



**UNIVERSIDAD  
DE ATACAMA**

FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS

**RELACIÓN ENTRE EL SINDROME BURNOUT Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN FUNCIONARIOS DEL SECTOR SECRETARIADO DE LA  
UNIVERSIDAD DE ATACAMA DURANTE SITUACIÓN DE PANDEMIA  
EN COPIAPÓ**

**Profesor Guía: Carlos Galleguillos Cortés**

**KATYA FERNANDA DIAZ CARVAJAL**

**Copiapó, Chile 2022**



**UNIVERSIDAD  
DE ATACAMA**

FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA Y NEGOCIOS

**RELACIÓN ENTRE EL SINDROME BURNOUT Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN FUNCIONARIOS DEL SECTOR SECRETARIADO DE LA  
UNIVERSIDAD DE ATACAMA DURANTE SITUACIÓN DE PANDEMIA  
EN COPIAPÓ**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el  
título de Ingeniero Civil Industrial

**Profesor Guía: Carlos Galleguillos Cortés**

**KATYA FERNANDA DIAZ CARVAJAL**

**Copiapó, Chile 2022**

## **Dedicatoria**

Dedico esta Tesis a mis padres Katya Carvajal y Henry Díaz, que siempre confiaron en mí y me dieron el ánimo de seguir, aun cuando sentía que no podía. Por ayudarme a no perder la fe. Así mismo, al Padre Celestial y también a mis hermanos por su ayuda cuando lo necesité, los amo.

A mi tía Karina Carvajal que en vida fue Decana de la Facultad de Ingeniería, y desde el primer momento me aconsejó, me orientó y me guió; a mi abuelita María Cuello que este año partió de esta tierra y jamás dudó de mis capacidades y aunque me hubiese encantado que estuvieran conmigo en este momento, se que se regocijan desde donde están.

Finalmente, a mis amigas dentro y fuera de la institución, por compartir sus conocimientos, y por los buenos momentos compartidos durante estos años.

Katya Díaz Carvajal

## **Agradecimientos**

Primeramente, agradecer a mis padres, mis hermanos, tíos, sobrinos, cuñadas y cuñado, por estar ahí cuando los necesité, a toda mi familia que son lo más importante que tengo, gracias por comprenderme y estar en los momentos mas importantes y los más tristes que hemos tenido que vivir juntos con la partida de seres tan importantes para nosotros.

Mis agradecimientos a mis más cercanas amigas que siempre estuvieron ahí para apoyarme y tener gratos momentos, tanto como risas, tardes estudiando, trabajos en equipo así también como cuando tuvimos que llorar o estar tristes por momentos que vivimos, siempre quedaran guardados en mi corazón.

A mi acompañante fiel en las noches de desvelo Tobito, que desde que ingrese a la Universidad jamás me dejo sola.

También agradezco a mi profesor guía, el Sr. Carlos Galleguillos por su disposición, su tiempo, ayuda, comprensión, por aportar con su conocimiento y siempre responder a mis inquietudes y dudas.

Finalmente agradezco a Dios por todas las bendiciones, las caídas que tuve que me ayudaron a seguir adelante, no fue un camino fácil, pero gracias a todas las personas que estuvieron y fueron ángeles en este recorrido, que sin duda son la puerta para seguir avanzando, muchas gracias.

## Índice de contenidos

1.1	Introducción .....	1
1.2	Descripción del problema .....	2
1.3	Objetivos .....	3
1.3.1	Objetivo General .....	3
1.3.2	Objetivos Específicos .....	3
1.4	Implicancias .....	4
<b>CAPITULO II: Marco Teórico .....</b>		<b>5</b>
2.1	Estrés.....	5
2.2	Origen del Síndrome de Burnout.....	7
2.3	Tres dimensiones del Burnout.....	8
2.4	Conceptualización .....	9
2.5	Modelos que explican el Síndrome de Burnout .....	14
2.6	Personas que pueden adquirir el síndrome de Burnout .....	16
2.7	Síndrome de Burnout: Desarrollo y fases .....	17
2.8	Causas del Síndrome de Burnout .....	18
2.9	Efectos del Síndrome de Burnout.....	19
2.10	Factores de Riesgo que inducen el Síndrome de Burnout .....	21
2.11	Casos donde se estudió el Síndrome de Burnout en Latinoamérica.....	23
2.12	Satisfacción Laboral .....	25
2.12.1	Concepto Satisfacción Laboral .....	26
2.12.2	Teoría de Herzberg .....	27
<b>CAPITULO III: Metodología de la investigación.....</b>		<b>29</b>
3.1	Tipo de investigación.....	29
3.2	Diseño de investigación .....	29
3.3	Población y muestra.....	29
3.4	Instrumento de medición .....	29
3.5	Hipótesis .....	32
3.6	Procedimiento .....	33
<b>CAPÍTULO IV: Resultados.....</b>		<b>34</b>

4.1 Caracterización Social demográfica .....	34
4.2 Análisis de datos según cuestionario Maslach Burnout Inventory.....	36
4.2.1 Indicios Síndrome de Burnout .....	40
4.2.2 Alpha de Cronbach MBI .....	40
4.2.3 Relación entre la Edad y el Indicio del Síndrome de Burnout .....	41
4.3 Análisis de datos según Cuestionario Escala General de Satisfacción.....	42
4.3.1 Alpha de Cronbach Escala Satisfacción Laboral .....	43
4.4 Estructura Factorial y Confiabilidad del Inventario de Burnout De Maslach.....	44
4.4.1 Análisis de Datos .....	45
4.4.2 Resultados de la estructura Factorial MBI .....	48
4.4.3 Resultados dado los nuevos ítems del Análisis factorial MBI .....	49
4.4.4 Indicios de poseer el Síndrome de Burnout.....	50
4.5 Estructura Factorial y Confiabilidad de la Escala General de Satisfacción.....	51
4.5.1 Análisis de Datos Escala General Satisfacción .....	52
4.5.2 Resultados Escala General Satisfacción.....	56
4.5.3 Resultados dado los nuevos ítems del Análisis factorial de la Escala General Satisfacción .....	56
4.6 Regresión lineal.....	57
<b>CAPÍTULO V: Conclusiones .....</b>	<b>59</b>
5.1. Conclusiones según los objetivos.....	59
5.2. Conclusiones en función del desarrollo .....	59
5.3. Recomendaciones .....	60
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>64</b>
Anexo N° 1: Carta hacia el núcleo .....	64
Anexo N° 2: Cuestionarios .....	65

## Índice de tablas

Tabla N° 2.1 Síntomas estrés ocupacional .....	6
Tabla N° 2.2 Características y actitudes .....	12
Tabla N° 2.3 Barreras, soluciones y causas .....	13
Tabla N° 2.4 Modelos explicativos del Burnout .....	15
Tabla N° 2.5 Estados Síndrome de Burnout .....	17
Tabla N° 2.6 Fases del Síndrome de Burnout .....	18
Tabla N° 2.7 Consecuencias Síndrome de Burnout.....	20
Tabla N° 2.8 Prevención del síndrome de Burnout .....	22
Tabla N° 2.9 Factores Motivadores .....	28
Tabla N° 2.10 Factores Higiénicos .....	28
Tabla N° 4.1 Antigüedad en el cargo.....	34
Tabla N° 4.2 Edades .....	35
Tabla N° 4.3 Puntuaciones .....	36
Tabla N° 4.4 Valores de referencia.....	36
Tabla N° 4.5 Datos Cansancio emocional.....	37
Tabla N° 4.6 Datos Despersonalización .....	38
Tabla N° 4.7 Datos Realización personal .....	39
Tabla N° 4.8 Indicios .....	40
Tabla N° 4.9 Alpha de Cronbach MBI .....	41
Tabla N° 4.10 Tabla Cruzada entre Indicios del Síndrome v/s Edad .....	41
Tabla N° 4.11 Chi- cuadrado.....	42
Tabla N° 4.12 Escala General Satisfacción Laboral.....	42
Tabla N° 4.13 Variación de escalas .....	43
Tabla N° 4.14 Datos Estadísticos Escala General Satisfacción .....	43
Tabla N° 4.15 Alpha de Cronbach.....	43
Tabla N° 4.16 Prueba de KMO y Bartlett.....	44
Tabla N° 4.17 Matriz de configuración del Maslach Burnout Inventory para secretarías obtenida mediante Análisis de Eje Principal con rotación Varimax .....	46

Tabla N° 4.18 Indices Cansancio Emocional .....	49
Tabla N° 4.19 Indices Despersonalización .....	50
Tabla N° 4.20 Indices Realización Personal .....	50
Tabla N° 4.21 Indicios Síndrome de Burnout .....	51
Tabla N° 4.22 Prueba KMO y Bartlett.....	51
Tabla N° 4.23 Matriz de configuración de la Escala General de Satisfacción para secretarías obtenida mediante Análisis de Eje Principal con rotación Varimax .....	54
Tabla N° 4.24 Datos Estadísticos Nuevos Escala General Satisfacción.....	56
Tabla N° 4.25 Regresión Lineal Múltiple (S.L.I).....	57
Tabla N° 4.26 Regresión Lineal Múltiple (S.L.E).....	57
Tabla N° 4.27 Regresión Lineal Múltiple (S.L.T).....	58



## **Índice de gráficos**

Gráfico N° 4.1 Antigüedad en el cargo Porcentaje (años) .....	35
Gráfico N° 4.2 Porcentajes Cansancio emocional .....	37
Gráfico N° 4.3 Porcentaje Despersonalización .....	38
Gráfico N° 4.4 Porcentaje Realización Personal .....	39
Gráfico N° 4.5 Sedimentación MBI .....	45
Gráfico N° 4.6 Sedimentación Escala General de Satisfacción .....	53

## **Índice de figuras**

Figura N° 2.1 Variables que inciden en la satisfacción laboral.....	26
Figura N° 3.1 Modelo Hipotetizado .....	32

## RESUMEN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral en la pandemia de Covid-19 en las secretarias de la Universidad de Atacama ciudad de Copiapó en la región de Atacama.

El fenómeno fue adscrito en el marco teórico del estrés y su derivación a las tres dimensiones del Burnout de Maslach, esto es cansancio emocional, despersonalización (cinismo) y realización personal. Mientras que la satisfacción laboral fue comprendida desde la teoría de la motivación de Herzberg.

Luego, la investigación fue operativizada a través de una investigación de carácter cuantitativo, no experimental, de corte transversal. La muestra fue tomada entre agosto y septiembre del 2022 a 38 secretarias de la Universidad de Atacama.

Los principales hallazgos encontrados indican que, (1) la estructura factorial del cuestionario Maslach Burnout Inventory es parcialmente similar a estudios previos. (2) la estructura factorial de la escala general de satisfacción tiene una importante aproximación hacia el modelo teórico previo.

Los resultados de la aplicación del cuestionario indican que un 76,3% es decir 29 funcionarias no tienen indicios de poseer el síndrome, por el contrario, el 23,7% es decir, un total de 9 funcionarias, dan indicios de tener el síndrome de burnout, un porcentaje no menor.

Así, se tiene que la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral no presenta nivel de significancia, esto es  $p > 0,05$ .

Por último, se presentan las principales limitaciones y recomendaciones de la investigación.

Palabras claves:

SINDROME BURNOUT- SATISFACCION LABORAL – ANALISIS FACTORIAL

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between Burnout Syndrome and Job Satisfaction in the Covid-19 pandemic among the secretaries of the University of Atacama, city of Copiapo in the Atacama region.

The phenomenon was ascribed in the theoretical framework of stress and its derivation to the three dimensions of Maslach's Burnout, that is, emotional exhaustion, depersonalization (cynicism) and personal fulfillment. While job satisfaction was understood from Herzberg's motivation theory.

Then, the research was operationalized through a quantitative, non-experimental, cross-sectional investigation. The sample was taken between August and September 2022 from 38 secretaries from de University of Atacama.

The main findings indicate that (1) the factorial structure of the Maslach Burnout Inventory questionnaire is partially similar to previous studies. (2) the factorial structure of the general satisfaction scale has an important approximation to the previous theoretical model.

The results of the questionnaire application indicate that 76,3%, that is to say, 29 officials have no indications of having the syndrome, on the contrary, 23,7% that is to say, 9 officials, give indications of having the burnout syndrome, a percentage that is not less.

Thus, it is found that the relationship between the Burnout Syndrome and job satisfaction does not present a level of significance, this is  $p > 0,05$ .

Finally, the main limitations and recommendations of the research are presented.

Key words:

**BURNOUT SYNDROME – JOB SATISFACTION – FACTORIAL ANALYSIS**

## **CAPITULO I: Marco Introductorio**

### 1.1 Introducción

La calidad de vida, el estado físico, psicológico, y emocional de los trabajadores son aspectos importantes para tener en cuenta a la hora de gestionar el capital humano en las organizaciones. En puestos de atención al público es fundamental que los trabajadores estén psicológica y emocionalmente en buen estado de salud ya que están en contacto permanente con clientes, pacientes o usuarios y reflejan mayormente la cara visible de la organización. Sin embargo, debido a la atingencia internacional provocada por el COVID-19, pareciera que la tensión física, psicológica y emocional se ha visto alterada.

El COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China), en diciembre de 2019. El 31 de diciembre de ese año, el Gobierno chino notificaba oficialmente a la OMS la aparición de un nuevo virus. El 3 de marzo del 2020 el Ministerio de Salud confirmaba el primer caso de coronavirus COVID-19 en nuestro país, Chile, desde ese momento los servicios de salud comenzaron a alertarse, no estaban preparados al 100% para recibir este virus mortal. Producto de éste, comenzó a generarse un aumento en cuanto al stress y trastornos emocionales o más bien dicho el síndrome de burnout comenzó a notarse intensamente en un gran porcentaje de personas a nivel mundial. *“El síndrome burnout se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en numerosos tipos de profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en trabajadores que se desempeñan en el sector servicios, los cuales trabajan en contacto directo con clientes y/o usuarios de este tipo de organizaciones”* (CALVO, 2011, pág. 59)

El agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales. Lo que lleva a una despersonalización que implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiados distantes hacia otras personas y, por último, baja realización personal en el trabajo, que hace referencia a la *“disminución de los sentimientos de competencia y éxito, así como*

*una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas” (Leiter & Schaufeli, 1996, págs. 229-243)*

Algunos estudios del tema señalan que la situación de estrés crónico se afronta con estrategias adecuadas, pero cuando estas fallan, se produce en consecuencia el síndrome de burnout o de desgaste profesional como resultado del contexto laboral propio de la profesión, en interacción con las características personales de los individuos. Este síndrome tiene distintos factores desencadenantes: personales, ambientales, contenido del trabajo, condición del trabajo, etc. Pero, uno de los estresores más importantes en su producción es la disminución de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, entendida como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, tiene relación con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos y de realización personal y con las características intrínsecas del trabajo.

Por ello, algunos autores señalan que la insatisfacción laboral es un factor importante en la producción del síndrome de agotamiento profesional y enfatizan que, a menor satisfacción laboral, aumenta el síndrome de burnout; en concreto, mayor nivel de agotamiento emocional. Desde ese punto de vista, esta investigación tiene como propósito determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de secretariado de la Universidad de Atacama en la ciudad de Copiapó.

## 1.2 Descripción del problema

Según la Mesa Social COVID 19, Chile es un país que evidencia, desde antes de la pandemia, dificultades de salud mental en su población, tales como altos indicadores de diagnóstico de depresión, altos índices de abuso de alcohol y otras sustancias y particularmente un alto índice de trastornos depresivos en adolescentes.

En general, la pandemia evidenció el desgaste de la cual impactó en su estado de salud mental. En efecto, la preocupación por contagiar a los familiares, los conflictos con los familiares de las personas contagiadas, los cambios en las funciones laborales habituales

y las restricciones gubernamentales fueron algunos de los factores principales que afectaron la salud mental del personal.

Según la OPS, algunas estadísticas indican sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. Asimismo, existe registro en países de Europa que indican similares antecedentes.

Una breve revisión en los buscadores académicos reporta en menor medida estudio sobre de la tensión psicológica de los docentes y alumnos, personal policial y en periodo de pandemia.

En consecuencia, hasta el momento se ha estudiado el impacto que ha tenido la pandemia en varios ámbitos, pero poco se sabe cómo ha afectado a otros tipos de funcionarios públicos.

### 1.3 Objetivos

#### 1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral en la pandemia de Covid-19 en las secretarías de la Universidad de Atacama, ciudad de Copiapó, en la región de Atacama.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la validez de constructo de los inventarios relacionados al Síndrome Burnout y satisfacción laboral.
- Identificar si la despersonalización, siendo consecuencia del estrés, (que provoca la satisfacción laboral) se ve afectada en las Secretarías de la Universidad de Atacama.
- Identificar si el cansancio emocional afecta la satisfacción laboral en las secretarías de la Universidad de Atacama.
- Identificar si la realización personal es un factor en la satisfacción laboral en las secretarías de la Universidad de Atacama para alcanzar su potencial.

#### 1.4 Implicancias

La implicancia de este estudio es muy relevante ya que es una investigación que no se ha realizado anteriormente, por lo que según los datos que se obtuvieron, demostró una parte de la situación que viven las secretarías de la Universidad de Atacama, siendo un aporte para futuras investigaciones.

A su vez los resultados demostraron que se necesita una mayor preocupación, para las funcionarias que desempeñan su labor como secretarias en las diferentes universidades.

A demás, los resultados obtenidos permiten dar cuenta sobre la validez de constructo de los instrumentos de medición ocupados.

## **CAPITULO II: Marco Teórico**

### **2.1 Estrés**

El ser humano algunas veces reacciona ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, generando un estado patológico llamado estrés (fatiga), es así que Leira (2012) cita a Vales (2009), sobre la Psicobiología del estrés aclarando que tanto los diversos estilos de vida actuales, éxitos, fracasos, problemas financieros, así como fenómenos de desintegración, acontecimientos negativos, fallecimientos de seres queridos, desempleos, enfermedades y tantos otros, generan una respuesta del ser humano que implica una inadecuada adaptación.

Es así, que cuando estas reacciones continúan en el tiempo el organismo es sobrecargado, lo que lleva a generar problemas de salud, conociéndose esto como *disestrés*.

A lo largo de nuestra vida nos encontramos con situaciones que generan estrés, siendo una de las más relevantes, la actividad laboral, ya que nos encontramos expuestos en mayor tiempo. En el mundo y dentro de Chile esto cada vez ha ido en aumento como dice la psicóloga Celina Carrasco (2001), influyendo día a día en las decisiones incorrectas, en la barra moral del personal y juicios erróneos.

No solo ha tenido efectos negativos a nivel mental, sino que también a nivel físico, provocando trastornos o enfermedades que van desde la irritabilidad, crisis de ansiedad, momentos depresivos, hasta enfermedades crónicas como asma, hipertensión, trastornos cardiovasculares etc.

Para Carrasco (2001), las empresas que abordan este tema del estrés implementan distintas medidas como, por ejemplo, capacitaciones para el manejo de este, entrenamientos hacia el personal en las habilidades de comunicación hasta programas de relajación. Es así, que este tema debe abordarse de manera integral para que cada trabajador sea considerado según sus capacidades, su puesto de trabajo, hasta sus condiciones laborales. (Carrasco, 2001, pág. 3)



A continuación, se darán a conocer algunos síntomas asociados al estrés ocupacional:

**Tabla N° 2.1 Síntomas estrés ocupacional**

Síntomas físicos	Problemas cardiovasculares, alergias, problemas a la piel, migrañas, dificultades respiratorias, problemas de sueño, problemas gastrointestinales.
síntomas psicológicos	Ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones, pérdida de memoria.
Síntomas conductuales	Agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes.

*Fuente: Elaboración propia según Carrasco, C, (2001). "Estrés Laboral, Gobierno de Chile"*

Una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las fuentes típicas de estrés, según las menciona Martínez Selva (2004) son:

- Las condiciones físicas del trabajo: como el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. Éstos son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que puede tener y sus posibles repercusiones.
- La distribución temporal del trabajo: como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas

para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.

- La demanda o carga de trabajo: la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad de este, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva a la hora de evaluar e implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir; está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar las tareas. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.
- Las relaciones sociales en el trabajo: Son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.
- La falta de relación con las personas en el trabajo, el aislamiento social y la ausencia de apoyo es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar. Muchas destrezas dependen de las personas ya que algunos son más extrovertidos que otros y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo.

Hay tipos especiales de estrés laboral, que Martínez Selva (2004) identifica de mayor importancia en los últimos años, entre ellos son el estrés tecnológico y el Desgaste profesional o Burnout que es el que abordaremos en más detalle a continuación.

## 2.2 Origen del Síndrome de Burnout

A mediados del siglo XX el nombre “Burnout” o “Síndrome del Quemado”, no eran palabras muy conocidas y rara vez habían sido comentadas por lo que llaman la atención especialmente en el mundo académico. Esta visibilidad del Burnout surge como resultado de una serie de cambios económicos, sociales y culturales acaecidos durante la primera mitad del siglo XX.

Cuando Faundez, (2016) cita a Freudenberger, (1974) indica que las primeras señales sobre la presencia del Burnout se identifican con las series de cambios ya mencionados

anteriormente, acaecidos durante los años sesenta en Estados Unidos, aunque este no adquiere protagonismo hasta los años setenta.

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) en su artículo “Job Burnout” explican que el burnout fue inicialmente un concepto muy resbaladizo, no había una definición estándar de él, aunque había una amplia variedad de opiniones sobre lo que era y lo que se podía hacer al respecto. Fue así como, diferentes personas usaron el término para significar cosas muy diferentes, así que no siempre había una base para la comunicación constructiva sobre el problema y las soluciones para él.

Sin embargo, en realidad hubo un consenso subyacente sobre tres dimensiones fundamentales de la experiencia de agotamiento, y las investigaciones posteriores sobre este tema llevaron al desarrollo de una teoría multidimensional del burnout (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)

Este síndrome se presenta en mayor medida en el personal que pasa bastante tiempo con personas como clientes o usuarios de algún servicio, y es desde ahí que se define el burnout como una manifestación del estrés ocupacional o laboral, siendo este dividido en tres partes:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

### 2.3 Tres dimensiones del Burnout

Maslach, citado en Faúndez, (2016) define los tres componentes del burnout en sus estudios indicando que:

“El cansancio o agotamiento emocional es el elemento clave del síndrome, y se refiere a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente agotados y sobrepasados en cuanto a sus recursos emocionales, esto puede manifestarse física, psíquicamente y mediante la sensación de no poder más consigo mismo o no poder estar al servicio de los demás.

Despersonalización implica actitudes negativas, cínicas e impersonales, generándose sentimientos demasiado distantes hacia otras personas,

reaccionando a éste de manera grosera, impaciente e irritable, atendiendo mal a las demás personas y demostrando desmotivación y pérdida de interés hacia su labor, lo cual se refleja en su posterior incompetencia.

Por último, la falta de realización personal en el trabajo se refiere a la disminución de los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo, así como una tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, particularmente en el trabajo con otras personas”. (Faundez, 2016, pág. 2)

La única medida que evalúa las tres dimensiones es el Maslach Burnout Inventory (MBI), este es un cuestionario diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981, para evaluar el agotamiento emocional en trabajadores de servicios humanos.

#### 2.4 Conceptualización

Hernández, Terán, Navarrete, & León, (2007) explican que la palabra Burnout proviene del inglés y se traduce al español como "estar quemado". Freudenberger en 1974 fue la primera persona en describir este síndrome, siendo definido como una enfermedad proveniente de la mente, cuyos principales personajes serían los profesionales que trabajan con personas, provocando excesiva carga de energía por sus labores.

Autores como Garizábalo y Mendoza, (2008) señalaron que desde que Freudenberger propuso el término burnout en la década del 70 han sido muchos los autores que han intentado definirlo. Fue así que, citaron a Kushnir y Melamed (1992) ellos conceptualizaron el burnout como "el vaciamiento crónico de los recursos de afrontamiento, como consecuencia de la prolongada exposición a las demandas Burnout en el área de la salud de cargas emocionales". (Garizábalo & Mendoza, 2008, pág. 10)

No obstante, la definición más popular la proporcionan Maslash y Jackson (1981): “es el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas”.

En resumen, este síndrome engloba la falta de energía, a personas exhaustas en la parte emocional, con una actitud pesimista y negativa, falta de satisfacción laboral, bajo rendimiento en sus labores profesionales, aumento de ausentismo, dentro y fuera de su organización un notable aislamiento en la parte social.

De esta forma queda claro que el síndrome del quemado no es una condición que se presenta por ella misma, sino que se relaciona con varios factores inherentes al hombre y al medio en el que trabaja. Esto ha tenido una serie de centros de investigación, cuyos principales objetivos ha sido identificarlos, de esta forma ya ha sido posible reconocer esos factores, aunque aún hasta hoy en día hay una cierta cantidad de contradicción y controversia.

Existe una clara relación entre estrés y Burnout, que en muchos casos las personas afectadas por este síndrome presentan síntomas de estrés, aunque también hay motivos para decir que esto no siempre ocurre. El estrés es un proceso psicológico desencadenado por una determinada situación que provoca un desequilibrio importante entre las necesidades del sujeto y en el medio que se adapte.

Hernández, Terán, Navarrete, & León, (2007) en su investigación citan a Selye (1956), el planteo dos formas de estrés, una llamada *eutrés* y la otra al contrario de la primera es el *distrés*, siendo la primera, generadora de una activación positiva capaz de develar el mejor potencial de cada persona, y la segunda es el resultado de sentirse sobrecargado por las demandas y que se traduce en sensaciones corporales, sentimientos y pensamientos que generan malvivir. (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007, pág. 53)

Dado aquel estrés crónico negativo se considera la principal puerta de entrada a la situación de Burnout. Brosky (1980) establece cuatro fases por las cuales pasa un individuo propenso al síndrome.

1. Entusiasmo, caracterizado por varias aspiraciones, energía desbordante y carencia de la noción de peligro.
2. Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.

3. Frustración, en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo del síndrome.
4. Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración. (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007, pág. 57)

Varios autores que han estudiado este síndrome coinciden en que los profesionales que trabajan en contacto con las personas son más propensos a contraer el Síndrome de Burnout, ya que le va generando una serie de síntomas físicos, conductuales, emocionales, en relaciones interpersonales, existenciales y un bajo rendimiento ocupacional. De las cuales muchas pueden ser las causas que se clasificaran a continuación en la Tabla N° 2.2.

Como complemento a las características y actitudes descritas en el cuadro anterior, se presentan una serie de barreras, soluciones y causas que expresan durante el desarrollo del proceso del síndrome, como las que se señalan en la Tabla N° 2.3.

**Tabla N° 2.2 Características y actitudes**

CARACTERISTICAS BIOGRAFICAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Edad</li><li>• Género</li><li>• Experiencia laboral</li><li>• Estado Civil</li></ul>
CARACTERISTICAS PERSONAL
<ul style="list-style-type: none"><li>• Resistencia</li><li>• Orientación del control</li><li>• Autoestima</li><li>• Neurosis</li><li>• Extroversión</li></ul>
ACTITUDES RELACIONADAS AL TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Altas expectativas</li></ul>
CARACTERISTICAS LABORALES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Carga del trabajo</li><li>• Presión del tiempo</li><li>• Conflictos y ambigüedad</li><li>• Contacto directo con el cliente</li><li>• Apoyo social de compañeros y superiores</li><li>• Participación en la toma de decisiones</li><li>• Autonomía</li></ul>

*Fuente: Waldemar Karwowski, 2001, International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors, p.384*

**Tabla N° 2.3 Barreras, soluciones y causas**

BARRERAS CARACTERÍSTICAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de energía por parte de los profesionales.</li><li>• Falta de interés en los clientes</li><li>• Los clientes se muestran frustrados, desesperados e intratables</li><li>• Ausentismo</li><li>• Desmoralización</li></ul>
SOLUCIONES AL SÍNDROME
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar la oportunidad de control</li><li>• Dar oportunidad de que desarrollen sus habilidades</li><li>• Variedad en el trabajo</li><li>• Recompensas financieras</li><li>• Seguridad física</li><li>• Dar oportunidad de contactos interpersonales</li><li>• Brindar una posición social valorada</li></ul>
CAUSAS DEL SÍNDROME
<ul style="list-style-type: none"><li>• Demasiadas reglas, falta de autoridad y responsabilidad autónoma</li><li>• Los grupos de trabajo son demasiados grandes o carecen de cohesión</li><li>• Exceso de clientes, sintiéndose abrumados</li><li>• Pocos estímulos</li><li>• Demasiadas actividades rutinarias</li></ul>

Fuente: *World Health Organization Staff (CB); 2005. Human Resources and Training in Mental Health: Mental Health Policy and Services Guidance Package.*



## 2.5 Modelos que explican el Síndrome de Burnout

Existen diversos modelos que intentan explicar este síndrome, algunos de ellos se enfocan más en variables individuales, así como otros en variables sociales y otros que proviene de la misma organización donde ejerce.

Cuando Guevara (2012) cita a Gil-Monte y Peiró (1997) ellos indican que los modelos desarrollados a partir de consideraciones psicosociales se pueden clasificar en cuatro grupos:

- 1- *Teoría sociocognitiva del yo*: Este primer grupo se caracterizan por otorgar a las variables del self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome, siendo Harrinson en 1983 el autor más representativo para esta categoría.
- 2- *Teoría del intercambio social*: El segundo grupo considera que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Sus tres fuentes más relevantes son la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control.
- 3- *Teoría organizacional*: Este tipo de grupo considera modelos que se caracterizan en que, dependiendo del clima organizacional, la estructura de la organización, del apoyo social que los individuos que pertenezcan reciban, la falta de preocupación hacia los trabajadores entre otras cosas, son antecedentes que influirán al momento de enfrentar el síndrome del quemado. Un modelo característico es el de Winnubs en 1993 resaltando que los factores mencionados anteriormente son clave de suma importancia.
- 4- *Teoría estructural*: El cuarto grupo también llamado apoyo social está íntimamente ligado al tipo de estructura organizacional, Guevara (2012), menciona que la autoridad dentro de una organización juega un papel fundamental. (Guevara, 2012, pág. 15)

A continuacion en la Tabla N° 2.4 se daran a conocer los tipos de modelos explicativos según su grupo.

**Tabla N° 2.4 Modelos explicativos del Burnout**

MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT	TEORIA SOCIOCOGNITIVA DEL YO	TEORIA DE INTERCAMBIO SOCIAL	TEORIA ORGANIZACIONAL	TEORIA ESTRUCTURAL
	Modelo de Competencia Social de Harrison (1983): los factores de barrera dificultan la consecución de objetivos, lo que puede dar origen al síndrome, mientras que la motivación junto con factores de ayuda determina la eficacia y competencia del individuo.	Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993): el síndrome puede tener dos causas: los procesos de intercambio social con las personas a las que atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros de trabajo.	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983; citado en Napione, 2008): las principales causas para el desarrollo del síndrome serían las disfunciones de los procesos, la sobrecarga y la pobreza del rol del sujeto en la organización.	Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997; citado en Martínez, 2010): En este modelo se distinguen dos perfiles en el proceso del síndrome. El Perfil 1, se caracteriza por la presencia de baja ilusión por el trabajo, altos niveles de desgaste psíquico, pero sin sentimientos de culpa. En el Perfil 2, se
	Modelo de Pines (1993): la autoeficacia percibida, es la variable relevante para el desarrollo del síndrome.	Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddy (1993): el síndrome tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social.	Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993; citado en Martínez, 2010): destaca la importancia de la salud de la organización.	identifican casos clínicos más deteriorados por el síndrome, en este perfil los individuos si presentan sentimientos de culpa.
	Modelo de Cherniss (1993): la autoeficacia percibida, es la variable relevante para el desarrollo del síndrome.		Modelo de Winnubst (1993; citado en Martínez, 2010): resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la aparición del síndrome.	
	Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993): La autoconfianza profesional y su influencia sobre su realización personal es la variable que determina el síndrome.			

*Fuente: Guevara, M. (2012). "Identificación del Burnout en profesionales de la salud y los factores relacionados con este fenómeno, en el Área de la salud N.4- Hospital San Luis Otavalo, provincia de Imbabura", p. 16*

## 2.6 Personas que pueden adquirir el síndrome de Burnout

Guevara (2012), cita a Mingote (1998), este explicaba que el burnout esta más cercano a las personas que trabajan directamente con las personas, estas luego de haber pasado un largo período de estrés, con muchas exigencias de adaptación con el medio en que se desenvuelven y poca posibilidad de controlar la situación.

Si bien existen muchas diferencias en este proceso de agotamiento, los científicos han notado que, si bien el "agotamiento" se puede entender mejor, es la relación con los demás lo que causa fuertemente que se produzca esta condición. Es el producto de interacciones negativas entre el lugar de trabajo, el equipo o los empleados y las "personas externas".

Se han realizado en estas últimas décadas múltiples investigaciones sobre este tema hacia trabajadores humanitarios, es decir, personas que por su trabajo se vieron obligadas a tener contacto directo con las personas, siendo el caso de los trabajadores de la salud, la educación, la salud mental o los trabajadores sociales. Si bien existen variables en este proceso de agotamiento, los científicos han notado que, si bien el "agotamiento" se puede entender mejor, es la relación con los demás lo que causa fuertemente que se produzca esta condición. Es el resultado de interacciones negativas entre el lugar de trabajo, el equipo o los empleados y las personas externas a la organización.

Estudios han dado a conocer que las mujeres están más deprimidas que los hombres y que el suicidio es mayor para las mujeres que para los hombres.

“La mujer tiene una sensibilidad emocional más marcada que los hombres y los hombres están más desmaterializados que las mujeres. Algunos síntomas ocurren entre los 24 y los 40 años, siendo la edad promedio de las mujeres de 30 años. Por lo general, tanto para hombres como para mujeres, se presenta en profesionales solteros con menos de 10 años de experiencia. Las náuseas y la fatiga al final del día son más comunes en las mujeres. Entre los hombres, la insatisfacción y la carga de trabajo son mayores.” (Guevara Cazar M. E., 2012, pág. 19)

La brecha entre hombres y mujeres tiene directa relación con las condiciones laborales u ocupacionales: bajo sueldo, ser menospreciada por quedar embarazada, tiene menos

opciones de poder ascender en puestos laborales, puestos de menor reconocimiento y doble carga de trabajo tanto en su hogar como laboral. Generando una constante sensación de insatisfacción y disminuyendo considerablemente la productividad en el trabajo.

Para Guevara (2012), desde el punto de vista psicológico existen características o rasgos en la personalidad de los trabajadores que los predisponen a manifestar el síndrome este serían las personas que:

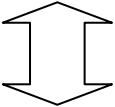
- Tienen dificultad para manejar grupos;
- Que se perciben débiles, impacientes, intolerantes;
- Los de baja tolerancia a la frustración; los que no pueden controlar impulsos;
- Los que tienen poca confianza en sí mismos entre otros.

### 2.7 Síndrome de Burnout: Desarrollo y fases

El Síndrome del “quemado”, no surge de manera espontánea, sino que va de forma paulatina, incrementando su riesgo a lo largo del tiempo, afectando la relación del trabajador con su entorno laboral, trayendo grandes repercusiones a su vida personal y social.

En la Tabla 2.5 se dan a conocer los estados en la que una persona podría estar enfrentando si padeciese el síndrome.

**Tabla N° 2.5 Estados Síndrome de Burnout**

ESTADOS SUCESIVOS DEL SINDROME DE BURNOUT		
PRIMERA FASE	SEGUNDA FASE	TERCERA FASE
STRESS LABORAL	EXCESO O SOBRESFUERZO	ENFRENTAMIENTO DEFENSIVO
DEMANDAS  RECURSOS	TENSION FATIGA IRRITABILIDAD	DISTANCIAMIENTO EMOCIONAL RETIRADA CINISMO RIGIDEZ

*Fuente: Revista de la asociación española de neuropsiquiatría Vol.11 N.39 (1991).*

A continuación, en la Tabla N° 2.6 se dará a conocer cada fase correspondiente.

**Tabla N° 2.6 Fases del Síndrome de Burnout**

<b>Fase 1</b>	Las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos dándose una situación de estrés, la persona percibe un agotamiento físico y emocional injustificado, pierde la satisfacción que le producía su trabajo y la relación con el contenido de sus tareas se convierte en aversiva
<b>Fase 2</b>	Comportamientos de aislamiento o falta de implicación en el trabajo y su entorno y se desarrollan actitudes cínicas, incluso agresivas, hacia las personas con las que se trabaja; considerando que el marco de su trabajo es el trato con otras personas (pacientes, clientes o usuarios), en esta etapa se demuestra exceso o sobreesfuerzo en la que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, apareciendo signos de ansiedad, fatiga, etc. La situación exigiría del sujeto una adaptación psicológica
<b>Fase 3</b>	Desarrollan cuadros de ansiedad o depresión, en los que disminuye la propia estima profesional y personal, con pensamientos dirigidos al cambio de puesto trabajo o abandono de la profesión, el enfrentamiento defensivo correspondería a la tercera fase en la que se va a producir un cambio de actitudes y de conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas.

*Fuente: Elaboración propia según Guevara. M, (2012). "Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Área de Salud N.4 - Hospital San Luis de Otavalo, provincia de Imbabura"*

## 2.8 Causas del Síndrome de Burnout

Los estudios realizados por Maslach dividen las causas del síndrome de burnout en tres categorías: personal, profesional e institucional.

-Factor Personal: Los profesionales tienden a implicarse bastante en los problemas que tienen los usuarios, convirtiéndose en un reto para ellos mismos, llevando a sentirse

culpables tanto de sus propios como los problemas ajenos a ellos, esto aumenta su agotamiento emocional lo cual lleva a una baja realización personal, disminuyendo su desempeño laboral.

En las relaciones personales, las relaciones con usuarios y amigos u otros grupos de colegas son tensas, conflictivas y duraderas, lo que conduce a conflictos relacionados con el trabajo. Así también cuando hay menos apoyo por parte de los compañeros, autoridades en el lugar de trabajo, o de la dirección o administración de la organización, siempre generará malestar y dará indicios al síndrome del quemado.

-Factor Profesional: Debido a una serie de estudios que se han realizado se ha visto que el sector de servicios, docentes, profesionales en el área de la salud son los que presentan mayor índice de estrés, desgaste profesional alto nivel de insatisfacción, tienen una sobrecarga laboral, a veces hasta una baja remuneración económica.

En algunas organizaciones se producen problemas administrativos, produciendo la incompetencia en los profesionales, no hay incorporación en la innovación y nos encontramos que por parte de la dirección no hay respuesta a los problemas organizacionales, todo esto lleva a que los profesionales se sientan sobrecargados y en conflicto.

-Factor institucional: Finalmente, el estado actual de cambio social en el que se desarrollan estas actividades en un entorno social, la aparición de nuevas leyes y normativas que regulan el trabajo, cambios en la población que requieren cambios en las responsabilidades, mayor y adecuado acceso a los servicios públicos, etc.

## 2.9 Efectos del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout es un paso intermedio en la relación entre el estrés y las consecuencias, por lo que, si persiste en el tiempo, el estrés laboral puede tener consecuencias perjudiciales para las personas y las organizaciones, y existen 4 categorías expresadas (ver Tabla N° 2.7).

**Tabla N° 2.7 Consecuencias Síndrome de Burnout**

Índices emocionales	Uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, sentimientos de alienación, ansiedad, sentimientos de impotencia.
Índices actitudinales	Desarrollo de actitudes negativas, cinismo, apatía, hostilidad.
Índices conductuales	Agresividad, aislamiento del individuo, cambios bruscos de humos, enojo, gritar con frecuencia, irritabilidad
Índices somáticos	Alteraciones cardiovasculares, problemas al respirar, problemas inmunológicos, problemas sexuales, problemas musculares y alteraciones al sistema nervioso.

*Fuente: Elaboración propia según Guevara. M, (2012). "Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el Área de Salud N.4 - Hospital San Luis de Otavalo, provincia de Imbabura"*

En cuanto a las consecuencias de verse afectado por el síndrome de burnout significativamente dentro de su organización personal, se pueden citar los siguientes indicadores según Guevara (2012):

- 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.
- Una disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

## 2.10 Factores de Riesgo que inducen el Síndrome de Burnout

Algunos de los riesgos los encontramos dentro de las organizaciones proporcionando un ambiente insatisfactorio para los que la integran, afectando la forma en la que se gestionan los beneficios y castigos dentro de la organización. Las organizaciones se basan en una política donde sus trabajadores son desalentados en sus esfuerzos o solo son castigados.

Cuando Buzzetti (2005), cita a Maslach y Leiter (1997), ellas afirman que el sentido común cree que las personas que viven Burnout son débiles, ya que, si para sobrevivir hay que ajustarse al medio, el síndrome manifiesta una falla en el ajuste de la persona al ambiente de trabajo. (Buzzetti, 2005, pág. 28)

Una de las otras cosas que se cree es que las personas no son razonables, que se quejan por todo y que el síndrome solo sería un camino más de quejarse. En general los entornos laborales tienden a culpar a los profesionales que sufren de este síndrome exigiéndoles a ellos que busquen las soluciones.

“Maslach y Leiter (1997) enfatizan la necesidad de comprender el contexto en el que ocurre el Burnout. En organizaciones problemáticas, los empleados que a menudo trabajan en los sitios de producción centrales, ya sea para productos o servicios, carecen de los recursos, el tiempo y la energía necesarios para desarrollar relaciones adecuadas con los clientes. Esto puede conducir a un conflicto adicional con ellos, lo que a su vez aumenta el estrés laboral. Esto es lo que Maslach y Leiter llaman el "efecto cascada". Los empleados al final de la cadena de servicio tienen opciones de ajuste más limitadas y, por lo tanto, son más vulnerables a los desarrollos del síndrome de Burnout”. (Buzzetti, 2005, pág. 29)

También se han descrito factores protectores que pueden ser útiles para prevenirlo (ver Tabla N° 2.8), por ejemplo:



**Tabla N° 2.8 Prevención del síndrome de Burnout**

<b>Factores Protectores</b>
Políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho
Políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera.
Cultura organizacional que valore al trabajador como individuo.
Que exista una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales.

*Fuente: Elaboración propia según Buzzetti, M, (2005), citando a Acevedo (2003), "Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G de Chile"*

Uno de los factores más controversiales y estudiados por los investigadores es sobre los aspectos personales, ya que estos tienen implicancias en una organización.

En algunas investigaciones se han identificado características que contribuyen a explicar la razón de por qué algunos individuos experimentan el síndrome y otros permanecen sin síntomas. Entre ellas, se encuentran las características demográficas, tales como el género, la edad y el apoyo social percibido.

En cuanto a género, no hay diferencias significativas o se encuentran muy entremezclado con características culturales y sociales. La edad influye en cuanto a que las personas más jóvenes tienen más probabilidades de sufrirlo.

Si bien también existen personalidades que resisten el síndrome a pesar del entorno laboral en que se encuentren, y las podemos encontrar en el modelo de Kobasa, estas personas se caracterizan por ser:

- Personas comprometidas, que tienen la tendencia a implicarse en diversas actividades e identificarse con el significado de su trabajo. Las personas son capaces de reconocer sus logros personales y se hacen cargo de sus propias decisiones y valores. En general tienen la expectativa de que serán exitosos en lo que emprendan.
- Personas que perciben control sobre su ambiente y acontecimientos, de modo que sienten que pueden manejar los estímulos en su propio beneficio.

- Personas que perciban el cambio como una oportunidad para mejorar y no como una situación de amenaza. Ello proporciona al sujeto una flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad y considera el cambio como característica habitual de la historia y la vida. En base a la evidencia es posible afirmar que el burnout sólo se puede entender como el resultado de la interacción entre las variables de personalidad y las variables del ambiente, dado que ninguna ha sido claramente identificada como un factor de riesgo único. (Moreno, Gonzalez, & Garrosa, 2000)

### 2.11 Casos donde se estudió el Síndrome de Burnout en Latinoamérica

El síndrome del Quemado ha sido evidenciando en diversos ámbitos, desde la docencia hasta los trabajos en sistema de salud, a continuación, una breve descripción de los estudios.

La investigación de Tabares-Díaz, Y. A., Martínez-Daza, V. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2020), se seleccionaron un total de 53 artículos, evidenciando una mayor proporción de publicaciones en Brasil, en los años 2017, 2014 y 2018, en muestras mayoritariamente de docentes de instituciones de educación básica, con predominio de estudios cuantitativos centrados en el análisis de variables relacionadas al síndrome de burnout. Algunos de los hallazgos de esta revisión indican que las personas solteras y con altos niveles de formación académica tienen una propensión mayor a presentar síndrome de burnout.

Por otro lado, Buitrago Rosero, N. J., López, L. P., & Trujillo Panche, D. P. (2020) investigaron el síndrome de Burnout en 1855 médicos graduados entre el 2010 y 2020. Encontrando que el 54,2% (IC 95% 33,9; 66,8) presento diagnóstico de síndrome de Burnout. Los factores de riesgo asociados descritos fueron: Carga laboral, mayor complejidad médica, alteración de la vida familiar por los turnos, amenazas de litigio, restricciones institucionales, exceso de responsabilidad, cursar una especialidad en comparación con los residentes de subespecialidad, mejores ingresos económicos, sexo femenino, menor tiempo de antigüedad laboral, actividades laborales extras, la disfunción familiar y ser médicos jóvenes.

En la ciudad de Lima, Sánchez, K. y Vásquez, T (2020) analizaron las consecuencias del síndrome de burnout en colaboradores penitenciarios de Latinoamérica, de la cual se realizó una exhaustiva búsqueda la cual está conformada por 20 artículos dentro de los 10 años de antigüedad, los objetivos específicos se clasificaron en tres factores: físico, psicológico y organizacional. Se obtuvo como resultado principal que el factor psicológico y organizacional son los que más resaltan. En el factor psicológico se encontró que las consecuencias como la ansiedad o irritabilidad lleva al trabajador penitenciario a que no pueda desenvolverse de manera óptima, y en el factor organizacional, se observó que al desarrollar una sobre carga laboral este no podrá desempeñarse satisfactoriamente en sus actividades por lo que se concluye que las consecuencias tanto físicas, psicológicas y organizacionales llevará a que el colaborador penitenciario no pueda tener un buen desarrollo personal ni profesional en cualquier ámbito de su vida.

Otra investigación realizada por Huarahuara, Y. (2022) estudió la prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de la Facultad de Odontología en la Universidad Latinoamericana CIMA, Tacna 2021. La muestra estuvo conformada por un total de 79 alumnos. En los resultados se encontraron que 7 (8.86%) estudiantes tienen el Síndrome de Burnout. Asimismo, se evidenció que 26 (32.91%) estudiantes presentan agotamiento emocional; 13 (16.46%) cinismo y 30 (37.97%) eficacia académica. Según la edad los estudiantes entre 18 a 23 años, mostraron una mayor prevalencia; según el género, el sexo femenino, mostró una mayor prevalencia del síndrome de Burnout. En conclusión, la prevalencia del Síndrome Burnout en estudiantes de la Facultad de Odontología en la Universidad Latinoamericana CIMA se presentó en 7 (8.86%) estudiantes.

Supervisores de seguridad industrial también fueron estudiados según Arias Gallegos, W. L., & Núñez Cohello, A. L. (2015). Se obtuvo una muestra de 58 supervisores (54,3% varones y 46,6% mujeres) con un rango de edad de 22 a 58 años. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach forma general y se encontró que el 87% de los supervisores evaluados presentan niveles moderados de Burnout; además, la baja realización personal tiene mayor grado de severidad de las tres dimensiones del síndrome. El tiempo de servicio se relaciona con el agotamiento emocional y la despersonalización, mientras que

la edad se relaciona con la baja realización personal. Las mujeres se encuentran más afectadas por el síndrome, pero las diferencias con los varones no son significativas.

Por otra parte, Martínez-Figueroa, E., & Figueroa-García, M. C. (2022). Con una muestra de 100 trabajadores de las oficinas administrativas de la Secretaría de Salud Jalisco en México. Se identificó Síndrome de Burnout en 48% de la población participante con 14% en niveles alto y muy alto de la patología, el 28% de los participantes presentaron agotamiento emocional, 37% despersonalización y 51% falta de realización personal. 17% de los trabajadores presentaron niveles bajos de comodidad laboral, 67% perciben niveles altos y muy altos de problemas dentro del entorno laboral y 33% se perciben con niveles bajos de seguridad laboral. Las variables con más asociaciones significativas son edad, tiempo en el puesto y percepción del ambiente laboral. (Martinez Figueroa, 2022)

García Caccire, D. Á. (2021). describió la prevalencia del síndrome de Burnout en el Personal Militar de Locumba, Provincia de Jorge Basadre, Tacna, 2021. Se consideró una población que implicó 71 militares. Entre los resultados, el 15.5% (11 oficiales militares) presentan el síndrome de Burnout, mientras que el 84.5% (60 oficiales militares) no lo manifestaron. Se llegó a concluir que se identificó que la mayoría del personal militar, no presentan el síndrome de Burnout. (Garcia Caccire, 2021)

## 2.12 Satisfacción Laboral

Puhani, Eri, Talapko y Škrle (2022), señalaron en su artículo “Job Satisfaccion and Burnout in Croatian Physiotherapists” que:

“La satisfacción laboral está determinada por la actitud de un individuo hacia un trabajo y depende de sus experiencias emocionales en el trabajo. Con mayor frecuencia se define como el estado emocional agradable o positivo que surge al darse cuenta de sus expectativas y necesidades en el trabajo. Los eventos cotidianos en el lugar de trabajo afectarán el nivel de satisfacción del empleado. Aun así, estos eventos no cambiarán significativamente los sentimientos generales del empleado hacia la organización en la que trabajan.” (Puhani, Eri, Talapko, & Škrlec, 2022, pág. 1)

### 2.12.1 Concepto Satisfacción Laboral

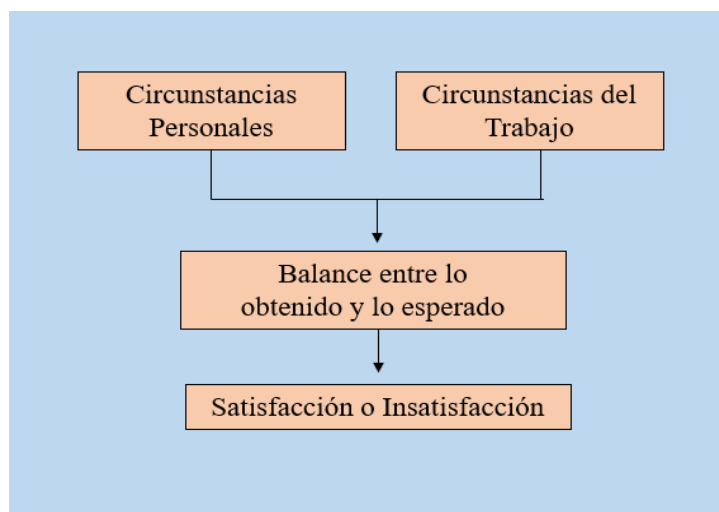
Cuando Lucas J. Pujol-Cols, (2018) cita Brief y Weiss, (2002) indican que la satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo, existiendo aún escaso consenso en torno a si la misma involucra exclusivamente procesos emocionales o, también, cognitivos.

Mientras que algunos autores afirman que la satisfacción laboral representa una respuesta emocional al trabajo en su conjunto, otros la definen como procesos evaluativos positivos o negativos de una persona sobre su entorno laboral. Desde una perspectiva más integradora, otras referencias sostienen que la satisfacción laboral surge de procesos emocionales y cognitivos a través de los cuales los sujetos evalúan su experiencia laboral.

Otro autor como Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 2.1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

**Figura N° 2.1 Variables que inciden en la satisfacción laboral**



*Fuente: Elaboración propia según Pérez & Fidalgo. (1999). citando a Locke (1975), "Satisfacción laboral: escala general de satisfacción"*

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

“La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y algunas de estas son buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés y conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos. Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo”. (Pérez & Fidalgo, 1999, pág. 2)

#### 2.12.2 Teoría de Herzberg

Existen variadas teorías en cuanto a la satisfacción laboral, sin embargo, las que ha influido más en esta área es la formulada por Herzberg en el año 1959, esta teoría es denominada como teoría bifactorial de la satisfacción o bien como la teoría de los dos factores.

El autor Herzberg postulo dos clases de aspectos, el primero es el grupo de factores extrínsecos, este grupo se refiere a las condiciones laborales de manera amplia por ejemplo la remuneración, la política organizacional, el entorno físico, la seguridad en la organización etc. Según este modelo la satisfacción no puede ser determinada solo por estos factores, lo que sí podría, es evitar la insatisfacción en el trabajo.

El segundo grupo de los factores el intrínseco se desenvuelve en lo relacionado al trabajo en sí, ya sea en la responsabilidad, el logro etc. (Bilbao & Vega, 1999)

**Tabla N° 2.9 Factores Motivadores**

FACTORES HIGIÉNICOS		
	Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatus elevado.</li> <li>• Incremento de salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia según Pérez & Fidalgo, (1999). citando a Herzberg (1959), "Satisfacción Laboral: Escala general de satisfacción"*

**Tabla N° 2.10 Factores Higiénicos**

FACTORES MOTIVADORES		
	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia según Pérez & Fidalgo, (1999). citando a Herzberg (1959), "Satisfacción Laboral: Escala general de satisfacción"*

Este modelo señala que la satisfacción laboral puede generarse por medio de los factores intrínsecos según la tabla Herzberg les llamo "factores motivadores", por el contrario, a la insatisfacción laboral provenientes de los factores extrínsecos, a estos les llamo "factores higiénicos".

### **CAPITULO III: Metodología de la investigación**

#### 3.1 Tipo de investigación

La siguiente investigación será de tipo cuantitativo. Según Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014), el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos que es secuencial y probatorio en el cual se realiza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para extraer una serie de conclusiones.

#### 3.2 Diseño de investigación

Esta investigación se centrará en un diseño no experimental ya que no se intervendrá dado los resultados obtenidos. Solo se realizará una evaluación de las variables latentes a partir de variables observables.

#### 3.3 Población y muestra

La población objetivo que se analizará serán las secretarías pertenecientes a la Universidad de Atacama de cada una de las carreras y diferentes unidades de la universidad.

La Universidad cuenta con un núcleo de secretarías conformada por 40 funcionarios, por lo cual dicho comité de este núcleo dio la autorización para la realización de dichos cuestionarios. La muestra fue de 38 secretarías, con parámetros  $z=1,96$ ,  $p=0,5$ ,  $q=0,5$  y  $e=5\%$ .

#### 3.4 Instrumento de medición

Los instrumentos de medición para poder obtener los resultados se utilizó uno llamado Maslach Burnout Inventory (MBI) y el de la Escala general de satisfacción laboral. El cuestionario de Maslach Burnout Inventory contiene 22 ítems y se divide en tres subescalas las cuales miden tres factores ortogonales cada una, denominados: agotamiento emocional con 9 ítems, despersonalización con 5 ítems y realización personal en el trabajo con 8 ítems, obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta.



Las preguntas sociodemográficas preguntadas fueron:

- Antigüedad en el cargo.
- Edad

Dentro de los factores las preguntados fueron las siguientes:

Agotamiento Emocional:

- Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
- Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
- Siento que mi trabajo me está desgastando. (Me siento quemado por mi trabajo).
- Me siento frustrado/a en mi trabajo.
- Creo que trabajo demasiado.
- Siento que trabajar directamente con la gente me cansa.
- Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

Despersonalización:

- Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.
- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como funcionario.
- Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
- No me preocupa realmente lo que les ocurra a los demás.
- Creo que los demás me culpan de algunos de sus problemas.

Realización Personal:

- Creo que trato con mucha eficacia los problemas de demás (estudiantes, profesores etc.)
- Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.
- Tengo facilidad para comprender como se sienten los demás (estudiantes, profesores etc.)

- Me siento con mucha energía en mi trabajo.
- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo.
- Me siento motivado después de trabajar en contacto con la gente.
- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

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. (Bilbao & Vega, 1999, pág. 2)

Dentro del instrumento de la Escala General de Satisfacción Laboral las preguntas se dividen en dos subescalas estas son:

Subescala de factores intrínsecos:

- Libertad para elegir tu propio método de trabajo.
- Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.
- Responsabilidad que se te ha asignado.
- La posibilidad de usar tus capacidades.
- Tus posibilidades de promocionar.
- La atención que se presta a las sugerencias que haces.
- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.

Subescala de factores extrínsecos:

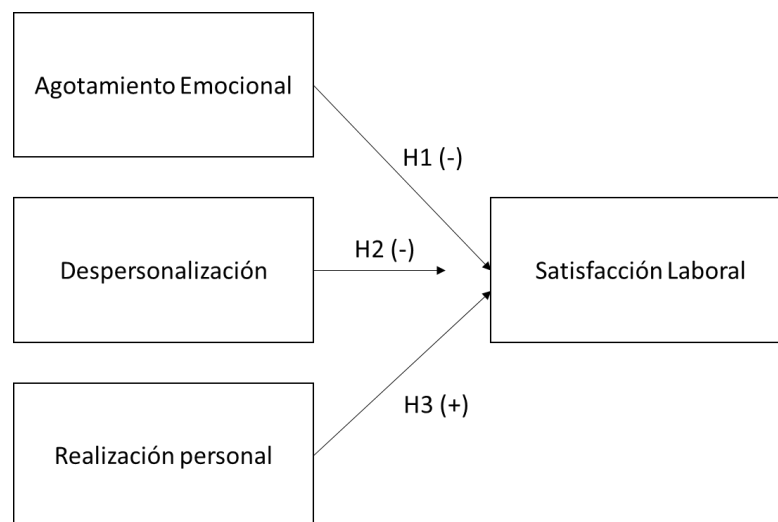
- Condiciones físicas del trabajo.
- Tus compañeros de trabajo.

- Tu superior inmediato.
- Tu salario.
- Relaciones entre dirección y trabajadores.
- El modo en que tu lugar de trabajo está gestionado.
- Tu horario de trabajo.
- Tu estabilidad en el empleo.

### 3.5 Hipótesis

La hipótesis de esta investigación plantea que a medida que aumenta el Síndrome de Burnout disminuye la satisfacción laboral.

**Figura N° 3.1 Modelo Hipotetizado**



Declaración de Hipótesis:

H1: El agotamiento emocional tiene una relación negativa y significativa respecto a la Satisfacción Laboral

H2: La despersonalización tiene una relación negativa y significativa respecto a la Satisfacción Laboral.

H3: La realización personal tiene una relación positiva y significativa respecto a la Satisfacción Laboral.

### 3.6 Procedimiento

Las etapas que se llevaron a cabo en la realización de la encuesta, de la cual fueron tomadas a 38 funcionarios del sector secretariado fueron las siguientes:

1. Se realizó una carta dirigida al Núcleo de secretarías para solicitar el permiso correspondiente para la realización de dicha encuesta, por lo cual después de unas semanas esta fue aprobada; hubo un pequeño retraso ya que hubo cambios de presidencia dentro del núcleo, hasta que esta fue aprobada.
2. La secretaria de este núcleo envió por medio de correo institucional dicha encuesta que se encontraba en formato online.
3. Durante un periodo de dos semanas estas fueron respondidas para luego ser analizadas.
4. Así mismo, debido al número de encuestas, como se sabe estas deben ser lo más representativas y con el mayor tamaño posible, se estudio que como regla deben existir al menos cuatro o cinco veces más muestras que variables, y para que una muestra sea grande esta debe ser mayor a 30, por lo que cumpliríamos con estas reglas, sin embargo, los resultados deben ser interpretados con precaución para nuestra investigación.

## CAPÍTULO IV: Resultados

En el siguiente capítulo analizaremos los resultados obtenidos según los cuestionarios realizados, mediante esto observaremos si nuestra hipótesis es válida o rechazada.

### 4.1 Caracterización Social demográfica

Mediante los cuestionarios las características fueron los años de antigüedad en su labor y su edad, en esta oportunidad el género y posición en el trabajo se omitieron, ya que todas eran de género femenino y todas se desempeñan en un mismo rubro, a su vez al ser de manera anónimo el cuestionario, se omitió también la facultad en donde se desempeñan.

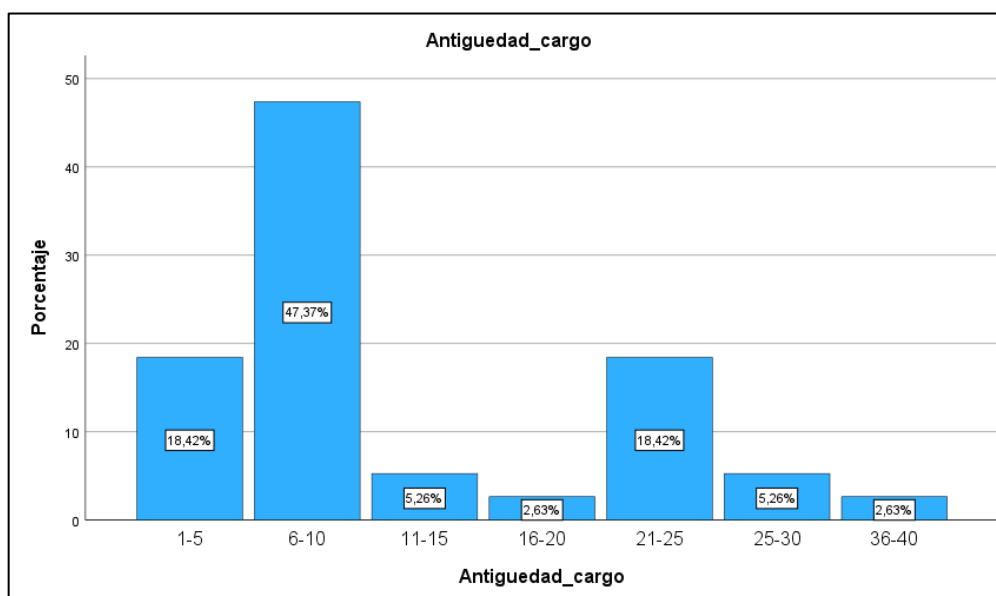
Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla N° 4.1 Antigüedad en el cargo**

<b>Antigüedad en el cargo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5	7	18,4	18,4	18,4
	6-10	18	47,4	47,4	65,8
	11-15	2	5,3	5,3	71,1
	16-20	1	2,6	2,6	73,7
	21-25	7	18,4	18,4	92,1
	26-30	2	5,3	5,3	97,4
	36-40	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

**Gráfico N° 4.1 Antigüedad en el cargo Porcentaje (años)**



De acuerdo con la tabla 4.1 dada la muestra indica que el rango entre 1 a 5 años tiene como porcentaje un 18,4 %, un 47,7% es el rango de 6 a 10 años siendo esta la con mayor frecuencia, el porcentaje entre el rango de 11 a 15 años es de 5,3%, dentro de los menores porcentajes con un 2,6% está el rango de 16 a 20 años, el rango de 21 a 25 años es de 18,4%, el 5,3% tiene entre 25 a 30 años y el 2,6% tiene entre 35 a 40 años en su cargo.

**Tabla N° 4.2 Edades**

Rango_edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-30	1	2,6	2,6	2,6
	31-40	8	21,1	21,1	23,7
	41-50	14	36,8	36,8	60,5
	51-60	14	36,8	36,8	97,4
	61-70	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

Mediante la Tabla N° 4.2 el rango de edad de la muestra da como resultado que un 2,6% tiene entre 20 a 30 años, un 21,1% tiene entre 31 a 40 años, con un 36,8 % con mayor porcentaje se encuentran los rangos de 41 a 50 años y 51 a 60 años, y con un mínimo porcentaje de 2,6% de 61 a 70 años.

#### 4.2 Análisis de datos según cuestionario Maslach Burnout Inventory

Dada la teoría de este cuestionario, este test mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout, cada pregunta está asignada a uno de los 3 aspectos del síndrome, por lo que al tener cierto valor se verifica la intensidad de este, en el aspecto de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, en la siguiente Tabla N° 4.3 se verá el cálculo de las puntuaciones.

**Tabla N° 4.3 Puntuaciones**

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	<b>Más de 26</b>
Despersonalización	5-10-11-15-22	<b>Más de 9</b>
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	<b>Menos de 34</b>

*Fuente: elaboración propia según Cuestionario “Maslach Burnout Inventory”.*

A su vez, como se mencionó anteriormente hay una manera más detallada de analizar y determinar el grado del síndrome de burnout, este puede ser más o menos severo dependiendo si los indicios dan alto, medio o bajo según la siguiente Tabla N° 4.4.

**Tabla N° 4.4 Valores de referencia**

Aspecto evaluado	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 – 18	19 - 26	<b>27 – 54</b>
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	<b>10 – 30</b>
Realización Personal	<b>0 - 33</b>	34 – 39	40 - 56

*Fuente: elaboración propia según Cuestionario “Maslach Burnout Inventory”.*

Donde los valores que están ennegrecidos corresponden a tener el indicio de Síndrome de Burnout.

Luego, evaluando los cuestionarios se obtuvieron los siguientes resultados según cada aspecto:

a) Cansancio emocional

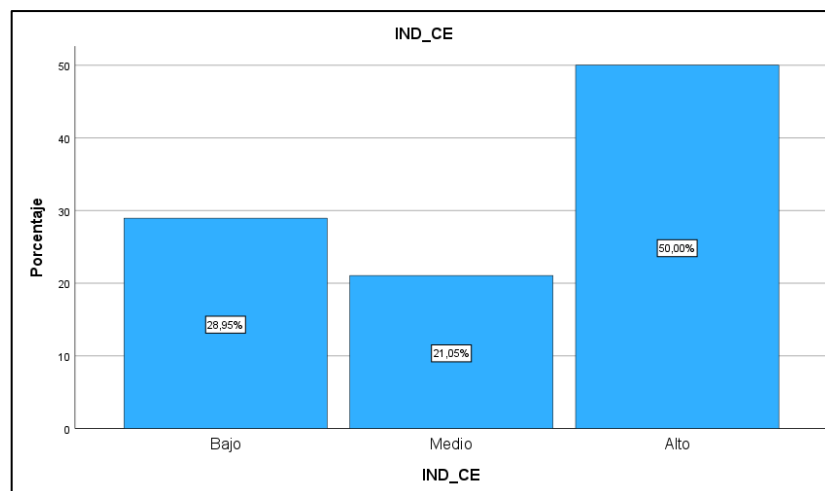
Según los resultados obtenidos el mayor valor se encuentra con índice alto con un total de 19 funcionarias, esto indicaría que existe un alto porcentaje de cansancio emocional con 50 %, siguiendo con un 28,9% con un índice bajo, siendo el menor el índice medio con un porcentaje de 21,1%.

**Tabla N° 4.5 Datos Cansancio emocional**

IND_CE				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	28,9	28,9
	Medio	8	21,1	50,0
	Alto	19	50,0	100,0
	Total	38	100,0	
Total		38		

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

**Gráfico N° 4.2 Porcentajes Cansancio emocional**



*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*



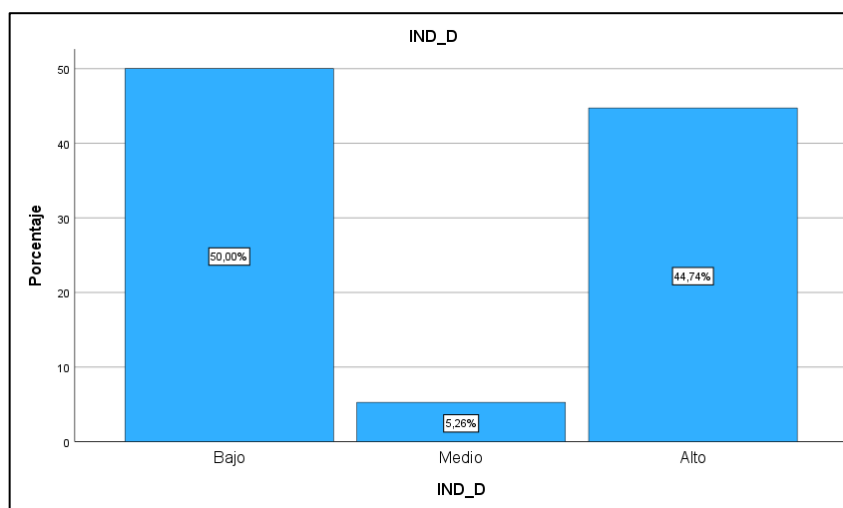
### b) Despersonalización

El aspecto de despersonalización es igual al cansancio emocional al momento de medirlo, ya que mientras más alto sea este, tendrá más indicios de poseer el síndrome de burnout, en nuestro caso nos encontramos con una mínima brecha del 5,3% entre el índice bajo y alto, con un 50% la despersonalización baja alejándose de poseer el síndrome contra un 44,7% con una despersonalización alta, y menor porcentaje con un 5,3 % el índice medio.

**Tabla N° 4.6 Datos Despersonalización**

IND_D				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	50,0	50,0
	Medio	2	5,3	55,3
	Alto	17	44,7	100,0
	Total	38	100,0	
Total		38		

**Gráfico N° 4.3 Porcentaje Despersonalización**



*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

### c) Realización Personal

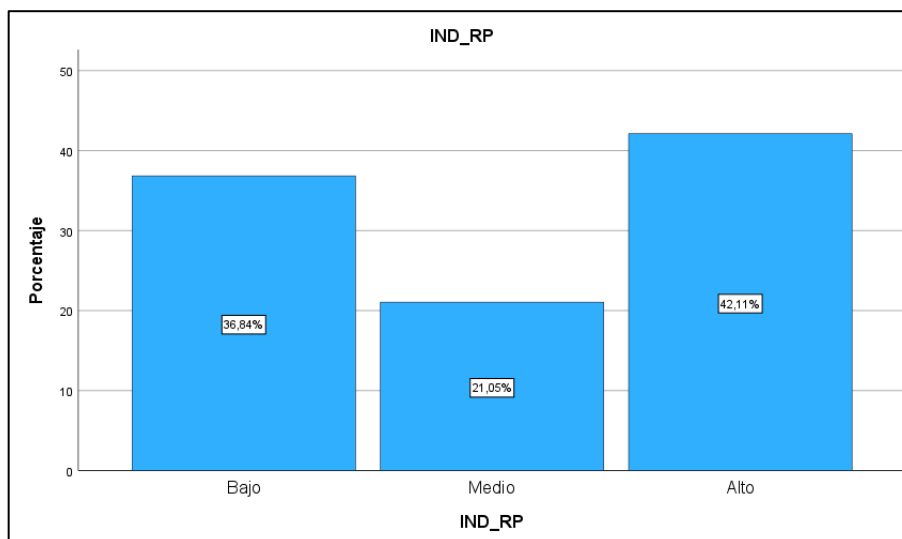
La realización personal al contrario del cansancio emocional y la despersonalización al momento de medirlo mientras el índice sea bajo este se acerca más a poseer el síndrome del quemado, según lo evaluado los porcentajes no tienen mucha diferencia, siendo el valor más elevado el índice alto con un 43% indicando que 15 de las funcionarias tienen una alta realización personal, le sigue el índice bajo con un 35%, luego con un 22% el índice medio.

**Tabla N° 4.7 Datos Realización personal**

IND_RP				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	36,8	36,8
	Medio	8	21,1	57,9
	Alto	16	42,1	100,0
	Total	38	100,0	
Total		39		

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

**Gráfico N° 4.4 Porcentaje Realización Personal**



*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.2.1 Indicios Síndrome de Burnout

Evaluando cada caso mediante el IBM se analizó según el cuestionario Maslach Burnout Inventory, para que haya indicios del síndrome de burnout en los aspectos de *cansancio emocional* y *despersonalización* su valor referencial debe ser “alto” en cambio en la *realización personal* este de ser “bajo” por lo que los resultados fueron los siguientes: (ver Tabla N° 4.8)

**Tabla N° 4.8 Indicios**

<b>Indicios síndrome de Burnout</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Indicio	29	76,3	76,3	76,3
	Con Indicio	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

Dado los datos analizados según las respuestas entregadas por las funcionarias indica que un 76,3% es decir 29 de ellas no tienen indicios de poseer el síndrome, al contrario de esto el 23,7% con un total de 9 podrían dar indicios de tener el síndrome de burnout.

#### 4.2.2 Alpha de Cronbach MBI

Este es un coeficiente que consiste en la media de las correlaciones entre las mismas variables que forman parte, en este caso nuestro cuestionario de Maslach Burnout Inventory. El método que utilizaremos es de la consistencia interna, para poder evaluar el grado en que todas las preguntas cavarían entre sí.

Este coeficiente Alpha oscila entre 0 y el 1, mientras más se acerque a la unidad más consistencia existirá entre las preguntas.

Los resultados obtenidos indican que existe una confiabilidad, ya que está dentro del rango entre 0,70 y 0,90 que es lo esperado para que su consistencia interna sea alta.

**Tabla N° 4.9 Alpha de Cronbach MBI**

Aspectos	Alpha de Cronbach
Cansancio Emocional	0,921
Despersonalización	0,814
Realización Personal	0,760

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.2.3 Relación entre la Edad y el Indicio del Síndrome de Burnout

Según varios estudios que se han realizado a diferentes profesionales desempeñados en diferentes ámbitos, estas investigaciones han arrojado que mientras más edad tenga el profesional es menos probable que tenga indicios del síndrome del quemado es por esto por lo que también analizamos nuestro caso y los resultados fueron los siguientes (ver Tabla N° 4.9)

Según lo analizado mediante la chi-cuadrada se detectó que las variables son independientes entre sí, ya que no hay nivel de significancia, es decir  $p > 0,05$ . A su vez también nos encontramos que hay casillas donde el recuento es menor a 5 lo que no es válido para analizar.

**Tabla N° 4.10 Tabla Cruzada entre Indicios del Síndrome v/s Edad**

Tabla cruzada V2*Rango_Edad								
			Rango_Edad					Total
			20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	
V 2	CON INDICI O	Recuento	0	3	4	2	0	9
		% dentro de Rango_Edad	0,0%	42,9 %	26,7 %	14,3 %	0,0%	23,7 %
	SIN INDICI O	Recuento	1	4	11	12	1	29
		% dentro de Rango_Edad	100,0 %	57,1 %	73,3 %	85,7 %	100,0 %	76,3 %
Total		Recuento	1	7	15	14	1	38
		% dentro de Rango_Edad	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

**Tabla N° 4.11 Chi- cuadrado**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,802 <sup>a</sup>	4	0,591
Razón de verosimilitud	3,162	4	0,531
Asociación lineal por lineal	1,373	1	0,241
N de casos válidos	38		
a. 7 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.			

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.3 Análisis de datos según Cuestionario Escala General de Satisfacción

Dada la teoría de este cuestionario, esta escala permite medir tres puntuaciones correspondientes a:

- Satisfacción General
- Satisfacción Extrínseca
- Satisfacción Intrínseca

**Tabla N° 4.12 Escala General Satisfacción Laboral**

Escalas	Preguntas a evaluar	Puntuación
<b>Satisfacción General</b>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15	<b>15-105</b>
Satisfacción Extrínseca	2-4-6-8-10-12-14	<b>8-56</b>
Satisfacción Intrínseca	1-3-5-7-9-11-13-15	<b>7-49</b>

*Fuente: elaboración propia según cuestionario "Escala General de Satisfacción"*

Según los autores las escalas deben variar de la siguiente manera:

**Tabla N° 4.13 Variación de escalas**

Escala	Media	Desviación típica	Coeficiente Alpha
Satisfacción General	70,53	15,42	0,85 – 0,88
Satisfacción Extrínseca	38,22	7,81	0,74 – 0,78
Satisfacción Intrínseca	32,74	7,69	0,79 - 0,85

*Fuente: elaboración propia según cuestionario “Escala General de Satisfacción”*

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla N° 4.14 Datos Estadísticos Escala General Satisfacción**

Estadísticos				
		Extrínseca	Intrínseca	Satisfaccion_General
N	Válido	38	38	38
	Perdidos	0	0	0
Media		41,11	35,87	76,9737
Error estándar de la media		1,231	1,169	2,30390
Desv. estándar		7,590	7,204	14,20218

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.3.1 Alpha de Cronbach Escala Satisfacción Laboral

Realizado este análisis de confiabilidad los resultados obtenidos son óptimos, lo que indicaría que existe confianza y correlación entre las variables internas entre sí.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla N° 4.15 Alpha de Cronbach**

Aspectos	Alpha de Cronbach
Satisfacción Laboral	0,916
Satisfacción Extrínseca	0,827
Satisfacción Intrínseca	0,867

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.4 Estructura Factorial y Confiabilidad del Inventario de Burnout De Maslach

Primeramente, mediante el IBM SPSS, analizamos la Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y Bartlett para ver si es apropiado realizar un análisis factorial, el índice KMO compara los coeficientes de correlación entre sus magnitudes.

Según Kaiser-Meyer-Olkin proponen para la realización del Análisis Factorial lo siguiente:

- $KMO \geq 0,75$  ➡ Bien
- $KMO \geq 0,50$  ➡ Aceptable
- $KMO < 0,50$  ➡ Inaceptable

**Tabla N° 4.16 Prueba de KMO y Bartlett**

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,683
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	617,516
	gl	231
	Sig.	<0,001

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

La medida obtenida del KMO en nuestro caso fue de 0,683 por lo que según Kaiser-Meyer-Olkin es aceptable la realización del análisis factorial.

Por lo que también la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa ya que:

Si Sig. (p-valor) < 0.05 aceptamos H0 (hipótesis nula) > se puede aplicar el análisis factorial.

Si Sig. (p-valor) > 0.05 rechazamos H0 > no se puede aplicar el análisis factorial.

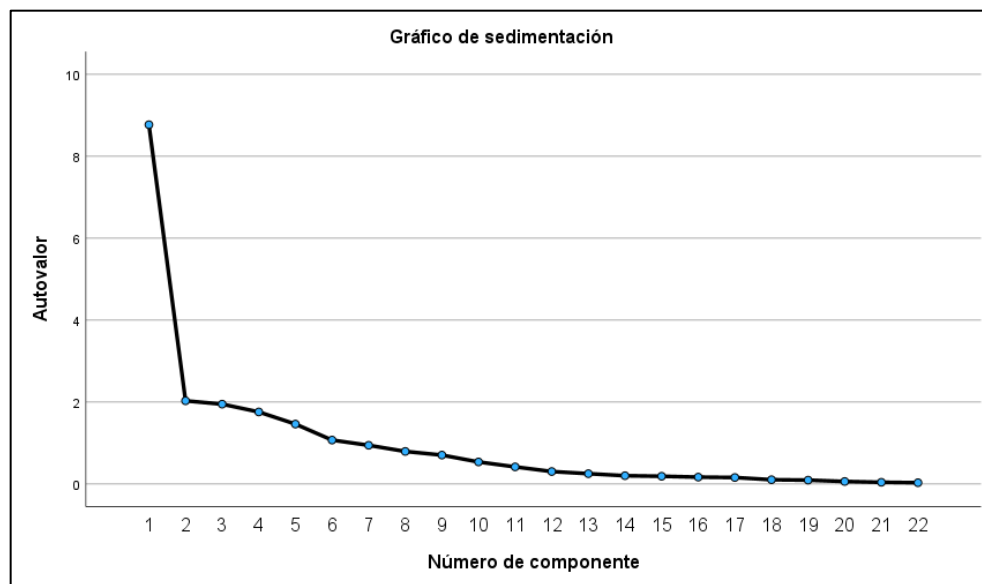
#### 4.4.1 Análisis de Datos

Mediante el IBM SPSS Statistics, plataforma de software estadístico. Dada sus herramientas nos permitió obtener el análisis factorial del cuestionario Maslach Burnout Inventory según las respuestas analizadas por las secretarias de la universidad.

Primeramente, obtuvimos el KMO y la esfericidad de Bartlett, de lo cual obtuvimos que es pertinente poder realizar este análisis.

Luego se procedió a ejecutar el programa, dada la teoría se ejecutó con 3 componentes dando los siguientes valores: 8,769; 2,028; 1,947 estos componentes son mayores a 1, ya que según el criterio de Kaiser- Guttman o de raíz latente dice que para determinar el número de factores deben corresponder a autovalores mayores que la unidad, de esta manera estos valores explicarían la varianza total.

**Gráfico N° 4.5 Sedimentación MBI**



*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

Posteriormente se analizó la matriz evaluando la organización de los ítems en la estructura factorial, se calcularon los coeficientes de configuración para cada factor utilizando rotación Varimax con normalización Kaiser (ver Tabla N° 4.17)



**Tabla N° 4.17 Matriz de configuración del Maslach Burnout Inventory para secretarías obtenida mediante Análisis de Eje Principal con rotación Varimax**

<b>Matriz de componente rotado<sup>a</sup></b>			
	Componente		
	1	2	3
1. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como funcionario.	0,814	0,235	-0,063
2. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	0,802	0,295	-0,022
3. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	0,780	0,321	-0,225
4. No me preocupa realmente lo que les ocurra a los demás.	0,769	0,148	-0,072
5. Siento que trabajar con la gente me cansa	0,677	0,494	-0,334
6. Creo que los demás me culpan de algunos de sus problemas.	0,669	-0,039	-0,327
7. Me siento frustrado/a en el trabajo.	0,508	0,202	-0,462
8. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0,176	0,831	-0,286
9. Creo que trabajo demasiado.	0,270	0,810	0,011
10. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	-0,059	0,793	-0,086
11. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	0,318	0,779	-0,324
12. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	0,565	0,619	-0,278
13. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	0,400	0,600	-0,347

14. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de demás (estudiantes, profesores etc.)	0,007	-0,014	0,755
15. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	-0,145	-0,314	0,699
16. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo.	-0,124	-0,221	0,566
17. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	-0,003	-0,148	0,562
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con la gente.	-0,176	-0,252	0,519
19. Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	0,326	0,167	-0,491
20. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	-0,151	-0,066	0,470
21. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.	-0,378	0,052	0,460
22. Tengo facilidad para comprender como se sienten los demás (estudiantes, profesores etc.)	-0,430	0,077	0,433
Método de extracción: análisis de componentes principales.			
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.			
a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.			

Las cargas factoriales obtenidas en la Tabla N° 4.17 muestran los coeficientes de configuración, según Hair y Cols, el mínimo valor como umbral para aceptar una carga factorial es arriba de 0,30, aunque lo mejor o más certero es el más cercano a la unidad. Los ítems 5 (“Siento que trabajar con la gente me cansa”), 7 (“Me siento frustrado/a en el trabajo”), 13 (“Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa”), 15 (“Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo”) dichos ítems presentaron dos cargas

sobre el umbral estipulado por lo que se asignaron a dicho componente dado un análisis teórico de los ítems.

Por lo que de esta forma quedaron asignados según los componentes correspondientes de la siguiente manera:

Factor I: conformado por los ítems 1,2,3,6,13,4 (ordenados según los ítems correspondientes) según lo obtenido corresponden cinco de sus nueve ítems al factor de *cansancio emocional* identificado por Maslach y Jackson.

Factor II: conformado por los ítems 5,10,11,15,8,9,12 (ordenados según los ítems correspondientes) corresponden cuatro de sus cinco ítems que Maslach y Jackson incluyeron en *despersonalización*.

Factor III: conformado por los ítems 7,17,18,19,21,14,16,20,22 (ordenados según los ítems correspondientes) corresponden cinco ítems de los ocho ítems en *realización personal*.

#### 4.4.2 Resultados de la estructura Factorial MBI

Según los resultados obtenidos los ítems no fueron completamente similares a la propuesta original de Maslach y Jackson, el más cercano fue el de *despersonalización*. En el caso del ítem 4 (“*No me preocupa realmente lo que les ocurra a los demás*”) correspondiente originalmente a *realización personal* fue asignado dado su coeficiente con mayor carga a *cansancio emocional*. De esta manera los ítems de *cansancio emocional* quedaron con seis y no con nueve ítems como lo indica Maslach.

Los ítems 8 (“*Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado*”), 9 (“*Creo que trabajo demasiado*”) y 12 (“*Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo*”) fueron asignados a *despersonalización* dada su carga factorial, siendo estos dos últimos originalmente según Maslach a *realización personal*. Por lo que *despersonalización* quedo conformado por siete ítems y no cinco que sería lo ideal para Maslach.

*Realización personal*, por lo tanto, quedo conformado por nueve ítems, estando mal posicionados según Maslach los ítems 14 (“*Creo que trato con mucha eficacia los problemas de demás (estudiantes, profesores etc)*”), 16 (“*Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo*”), 20 (“*Me siento con mucha energía en mi trabajo*”) y 22 (“*Tengo facilidad para comprender como se sienten los demás (estudiantes, profesores etc)*”).

#### 4.4.3 Resultados dado los nuevos ítems del Análisis factorial MBI

Mediante el resultado del análisis factorial para el cuestionario MBI, obtuvimos nuevos resultados para cada aspecto que se verán a continuación:

##### a) Cansancio emocional

Según los resultados obtenidos el mayor valor se encuentra con índice medio con un total de 14 funcionarias con un 36,8%, seguido con un mismo porcentaje de 31,6 % el índice alto y bajo con una frecuencia de 12 funcionarias.

**Tabla N° 4.18 Índices Cansancio Emocional**

<b>Indicios_CE</b>					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30,8	31,6	31,6
	Medio	14	35,9	36,8	68,4
	Alto	12	30,8	31,6	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdido s	Sistem a	1	2,6		
Total		39	100,0		

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

##### b) Despersonalización

En el aspecto de despersonalización, nos encontramos con un alto porcentaje en el índice alto con un 89,2% con una frecuencia de 33 funcionarias, en cambio en el índice medio con un porcentaje de 10,8 % con 4 de frecuencia, no se encontraron funcionarias con índice bajo.

**Tabla N° 4.19 Índices Despersonalización**

<b>Indicios_D</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	10,3	10,8	10,8
	Alto	33	84,6	89,2	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### c) Realización Personal

La realización personal al contrario del cansancio emocional y la despersonalización al momento de medirlo mientras el índice sea bajo este se acerca más a poseer el síndrome del quemado, según lo evaluado los porcentajes más elevado es el bajo con un 50,0 % indicando que 19 de las funcionarias tienen una baja realización personal, le sigue el índice medio con un 42,1 %, luego con un 7,9 % el índice alto.

**Tabla N° 4.20 Índices Realización Personal**

<b>Indicios_RP</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	48,7	50,0	50,0
	Medio	16	41,0	42,1	92,1
	Alto	3	7,7	7,9	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.4.4 Indicios de poseer el Síndrome de Burnout

Dado los nuevos resultados mediante el análisis factorial MBI, se obtuvo lo siguiente (ver Tabla N° 4.21):

El porcentaje más alto con un 89,5% indico que 34 de las funcionarias no tienen indicio de poseer el síndrome del quemado, comparado con el mínimo resultado de un 10,5% con un total de 4 funcionarias indicaría que tienen indicios de tener el síndrome de burnout.

**Tabla N° 4.21 Indicios Síndrome de Burnout**

		<b>Indicio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin Indicio	34	87,2	89,5	89,5
	Con Indicio	4	10,3	10,5	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

#### 4.5 Estructura Factorial y Confiabilidad de la Escala General de Satisfacción

De igual manera como analizamos la estructura factorial y confiabilidad del MBI, utilizaremos el IBM SPSS, primeramente, analizamos la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y Bartlett para ver si es apropiado realizar el análisis factorial.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla N° 4.22 Prueba KMO y Bartlett**

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,798
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	424,328
	gl	105
	Sig.	<,001

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

La medida del KMO fue de 0,798 acercándose a la unidad, por lo que según Kaiser-Meyer-Olkin es una medida muy buena para la realización del análisis factorial.

De igual manera la prueba de esfericidad de Bartlett es significativa dado que:

Si Sig. (p-valor) < 0.05 aceptamos H0 (hipótesis nula) > se puede aplicar el análisis factorial.

Si Sig. (p-valor) > 0.05 rechazamos H0 > no se puede aplicar el análisis factorial.

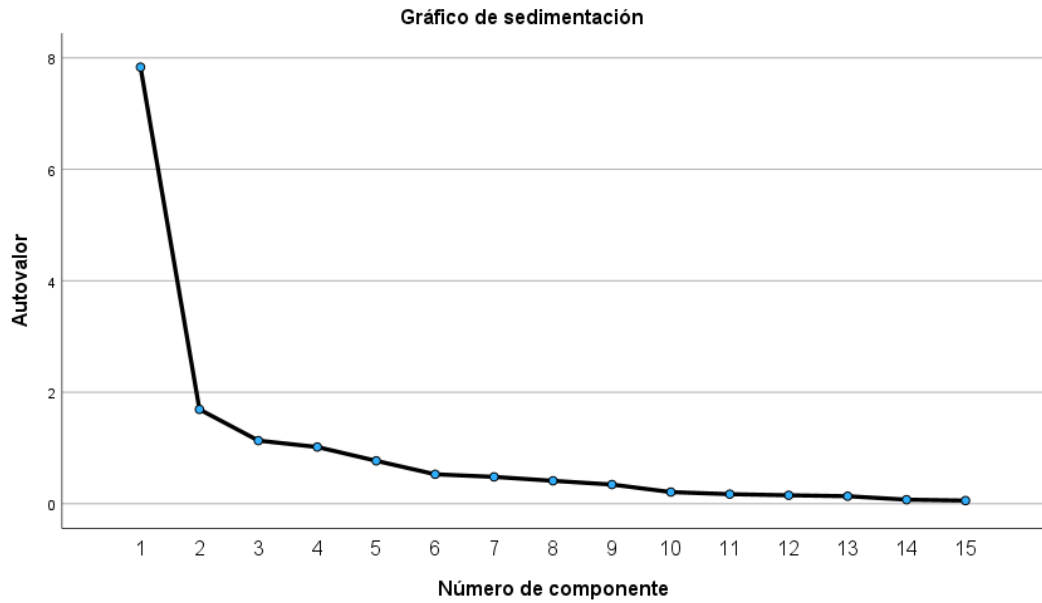
#### 4.5.1 Análisis de Datos Escala General Satisfacción

Dentro del cuestionario que se realizó a las funcionarias contenía la escala de satisfacción, de esta manera nos permitió mediante sus respuestas ver si era posible realizar el análisis factorial.

Sabiendo ya, que gracias a la prueba del KMO y Bartlett dado sus resultados fue pertinente realizar el análisis.

Se procedió a ejecutar el programa, dada la teoría se ejecutó con 2 componentes dando los siguientes valores: 7,864; 1,692 estos componentes son mayores a 1.

### Gráfico N° 4.6 Sedimentación Escala General de Satisfacción



Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.

Posteriormente se analizó la matriz evaluando la organización de los ítems en la estructura factorial, se calcularon los coeficientes de configuración para cada factor utilizando rotación Varimax con normalización Kaiser (ver Tabla N° 4.23)



**Tabla N° 4.23 Matriz de configuración de la Escala General de Satisfacción para secretarias obtenida mediante Análisis de Eje Principal con rotación Varimax**

<b>Matriz de componente rotado<sup>a</sup></b>		
	Componente	
	1	2
1- Condiciones físicas del trabajo.	0,648	-0,049
2- Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	0,755	-0,021
3- Tus compañeros de trabajo.	0,901	0,034
4- Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	0,497	0,482
5- Tu superior inmediato.	0,814	0,209
6- Responsabilidad que se te ha asignado.	0,806	0,357
7- Tu salario	-0,130	0,824
8- La posibilidad de usar tus capacidades.	0,675	0,440
9- Relaciones entre dirección y trabajadores.	0,784	0,291
10- Tus posibilidades de promocionar.	0,157	0,852
11- El modo en que tu lugar de trabajo está gestionado.	0,617	0,295
12- La atención que se presta a las sugerencias que haces.	0,694	0,468
13- Tu horario de Trabajo.	0,589	0,576

14- La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	0,718	0,364
15- Tu estabilidad en el empleo.	0,488	0,478
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.		
a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.		

Según la Tabla N° 4.23 las cargas factoriales obtenidas muestran los coeficientes de configuración, según Hair y Cols, como anteriormente lo anunciamos el mínimo valor como umbral para aceptar una carga factorial es arriba de 0,30, aunque lo mejor o más certero es el más cercano a la unidad. Los ítems 6 (*“Responsabilidad que se te ha asignado”*), 8 (*“La posibilidad de usar tus capacidades”*), 14 (*“La variedad de tareas que realizas en tu trabajo”*), dichos ítems presentaron dos cargas sobre el umbral estipulado por lo que se asignaron a dicho componente dado un análisis teórico de los ítems.

Quedando asignados los componentes de la siguiente forma:

Factor I: Conformado por los ítems 1,3,5,9,11,13,15,2 (ordenados según los ítems correspondientes) según lo obtenido corresponden siete de sus ocho ítems al factor de *Subescala de factores extrínsecos* identificado por Herzberg.

Factor II: Conformado por los ítems 4,6,8,10,12,14,7 (ordenados según los ítems correspondientes) según lo obtenido corresponden seis de sus siete ítems al factor de *Subescala de factores intrínsecos*.

#### 4.5.2 Resultados Escala General Satisfacción

Dado los valores obtenidos los ítems no fueron totalmente similares según la Escala general de Satisfacción, sin embargo, los dos factores estuvieron muy cercanos.

En el caso del ítem 2 (“*Libertad para elegir tu propio método de trabajo*”) correspondiente originalmente a *Subescala de factores intrínsecos* fue asignado dado su coeficiente con mayor carga a la *Subescala de factores extrínsecos*. Quedando los ítems de *Subescala de factores extrínsecos* con 8 ítems.

Y en el caso del ítem 7 (“*Tu salario*”) correspondiente a la *Subescala de factores extrínsecos* dada su carga fue asignado a la *Subescala de factores intrínsecos*. Por lo que los ítems quedaron con 7.

#### 4.5.3 Resultados dado los nuevos ítems del Análisis factorial de la Escala General Satisfacción

Los resultados obtenidos están muy cercanos a los valores sin el análisis factorial, el factor extrínseco obtuvo una media de 42,74%, con un 34,24% el factor intrínseco y en el factor de la satisfacción laboral un 76,97, todos estos porcentajes son parcialmente igual a lo que los autores proponen.

**Tabla N° 4.24 Datos Estadísticos Nuevos Escala General Satisfacción**

		Estadísticos		
		Extrínseca	Intrínseca	Puntaje_Satisfaccion
N	Válido	38	38	38
Media		42,74	34,24	76,97
Error estándar de la media		1,303	1,188	2,304
Desv. estándar		8,033	7,324	14,202

Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.

#### 4.6 Regresión lineal

La Tabla N° 4.25 presenta los resultados obtenidos de la regresión lineal múltiple, considerando como variable dependiente la Satisfacción Laboral Intrínseca. Se tiene el nivel de significancia alcanza un  $p > 0,05$ , esto quiere decir que no hay relación entre las variables independientes respecto a la variable dependiente.

**Tabla N° 4.25 Regresión Lineal Múltiple (S.L.I)**

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>						
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	4,628	1,553		2,979	0,005	1,471	7,785
	CE	-0,131	0,161	-0,208	-0,813	0,422	-0,457	0,196
	DE	0,104	0,151	0,166	0,693	0,493	-0,202	0,411
	RP	0,144	0,242	0,114	0,596	0,555	-0,347	0,635

a. Variable dependiente: SLI

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

La Tabla N° 4.26 presenta los resultados obtenidos de la regresión lineal múltiple, considerando como variable dependiente la Satisfacción Laboral Extrínseca. Se tiene el nivel de significancia alcanza un  $p > 0,05$ , esto quiere decir que no hay relación entre las variables independientes respecto a la variable dependiente.

Y la Tabla N° 4.27 presenta los resultados obtenidos de la regresión lineal múltiple, considerando como variable dependiente la Satisfacción Laboral Total. Se tiene el nivel de significancia alcanza un  $p > 0,05$ , esto quiere decir que no hay relación entre las variables independientes respecto a la variable dependiente.

**Tabla N° 4.26 Regresión Lineal Múltiple (S.L.E)**

Coeficientes <sup>a</sup>								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	3,493	1,649		2,119	0,041	0,143	6,844
	CE	-0,102	0,171	-0,151	-0,601	0,552	-0,449	0,244
	DE	0,099	0,160	0,145	0,619	0,540	-0,226	0,424
	RP	0,340	0,257	0,248	1,325	0,194	-0,181	0,861

a. Variable dependiente: SLE

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

**Tabla N° 4.27 Regresión Lineal Múltiple (S.L.T)**

Coeficientes <sup>a</sup>								
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	4,099	1,533		2,674	0,011	0,984	7,214
	CE	-0,118	0,159	-0,188	-0,741	0,464	-0,440	0,205
	DE	0,102	0,149	0,162	0,685	0,498	-0,200	0,404
	RP	0,235	0,238	0,187	0,987	0,330	-0,249	0,720

a. Variable dependiente: SL

*Fuente: Elaboración propia, dado los datos del software SPSS.*

## **CAPÍTULO V: Conclusiones**

El siguiente capítulo presenta las conclusiones según los objetivos propuestas, el desarrollo y las principales limitaciones encontradas en la investigación.

### **5.1. Conclusiones según los objetivos**

- Se determinó la relación entre el Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral en la pandemia de Covid-19 en las secretarías de la Universidad de Atacama ciudad de Copiapó en la región de Atacama.
- Se determinó la validez de constructo de los inventarios relacionados al Síndrome Burnout y satisfacción laboral.
- Se identificó si la despersonalización, siendo consecuencia del estrés, (que provoca la satisfacción laboral) se ve afectada en las Secretarías de la Universidad de Atacama.
- Se identificó si el cansancio emocional afecta la satisfacción laboral en las secretarías de la Universidad de Atacama.
- Se identificó si la realización personal es un factor en la satisfacción laboral en las secretarías de la Universidad de Atacama para alcanzar su potencial.

### **5.2. Conclusiones en función del desarrollo**

- El 76,3% es decir 29 funcionarias no tienen indicios de poseer el síndrome, al contrario de esto el 23,7% con un total de 9 podrían dar indicios de tener el síndrome de burnout, lo que es un porcentaje no menor.
- La relación entre la variable edad y el síndrome de Burnout son totalmente independientes, ya que no presenta nivel de significancia, es decir  $p > 0,05$ .
- El análisis factorial del cuestionario MBI arrojó que los ítems no fueron completamente similares a la propuesta original de Maslach y Jackson, si bien el más cercano fue el aspecto llamado Despersonalización.
- Dado los valores obtenidos por el análisis factorial de la Escala general de Satisfacción, los factores tienen una importante aproximación hacia el modelo teórico previo.
- Dado los datos de la escala general de satisfacción indica que sus valores son muy cercanos a los que los autores proponen.

- Evaluado el análisis factorial del MBI con los nuevos factores y sus ítems, se obtuvo que el 89,5% es decir 34 de las funcionarias no tienen indicio de poseer el síndrome del quemado, y un 10,5% con una frecuencia de 4 funcionarias indicaría que tiene indicios de tener el síndrome de burnout.
- Se tiene que la relación entre las variables que componen el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral no presenta nivel de significancia, esto es  $p > 0,05$ . Por lo tanto, la hipótesis es rechazada.

### 5.3. Recomendaciones

- La investigación enfrentó un tipo de muestra no probabilística. Se sugiere realizar un nuevo estudio con aleatoriedad.
- Se estudió sólo las secretarías de la Universidad de Atacama, no se sabe si el comportamiento está presente en la misma categoría de secretarías, en otras Universidades. Se sugiere extender el estudio a otras casas de estudio superiores y comprobar el fenómeno.
- No se sabe si hubo más estrés laboral por la pandemia o siempre han estado expuestas por las cargas laborales del día a día. Esto es complejo pues el pre test debió ser evaluado antes de la pandemia, es decir el 2020.
- Desde la perspectiva práctica, la investigación fue de manera anónima no se sabe realmente quiénes son las secretarías que tienen indicios del síndrome para poder buscar una solución de manera efectiva y rápida.
- Además, es un formulario auto reportado, el cual no asegura la objetividad en el análisis de la variable latente.

## Referencias Bibliográficas

- 57<sup>a</sup> ASAMBLEA MUNDIAL. (2004). ginebra.
- B.Moreno-Jiménez, E.Garrosa, R.Rodríguez, & Morante, M. (2003). EL DESGASTE PROFESIONAL O BURNOUT EN LOS PROFESIONALES DE ONCOLOGÍA . *Boletín de Psicología*.
- Bambula, F. ., & Gómez, I. C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 134.
- Bilbao, J. P., & Vega, M. F. (1999). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. 2.
- Buzzetti, M. (2005). VALIDACIÓN DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).
- CALVO, M. G. (2011). Agotamiento emocional del personal de enfermería: influencia de la molestia emocional y la resiliencia. *Revista Internacional de Enfermería* , 59.
- Carrasco, C. (2001). Estrés Laboral. *Gobierno de Chile, Direccion del trabajo*, 3.
- Castillo. (2001).
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993).
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Estresores sociales y agotamiento relacionados con el cliente. *Revista de Psicología de la Salud Ocupacional*, 61-82.
- Faundez, V. O. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout.
- Faúndez, V. O. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout.
- Fayos, G. d. (2003). prevalencia da síndrome através de dos medidas. *Dialnet*.
- Felsenthal, M. (2020). La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. *Banco Mundial*, 2.
- Garcia Caccire, D. (2021). Síndrome de Burnout en el personal militar de Locumba, provincia de Jorge Basadre, Tacna.
- García, A. J. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo. *un semáforo naranja en la salud mental*, 4-7.
- Garizábalo, R., & Mendoza, L. (2008). Conceptualización y origen del síndrome de burnout. 10.
- Gil-Monte, R., P., & José, P. (1999). Validez factorial del Maslash. *Revista Psicothema, España, vol. 11, núm. 3*.



- Griffiths, Amanda, Leka, Cox, S. &, & Tom. (2004). *La organización del trabajo y el estrés : estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Reino Unido: Biblioteca de la OMS.
- Guevara Cazar, M. E. (2012). 13-15.
- Guevara Cazar, M. E. (2012). 13-15.
- Guevara Cazar, M. E. (2012). *Guevara Cazar, M. E. (2012). Los modelos desarrollados a partir de consideraciones psicosociales para explicar el síndrome de burnout se pueden clasificar en cuatro grupos: (N.o 13)*. Ecuador.
- Guevara Cazar, M. E. (2012). Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno. 13-15.
- Guevara, M. E. (2012). Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno. *Universidad Técnica Particular de Loja*, 13-15.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2007). El Síndrome de Burnout una aproximación hacia una conceptualización .
- Islam, I., & Verick, S. (2015). *Boletín Internacional de Investigación Sindical*.
- Kalimo, R., Pahkin, K., & Mutanen, P. Y. (2003). "Staying Well or.
- Kestel, D. (2022). La pandemia por COVID-19 provoca un aumento del 25% en la prevalencia de la ansiedad y la depresión en todo el mundo. *Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud*, 1.
- lalo. (2011). *lali*. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistencia del concepto de agotamiento en todas las ocupaciones. *Ansiedad, estrés y afrontamiento* , 229-243.
- Martinez Figueroa, E. &. (2022). Prevalencia de Síndrome de Burnout en el personal de la región sanitaria IX. 8-15.
- Maslach, C., & Leiter, P. (1997).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*.
- Moreno, B., Gonzalez, J., & Garrosa, E. (2000). Personalidad Resistente, Burnout y Salud. 64-77.
- Pérez, A. M. (2010). *Revista de comunicación Vivat Academia*, 56.
- Pérez, A. M. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 56.

- Pérez, A. M. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *El síndrome de Burnout. Evolución conc*, 42-80.
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (1999). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
- Puhani, P., Eri, S., Talapko, J., & Škrlec, I. (2022). Job Satisfaction and Burnout in Croatian Physiotherapists. 1.
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Jornal of management and Economics for Iberoamerica*, 5.
- Rodriguez, M., Mónica, A. C., & Merino, J. (2002). BURNOUT EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE TRABAJAN EN CENTROS. *Frecuencia continua anual*, 77.
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz . *Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 6,7.
- Rubiano, G., Mónica, Aponte, F., & Carlos. (2016). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA DISPOSICIÓN AL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN. *FUNCIONARIOS DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ*, 81.
- Ruiz, A. L. (2021). Síndrome de burnout, de los peores riesgos laborales durante la pandemia. *universo sistema de noticias de la UV*.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos. *Revista Mal-estar E Subjetividade*.
- Vega, M. (2009). SATISFACCION .

## **Anexos**

Anexo N° 1: Carta hacia el núcleo



Copiapó, 18 Agosto 2022

Estimado Núcleo de secretarías:

Se dirige hacia ustedes Katya Fernanda Díaz Carvajal, estudiante de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Atacama. Elevo hacia ustedes esta carta para pedir su ayuda respecto a mi trabajo de titulación, el cual lleva por título “Relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios del sector secretariado de la Universidad de Atacama durante situación de pandemia en Copiapó”. Es por esto por lo que necesito de su apoyo realizando una encuesta totalmente anónima hacia todas las secretarías, para así completar y finalizar mi estudio.

Desde ya agradecemos a ustedes por su colaboración, se despide atentamente.

Katya Díaz Carvajal

## Anexo N° 2: Cuestionarios



**UNIVERSIDAD  
DE ATACAMA**  
FACULTAD DE INGENIERÍA

Estimado funcionario soy Katya Diaz Carvajal estudiante de Ing. Civil Industrial de la Universidad de Atacama por lo cual estoy realizando mi trabajo de titulación llamado “Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios del sector secretariado de la Universidad de Atacama durante situación de pandemia en Copiapó”, mediante la información que usted entregue será de útil ayuda para recabar los datos necesarios para la investigación. Uno es el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) lo cual mide los aspectos del Síndrome de Burnout y el siguiente es el cuestionario de Satisfacción Laboral.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera para la presente tesis y de obtener los resultados más fidedignos posibles.

De ante mano muchas gracias por su colaboración.

### *INFORMACION DEMOGRÁFICA*

Edad: \_\_\_\_\_ Antigüedad en el cargo: \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1= NUNCA.

2= POCAS VECES AL AÑO.

3= UNA VEZ AL MES O MENOS.

4= UNAS POCAS VECES AL MES.

5= UNA VEZ A LA SEMANA.

6= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA

7= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten los demás (estudiantes, profesores etc.)	
5	Creo que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de demás (estudiantes, profesores etc.)	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los demás.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo como funcionario	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a los demás.	
16	Siento que trabajar directamente con la gente me cansa.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas que trabajo.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con la gente.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los demás me culpan de algunos de sus problemas.	

## SATISFACCIÓN LABORAL: ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

1= MUY INSATISFECHO

2= INSATISFECHO.

3= MODERADAMENTE INSATISFECHO.

4= NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO.

5= MODERADAMENTE SATISFECHO.

6= SATISFECHO.

7= MUY SATISFECHO.

1	Condiciones físicas del trabajo.	
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	
3	Tus compañeros de trabajo	
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	
5	Tu superior inmediato	
6	Responsabilidad que se te ha asignado	
7	Tu salario	
8	La posibilidad de usar tus capacidades	
9	Relaciones entre dirección y trabajadores	
10	Tus posibilidades de promocionar	
11	El modo en que tu lugar de trabajo está gestionado	
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces	
13	Tu horario de Trabajo	
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	
15	Tu estabilidad en el empleo	