herramientas para hacer frente a la situación que disminuyan la posibilidad de padecer Burnout, o por el contrario, se emplea estrategias de tipo escapista que aumentan la probabilidad de sufrir este síndrome.
- **Autoeficacia:** La percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza.
- **Expectativas personales:** Nos referimos a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital. Conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer Burnout.

En base a estas variables, podemos establecer a modo de resumen, que las características de personalidad que pueden conducir más fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés a desarrollar un Burnout son:

- Sensibilidad emocional y alta necesidad de los otros.
- Dedicación al trabajo.
- Idealismo.
- Personalidad ansiosa.
- Elevada auto exigencia.

5.3.5.4 Consecuencias de “Burnout”

Las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales, además de generar importantes consecuencias para la organización a la que se pertenece.

a) Consecuencias Personales

Aparecen implicados todos los sistemas del organismo. Las principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de quemado por el trabajo desde una perspectiva individual, se traducen en los siguientes síntomas que se muestran a continuación:

Síntomas físicos.	Síntomas emocionales.	Síntomas conductuales
Fatiga crónica, cansancio y malestar general. Dolores de cabeza, musculares y osteoarticulares. Insomnio. Pérdida de peso. Úlceras y desórdenes gastrointestinales.	Irritabilidad Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo. Depresión. Frustración. Aburrimiento. Distanciamiento afectivo. Impaciencia. Desorientación.	Absentismo laboral. Abuso de drogas. Relaciones Interpersonales distantes y frías. Comportamientos de alto riesgo. Tono de voz elevado (gritos frecuentes). Llanto inespecífico. Dificultad de concentración. Disminución del contacto con el público, clientes y/o pacientes. Largos periodos de baja laboral. Incremento de los conflictos con compañeros/as. Disminución de la calidad del servicio prestado.

b) Consecuencias Sociales

Las consecuencias del síndrome de quemado por el trabajo sobre las relaciones interpersonales, se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo, desarrolladas

por el sujeto, así como al agotamiento emocional. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales.

Las consecuencias del síndrome no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan posteriormente sobre su familia y amigos. El sujeto se muestra en casa irritable e impaciente, se encuentra incapacitado para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desea estar solo, un problema que la familia debe aprender a manejar, ya que los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja, debido al deterioro de las relaciones interpersonales.

5.3.5.5 Medidas de prevención ante el “Burnout”

Las medidas para prevenir el Burnout, se pueden encuadrar, de forma orientativa, en tres niveles distintos de actuación, no obstante, todas las acciones preventivas deben ser implementadas desde y por la organización.

a) Nivel Organizativo

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del Burnout.
- Establecer mecanismos de feedback del resultado del trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y la no competitividad en la organización.

- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos.
- Si no es posible eliminar el foco de riesgo, crear grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer asistencia por parte de personal especializado.
- Facilitar a los trabajadores/as los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

b) Nivel Interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento. Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal.
- Promover y planificar el apoyo social en el grupo.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.

c) Nivel Individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación de las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobre implicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.

- Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo.

Complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador/a, es interesante el uso de algunas técnicas:

- Trabajar desde las técnicas de Reestructuración Cognitiva. Se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.
- Adiestrar en técnicas de autorregulación o control: de gestión del tiempo, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto de trabajo.
- Aprender técnicas de relajación, yoga y otras, para que la persona esté en mejores condiciones de afrontamiento.

5.3.5.6 Estrategias de intervención

No existe una estrategia simple y universal para prevenir o tratar el síndrome de Burnout. La combinación de varias técnicas hace posible que los riesgos disminuyan y que el diagnóstico sea más rápido.

Mejorar el soporte social de compañeros y superiores debería estar institucionalizado, a través de encuentros regulares establecidos. Una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de Burnout, media en la satisfacción laboral y aumenta la calidad de vida del trabajador/a. El soporte social satisface la necesidad humana básica de comunicación entre las personas, además de proporcionar información técnica, supervisión y soporte emocional.

A continuación se presenta las estrategias que se debe poner en práctica en los diferentes niveles de actuación:

a) Nivel Individual

- Desarrollo de conductas que eliminen la fuente de estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo.
- Entrenamiento en solución de problemas.

- Estrategias de asertividad y otras Habilidades Sociales.
- Manejo eficaz del tiempo.
- Desconectar del trabajo fuera de la jornada laboral.
- Practicar técnicas de relajación.
- Tomar pequeños descansos durante la jornada (5 min/h).
- Marcarse objetivos reales y factibles de conseguir.

b) Nivel Grupal

- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
- Facilitar formación e información.

c) Nivel Organizacional

- Desarrollar Programas de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Potenciar la comunicación vertical, tanto la ascendente como la descendente.
- Reestructuración y rediseño del puesto de trabajo.
- Establecer de forma precisa el sistema de roles.
- Instaurar un sistema de recompensas justo.
- Delimitar los estilos de dirección y liderazgo.
- Formación de mandos intermedios y directivos.

La organización preventiva ha de actuar ante los riesgos del Síndrome de Burnout, identificándolos y estableciendo las medidas correctoras más adecuadas. También interviniendo, si fuera el caso, cuando un trabajador/a estuviese afectado/a porque no se hubiera identificado a tiempo. En esos casos, se tratará de evaluar los daños e implementar las medidas oportunas de prevención sobre los riesgos que generaron dicho Burnout. (UGT, 2009)

6. Hipótesis

6.1 Hipótesis General

La Satisfacción Laboral incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

6.2 Hipótesis Específicas

- Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
- Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

7. Operacionalización de las Hipótesis

7.1 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 1

Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores Intrínsecos (Independiente)	Están bajo el control de la persona debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.	Condiciones del trabajo	Independencia laboral. Reconocimiento. Responsabilidad. Posibilidad de utilizar tus capacidades. Promoción. Logros Contenido de la tarea.	Escala General de Satisfacción (OJS). Encuesta Entrevista
Niveles de Burnout (Dependiente)	Es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Psicología Laboral	Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encuesta Entrevista

7.2 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 2

Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores Extrínsecos (Independiente)	Se refiere al ambiente en el que trabajan las personas, para los individuos son factores que están fuera de su control.	Condiciones del trabajo	Ambiente físico. Relaciones con los compañeros de trabajo. Supervisión. Sueldo. Relación entre dirección y trabajadores. Administración de la institución. Estabilidad laboral.	Escala General de Satisfacción (OJS). Encuesta Entrevista
Niveles de Burnout (Dependiente)	Es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Psicología Laboral	Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encuesta Entrevista

7.3 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 2

Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.

Variable	Definiciones conceptuales	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Factores Sociodemográficos (Independiente)	Es una característica del estado social de los individuos, dimensión, estructura, evolución y características generales.	Demografía	Género. Estado civil. Edad. Escolaridad. Hijos. Condición laboral. Tiempo de servicio.	Encuesta Entrevista
Niveles de Burnout (Dependiente)	Es un trastorno emocional que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Psicología Laboral	Cansancio emocional. Despersonalización. Realización personal.	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Encuesta Entrevista

8. Metodología

8.1 Tipo de Investigación

El tipo de diseño de la investigación utilizada en este trabajo de investigación es Cuasi Experimental, de tipo Transversal y correlacional-causal.

- ***Cuasi Experimental***, es un método muy bueno para obtener una visión general y luego seguir con un estudio de caso o un experimento cuantitativo, para así centrarse en las razones subyacentes de los resultados generados.
- ***Transversal***, ya que se recolectan datos en un solo momento, se describen variables y se analiza su relación en ese momento.
- ***Correlacional-causal***, ya que su propósito es describir las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, se trata de describir relaciones, pero además precisar sentido de causalidad.

8.2 Diseño de la Investigación

Es un plan que vamos a desarrollar para recolectar los datos que permitan comprobar el grado de validez de las hipótesis, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Recolectar datos es equivalente a medir. Se miden las fluctuaciones de las variables contenidas en la hipótesis.
- Para medir, se manipulan las variables para provocar su fluctuación o se las observa en su ambiente natural.
- Los datos se recolectan, generalmente, de una muestra de la población de interés.

8.3 Población

La población de esta investigación está conformada por todo el personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016 de los tres campus que hay en la institución, está constituida por 344 personas distribuidas de la siguiente manera:

Campus Ms. Édison Riera	
Dependencia	No. Empleados
Rectorado	11
Vicerrectorado Académico	5
Vicerrectorado Administrativo	4
Departamento de Talento Humano	12
Remuneraciones	4

Auditoría Interna	4
Departamento Financiero	32
Departamento de Bienestar Estudiantil	4
Departamento de Planeamiento	5
Fiscalización	3
Departamento de Infraestructura	4
Departamento de Procuraduría	8
Teatro Auditorio	2
Centro de Tecnologías	14
Biblioteca	5
Centro de Educación Física	9
Mantenimiento	25
Unidad Técnica de Control Académico	3
Relaciones Públicas	8
Departamento de Evaluación y Acreditación	4
Centro de Capacitación e Innovación Tecnológica	3
Sistema de Nivelación y Admisión	2
Unidad de Riesgos Laborales	4
Unidad de Transporte	14
Personal de Seguridad	14
Departamento Médico	7
Facultad de ciencias Políticas y Administrativas	14
Facultad de Ingeniería	30
Facultad de Ciencias de la Salud	23
Subtotal:	277

Campus La Dolorosa

Dependencia	No. Empleados
Facultad de Ciencias de la Educación	21
Vicerrectorado de Posgrado e Investigación	4
Instituto de Investigación de Ciencias y Saberes	12
Vinculación con la Colectividad	4
Biblioteca	2
Instituto de Posgrado	4
Escuela de conducción	7
Unidad de Formación Académica y Profesional	2
Imprenta y Reprografía	3
Departamento Médico	3
Subtotal:	62

Campus Centro

Dependencia	No. Empleados
Personal Administrativo	5
Subtotal:	5

Tamaño de la muestra: **344**

8.4 Muestra

Una muestra estadística (o una muestra) es un subconjunto de elementos de la población estadística. El mejor resultado para un proceso estadístico sería estudiar a toda la población. Pero esto generalmente resulta imposible, ya sea porque supone un coste económico alto o porque requiere demasiado tiempo. Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N = es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

Z_{α} : es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%. Los valores de Z_{α} se obtienen de la tabla de la distribución normal estándar. Los valores de Z_{α} más utilizados y sus niveles de confianza son:

Valores de Z_{α}	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2.24	2.58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97.5%	99%

e = es el error muestral deseado, en tanto por ciento. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p = q = 0.5$ que es la opción más segura.

q = proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n = tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Los parámetros considerados para determinar el tamaño de la muestra son:

$N = 344$

$Z_{\alpha} = 1.96$, ya que se espera un 95 % de nivel de confianza

$e = 0.05$, que equivale al 5% de error esperado.

$$p = 0.5.$$

$$q = 1-p = 0.5$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 344 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(344 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 182$$

Dado que la población de personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo se encuentra distribuida por grupos y por campus claramente identificables, la muestra seleccionada será estratificada, considerando la participación porcentual de cada grupo, quedando de la siguiente manera:

Campus Ms. Édison Riera

Dependencia	No. Empleados a encuestar
Rectorado	6
Vicerrectorado Académico	3
Vicerrectorado Administrativo	2
Departamento de Talento Humano	6
Remuneraciones	2
Auditoría Interna	2
Departamento Financiero	17
Departamento de Bienestar Estudiantil	2
Departamento de Planeamiento	3
Fiscalización	2
Departamento de Infraestructura	2
Departamento de Procuraduría	4
Teatro Auditorio	1
Centro de Tecnologías	7
Biblioteca	3
Centro de Educación Física	5
Mantenimiento	13
Unidad Técnica de Control Académico	2
Relaciones Públicas	4
Departamento de Evaluación y Acreditación	2
Centro de Capacitación e Innovación Tecnológica	2
Sistema de Nivelación y Admisión	1
Unidad de Riesgos Laborales	2
Unidad de Transporte	7
Personal de Seguridad	7
Departamento Médico	4
Facultad de ciencias Políticas y Administrativas	7
Facultad de Ingeniería	16

Facultad de Ciencias de la Salud	12
Subtotal:	146
Campus La Dolorosa	
Dependencia	No. Empleados
Facultad de Ciencias de la Educación	11
Vicerrectorado de Posgrado e Investigación	2
Instituto de Investigación de Ciencias y Saberes	6
Vinculación con la Colectividad	2
Biblioteca	1
Instituto de Posgrado	2
Escuela de conducción	4
Unidad de Formación Académica y Profesional	1
Imprenta y Reprografía	2
Departamento Médico	2
Subtotal:	33
Campus Centro	
Dependencia	No. Empleados
Personal Administrativo	3
Subtotal:	3
Tamaño de la muestra:	182

8.5 Métodos de Investigación

El método a utilizar en el desarrollo del proyecto de investigación es el dialéctico científico; puesto que el método científico implica un proceso ordenado y lógico que se sigue para establecer hechos y fenómenos, posibilitando así el conocimiento objetivo de la realidad, que contempla el planteamiento de hipótesis, que comprueba las mismas y que explica la realidad de los fenómenos.

8.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la Lista de Verificación (Test) la cual fue diseñada con todos los requerimientos mínimos que debe tener en un instrumento validado, se utilizará a Escala de Satisfacción General (JOS) para medir la satisfacción laboral y el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el nivel de Burnout y de qué manera el individuo lo afronta.

8.7 Técnicas e instrumentos para el análisis de resultados

Los resultados obtenidos se tabularán y se graficarán con la ayuda de una potente aplicación de análisis estadísticos de datos, dotada de una intuitiva interfaz gráfica que resulta muy fácil de manejar, se lo realizará con el software SPSS en su última versión. La comprobación de las hipótesis se la realizará con la prueba X^2 de Pearson, la cual se considera una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar en el contraste de hipótesis. También se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. (Wikipedia, s.f.)

Se utiliza para analizar la asociación entre dos variables cualitativas (por ejemplo, la presencia de una especie con el tipo de suelo, o la presencia de individuos en estado de flor con una época del año, etc...). Lo que hace el test es comparar la distribución de frecuencias observadas de la asociación entre las variables con la distribución de frecuencias esperadas en caso de que no existiera asociación (es decir, si las dos variables cualitativas no están asociadas sino que se distribuyen al azar). Para analizar la asociación entre las variables cualitativas se utilizan las tablas de contingencia. A nivel general, este test sirve para comparar frecuencias, por lo que puede utilizarse para verificar si una colección de datos se distribuye de acuerdo a algún tipo de distribución específica.

La aplicación de este test requiere que las muestras estén tomadas al azar y que las frecuencias esperadas sean superiores a 5. Como se trata de un test que relaciona variables cualitativas, no hay ningún requisito acerca de la distribución de las variables.

La fórmula que da el estadístico es la siguiente:

$$X^2 = \sum_i \frac{(\text{observada}_i - \text{teórica}_i)^2}{\text{teórica}_i}$$

Cuanto mayor sea el valor de X^2 , menos verosímil es que la hipótesis sea correcta. De la misma forma, cuanto más se aproxima a cero el valor de chi-cuadrado, más ajustadas están ambas distribuciones.

Los grados de libertad (gl) vienen dados por:

$$gl = (r - 1)(k - 1)$$

Donde r es el número de filas y k el número de columnas.

8.7.1 Criterios de decisión

No se rechaza H_0 cuando $X^2 < X_t(r-1)(k-1)$. En caso contrario si se rechaza.

Donde t representa el valor proporcionado por las tablas, según el nivel de significación estadística elegido.

9. Recursos Humanos y Financieros

a) Talento Humano

Descripción	Valor
Profesor Tutor	250
Subtotal:	250

b) Recursos técnicos y materiales

Descripción	Valor
Materiales de oficina	50
Movilización	150
Impresiones	50
Copias	30
Anillados y empastados	250
Imprevistos	200
Subtotal:	730

c) Presupuesto general

Descripción	Valor
Talento humano	250
Recursos técnicos y materiales	730
Total:	980

10. Cronograma

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración y presentación del proyecto	■	■														
Sustentación del proyecto			■													
Aprobación del proyecto			■	■	■											
Solicitud y designación de Tutor						■	■									
1er encuentro con el Tutor								■								
Elaboración del primer y segundo capítulo (Marco teórico y metodológico)								■	■	■						
Elaboración de propuesta								■	■	■						
2do encuentro con el tutor									■	■						
Aplicación								■	■	■	■					
Análisis e interpretación de resultados										■	■					
Comprobación de Hipótesis											■	■				
Elaboración del primer borrado											■	■	■			
3er encuentro con el tutor													■			
Defensa Privada															■	
Defensa Publica																■

11. Marco Lógico

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿De qué manera la Satisfacción Laboral incide en los niveles del Síndrome de Burnout del	Demostrar cómo incide la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout del personal	La Satisfacción Laboral incide en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y

personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?	administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala General de Satisfacción (OJS).	trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cómo incide la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout mediante el análisis de factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?	Determinar cómo inciden los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.	Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.
¿Cómo incide la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout mediante el análisis de factores	Determinar cómo inciden los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo,	Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo,

<p>extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?</p>	<p>supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.</p>	<p>relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.</p>
<p>¿Cómo inciden los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, número de hijos, condición laboral y tiempo de servicio) en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016?</p>	<p>Determinar cómo inciden los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.</p>	<p>Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) inciden en los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016.</p>

12. Bibliografía

Málaga, C. d. (2013). Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.

Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon.

Moreno Jiménez, Bernardo; Báez León, Carmen;. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid.

Organización Internacional del Trabajo. (1986).

UGT. (2009). Guía de prevención de Riesgos psicosociales en el trabajo. Andalucía.

Wikipedia. (2016.). Recuperado de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)#cite_ref-campbell_7-0](https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome)#cite_ref-campbell_7-0)

Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos**Estimados compañeros**

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en su entorno laboral que aportarán al tema de investigación “Incidencia de la Satisfacción Laboral en los niveles del Síndrome de Burnout (estado múltiple de cansancio emocional, físico y mental causado por el estrés crónico) del personal administrativo y trabajadores de la Universidad Nacional de Chimborazo en el año 2016”.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que conteste de forma seria, sincera y responsable a todas las preguntas indicadas.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

A cada pregunta le corresponde una única respuesta.

1. Factores Sociodemográficos

Marque con una X lo que corresponda.

Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>
	Femenino	<input type="checkbox"/>

Tiene hijos:	Si	<input type="checkbox"/>
	No	<input type="checkbox"/>

Estado civil:	Soltero/a	<input type="checkbox"/>
	Casado/a	<input type="checkbox"/>
	Divorciado/a o separado/a	<input type="checkbox"/>
	Viudo/a	<input type="checkbox"/>
	Unión libre	<input type="checkbox"/>

Condición Laboral:	Nombramiento	<input type="checkbox"/>
	Contrato	<input type="checkbox"/>

Edad:	18 a 24 años	<input type="checkbox"/>
	25 a 34 años	<input type="checkbox"/>
	35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
	45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
	65 o más años	<input type="checkbox"/>

Tiempo de servicio:	1 a 5 años	<input type="checkbox"/>
	6 a 10 años	<input type="checkbox"/>
	11 a 15 años	<input type="checkbox"/>
	16 a 20 años	<input type="checkbox"/>
	21 a 25 años	<input type="checkbox"/>
	25 o más años	<input type="checkbox"/>

Escolaridad:	Primaria	<input type="checkbox"/>
	Secundaria	<input type="checkbox"/>
	Tercer nivel	<input type="checkbox"/>
	Cuarto Nivel o Superior	<input type="checkbox"/>

2. Cuestionario Escala de Satisfacción General (JOS)

Teniendo en cuenta cómo **usted se siente con** distintos aspectos en el ámbito de su trabajo y compañeros, marque con una X aquella casilla que mejor represente su parecer de acuerdo a la siguiente escala.

1: Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Moderadamente Insatisfecho, 4: Ni satisfecho ni Insatisfecho, 5: Moderadamente Satisfecho, 6: Satisfecho, 7: Muy Satisfecho.

Preguntas		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿Cómo usted se siente con las condiciones físicas de su trabajo?							
2	¿Cómo usted se siente con la libertad para elegir su propio método de trabajo?							
3	¿Cómo usted se siente con sus compañeros de trabajo?							
4	¿Cómo usted se siente con el reconocimiento que obtiene por el trabajo bien realizado?							
5	¿Cómo usted se siente con su superior inmediato?							
6	¿Cómo usted se siente con la responsabilidad que se le ha asignado?							
7	¿Cómo usted se siente con su salario?							
8	¿Cómo usted se siente con la posibilidad de utilizar sus capacidades?							
9	¿Cómo usted se siente con la relación entre dirección y							

	trabajadores en la universidad?							
10	¿Cómo usted se siente con sus posibilidades de ascender?							
11	¿Cómo usted se siente con el modo en que la universidad está administrada?							
12	¿Cómo usted se siente con la atención que se presta a las sugerencias que haces?							
13	¿Cómo usted se siente con su horario de trabajo?							
14	¿Cómo usted se siente con la variedad de tareas que realiza en su trabajo?							
15	¿Cómo usted se siente con su estabilidad en el cargo?							

3. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

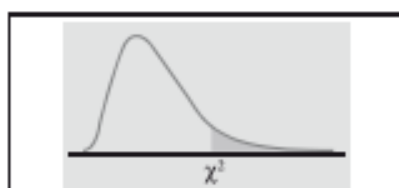
Teniendo en cuenta **los sentimientos que usted experimenta** en su trabajo, marque con una X la frecuencia con que usted los ha sentido de acuerdo a la siguiente escala.

0: Nunca, 1: Pocas veces al año o menos, 2: Una vez al mes o menos, 3: Unas pocas veces al mes, 4: Una vez a la semana, 5: Pocas veces a la semana, 6: Todos los días

Preguntas		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas con las que trabajo.							

5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas con las que trabajo.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con las que trabajo.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo.							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Siento que las personas con las que trabajo me culpan de alguno de sus problemas.							

Anexo 3: Tabla de distribución Chi-cuadrado



df/area	0,995	0,99	0,975	0,95	0,9	0,75	0,5	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	0,000	0,000	0,001	0,004	0,016	0,102	0,455	1,323	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	0,575	1,386	2,773	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	1,213	2,366	4,108	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	1,923	3,357	5,385	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	2,675	4,351	6,626	9,236	11,071	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	3,455	5,348	7,841	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	4,255	6,346	9,037	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,647	2,180	2,733	3,490	5,071	7,344	10,219	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	5,899	8,343	11,389	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	6,737	9,342	12,549	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	7,584	10,341	13,701	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	8,438	11,340	14,845	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	7,042	9,299	12,340	15,984	19,812	22,362	24,736	27,688	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	7,790	10,165	13,339	17,117	21,064	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	8,547	11,037	14,339	18,245	22,307	24,996	27,488	30,578	32,801
16	5,142	5,812	6,908	7,962	9,312	11,912	15,339	19,369	23,542	26,296	28,845	32,000	34,267
17	5,697	6,408	7,564	8,672	10,085	12,792	16,338	20,489	24,769	27,587	30,191	33,409	35,718
18	6,265	7,015	8,231	9,390	10,865	13,675	17,338	21,605	25,989	28,869	31,526	34,805	37,156
19	6,844	7,633	8,907	10,117	11,651	14,562	18,338	22,718	27,204	30,144	32,852	36,191	38,582
20	7,434	8,260	9,591	10,851	12,443	15,452	19,337	23,828	28,412	31,410	34,170	37,566	39,997
21	8,034	8,897	10,283	11,591	13,240	16,344	20,337	24,935	29,615	32,671	35,479	38,932	41,401
22	8,643	9,542	10,982	12,338	14,041	17,240	21,337	26,039	30,813	33,924	36,781	40,289	42,796
23	9,260	10,196	11,689	13,091	14,848	18,137	22,337	27,141	32,007	35,172	38,076	41,638	44,181
24	9,886	10,856	12,401	13,848	15,659	19,037	23,337	28,241	33,196	36,415	39,364	42,980	45,559
25	10,520	11,524	13,120	14,611	16,473	19,939	24,337	29,339	34,382	37,652	40,646	44,314	46,928
26	11,160	12,198	13,844	15,379	17,292	20,843	25,336	30,435	35,563	38,885	41,923	45,642	48,290
27	11,808	12,879	14,573	16,151	18,114	21,749	26,336	31,528	36,741	40,113	43,195	46,963	49,645
28	12,461	13,565	15,308	16,928	18,939	22,657	27,336	32,620	37,916	41,337	44,461	48,278	50,993
29	13,121	14,256	16,047	17,708	19,768	23,567	28,336	33,711	39,087	42,557	45,722	49,588	52,336
30	13,787	14,953	16,791	18,493	20,599	24,478	29,336	34,800	40,256	43,773	46,979	50,892	53,672

Anexo 4: Petición de realización de tema de investigación

Riobamba, Julio 18 de 2016

Ingeniera

Elisa López

**ANALISTA DE LA UNIDAD DE RIESGOS LABORALES, SALUD
OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL DE LA UNACH**

Presente.

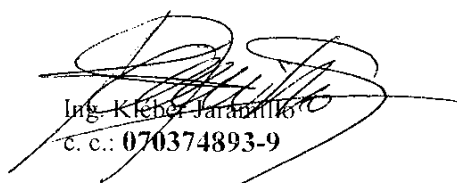
De mi consideración:

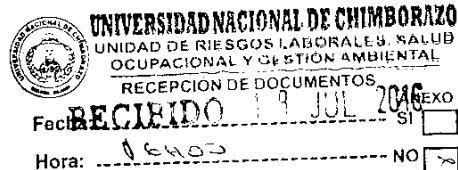
Yo, **Ing. Kléber Augusto Jaramillo Galarza**, portador de la cedula de identidad No. **070374893-9**, estudiante de la **Maestría en Seguridad Industrial, Mención Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional** en la Universidad Nacional de Chimborazo, con la finalidad de realizar mi trabajo de investigación con el tema: **“INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL AÑO 2016”**, previo a la obtención del título en Magíster de la maestría antes indicada.

Por lo expuesto, me permito solicitar muy comedidamente que de existir la necesidad de éste tema de investigación, se sirva aprobar mi requerimiento y dar las facilidades respectivas, investigación que servirá de gran ayuda a la Unidad y a la institución.

Con la seguridad de contar con su favorable atención a la presente, me anticipo en expresarle mi agradecimiento.

Atentamente,


Ing. Kléber Jaramillo
c. c.: 070374893-9



Anexo 5: Oficio aprobación y necesidad de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
UNIDAD DE RIESGOS LABORALES, SALUD OCUPACIONAL
Y GESTIÓN AMBIENTAL

Riobamba, 19 de Julio de 2016

Oficio No. 621-URSG-UNACH-2016

Ingeniero

Kléber Augusto Jaramillo Galarza

**MAESTRANTE EN SEGURIDAD INDUSTRIAL, MENCIÓN PREVENCIÓN
DE RIEGOS Y SALUD OCUPACIONAL DE LA UNACH**

Presente.

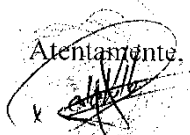
De mi consideración:

Luego de expresarle un cordial saludo, en atención a su oficio s/n de fecha 18 de Julio de 2016, en calidad de estudiante de la **Maestría en Seguridad Industrial, mención Prevención de Riegos y Salud Ocupacional** en la Universidad Nacional de Chimborazo, en el que me solicita realizar su trabajo de investigación con el tema: **“INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL AÑO 2016”**, para la obtención de su título en Magíster de la maestría antes indicada.

Por lo expuesto, y en vista de que existe la necesidad de éste tema de investigación, me permito indicar que su petición ha sido favorablemente acogida, en tal virtud, el inicio de su tema de investigación sería en forma inmediata. Además, se le dará las facilidades del caso para que usted levante la información para su tema, investigación que repercutirá en beneficio de la Unidad y por ende de la institución.

Permítame agradecerle por la colaboración que brindará usted con éste tema de investigación.

Atentamente,



Ing. Elisa López Rubio

**ANALISTA DE RIESGOS LABORALES DE LA UNIDAD DE RIESGOS
LABORALES SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL**

c. c.: archivo

Elab. Ximena M.

Anexo 6: Autorización para realizar la investigación**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO****VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO**

Exts. 1030 - 1031 - 1032

Libres por la Ciencia y el Saber

Riobamba, 21 de julio de 2016
Oficio No.0691-VA-UNACH-16


Ingeniera
Elisa López
ANALISTA DE LA UNIDAD DE RIESGOS LABORALES, SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL
Presente


De mi consideración:

En respuesta al Oficio No.622-URSG-UNACH-2016, le comunico la autorización de este Vicerrectorado para que el Ingeniero Kléber Jaramillo Galarza, realice su trabajo de investigación de la Maestría en Seguridad Industrial, mención Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional; así mismo, se brinden las facilidades necesarias para este fin.

Por su favorable atención le agradezco.

Atentamente,


Dra. Anita Ríos R.
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA



Elaborado por: Bethie Paredes

22/07/2016
10:06



Campus Norte "Edison Riera R."
Avenida Antonio José de Sucre, Km. 1.5 Vía a Guano
Teléfonos: (593-3) 3730 880- ext. 3060

Campus "La Dolorosa"
Avenida Eloy Alfaro y 10 de Agosto
Teléfonos: (593-3) 3730 910 - ext. 3001

Campus Centro
Duchicela 1775 y Princesa Toa
Teléfonos: (593-3) 3730 880- ext. 3500

Campus Guano
Parroquia La Matriz, Barrio San Roque
vía a Asaco

Anexo 7: Oficio pedido de distribución de personal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
UNIDAD DE RIESGOS LABORALES, SALUD OCUPACIONAL
Y GESTIÓN AMBIENTAL

Riobamba, 22 de Julio de 2016
Oficio No. 634-URSG-UNACH-2016

Ingeniero

Paúl Andrés Herrera Zuñárraga

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE TALENTO
HUMANO DE LA UNACH**

Presente.



22 JUL 2016 Hora: 14h12

De mi consideración:

FUNKIONARIO RESPONSABLE

Luego de expresarle un cordial saludo, me permito poner en su conocimiento la autorización de la Dra. Anita Ríos, Vicerrectora Administrativa para que el **Ing. Kléber Augusto Jaramillo Galarza** estudiante de la **Maestría en Seguridad Industrial, mención Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional** en la Universidad Nacional de Chimborazo, realice su trabajo de investigación con el tema: **"INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO EN EL AÑO 2016"**, para la obtención de su título en Magíster de la maestría antes indicada.

Por lo expuesto, y con la finalidad de aplicar encuestas, me permito solicitar muy comedidamente se sirva disponer a quien corresponda se remite la información respecto del número de empleados y trabajadores que laboran por Facultad y dependencias en los tres campus.

Por la atención que sabra dar al presente, expreso mi agradecimiento.

Ateentamente,


Ing. Anita Ríos

**ANITA RÍOS DE RIESGOS LABORALES DE LA UNIDAD DE RIESGOS
LABORALES SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL**



c. en archivo
Elab. Ximena M.

Anexo 8: Distribución de personal de acuerdo a Talento Humano

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Riobamba, 25 de julio de 2016
 Oficio No. 01345-DATH-UNACH-2016

Ingeniera
 Elisa López Rubio
ANALISTA DE RIESGOS LABORALES
 Presente

De mi consideración:

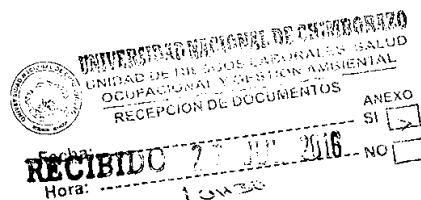
Luego de expresarle un cordial saludo, me permito remitir la información solicitada en Oficio No. 634-URSG-UNACH-2016, relacionado al número de empleados y trabajadores que laboran por Facultad y dependencias en los tres campus.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Paúl Andrés Herrera Zumárraga, MBA.
**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO
 DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO**

cc. archivo
 Adj. Listado de personal
 Elab. Carolina S.



*Copio para
 Dg. Juanillo*

DEPENDENCIA	No. EMPLEADOS
CAMPUS MS. EDISON RIERA	
RECTORADO	11
VICERRECTORADO ACADÉMICO	5
VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO	4
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	12
REMUNERACIONES	4
AUDITORIA INTERNA	4
DEPARTAMENTO FINANCIERO	32
DEPARTAMENTO BIENESTAR ESTUDIANTIL	4
DEPARTAMENTO PLANEAMIENTO	5
FISCALIZACIÓN	3
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA	4
DEPARTAMENTO DE PROCURADURIA	8
TEATRO - AUDITORIO	2
CENTRO DE TECNOLOGÍAS	14
BIBLIOTECA	5
CENTRO DE EDUCACIÓN FÍSICA	9
MANTENIMIENTO	25
UNIDAD TECNICA DE CONTROL ACADEMICO	3
RELACIONES PÚBLICAS	8
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	4
CENTRO DE CAPACITACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	3
SISTEMA DE NIVELACIÓN Y ADMISIÓN	2
UNIDAD DE RIESGOS LABORALES	4
UNIDAD DE TRANSPORTE	14
PERSONAL DE SEGURIDAD	14
DEPARTAMENTO MÉDICO	7
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS	14
FACULTAD DE INGENIERÍA	30
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	23
CAMPUS LA DOLOROSA	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	21
VICERRECTORADO POSTGRADO E INVESTIGACIÓN	4
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIA Y SABERES	12
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD	4
BIBLIOTECA CAMPUS DOLOROSA	2
INSTITUTO DE POSTGRADO	4
ESCUELA DE CONDUCCIÓN	7
UNIDAD DE FORMACIÓN ACADEMICA Y PROFESIONAL	2
IMPRESA Y REPROGRAFÍA	3
DEPARTAMENTO MÉDICO CAMPUS DOLOROSA	3
CAMPUS CENTRO	5
TOTAL	344